



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción
académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

AUTORA:

Yalle Alvites, Giovana Jannet (orcid.org/0000-0001-7963-9808)

ASESOR:

Mg. Hernandez Felix, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0002-4952-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles.

**LIMA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

A mi hija Daniela que es mi motor y motivo para seguir avanzando profesionalmente. A mis padres quienes forjaron en mí el respeto y responsabilidad por cumplir mis objetivos.

Giovana

Agradecimiento

A Dios por guiar mi camino en la parte espiritual y ser mejor persona día a día.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por brindar a los profesionales de la pedagogía nuevas oportunidades de seguir capacitándonos en beneficio de los niños, niñas y jóvenes del Perú.

Al asesor Manuel Antonio Hernández Félix por las orientaciones dadas semana a semana para la culminación de este trabajo de investigación.

A los integrantes de la muestra de estudio por su participación para la recolección de los datos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1 Tipo y Diseño de Investigación | 20 |
| 3.2 Variables y Operacionalización | 21 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 23 |
| 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 24 |
| 3.5 Procedimientos | 25 |
| 3.6 Método de Análisis de Datos | 26 |
| 3.7 Aspectos Éticos | 28 |
| IV. RESULTADOS | 30 |
| V. DISCUSIÓN | 45 |
| VI. CONCLUSIONES | 51 |
| VII. RECOMENDACIONES | 53 |
| REFERENCIAS | 54 |
| ANEXOS | 61 |

Índice de tablas

| | | Pág. |
|----------|--|------|
| Tabla 1 | Operacionalización: Percepción de calidad de servicio de enseñanza | 22 |
| Tabla 2 | Operacionalización: Satisfacción académica | 22 |
| Tabla 3 | Estudiantes en una Facultad | 23 |
| Tabla 4 | Percepción de calidad de servicio de enseñanza en una Facultad de una universidad de Ica, 2022 | 30 |
| Tabla 5 | Nivel de actitudes y comportamiento del docente en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 30 |
| Tabla 6 | Nivel de competencias del profesorado en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 31 |
| Tabla 7 | Nivel de contenido del plan de estudios en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 31 |
| Tabla 8 | Nivel de instalaciones y equipamientos en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 32 |
| Tabla 9 | Nivel de organización de la enseñanza en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 32 |
| Tabla 10 | Nivel de satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022 | 33 |
| Tabla 11 | Nivel de actividad de enseñanza en una Facultad de una universidad de Ica, 2022 | 33 |
| Tabla 12 | Nivel de planeación académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 34 |
| Tabla 13 | Nivel de servicios educativos en una Facultad de una universidad de Ica, 2022. | 34 |
| Tabla 14 | Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman | 35 |

Resumen

La investigación titulada Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; cuyo objetivo principal es describir la relación que existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022.

La investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo con diseño no experimental transversal, con una población de 720 estudiantes universitarios extrayendo una muestra de 251 se procesó los datos recolectados mediante el software SPSS25, se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos cuestionario sobre la percepción de la calidad de servicio y el cuestionario para evaluar la variable satisfacción académica los cuales pasaron por el proceso de validez y confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.838 y 0.861 respectivamente.

Los resultados del valor de Rho de Spearman evidenciaron que existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,601; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Palabras clave: Percepción de calidad, servicio de enseñanza, satisfacción académica.

Abstract

The research entitled Perception of quality of teaching service and academic satisfaction in a Faculty of a University of Ica, 2022; whose main objective is to describe the relationship between perception of quality of teaching service and academic satisfaction in a Faculty of a university in Ica, 2022.

The research is of a basic type, of a descriptive level with a non-experimental cross-sectional design, with a population of 720 university students extracting a sample of 251, the data collected was processed through the SPSS25 software, the survey technique and the questionnaire instruments were used on the perception of the quality of service and the questionnaire to evaluate the academic satisfaction variable, which went through the process of validity and reliability of Cronbach's Alpha of 0.838 and 0.861 respectively.

The results of the Spearman's Rho value showed that there is a direct relationship between perception of quality of teaching service and academic satisfaction in a Faculty of a university in Ica, 2022; with a correlation value of 0.601; thus, it also turns out to be significant, since a value of $p=0.000$ was obtained.

Keywords: Perception of quality, teaching service, academic satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el hecho de medir la sensación de los estudiantes en base a la calidad del servicio educativo que reciben en sus distintas universidades ha ido cobrando mayor relevancia. Bajo el entorno donde el licenciamiento de las universidades tiene gran importancia, es la comunidad que empieza a preguntarse si los alumnos han recibido verdaderamente una educación de calidad en las universidades privadas en los últimos tiempos, especialmente en las que concentran gran cantidad de estudiantes (Ruiz, 2019).

En respuesta a esta incógnita, es importante conocer el significado del término calidad de servicio de enseñanza superior, misma que tiene varias definiciones; y que, existen investigaciones realizadas en España y México, que han tocado este tema desde años atrás y que han dado muy buenos resultados.

En los procesos educativos de las universidades es esencial ofrecer un excelente servicio educativo, que le posibilite a los estudiantes, alcanzar un nivel de satisfacción adecuado; de esta manera ellos estarán convencidos de que tomó la mejor decisión al momento de elegir dónde estudiar una carrera y a la vez que tendrá la oportunidad de mejorar algunas falencias que se pudieran presentar. En México (2015) se desarrolló un estudio, que es un referente para buscar la calidad educativa, se aplicó en algunos grupos de egresados, que buscaban averiguar en qué grado los alumnos sentían placer por la enseñanza recibida; donde se determinaron dos subdimensiones, que manifiestan grados de satisfacción cambiantes en cuanto a los servicios recibidos a lo largo de su carrera. (Briceño, 2019).

En nuestro país, el incremento de la inscripción en las universidades se elevó a mediados de los 90. El Estado, al otorgar el acceso a la inversión privada al sector educativo, impulsó este aumento. Así, permitió de manera indirecta, que las universidades privadas “lucrarán” bajo la forma de mejorar los servicios educativos en la educación superior (Cuenca y Reátegui, 2016). También expresan que entre 1997 a 2015 se dio la masificación de las universidades privadas. Consecuencia de este fenómeno de crecimiento explosivo, es que las universidades con fines de lucro obtuvieron mayor incremento.

Por otro lado, la pandemia del Covid-19; que afectó el sector salud, económico, el deporte, el turismo, etc., también afectó el sistema educativo, de manera que se tuvo que idear medidas para no descuidar la formación académica de niños y jóvenes; para esto se cambió de modalidad de enseñanza. Es en ese contexto que, las autoridades sanitarias obligaron al sector educación a encontrar una opción al método presencial (Dwidienawati, et al., 2020). A la vez, los procesos de formación han sido transformados, así como también el tránsito de estar presente en las aulas a aprender de una computadora, ha afectado todo el proceso educativo. Sin embargo, todo esto favoreció la innovación de los docentes, quienes han puesto en práctica toda su capacidad para generar el pensamiento crítico de sus alumnos en todos los campos educativos, (Tejedor et al., 2021).

En el sector educación, esta emergencia sanitaria originó la interrupción en masa de las actividades educativas presenciales en todos los centros de educación de más de 190 países, con objetivo de impedir la transmisión del Covid-19 y disminuir su efecto (CEPAL-UNESCO, 2020). Evidentemente, para aminorar el contagio del COVID-19, hubo que cambiar la impartición de la enseñanza, pasando de la educación presencial a la remota (Moser, Wei, & Brenner, 2021). En este ámbito de cambios, el sistema de educación superior tuvo que adecuarse rápidamente para seguir ofreciendo servicios de calidad a los estudiantes, así no se atrasarán en sus estudios y seguirán con sus aspiraciones profesionales. El hecho de enfrentar la falta de recursos necesarios como instalaciones, aulas, centros informáticos, laboratorios, etc. no ha sido fácil, tampoco la falta de planificación estratégica y la falta de recursos financieros. (Kinker, Swarnakar, Singh, & Jain, 2020).

Con relación a la variable satisfacción académica en el Perú, el Ministerio de Educación (MINEDU) puso en marcha el control de las señales de desempeño del Programa Presupuestal N°0066 “Formación Universitaria de Pregrado”, con el fin de establecer qué grado de satisfacción tienen los estudiantes de pregrado que tuvo como término el 31 de diciembre del año 2017. Este programa se ejecutaría partiendo del suministro una encuesta para los estudiantes actuales y egresados, donde se conseguirá como resultado la impresión que tienen sobre los elementos esenciales del servicio educativo que se dio en estudios de pregrado. Concluye que los estudiantes en general se sienten gratamente satisfechos con las cualidades

que tienen sus docentes en su desempeño; lo que involucra el grado de conocimiento sobre los cursos impartidos, su experiencia laboral, el trato hacia los alumnos, entre otros. A la vez muestra el malestar en los alumnos hacia la infraestructura, maquinarias, recintos, bibliotecas, laboratorios, etc. es decir, que solo muestran satisfacción con las programaciones curriculares, con las asignaturas primordiales de su profesión que son elegibles y la promoción de la investigación (Briceño, 2019)

A nivel nacional, últimamente se han establecido maneras de enseñar: presencial, semipresencial y virtual; y de formación constante. Pero hasta poco era posible solo en poca escala, por los elevados costos; pero actualmente el impulso de las TIC, ha ampliado su uso y han forjado variaciones en los avances educativos. Así mismo; una tesis realizada con el fin de establecer incidencia de la instrucción a distancia en el aprendizaje de los alumnos del I.S. T. "Pedro Vilcapaza"-Azángano-Puno, se reveló que con la adaptación de la educación virtual mejoro significativamente el grado de aprendizaje de los alumnos (95% de probabilidad), (Copari, 2014).

Para el 2022 el servicio que se ofrece es presencial y semipresencial, ante estos hechos el proceso de acomodamiento de varias universidades del país tuvo que invertir en trabajar en esta nueva forma de ofrecer un servicio educativo de primera clase.

Dentro del contexto local, se observa estudiantes que muestran malestar ante el desempeño de la carrera de Derecho; pues a nivel del proceso de formación se observa metodologías donde impera el aprendizaje memorístico y la actividad pasiva del estudiante, se mantiene prácticas como la repetición de conocimientos en los procesos de evaluación y todo esto repercute en el rendimiento de los estudiantes, generando insatisfacción en cuanto a su formación académica. De este modo, los estudiantes no se sienten preparados como lo exige la sociedad, por lo tanto, se reduce las posibilidades de alcanzar el éxito.

Ante esta situación, se plantea las siguientes interrogantes:

¿Qué relación existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, tomando como base el problema general y las dimensiones de la variable percepción de la calidad de servicio de enseñanza se formulan los problemas específicos: (i) ¿Qué relación existe entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?; (ii) ¿Qué relación existe entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (iii) ¿Qué relación existe entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (iv) ¿Qué relación existe entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (v) ¿Qué relación existe entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (vi) ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividades de enseñanza en una Facultad en una Universidad de Ica, 2022? (vii) ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022? (viii) ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?

La propuesta de investigación se justifica desde los siguientes aspectos:

Desde la perspectiva teórica, ya que el análisis y búsqueda de información acerca de las variables lograron tomar conceptos y teorías que dan realce a la investigación sustentados por sus autores, es así que en cuanto a la variable Percepción de calidad de servicio educativo, Capelleras y Veciana (2001), señalan que la calidad observada por el cliente dentro del campo enseñanza universitaria queda definitiva por la manera cómo se ofrece el prestación educativa; esto es, por los componentes de la calidad practica, por ejemplo las interrelaciones individuales y características del ambiente físico. En cuanto a la variable satisfacción académica, Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) la define considerándola como pieza de esencial para la apreciación de la excelencia de la enseñanza, la misma que revela la eficacia de algunos de los productos educativos y

administrativos como: la satisfacción de cada uno de los estudiantes con las asignaturas, la interacción con los profesores y con los demás alumnos y hacia la formación de grupos.

En cuanto a la justificación social, esta se argumenta que desde los productos del estudio se podrá asentar la correspondencia que existe entre ambas variables de estudio y poder tomar acciones por parte de las autoridades universitarias pertinentes y generar cambios significativos en los integrantes de la muestra de estudio e indirectamente a la facultad en la cual se aplicará la investigación.

Con respecto a la justificación metodológica, la investigación se desarrolla desde la perspectiva explicativa, metodología que busca analizar cada uno de los constructos en un momento determinado para luego establecer la relación entre ellas siguiendo un diseño descriptivo correlacional, planteando una ruta de estudio para futuras investigaciones.

En la justificación práctica se fundamenta en los instrumentos los cuales pasaron por confiabilidad y validez, siendo un aporte importante en la investigación y a la vez para futuras investigaciones.

Los objetivos considerados en el estudio se formulan en dos niveles, el objetivo general: Describir la relación que existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, tomando como base el objetivo general y las dimensiones de la variable percepción de la calidad de servicio de enseñanza se formulan los objetivos específicos: (i) Describir la relación que existe entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; (ii) Describir la relación que existe entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iii) Describir la relación que existe entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iv) Describir la relación que existe entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (v) Describir la relación que existe entre la organización de la enseñanza y satisfacción

académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (vi) Describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividades de enseñanza de una Facultad en una Universidad de Ica, 2022 (vii) Describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 (viii) Describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

En cuanto a la formulación de las hipótesis de investigación, se formulan en dos niveles la hipótesis general: Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, tomando como base esta hipótesis general y las dimensiones de la variable percepción de calidad de servicio de enseñanza se formulan las hipótesis específicas:

(i) Existe relación directa entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; (ii) Existe relación directa entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iii) Existe relación directa entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iv) Existe relación directa entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (v) Existe relación directa entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (vi) Existe relación directa entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividades de enseñanza en una Facultad en una Universidad de Ica, 2022 (vii) Existe relación directa entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 (viii) Existe relación directa entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional podemos mencionar los siguientes antecedentes, que son los estudios previos que se han realizado relacionados con nuestras variables: Méndez (2020) con su tesis “Evaluación de la Calidad en el Servicio de Enseñanza en los preuniversitarios ubicados en el sector circundante a un polo universitario de la ciudad de Quito, mediante el modelo Servqual”, que tuvo por objetivo valorar la calidad de servicio brindada, a partir de la posición de los consumidores en los centros preuniversitarios que están situados el sector contiguo al extremo de la universidad de la ciudad de Quito. Estudio de enfoque cualitativo, tipo descriptivo; que analiza cinco dimensiones del modelo Servqual empleando una encuesta aplicada a 165 estudiantes de diez centros preuniversitarios. Obteniendo resultados donde señalan que dichos centros preuniversitarios incumplen con los intereses de los alumnos.

Moreno et al. (2021) Realizaron una investigación con el título “Evaluación en la calidad en servicios educativos universitarios: evidencia de estudiantes de economía en la pandemia de Covid-19”, Artículo científico de México; publicado con el propósito de analizar la eficacia en los servicios educativos brindados en la Facultad de Economía de una universidad de Nuevo León en el escenario del aislamiento para evitar la transmisión del Covid-19, desde la posición de los estudiantes. Estudió a 350 estudiantes a través del instrumento SerQual para medir las expectativas y la percepción recibida de los servicios educativos; obteniendo como resultado que los alumnos tienen mayores expectativas en las dimensiones de seguridad y empatía, mientras que la percepción del servicio recibido tiene mayores niveles las dimensiones de tangibilidad y seguridad. Concluyendo con la insatisfacción percibida de la calidad del servicio recibido, con un valor de -.763.

Para la variable satisfacción académica ubicamos el trabajo de Montané et al. (2021) “Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: Una visión internacional”. Artículo científico de España de la Universidad Nacional a distancia cuyo objetivo fue presentar un perfil motivacional y detectar las variables sociodemográficas, así como también satisfacción universitaria el cual es capaz de predecir la motivación académica, el mismo que parte de un punto de vista

sistémico de la calidad educativa en nivel de educación Superior. Intervinieron 13939 estudiantes de universidades europeas y latinoamericanas que estudiaban diferentes carreras de Ciencias de la Educación y su propósito fue diseñar su perfil motivacional y descubrir algunas variables sociodemográficas y de agrado con su vida universitaria, que expongan aspectos relacionados con la motivación académica. Se obtuvo resultados sugerir un perfil femenino, con un promedio de edad de 25 años, que tienen baja condición y que alternan sus estudios con el trabajo, a la vez que eligen sus carreras por motivos de placer. La motivación que sienten se relacionó de forma diferente con los componentes de la satisfacción académica. Este trabajo describe el proyecto De la Tradición a la Innovación en las Instituciones de Formación Docente, de la Universidad de Barcelona donde participaron 21 universidades de ocho países de Latinoamérica y cinco países de la Unión Europea.

Surdez et al (2018) y su estudio “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”, tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción académica en alumnos de pregrado en las áreas de Arquitectura, Ingeniería y Ciencias Económico Administrativas, de una Universidad pública al sur de México, con los componentes de calidad educativa. Fue un estudio no experimental, transeccional, descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y su muestra fue determinada por muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Como instrumento usó un cuestionario de escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,840. Los resultados dejaron reconocer las áreas donde se debe incrementar la satisfacción académica; específicamente en relación a la retroalimentación, infraestructura, respeto hacia los estudiantes y las nuevas posibilidades ofrecidas por la institución; a la vez precisa ciertas diferencias significativas de satisfacción entre grupos etarios, programas de estudio y campus universitario. Se obtuvo puntajes de la escala de satisfacción estudiantil con valores registrados de 37 y 81 y una media de 57. También se distinguieron los cuartiles de distribución para establecer clases de análisis, observando que la población estudiantil insatisfecha es la que se encuentra registrada debajo del percentil 25 (26%).

Por último, tenemos a Muñoz (2021) quien presenta su trabajo titulado “Satisfacción académica de los estudiantes de postgrado de Medicina Interna, durante la pandemia de SARS-CoV-2, Colombia”, que buscó estimar la satisfacción académica en alumnos residentes relacionados con elementos teóricos y prácticos, y la percepción de cambio. Este trabajo se plantea a raíz de que la enfermedad causada por el SARS-CoV-2, COVID-19 ha hecho que se ajusten las actividades académicas en muchas instituciones educativas incluyendo componentes virtuales, lo que hace aún desconocido el impacto que tiene en la satisfacción de los estudiantes. La investigación consideró como muestra a 48 residentes que respondieron una encuesta para medir su satisfacción académica, obteniendo como resultado a más del 72 % que mostraron satisfacción parcial o total con la institución, con el contenido curricular, con el acercamiento multidisciplinario y la posibilidad de debatir temas para las actividades teóricas. Sin embargo, consideran que la implementación de las mismas está asociada a altos niveles de estrés.

En el ámbito nacional tenemos los siguientes antecedentes:

Aguirre (2021) a través de su tesis “Percepción y Satisfacción de la calidad del Servicio Educativo en estudiantes, docentes y administrativos de una Universidad Privada de Lima entre los años 2014 al 2018”, buscó determinar la relación entre percepción y satisfacción del servicio educativo en la universidad en mención. Investigación no experimental básica, cuantitativa, con un diseño correlacional e instrumental; trabajó con una muestra de 2247 participantes entre estudiantes, docentes y administrativos, para aplicar los instrumentos sobre prestación del servicio educativo. Concluye que existe correlación directa, significativa y positiva entre percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo recibida por alumnos, profesores y administrativos; sin embargo, varían significativamente tanto en estudiantes y docentes, pero sucede lo contrario en cuanto al personal administrativo; a su vez varía significativamente en estudiantes de diversas carreras a lo contrario que no varía significativamente en docentes de diversas carreras. Algunos de los resultados confirman que existe relación entre percepción y satisfacción de los estudiantes en función a la formación profesional con un tamaño del efecto moderado, de un r^2 igual a 0.548.

La tesis de Alfonso y Corahua (2022) denominada “Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019”, tuvo por finalidad examinar el nivel de la calidad de servicios de enseñanza en la referida institución. Utilizó para ello el método hipotético deductivo, además del análisis y la síntesis, lo que la hace una investigación con diseño descriptivo simple; y que aplicó a una muestra de 259 estudiantes la encuesta obtenida del cuestionario ServQual. Se obtuvo como producto que el 62,9% de estudiantes manifiesta tener un grado intermedio de satisfacción en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, concluyendo así, que esos resultados son favorables con respecto a calidad de los servicios percibidos por los estudiantes.

Para Matos (2021) quien realizó la tesis titulada “La calidad de servicio de enseñanza en la educación de técnicos en la Escuela Superior Técnica SENCICO sede Lima, durante el periodo 2016”; se le hizo importante comprobar la influencia significativa entre la eficacia del servicio educativo en la educación de técnicos de SENCICO, en Lima. Fue un estudio desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, no experimental, de diseño básico, descriptivo correlacional; su muestra estuvo determinada por 44 alumnos y utilizando el análisis documental y una encuesta basada en el modelo ServQual, se logró constatar la satisfacción de los alumnos con relación a la calidad de servicio que recibieron en la institución en mención. Así mismo, que sobre ésta influyen algunos factores como la garantía, la certeza y la capacidad de respuesta que se tiene con la empatía.

Cruz et al. (2022) realizaron la investigación “Calidad del Servicio Educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima”, con la cual se buscó determinar la relación entre la percepción de servicio educativo con el grado académico en los estudiantes de una universidad estatal. Esta investigación fue cualitativa descriptiva, que trabajó con una muestra de 91 estudiantes, los mismos que respondieron la escala SERVPERF, la cual calcula la eficacia del servicio educativo; mientras que para el grado académico se promedió las calificaciones de las asignaturas estudiadas en el primer periodo del año 2019. Se obtuvo como producto principal la no relación de la percepción del servicio de enseñanza con el grado académico de los alumnos, concluyendo que existen debilidades en el

servicio educativo según los valores de coeficiente de correlación de 0,047, siendo un valor muy bajo, al confrontarlo con el valor de una asociación aceptable de 0,75.

Para la variable Satisfacción académica tenemos el trabajo de Soria (2022), con el título del proyecto “Entorno psicosocial de aprendizaje de la educación a distancia y satisfacción académica de los estudiantes de posgrado de una Universidad pública del Callao-2021”, cuyo propósito fue establecer la correlación entre el ambiente psicosocial de aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de la mencionada institución. Fue una investigación cuantitativa, no experimental básico de diseño transversal correlacional el método usado fue el hipotético-deductivo; su muestra fue de 123 estudiantes de la casa de estudios en mención, quienes respondieron encuestas a través de una serie de preguntas de las escalas Sp-DELES y Satisfacción Académica (SA). Sus resultados arrojaron que muchos de los estudiantes tienen altos niveles de percepción en el ambiente psicosocial del aprendizaje en la educación virtual y la satisfacción académica; asimismo que existen correlaciones significativas para las demás subescalas con la satisfacción académica, donde los datos estadísticos evidencian la correlación entre ambas variables con un nivel significativo debido a que presentaron un $r_s = 0.935$, $Sig. < 0.010$; de igual forma, a la vez se obtuvieron correlaciones significativas para las demás subescalas con la satisfacción académica siendo la correlación de menor valor la del auténtico aprendizaje con un $r_s = 0.607$, $Sig. < 0.010$

Finalmente, ubicamos el trabajo de Rojas C (2022) cuyo título fue “Entorno ergonómico remoto y satisfacción académica en estudiantes de ingeniería industrial en una universidad privada, Trujillo – 2021”, y buscó establecer la relación que existe entre medio ergonómico y la satisfacción académica en alumnos de Ingeniería Industrial en una universidad pública de Trujillo. Para ello desarrolló un estudio no experimental, descriptivo correlacional, cuya muestra de 95 estudiantes respondieron encuestas para ambas variables. Los instrumentos usados fueron el cuestionario de satisfacción académica y otro que fue adaptado del método LEST para las variables satisfacción académica y entorno ergonómico remoto respectivamente, arrojando por resultados una correlación positiva moderada significativa entre ambas variables, lo cual significa que hay que mejorar el entorno ergonómico remoto para mejorar la satisfacción académica de los estudiantes. Del

análisis de resultados se obtuvo como conclusión que ($r=0.705$; $p<0.05$), es decir que existe una correlación positiva moderada significativa entre ambas variables.

A continuación de se presenta la fundamentación teórica de las variables.

Percepción de calidad de servicio de enseñanza

Whittaker (1987) citado por Valera (2012), define la percepción de la calidad de servicios educativos como un modo en que el estudiante recibe un mundo circundante por medio de los sentidos y luego procesados por el cerebro, quiere decir que es un proceso cognitivo en un constante cambio semejante a la vida misma.

La calidad de la prestación captada por el beneficiario, para el caso, en el contexto de enseñanza universitaria, está orientada por la manera prestar el servicio, esto significa todos aquellos componentes de calidad funcional, así también las interrelaciones personales y las características del medio físico. Capelleras y Veciana (2001).

En cuanto a su asociación con la percepción, es importante cuando se evalúa los servicios que brinda una institución. Respectivamente, Blanco (2007), citado por Valera (2012) precisa que los elementos influyen con respecto a los individuos que los percibe:

Las necesidades y deseos: significa que un estudiante motivado le hará descubrir todo aquello que le proporciona satisfacción: Las expectativas, es decir que se percibe aquello que resulta más familiar, es la manera para enfrentarse al medio que rodea a cada persona. Existen personas que perciben más algunos detalles en conjunto, lo que ocasiona no acordarse de algunas características concretas del objeto de forma individual; sin embargo, otras reparan en esos detalles.

Así mismo una revisión teórica realizada por Palominos et al. (2015) titulada Calidad de los Servicios Educativos según los alumnos de una Universidad de gestión pública de Chile, presenta componentes del servicio educativo, detallados a continuación:

Reputación de la institución: Es la actitud que se deposita en la organización, y que se basa en las vivencias que el consumidor ha tenido con el servicio, aquí predominan las virtudes y las normas de la organización que reciben y a su vez podría condicionar la futura ocupación del servicio. Se puede manifestar a través de la difusión de la información entre sus contactos, etcétera; hecho que influye en el renombre y la imagen de la institución.

Imagen institucional: Es la percepción que se posee de una entidad, marca, producto o servicio. (Capriotti, 2012).

Experiencias: Se concibe como el producto inmediato que surge de nuestro juicio, obtenido de nuestros sentimientos. Giorgio asevera: "Experiencia es la recopilación de percepciones" (Agamben, 2004).

Valores y principios organizacionales: Son las ideas o doctrinas que repercuten definitivamente sobre el proceder de colaboradores de una institución. Dirigen en la percepción e interpretación de los problemas para luego tomar las decisiones más adecuadas. (Morales, 2005).

Involucramiento del usuario: Se entiende como la intervención y la actitud de los estudiantes en el sistema de producción y consumo del servicio educativo; en vista que ellos juegan un papel valioso en la producción del servicio, un error suyo lo pondría en riesgo.

Participación: Proviene del latín "Participatio" y está definida como la acción de ser partícipe de algo, o a alguien más sobre una determinada acción; esto es comunicar sobre algún suceso.

Desempeño: Expresa lo que el alumno ha aprendido, a través de la medición de sus capacidades.

Actitud: Es "la conducta nerviosa y mental, organizada mediante algunas experiencias, que influyen directamente en la respuesta de la persona a toda clase de objetos y situaciones" (Allport).

Resultados: Son los objetivos principales que se persiguen con el servicio, dando importancia al cumplimiento de las metas básicas; quiere decir que se averigua si están consiguiendo los efectos requeridos en cuanto a términos de valor añadido relacionados al conocimiento, destrezas, desarrollo personal y por ende a la satisfacción de los alumnos.

Logro de objetivos: Es concretar los logros que se busca.

Desarrollo personal del estudiante: es el conjunto de destrezas que ha conseguido el estudiante durante el año académico.

Percepción de la calidad en la enseñanza universitaria

Con el transcurrir del tiempo, estas concepciones han ido evolucionando; así tenemos:

Koslowski (2006) citado por Yamada, Rivera y Castro (2013, p.19) sostiene que: durante los 80s y 90s, la calidad de la enseñanza era considerada como semejante a la excelencia y los establecimientos eran evaluados en función de ello y de la disposición que se tenga sobre los recursos internos (profesores capacitados, una gran cantidad de textos, popularidad académica, capacidad económica, etc.). De esta manera se pensaba que los materiales más caros ocasionaban como resultado la obtención de óptimos resultados.

De acuerdo a la revisión teórica, ubicamos las dimensiones de la variable **calidad de servicio de enseñanza universitaria.**

Capelleras y Veciana (2001) manifiestan que está constituida por elementos del servicio relacionados con las posturas y comportamientos de los docentes hacia los estudiantes, como cuidar sus aprendizajes, incitar su colaboración, provocar su interés por los componentes, evaluarle de manera apropiada, mostrar disponibilidad para orientarle, y promover la comunicación entre ambos.

Dimensión de competencias del profesorado: Según Capelleras y Veciana (2001), según sus manifiestos asocian esta dimensión con las características del grado de conocimiento práctico, teórico y renovado que tiene el profesor de acuerdo a su habilidad para transmitirlos, así también como la claridad con que lo hace. En relación con eso, Tumino y Poitevin (2014) señalan que este factor observa aspectos referentes al nivel de conocimientos prácticos y teóricos de los profesores, su capacidad para transmitir y el grado de actualización profesional. (p.73).

También, Bozu y Herrera (2009), citados por Huamán (2014), manifiestan que: con relación al aspecto competitivo de los profesores, aludimos a una serie de competencias que tiene para asumir sus responsabilidades en condiciones óptimas. En el caso del docente universitario, para consolidar una docencia eficaz

acorde con los nuevos desafíos (...), se necesita precisar un perfil que sea adaptable y apropiado, que pueda acomodarse a las incesantes y complejas transformaciones de la sociedad actual en que vivimos.

Dimensión contenido del plan de estudio: Aquí, Capelleras y Veciana (2001) congregan variables relacionado al nivel de orientación teórico y práctico de estudios, de fortalecimiento del desarrollo de capacidades en los estudiantes, y una mezcla entre materias necesarias y voluntarias. De igual forma, al beneficio que brindan éstas últimas y también al uso de material de cada profesor.

Para García, Alonso, López, León, Segredo y Calvo (2015) la planificación curricular necesita de cambios transformadores, que tengan la capacidad de formar un profesional preparado que trabaje acorde a las competencias y desempeños determinados en su perfil profesional. Es por eso que las estructuras curriculares deben ir conforme a los cambios generados por la sociedad. Por su parte, Díaz (2013) investigó sobre los programas de estudios basados en capacidades: “En el caso de los programas y planes de estudio, ha acontecido una puerta de retorno para una visión eficientista y conductual de la educación”. (p.142)

Dimensión instalaciones y equipamientos: Está relacionada con elementos visibles del servicio de educación universitaria, que involucren aulas, instalaciones físicas, equipos y los fondos bibliográficos que son útiles. Este concepto se puede enlazar con la palabra infraestructura que es el total de servicios y elementos básicos para el origen y desempeño de cualquier organización, contruidos con el propósito de ofrecer bienestar y agrado a los usuarios (Socarrás, 2014).

De igual manera, en cuanto a los ambientes de infraestructura y enseres del aula de clase en las universidades afectara la calidad que se capta, pues es parte primordial de los procesos de enseñanza y aprendizaje, el cual se impulsa y debe poseer condiciones favorables y habilitada con materiales didácticos de acuerdo con el desarrollo de la tecnología, para desarrollar una sesión de aprendizaje activa e inspiradora. (Ríos, Bozzo, Marchant y Fernández, 2010)

Dimensión organización de la enseñanza: Aquí se consideran dos variables: el tamaño de los grupos y los horarios de clase; ambas están interrelacionadas con la institución académica. Un problema que frecuente que se presenta en las universidades está relacionado con la distribución de los horarios. Al respecto, Mejía y Paternina (2010) exponen que:

El inconveniente de escoger los horarios en las universidades consiste en hacer la planificación (generalmente para una semana), ya que ciertas asignaturas se imparten en un determinado ciclo académico (por ejemplo, en semestres), teniendo en cuenta los docentes adecuados en cada curso, los grupos que reciben las clases, los días útiles, las aulas disponibles; de forma que pueda perfeccionar una serie de limitaciones relacionadas con la organización y el sistema educativo.

En resumen, hay investigaciones que ratifican horarios de clase y tamaño de los equipos académicos pertenecen al mismo componente y está altamente correlacionado (Tumino y Poitevin, 2014).

También se presenta las teorías que sustentan la variable la enseñanza universitaria

Teoría de la percepción.

Para Robbins y Judge (2013) la percepción es el proceso que consiste en percibir objetos y sucesos del entorno, los mismos que son los causantes de estímulos para desarrollar una reacción psicológica. Todo ello bajo factores relacionados a las vivencias personales, con el fin de identificarlos, entenderlos y dar mejor significado, lo cual afecta su conducta y que no necesariamente concuerdan con la realidad en sí.

Teoría relacionada a la calidad de servicio educativo.

Teoría de la Motivación - Higiene (Frederick Herzberg), el cual es citado por Astete (2018) manifiesta que es llamada teoría Bi-factorial o teoría de los dos factores, la cual determina los factores que generan malestar en los colaboradores y que son de origen diferente de los factores que si la originan. Es así que hablamos de dos tipos de componentes que actúan en la motivación que se da en el trabajo:

Los factores higiénicos preventivos: Son los que impiden la insatisfacción, a la vez no provocan motivación (como son sueldos, escenarios ambientales, los

procesos de supervisión, las relaciones interpersonales y el manejo de la organización),

Los factores motivacionales: estos sí provocan satisfacción, opuesto a los factores higiénicos (así tenemos: distinciones, sensación de logro, independencia, compromiso y trabajo en sí). En ninguno de los factores, el sujeto se hallara completamente insatisfecho.

Cuando solo trabajan los factores higiénicos, el colaborador no se encontrará satisfecho, ni descontento; menos aún estará motivado. Si funcionan los factores motivacionales, más no los higiénicos, el colaborador quedará insatisfecho; y sólo existirá motivación en el momento que ambos funcionen de manera adecuada.

En cuanto a la variable **satisfacción académica** se presenta la fundamentación teórica.

Se puede entender a la satisfacción como una experiencia o emoción de éxito frente a un logro determinado, en el cual se estima un cierto grado de satisfacción del individuo en su vida personal como en el estudio, en el trabajo, en la salud, etc. (Bernal et al, 2017).

Se tiene a Jiménez (2011) citado por Álvarez (2015) quien tiene en cuenta a la satisfacción de los estudiantes como parte importante de la calidad de aprendizaje, manifiesta la eficacia en algunos servicios educativos y los administrativos. La satisfacción de cada estudiante con las asignaturas, las relaciones con sus docentes, compañeros de estudio, y con el establecimiento de equipos. De acuerdo a lo expuesto, se puede decir que la satisfacción estudiantil se encuentra asociada con la actividad de la enseñanza, servicios educativos e infraestructura.

Para lograr una emoción de satisfacción académica el estudiante necesita percibir y recibir el apoyo psicológico y social en su ámbito para que así se pueda impulsar al buen rendimiento académico, el estudiante al percibir esta satisfacción se siente valorado, querido y cuidado. El estudiante va evaluar si sus expectativas que tiene sobre su experiencia académica se realizaron, de tal forma que va percibir la calidad de los servicios y si satisficieron sus requerimientos y necesidades, ya que todo ello va posibilitar la mejora de las planificaciones académicas y la

administración institucional. En lo mencionado anteriormente, el estudiante va percibir satisfacción en cuanto sean atendidas y/o superadas sus expectativas

Definición de calidad de servicio educativo.

Según Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, (2015) se intenta dar una definición de calidad de servicio percibida, en vista que en los servicios educativos necesitan de una interrelación de los compradores con los proveedores. Diversas investigaciones con relación a la calidad de servicio, se refieren a la calidad que percibe el cliente y ante ello se puede decir que es el gusto del cliente, lo que se consigue al momento de superar sus deseos o percepciones.

Con respecto a la variable satisfacción académica y tomando como referentes a Pérez, Martínez y Martínez, tenemos las siguientes dimensiones:

Dimensión Actividad de enseñanza: Según Morán (2017), Jean Piaget sostiene que el conocimiento se obtiene como consecuencia de las actividades desempeñadas por las personas hacia el medio y del medio sobre la persona; y así que se lleve a cabo la edificación los conocimientos. Aquí se produce el proceso de apropiación, ordenamiento y de equilibrio. Se puede decir entonces que es la labor efectuada por el docente en su trabajo diario y consiste en transferir conocimientos de manera programada y sistematizada, donde debe usar medios didácticos en su realización. De esta forma, puede evaluarse a cada docente de acuerdo a su preparación, y habilidades pedagógicas.

Dimensión Planeación académica: En la tesis de Saravia (2004) se define como parte de la competencia de la administración organizacional, dirige a la organización hacia la elaboración de sus propios objetivos y metas. La planeación se amplía hasta que sucedan los hechos futuros, colocándose en distintos contextos, lo que involucra la forma de reformar y mejorar el fortalecimiento del rendimiento para un mejor beneficio.

Dimensión Servicios educativos: Según Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985, 1988) los elevados niveles de calidad de servicio observado crean agrado

en el cliente. De la misma forma, sostuvieron que lo que el cliente cree que ocurrirá es lo que espera de la satisfacción; en otro orden de las cosas, la calidad de servicio esperada, está basada en todo aquello que el cliente cree deben brindarle como servicio.

Así mismo se fundamenta la Teoría sobre la satisfacción: Para Robbins y Judge (2013) es la sensación de bienestar que nace cuando una necesidad es cubierta, así sea de naturaleza física. Esta puede mostrarse consciente o inconscientemente por medio de procesos mentales; los que van creando en la imaginación un impulso psicológico motor llamado *implicación* que incita y guía el comportamiento de las personas hacia el mejoramiento o declive, a fin de satisfacer necesidades de un grado a otro, según el esquema de necesidades o pirámide de Maslow (teoría psicológica planteada por Abraham Maslow el año 1943).

En base a este punto de vista, el presente estudio de investigación se basa en el modelo epistemológico llamado positivismo, pues sus resultados se enmarcan dentro del enfoque cuantitativo, asimismo en algunas teorías se han prolongado, corregido y criticado con rigurosidad científica, así tenemos a Hamati-Ataya (2012) que señala que el positivismo se une regularmente a un enfoque evolutivo del cambio cognitivo, a través del actual el ascenso implica reconocer el error del pasado y las teorías que pugnan sobre el enfoque de su mayor "ajuste" con la evidencia experimental.

El positivismo es la corriente filosófica mixta que une el empirismo con el racionalismo y la lógica deductiva con la inductiva, incluso ha sido llamado hipotético, deductivo, cuantitativo, empírico-analista y racionalista. Por otro lado, expresa un enfoque filosófico, apoyado en el veredicto de que, la vida en sociedad, así como el significado de las ciencias naturales, son la fuente exclusiva de la información que vale la pena (Adler, 1964).

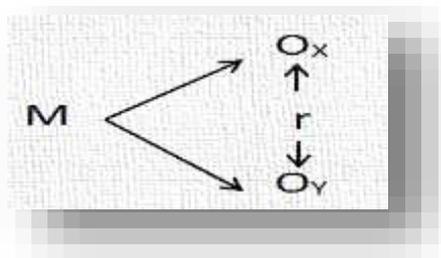
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es desarrollada con tipo básico, asumida también igual que teórica, dogmática o pura; pues se caracteriza en la manera cómo se origina en un marco teórico y persiste allí. Su finalidad se basa en desarrollar los conocimientos científicos, sin compararlos con aspectos prácticos (Muntané, 2010). Su nivel es descriptivo, correlacional puesto que, se fundamenta en la descripción del comportamiento de los fenómenos o constructos de estudio en un momento determinado.

La investigación es de tipo No experimental transversal y de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2006) consideran que, es aquella donde las variables no se van a manipular adrede, simplemente se observa los hechos en su medio natural para luego ser analizados. Es decir, en este tipo de estudio se observan los fenómenos tal y como se dan en un momento específico, para luego analizar cada una de las variables.

La planificación del presente proyecto apunta a un diseño de tipo No experimental transversal descriptivo correlacional. Un estudio correlacional se desarrolla a establecer las variables en uno varios factores resultan concurrentes en cuanto a la variable entre otros factores.



Donde:

M : Muestra de estudio

O1 : Medición de la variable X Percepción de la calidad de servicio de enseñanza (única aplicación)

R : Relación entre variable X y variable Y

O2 : Medición de la variable Y satisfacción académica (única aplicación)

3.2 Variables y Operacionalización

Conceptualmente, la percepción de calidad de servicio de enseñanza, de acuerdo con Whittaker (1987) citado por Valera (2012, p.9), es la manera individual asumida sobre cómo se percibe un mundo circundante por medio de los sentidos y procesados en el cerebro, lo cual es un proceso cognitivo invariable afín a la vida propia, en continuo desarrollo y perfeccionamiento.

La calidad de servicio percibida por el usuario en el entorno de enseñanza universitaria, se orienta por la manera cómo se ofrece el servicio, en otras palabras, por los componentes de la calidad funcional como las interacciones personales y los aspectos del ambiente físico. Capelleras y Veciana (2001, p32)

Por su parte, la satisfacción académica según Jiménez (2011) citado por Álvarez (2015), tiene en cuenta la satisfacción educativa como parte significativa de calidad de aprendizaje, ya que dejar ver la eficacia de algunos servicios educativos y administrativos.

Operacionalmente la percepción de calidad de servicio de enseñanza será evaluada mediante las siguientes dimensiones: actitudes y comportamientos del docente, competencias del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos y organización de la enseñanza. En cuanto a la variable satisfacción académica se medirá mediante las siguientes dimensiones actividad de enseñanza, planeación académica, servicios educativos.

Tabla 1

Operacionalización: Percepción de calidad de servicio de enseñanza.

| Dimensiones | | Indicadores | Escala |
|------------------------------------|-------|--|---|
| Actitudes y comportamiento docente | del | 1.1 Interés por el aprendizaje 1.2 Motivación a los estudiantes 1.3 Promueve la participación 1.4 Disponibilidad 1.5 Comunicación fluida 1.6 Evaluaciones adecuadas | |
| Competencias profesorado | del | 2.1 Conocimiento teórico 2.2 Conocimiento práctico 2.3 Conocimiento actualizado 2.4 Transmisión de conocimiento 2.5 Explicación clara | 1=Nunca, 2=casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre. |
| Contenido del plan de estudios | de | 3.1 Materiales 3.2 Balance de asignaturas 3.3 Asignaturas optativas 3.4 Balance de contenido 3.5 Desarrollo de capacidades | |
| Instalaciones y equipamientos | y | 4.1 Aulas apropiadas 4.2 Equipamiento 4.3 Bibliografía 4.4 Instalaciones | |
| Organización de enseñanza | de la | 5.1 Horarios apropiados 5.2 Estudiantes por clase | |

Tabla 2

Operacionalización: Satisfacción académica.

| Dimensiones | | Indicadores | Escala |
|------------------------|--|---|---------------------------------|
| Actividad de enseñanza | | Preparación del maestro Calidades formativas de los maestros. Procedimientos de evaluación utilizados. | |
| Planeación Académica | | Metodología de la enseñanza. Contenido de las asignaturas. Viabilidad de comunicación con los maestros. Actividad de tutoría | (1) No (2) A veces (3) Sí |
| Servicios Educativos | | Habitabilidad de las instalaciones. Servicio de biblioteca | |

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Pineda et al. (1994) manifiestan que está conformada por un “todo” o el universo de elementos que comparten características comunes. La población está compuesta por la totalidad de estudiantes de una Facultad de una Universidad de Ica, que en total suman 720 estudiantes de dicha universidad.

Tabla 3

Estudiantes en una Facultad

| Año | número |
|-------|--------|
| 3 | 246 |
| 4 | 242 |
| 5 | 232 |
| Total | 720 |

En cuanto a la muestra según López (2004) se define como el subconjunto o un fragmento del universo en el cual se efectuará el estudio. En esta investigación las unidades de la muestra de estudio se determinaron por medio de la fórmula de poblaciones finitas donde se obtuvo los siguientes datos:

FÓRMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{S^2 N \times P.Q}{E^2 (N-1) + S^2 P.Q}$$

$$n = \frac{4 \quad 720 \quad 50 \quad 50}{25 \quad 719 \quad + \quad 4 \quad 50 \quad 50}$$

$$n = \frac{2766 \quad \times \quad 2500}{17975 \quad + \quad 4 \quad 2500}$$

$$n = \frac{6914880}{17975 \quad + \quad 9604}$$

$$n = \underline{6914880}$$

$$n = \frac{27579}{251}$$

$$n = \frac{6914880}{27579}$$

$$n = 251$$

Fración Muestral

$$Fp = \frac{n \times 100}{N}$$

$$Fp = \frac{251 \times 100}{720}$$

$$Fp = \frac{25073}{720}$$

$$Fp = 35 \%$$

| Año | número | 35% |
|-------|--------|-----|
| 3 | 246 | 86 |
| 4 | 242 | 84 |
| 5 | 232 | 81 |
| Total | 720 | 251 |

El tipo de muestreo para esta investigación es probabilístico aleatorio; según Hernández et al. (2014) señala que todos los partes del universo tienen la igual probabilidad de ser elegidos para dicha muestra.

Es por ello, que se trabaja con el muestreo antes mencionado ya que a partir de que todos los elementos de la población van a tener igual de posibilidad de poder ser seleccionados al azar para conformar la muestra, sin tener que ser excluidos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, y Según Carrasco (2009), es una técnica de investigación social para la búsqueda e indagación y recojo de datos, con preguntas enunciadas directas e indirectas hacia los sujetos que constituyen la unidad de análisis de la investigación.

Sobre los instrumentos, la percepción de la calidad de servicio es tomado como base la propuesta de Capelleras y Veciana (2001): cuestionario con escala de Likert de cinco puntos de vista para establecer, desde la perspectiva de los estudiantes y con el uso de diferentes ítems, cómo valoran la calidad de servicio en la enseñanza universitaria. El cual fue adaptado por la autora pasando por el proceso de validez y confiabilidad.

Mientras que la variable satisfacción académica el instrumento es un Cuestionario que está constituido por 25 preguntas cuyo autor es Omar Alberto Juan Eyzaguirre Reinoso (2016) y adecuado por Manuel Enrique Briceño Sánchez (2019). Este instrumento también fue adaptado por la autora el cuál paso por el proceso de validez y confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos empleados son la estadística descriptiva mediante la elaboración de cuadros, gráficos estadísticos y seguidamente el uso de la estadística inferencial a través del cálculo de las pruebas.

La recopilación de la información se hizo aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, por el cual permitirá recabar información que generaron datos sobre las variables y dimensiones. Baena (2017) menciona que el uso de la técnica son secuencias que ayudan al método a conseguir un propósito. Por ello se adaptaron dos instrumentos para cada una de las variables los cuales pasaron por confiabilidad y validez.

Se utilizó el software estadístico SPSS-26, en la cual los datos serán pasados previamente a la hoja de cálculo Excel y así adquirir datos como: tablas cruzadas, porcentajes, análisis de frecuencias, y los coeficientes de correlación que van a existir entre las dos variables. Luego se establecerá el desarrollo de objetivos y los procesos para la comprobación de las hipótesis.

Las coordinaciones con la Facultad de una Universidad de Ica.

- a) Solicitud de la carta de presentación a la UCV, siguiendo la guía de solicitud que la Universidad nos ha enviado: Programación de tasa, pago y solicitud y emisión de carta de presentación.
- b) Coordinación con el jefe de coordinación de la Facultad para la entrega de la carta de presentación, el que se realizará de forma virtual.
- c) Autorización de la Facultad para aplicar los instrumentos de recojo de datos (2)
- d) Coordinación sobre los detalles de ejecución de los instrumentos de recojo de información con los docentes encargados de los respectivos años académicos y aulas.

3.6 Método de análisis de datos

La metodología en el análisis y procesamiento de los datos se realizaron en dos fases: En la primera fase, se empleó la estadística descriptiva, se presentarán las tablas y gráficas de frecuencias, las cuales son interpretadas, y las tablas y gráficas son elaboradas de acuerdo con las dimensiones y las variables percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica.

El análisis descriptivo se ocupa de la organización, tabulación, recolección, reducción de la información y presentación, como define Mías (2008) La estadística descriptiva involucra operaciones básicamente propensas, a visualizar, detallar y sintetizar la distribución de todos los datos encontrados, como en si dispersión y organización relacionados a los datos con medidas de tendencia central. Por lo cual la estadística descriptiva evidenciará tablas, gráficos e interpretaciones que evidencian la veracidad de los datos adquiridos.

En la segunda fase, se aplicó la estadística inferencial para la prueba de hipótesis; la cuál determinó si existe evidencia el rechazo o aceptación de las mismas, esta prueba de hipótesis va a representar un gran sustento para el investigador, permitiendo analizar dos afirmaciones excluyentes mutuamente acerca de una población.

Pasos para realización de la prueba de hipótesis.

1°.- Plantear la hipótesis nula (**H₀**) y la hipótesis alternativa (**H_a**). La H₀, su enunciado será sobre el valor de los parámetros de la población. La Hipótesis alternativa, se afirmara y se aceptará si los datos recolectados por medio de la muestra van a proporcionar una extensa evidencia sobre la H₀ que es rechazada.

2°.- Seleccionar el nivel de significancia, se debe tomar una determinación de usar el nivel 0.05 (nivel del 5%). Con generalidad, se selecciona el nivel 0.05 en los proyectos de investigación en Educación. Esta prueba se realizara al nivel de confiabilidad del 95 % y al nivel de significancia de 0.05.

3°.- Se calculó el valor estadístico de la prueba, se usara la repartición de Rho de Spearman a un nivel de significancia del 0.05, puesto que lo que se investiga es la relación que existe entre las variables.

4°.- Se Formuló la regla de decisión, una de estas, es el enunciado de las condiciones según si se acepta o rechaza la H₀. La región de rechazo va definir la ubicación de todos los valores si son excesivamente grandes o pequeños.

5°.- Se Tomó una decisión, se comparó el valor observado mediante la estadística muestral con el valor crítico de la estadística de prueba. Después se aceptara o rechazara la H₀.

La estimación de las variables fue de nivel ordinal, existen varias categorías de ítems, mantiene un orden de mayor a menor, las categorías indican jerarquías, orden no magnitudes, sin embargo, no se conoce con precisión el nivel de diferencia entre las variables, dimensiones, ítems, y no se pueden realizar tipos de operaciones aritméticas.

Se eligió el estadístico en base a los niveles de estimación de las variables, en base a los siguientes criterios: se usó la escala Ordinal porque se utilizó Likert, haciendo uso de la correlación de la medida no paramétrica de Spearman.

3.7 Aspectos Éticos

La consideración ética durante el proceso de esta investigación, constituye en un eje fundamental, por lo que la propuesta considera mencionar a todos los autores en esta investigación citándolos de manera adecuada.

Se respetará la confidencialidad de los datos de los encuestados, pues se ha garantizado la discreción de los nombres. Los observadores están comprometidos con el empadronamiento, así como el almacenamiento de los datos del estudio.

Principio de beneficencia atiende como beneficiarios indirectos a la institución ya que la investigación permitirá recabar datos sobre las variables de estudio y que las autoridades pertinentes de la institución en este caso la universidad tomen acciones que garanticen mejorar la calidad educativa y que sean beneficiarios directos el estudiante ya que son la muestra de estudio se salvaguarda la identidad de cada uno de los integrantes de la muestra, los resultados podrán atender a sus necesidades en cuanto se den los resultados de la percepción de calidad de servicio de enseñanza y los resultados en cuanto a satisfacción académica.

Principio de no maleficencia en el cual la investigación no repercute de manera negativa ni perjudica a la muestra de estudio ni a la institución donde se realiza el trabajo, respetando los principios éticos de confidencialidad de los datos conseguidos al aplicar los instrumentos de la muestra de estudio.

Principio de autonomía alude a que los integrantes que participan de la muestra participarán de manera libre con el llenado de los instrumentos de recopilación de los datos respetando sus derechos a lo cual tendrán conocimiento.

Principio de justicia se hará de acuerdo a normas y leyes en el ámbito internacional y nacional con el respeto al código de ética de la investigación y las normas legales de la universidad.

La investigación de acuerdo a las orientaciones oficiales proporcionadas por la Universidad, se considerarán los siguientes criterios: La autorización del coordinador general de la Universidad. El consentimiento informado de los

estudiantes para que sean partícipes en la aplicación de los instrumentos. El respeto por todas las opiniones de los integrantes que participen directa e indirectamente de la investigación; la individualidad y la confidencialidad de los discentes. Finalmente, conforme al método del estudio científico se seguirán los lineamientos emitidos por la Universidad. Y en cuanto a referencias y citas, estas se harán cumpliendo las normativas APA.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4

Percepción de calidad de servicio de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|-----------------------|------------|------|
| Inadecuado [22-50] | 7 | 3% |
| Poco adecuado [51-80] | 83 | 33% |
| Adecuado [81-110] | 161 | 64% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la variable percepción de calidad de servicio de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 3% (7) perciben un nivel inadecuado de la percepción de calidad; 33% (83) señalan que existe un nivel poco adecuado y el 64% (161) manifiestan que existe un nivel adecuado de la variable.

Tabla 5

Nivel de actitudes y comportamiento del docente en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|-----------------------|------------|------|
| Inadecuado [6-13] | 8 | 3% |
| Poco adecuado [14-21] | 77 | 31% |
| Adecuado [22-30] | 166 | 66% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión actitudes y comportamientos del docente en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 3% (8) perciben un nivel inadecuado del nivel de actitudes y comportamiento del docente; el 31% (77) señalan que existe un nivel poco adecuado y el 66% (166) manifiestan que existe un nivel adecuado de la dimensión.

Tabla 6

Nivel de competencias del profesorado en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|-----------------------|------------|------|
| Inadecuado [5-11] | 10 | 4% |
| Poco adecuado [12-18] | 63 | 25% |
| Adecuado [19-25] | 178 | 71% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión competencias del profesorado en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 4% (10) perciben un nivel inadecuado del nivel de competencias del profesorado; el 25% (63) señalan que existe un nivel poco adecuado y el 71% (178) manifiestan que existe un nivel adecuado de la dimensión.

Tabla 7

Nivel de contenido del plan de estudios en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|-----------------------|------------|-------------|
| Inadecuado [5-11] | 10 | 4% |
| Poco adecuado [12-18] | 87 | 35% |
| Adecuado [19-25] | 154 | 61% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión contenido del plan de estudios en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 4% (10) perciben un nivel inadecuado del contenido del plan de estudios; el 35% (87) señalan que existe un nivel poco adecuado y el 61% (154) manifiestan que existe un nivel adecuado de la dimensión.

Tabla 8

Nivel de instalaciones y equipamientos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|----------------------|------------|-------------|
| Inadecuado [4-8] | 21 | 8% |
| Poco adecuado [9-14] | 81 | 33% |
| Adecuado [15-20] | 149 | 59% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión instalaciones y equipamiento en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 8% (21) perciben un nivel inadecuado de instalaciones y equipamiento; el 33% (81) señalan que existe un nivel poco adecuado y el 59% (149) manifiestan que existe un nivel adecuado de la dimensión.

Tabla 9

Nivel de organización de la enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|---------------------|------------|-------------|
| Inadecuado [2-4] | 9 | 4% |
| Poco adecuado [5-7] | 73 | 29% |
| Adecuado [8-10] | 169 | 67% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión organización de la enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 4% (9) perciben un nivel inadecuado de organización de la enseñanza; el 29% (73) señalan que existe un nivel poco adecuado y el 67% (169) manifiestan que existe un nivel adecuado de la dimensión.

Tabla 10

Nivel de satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

| | n | % |
|---------------|------------|-------------|
| Bajo [25-41] | 15 | 6% |
| Medio [42-58] | 78 | 31% |
| Alto [59-75] | 158 | 63% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la variable satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 6% (15) señalan que existe un bajo nivel de satisfacción académica; el 31% (78) lo ubican en el nivel medio y el 63% (158) manifestando que existe un nivel alto en esta variable.

Tabla 11*Nivel de actividad de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.*

| | n | % |
|---------------|------------|-------------|
| Bajo [7-11] | 16 | 6% |
| Medio [12-16] | 73 | 29% |
| Alto [17-21] | 162 | 65% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión actividad de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 6% (16) señalan que existen un bajo nivel de actividad de enseñanza; el 29% (73) lo ubican en el nivel medio y el 65% (162) manifiestan que existe un nivel alto de actividad de enseñanza.

Tabla 12*Nivel de planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.*

| | n | % |
|---------------|------------|-------------|
| Bajo [11-17] | 17 | 7% |
| Medio [18-25] | 77 | 30% |
| Alto [26-33] | 157 | 63% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 7% (17) señalan que existen un bajo nivel de planeación académica; el 30% (77) lo ubican en el nivel medio y el 63% (157) manifiestan que existe un nivel alto de planeación académica.

Tabla 13*Nivel de servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.*

| | n | % |
|---------------|------------|-------------|
| Bajo [7-11] | 43 | 17% |
| Medio [12-16] | 71 | 28% |
| Alto [17-21] | 137 | 55% |
| TOTAL | 251 | 100% |

Interpretación

En esta tabla se observa el resultado de la dimensión servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 donde se observa que; el 17% (43) señalan que existen un bajo nivel de servicios educativos; el 28% (71) lo ubican en el nivel medio y el 55% (137) manifiestan que existe un nivel alto de servicios educativos.

Tabla 14

Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman

| Valor de rho de Spearman | significado |
|--------------------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Martínez y Campos (2015)

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Análisis inferencial

Comprobación de la hipótesis general

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Prueba bilateral de hipótesis general de las variables de estudio

Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

| | | | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | V2. Satisfacción académica |
|--------------------|--|-------------------------------|--|----------------------------------|
| Rho de Spearman | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,601** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | V2. Satisfacción académica | Coeficiente de correlación | ,601** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,601; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 1

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022.

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022.

Prueba bilateral de hipótesis específica 1

| | | | D1. Actitudes y comportamiento del docente | V2. Satisfacción académica |
|-----------------|--|----------------------------|--|----------------------------|
| Rho de Spearman | D1. Actitudes y comportamiento del docente | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,529** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | V2. Satisfacción académica | Coeficiente de correlación | ,529** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,529; también resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación hipótesis específica 2

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Prueba bilateral de hipótesis específica 2

| | | | D2. Competencias del profesorado | V2. Satisfacción académica |
|--------------------|--|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | D2. Competencias del profesorado | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,593** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | V2. Satisfacción académica | Coeficiente de correlación | ,593** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,593; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 3

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Prueba bilateral de hipótesis específica 3

| | | | D3. Contenido del plan de estudios | V2. Satisfacción académica |
|--------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | D3. Contenido del plan de estudios | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,546** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | V2. Satisfacción académica | Coeficiente de correlación | ,546** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,546; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 4

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Prueba bilateral de hipótesis específica 4

| | | | D4. Instalaciones y equipamientos | V2. Satisfacción académica |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | D4. Instalaciones y equipamientos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,541** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | V2. Satisfacción académica | Coeficiente de correlación | ,541** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,541; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 5

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Prueba bilateral de hipótesis específica 5

| | | | D5. Organización de la enseñanza | V2. Satisfacción académica |
|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | D5. Organización de la enseñanza | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,406** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | V2. Satisfacción académica | Coeficiente de correlación | ,406** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,406; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 6

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividad de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividad de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022

Prueba bilateral de hipótesis específica 6

| | | | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | D1. Actividad de enseñanza |
|--------------------|--|-------------------------------|--|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,520** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | D1. Actividad de enseñanza | Coeficiente de correlación | ,520** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividad de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,520; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 7

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Prueba bilateral de hipótesis específica 7

| | | | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | D2. Planeación Académica |
|--------------------|--|-------------------------------|--|--------------------------------|
| Rho de Spearman | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,588** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | D2. Planeación Académica | Coeficiente de correlación | ,588** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,588; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

Comprobación de hipótesis específica 8

Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.

Prueba bilateral de hipótesis específica 8

| | | | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | D3. Servicios Educativos |
|--------------------|--|-------------------------------|--|--------------------------------|
| Rho de Spearman | V1. Percepción de calidad de servicio de enseñanza | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,466** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 251 | 251 |
| | D3. Servicios Educativos | Coeficiente de correlación | ,466** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 251 | 251 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La correlación de Spearman (Rho) demostró que existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; con un valor de correlación de 0,466; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

V. DISCUSIÓN

Este estudio abarca la importancia de conocer como es la percepción de servicio de enseñanza en la universidad sea esta percepción virtual, semipresencial y presencial y ver como esta percepción se relaciona con la satisfacción académica, para observar los resultados se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para la variable 1 y para la variable 2, los cuales fueron aplicados con Google forms, la cual contenía ambos cuestionario que fueron enviados al WhatsApp mediante un enlace.

La investigación tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La mayor limitación que tuvo el estudio fue realizar el proceso en la recolección de datos de la muestra de estudio porque aún no se están realizando las clases de manera presencial, pero a pesar de la situación los estudiantes fueron responsables en participar en el trabajo de campo usando medios tecnológicos. A continuación, se procede a realizar el proceso de la triangulación de la discusión:

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,639; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 quien concluye que, existe correlación directa, positiva y significativa entre la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo recibida por alumnos, profesores y administrativos; sin embargo, varían significativamente tanto en estudiantes y docentes, pero sucede lo contrario en cuanto al personal administrativo; a su vez varía significativamente en estudiantes de diversas carreras a lo contrario que no varía significativamente en docentes de diversas carreras. Algunos de los resultados confirman que existe relación entre percepción y satisfacción de los estudiantes en función a la formación profesional con un tamaño- del efecto moderado, de un r^2 igual a 0.548. Además, se sustenta en lo planteado por

Whittaker (1987) citado por Valera (2012, p.9), señala que la percepción de calidad de servicio de enseñanza es la manera individual asumida sobre cómo se percibe un mundo circundante por medio de los sentidos y procesados en el cerebro, lo cual es un proceso cognitivo invariable afín a la vida propia, en continuo desarrollo y perfeccionamiento y Jiménez (2011) citado por Álvarez (2015), toma en cuenta la satisfacción estudiantil como una pieza transcendental de la calidad de aprendizaje, ya que revela la eficacia de diversos servicios educativos tanto administrativos..

Existe relación directa entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,529; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Rojas C (2022) concluyendo que existe una correlación significativa positiva moderada entre ambas variables, lo cual significa que hay que mejorar el entorno ergonómico remoto para mejorar la satisfacción académica de los estudiantes. Del análisis de los resultados se obtuvo como conclusión que ($r=0.705$; $p<0.05$), es decir que existe una correlación positiva moderada significativa entre ambas variables. Además, se sustenta en lo planteado por Capelleras y Veciana (2001) manifiestan que está constituida por elementos del servicio con relación con las posturas y comportamientos de los docentes hacia los estudiante, como cuidar sus aprendizajes, incitar su colaboración, provocar su interés por los componentes, evaluarle de manera apropiada, mostrar disponibilidad para orientarle, y promover la comunicación entre ambos.

Existe relación directa entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,593; así también resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Soria (2022), quien concluye que muchos de los estudiantes tienen altos niveles de percepción del ambiente psicosocial del aprendizaje en la educación virtual y la satisfacción académica; asimismo que existen correlaciones significativas subescalas con la satisfacción académica, donde los datos estadísticos evidencian el nivel de correlación entre ambas variables son significativas debido a que presentaron un $rs = 0.935$, *Sig.* < 0.010; de igual forma, a la vez se obtuvieron correlaciones

significativas para las demás subescalas con la satisfacción académica siendo la correlación de menor valor la del auténtico aprendizaje con un $r_s = 0.607$, $Sig. < 0.010$. Además, se sustenta en lo planteado por Capelleras y Veciana (2001) las competencias del profesora son las características del grado de conocimiento práctico, teórico y renovados que tiene el profesor de acuerdo a su habilidad para transmitirlos, así como la claridad con que lo hace.

Existe relación directa entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,546; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Cruz et al. (2022) quien concluye que, se obtuvo como producto principal la no relación de la percepción del servicio de enseñanza con el grado académico de los alumnos, concluyendo que existen debilidades en el servicio educativo según los valores de coeficiente de correlación de 0,047, siendo un valor muy bajo, al confrontarlo con el valor de una asociación aceptable de 0,75. Además, se sustenta en lo planteado por Capelleras y Veciana (2001), congregan variables como el nivel de orientación teórico-práctico de estudios, de fortalecimiento del desarrollo de capacidades en los estudiantes, y una mezcla entre materias necesarias y voluntarias. De igual forma, al beneficio que brindan éstas últimas y también al uso de material de cada profesor.

Existe relación directa entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,541; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Matos (2021) quien concluye que se logró constatar la satisfacción de los alumnos con relación a la calidad de servicio que recibieron en la institución en mención. Así mismo, que sobre ésta influyen algunos factores como la garantía, la certeza y la capacidad de respuesta con la empatía. Además, se sustenta en lo planteado por Socarrás (2014) quien señala que la dimensión instalaciones y equipamientos: Está relacionada con elementos visibles del servicio de educación universitaria, que involucren aulas, instalaciones físicas, equipos y los fondos bibliográficos que son útiles.

Existe relación directa entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,406; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Corahua (2022) quien concluye que, el 62,9% de estudiantes manifiesta tener un grado intermedio de satisfacción en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, concluyendo así, que esos resultados son favorables con respecto a calidad de los servicios percibidos por los estudiantes. Además, se sustenta en lo planteado por Mejía y Paternina (2010) quien señala que el inconveniente de escoger los horarios en las universidades consiste en hacer la planificación (generalmente para una semana), ya que ciertas asignaturas se imparten en un determinado ciclo académico (por ejemplo, en semestres), teniendo en cuenta los docentes adecuados en cada curso, los grupos que reciben las clases, los días útiles, las aulas disponibles; de forma que pueda perfeccionar una serie de limitaciones relacionadas con la organización y el sistema educativo.

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividad de enseñanza en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,520; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se diferencia a los resultados obtenidos por Méndez (2020) quien concluye que dichos centros preuniversitarios incumplen con los intereses de los alumnos. Además, se sustenta en lo planteado por Morán (2017), quien sustenta que Jean Piaget sostiene que el conocimiento se obtiene como consecuencia de las actividades desempeñadas por las personas hacia el medio y del medio sobre la persona; y así que se lleve a cabo la edificación los conocimientos. Aquí se produce el proceso de apropiación, ordenamiento y de equilibrio.

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,588; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Surdez et al (2018) quien concluye que, se obtuvo puntajes de la escala de satisfacción estudiantil con valores registrados de 37 y 81 y una media de 57. También se

distinguieron los cuartiles de distribución para establecer clases de análisis, observando a la población estudiantil de forma insatisfecha es la que se encuentra registrada debajo del percentil 25 (26%). Además, se sustenta en lo planteado por Saravia (2004) quien define a la planeación académica como parte de la competencia de la administración organizacional, dirige a la organización hacia la elaboración de sus propios objetivos y metas. La planeación se amplía hasta que sucedan los hechos futuros, colocándose en distintos contextos, lo que involucra la forma de reformar y mejorar el fortalecimiento del rendimiento para un mejor beneficio.

Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; al obtener un valor de correlación de 0,466; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$; lo cual se asemeja a los resultados obtenidos por Moreno et al. (2021) quien concluye que, los alumnos tienen mayores expectativas en las dimensiones de seguridad y empatía, mientras que la percepción del servicio recibido tiene mayores niveles las dimensiones de tangibilidad y seguridad. Concluyendo con la insatisfacción percibida de la calidad del servicio recibido, con un valor de -0.763 . Además, se sustenta en lo planteado por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985, 1988) quienes señalan que los servicios educativos crean agrado en el cliente cuando existe altos niveles de calidad del servicio educativo. De la misma forma, sostuvieron que lo que el cliente cree que ocurrirá es lo que espera de la satisfacción; en otro orden de las cosas, la calidad de servicio esperada, está basada en todo aquello que el cliente cree deben brindarle como servicio.

La fortaleza describe el fenómeno en su estado natural reconocer las características de la variable reconociendo el nivel de relación, también se puede incluir el control de variables al fin de obtener los resultados más válidos; pero sin embargo una debilidad no genera ningún cambio en el comportamiento de las variables. Asimismo, existen diferentes tipos de percepciones, de donde dependerá del investigador la identificación correcta de cada las variables, que podrían ser vistas desde diferentes enfoques.

El investigar conlleva crear nuevos conocimientos. De la misma forma todavía existen innumerables vacíos en el ámbito que exigen ser atendidos. En tal sentido, se entiende que gracias a la investigación científica y el conocimiento que de ella se procede, se lograría un sinnúmero de soluciones a esta gran variedad de problemas, se debe contar con la finalidad de poder permitir mejoras correspondientes a la calidad de vida y así brindar soluciones a tantos conflictos que enfrentamos las personas y por supuesto en el entorno en el cual vivimos y más que todo en la educación superior. También se puede considerar al conocimiento científico como un bien social, además de una herramienta eficaz para poder comprender cómo es el mundo, ya que en la medida en que se va entendiendo sean problemas sociales y ambientales, educativos tendrá mayor posibilidad de transformar situaciones que no sean provechosas ni útiles para toda la sociedad.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre percepción de la calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Spearman (Rho) evidenció un valor de correlación de 0,601; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

SEGUNDA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Spearman (Rho) evidenció un valor de correlación de 0,529; ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

TERCERA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Spearman (Rho) evidenció un valor de correlación de 0,593; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

CUARTA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Spearman (Rho) evidenció un valor de correlación de 0,546; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

QUINTA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Spearman (Rho) evidenció un valor de correlación de 0,541; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

SEXTA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Rho de Spearman evidenció un valor de correlación de 0,406; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$.

SÉTIMA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividades de enseñanza de una Facultad en una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Rho de Spearman evidenció un valor de correlación de 0,520; así también resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$

OCTAVA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Rho de Spearman evidenció un valor de correlación de 0,588; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$

NOVENA: Los resultados permitieron describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. La correlación de Rho de Spearman evidenció un valor de correlación de 0,466; resultando ser significativa, obteniendo un valor de $p=0.000$

VII. RECOMENDACIONES

Primero : Teniendo en cuenta los resultados estadísticos obtenidos se evidenció que existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica por lo que se recomienda a las autoridades de la facultad de derecho de esta casa de estudios, planificar y reflexionar a base de los resultados de la percepción de calidad de servicio de enseñanza por parte de los estudiantes tomar acciones que valoren este aspecto y se trabaje con todo el equipo jerárquico de la facultad en fin de promover y hacer cumplir una buena calidad de enseñanza. Del mismo modo trabajar con los docentes universitarios en la parte de su praxis pedagógica para lograr una satisfacción académica.

Segundo: A las autoridades (rector, decano, coordinadores generales, coordinadores académicos, docentes, etc.) trabajar con sus docentes talleres sobre motivación en las clases, la comunicación y todo lo concerniente a mejorar las actitudes y comportamientos del docente a fin de promover un ambiente más confiable hacia los estudiantes.

Tercero: A las autoridades (rector, decano, coordinadores generales, coordinadores académicos, docentes, etc.) fortalecer las competencias como docentes de acuerdo a su conocimiento teórico, práctico, su metodología y sobre toda contar con información actualizada.

Cuarto: A los docentes reflexionar su praxis pedagógica y como llegar hacia sus estudiantes conocer cuáles son sus cualidades formativas y procedimientos de evaluación todo esto en beneficio de los estudiantes en complementar una adecuada satisfacción académica.

REFERENCIAS

- Adler, F. (1964). "*Positivism*" in *Gold. En W. L. J. and Kolb, A Dictionary of the Social Sciences* (págs. 520-2). New York: The Free Press.
- Agamben, G. (2004). *Destrucción de la experiencia y origen de la historia*. Buenos Aires: Editora Nacional Madrid.
- Aguirre Garayar, M. C. (2021). *Percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos de una universidad privada de Lima entre los años 2014 al 2018*. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/3348>
- Alfonso Sanchez, J. A., & Curahua Chavez, S. N. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019* (tesis para optar Grado Académico de Maestro en Educación) realizada en la Universidad Continental de Huancayo – Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10764>
- Álvarez, P. et. al. (2015). *Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 6
- Álvarez, P. et. al. (2015). *Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 6
- Briceño, M. (2019). *Expectativa y satisfacción académica de los estudiantes del quinto ciclo en la facultad de ciencias de una universidad pública 2019*. Lima: tesis de la escuela de posgrado de la universidad privada César Vallejo.

- Capelleras, J. L., & Veciana, J. (2001). *Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Capriotti, P. (Marzo de 2012). Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.com/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>.
- CEPAL-UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Geopolítica(S), 11, 1*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- Copari F. (2014). "La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza". *Rev. Comuni@cción* vol.5 no.1 Puno ene./jun. 2014. Recuperado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-7168201400010000
- Cruz, L.; Toledo, E; Mendoza, A; Merino, L; Gutiérrez, J. (2022). *Calidad del Servicio Educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima. Calidad del Servicio Educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima*.
- Cuenca, R., & Reátegui, L. (2016). *La (incumplida) promesa universitaria en el Perú*. Obtenido de <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/859>
- Díaz, Á. (2014). *Construcción de programas de estudio en la perspectiva del enfoque de desarrollo de competencias*. *Perfiles Educativos*, XXXVI(143), 142-162. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13229888009>
- Dwidienawati, D., Abdinagoro, S. B., Tjahjana, D., & Gandasari, D. (2020). *Volume 9 International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering Available Online at* <http://www.warse.org/IJATCSE/static/pdf/file/ijatcse93922020.pdf>

- García, A., Alonso, L., López, P., León, P., Segredo, A., & Calvo, D. (2015). Propuesta metodológica para el análisis crítico a un programa de estudio. *Educación Médica Superior*, 29(2), 292-303. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000200010
- Hamati-Ataya, I. (2012). *Beyond (Post)Positivism: The Missed Promises of Systemic Pragmatism*. *International Studies Quarterly*(56), 291–305.
- Huamán, F. (2014). *Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/475>
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Tepic, México.
- Kinker, P., Swarnakar, V., Jain, R., y Singh, A. (2021). *A QFD-TISM approach for service quality improvement in polytechnic education institutes: a case study*. *International Journal of Applied Systemic Studies*, 9(2), 85-113. <https://doi.org/10.1504/IJASS.2020.10034539>
- Matos Cubas, L. O. (2021). *La calidad de servicio de enseñanza en la educación de técnicos en la Escuela Superior Técnica SENCICO, sede Lima, durante el periodo 2016* (tesis para optar Grado Académico de Magister en Gestión Pública) realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16563>
- Mejía, J., & Paternina, C. (2010). *Asignación de horarios de clases universitarias mediante algoritmos evolutivos*. *Revista Educación en Ingeniería*, 9, 140-149. Obtenido de http://www.acofi.edu.co/revista/Revista9/2010_I_22.pdf
- Méndez Montalvo, K. E. (2020). *Evaluación de la calidad en el servicio de enseñanza en los centros preuniversitarios en el sector circundante a un polo universitario de la ciudad de Quito, mediante el modelo Servqual* (Bachelor's thesis, Quito, 2020.) (tesis para obtener título de Ingeniero Empresarial),

presentada en la Escuela Politécnica Nacional de Quito – Ecuador
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21238>

Montané López, Alejandra, & Méndez-Ulrich, Jorge Luis, & Llanes Ordóñez, Juan (2021). *Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de Educación: Una visión internacional*. España: Educación XX1, 24 (1),45-68.[fecha de Consulta 17 de Abril de 2022]. ISSN: 1139-613X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70666127002>

Morales, D. (2005). *Valores Organizacionales y satisfacción laboral en el sector universitario*. Cigac

Moreno, J.; García, A.; Hernández; J. (2021). *Evaluación en la calidad en servicios educativos universitarios: evidencia de estudiantes de economía en la pandemia de Covid-19*. México: Revista Vincula Técnica Artículo científico.

Moser, K. M., Wei, T., & Brenner, D. (2021). *Remote teaching during COVID-19: Implications from a national survey of language educators*. System, 97,102431. <https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102431>

Muntané J. (2010) Introducción a la investigación básica. RAPD Online, 33(3):221-227.

Muñoz Velandia, O. (2021). Satisfacción académica de los estudiantes de postgrado de Medicina Interna, durante la pandemia de SARS-CoV-2. (Artículo científico) publicado en la Revista Educación Médica Superior de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/58922>

Neyra, L., Espinoza, E., Ramírez, A., Berríos, L., & Gutiérrez, J. Z. G. (2022). *Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores (artículo de investigación), publicado en la Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores de Toluca – México*. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3080>

- Ordóñez, J. L., Méndez-Ulrich, J. L., & López, A. M. (2021). *Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internacional. Educación XX1, 24(1), 45-68* (artículo científico) publicado en la Revista Educación XX1 de la Universidad Nacional de educación a Distancia de España.
<https://www.redalyc.org/journal/706/70666127002/70666127002.pdf>
- Palominos, P., Osorio, C., Quezada, L., Torres, J., & Lippi, L. (2015). *Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes en una Universidad Publica en Chile. VII(18)*.
- Palominos, P., Osorio, C., Quezada, L., Torres, J., & Lippi, L. (2015). *Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes en una Universidad Publica en Chile. VII(18)*.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50*.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40*.
- Pérez, F., Martínez, P. y Martínez, M. (2015). *Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. ESTUDIOS SOBRE EDUCACIÓN. 29, 81-101*.
- Ríos, D., Bozzo, N., Marchant, J., & Fernández, P. (XL (3-4)). *Factores que inciden en el clima de aula universitario. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 105-126*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/270/27018888004.pdf>
- Robbins, S. P., & Timothy, J. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15ediRobbins.pdf>

- Ruiz, D. (2019). *Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana*. Tesis de la escuela de posgrado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Sarabia, E. (2004). *Un modelo educativo integral en la Universidad Veracruzana. Tesis de Maestría en Administración de Organizaciones*. Facultad de Contaduría y Administración. División de Estudios de Posgrado. UNAM. México.
- Socarrás, T. (2014). *Percepción general de los estudiantes de la Universidad de la Costa sobre su infraestructura*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Bolivar3/publication/280741647-Percepcion_general_de_los_estudiantes_de_la_Universidad_de_la_Costa_sobre_su_infraestructura/links/55c5053108aea2d9bdc39692/Percepcion-generalde-los-estudiantes-de-la-Universidad-d
- Soria Obregon, D. J. (2022). *Entorno psicosocial de aprendizaje de la educación a distancia y satisfacción académica de los estudiantes de posgrado de una Universidad pública del Callao-2021* (tesis para optar Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria), realizada en la Universidad César Vallejo de Lima – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78889>
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. Educación y Educadores, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tejedor, S., Cervi, L., Pérez-Escoda, A., Tusa, F., & Parola, A. (2021). *Higher education response in the time of coronavirus: Perceptions of teachers and students, and open innovation*.
- Treviño, J. M., Gallegos, A. G., & Martínez, J. H. (2021). *Evaluación en la calidad en servicios educativos universitarios: evidencia de estudiantes de economía*

en la pandemia de Covid-19. Vinculatégica, 7(1). (Artículo científico) publicado en la Revista Vinculatégica de la Universidad Autónoma de Nuevo León de México. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/3>

Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. REICE.Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84. Obtenido de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2856>

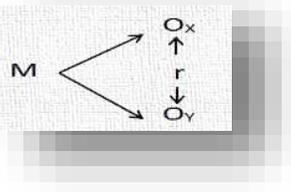
Valera, J. L. (2012). *Percepción de la Comunidad sobre la Calidad de Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012_Valera_Percepci%C3%B3n%20de%20la%20comunidad%20sobre%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20-%20Callao.pdf

Valverde Zavaleta, S. A. (2022). *Entorno ergonómico remoto y satisfacción académica en estudiantes de ingeniería industrial en una universidad privada, Trujillo-2021* (tesis para obtener Grado Académico de Doctor en Educación) presentado en la Universidad César Vallejo de Trujillo – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85485>

Yamada, G., Rivera, M., & Castro, J. (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-elaseguramiento-de-la-calidad.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | metodología |
|--|---|--|--|--|
| <p>Problema general ¿Qué relación existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?</p> <p>Problemas específicos (i) ¿Qué relación existe entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?; (ii) ¿Qué relación existe entre las competencias del profesorado y satisfacción académica</p> | <p>Objetivo general Describir la relación que existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.</p> <p>Objetivos específicos (i) Describir la relación que existe entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; (ii) Describir la relación que existe entre las competencias del profesorado y satisfacción académica</p> | <p>Hipótesis general Existe relación directa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas (i) Existe relación directa entre las actitudes y comportamientos del docente y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022; (ii) Existe relación directa entre las competencias del profesorado y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022,</p> | <p>Percepción de calidad de servicio de enseñanza</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes y comportamiento del docente • Competencias del profesorado • Contenido del plan de estudios • Instalaciones y equipamientos • Organización de la enseñanza <p>Satisfacción académica</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad de enseñanza • Planeación Académica | <p>Método de investigación Hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental transversal descriptivo correlacional.</p> <div style="text-align: center;">  <p>El diagrama muestra un modelo 'M' que se ramifica en dos variables dependientes, O_x y O_y. Una flecha vertical 'r' indica una relación entre O_x y O_y.</p> </div> <p>Población y muestra 720 estudiantes Muestra 251</p> <p>Técnicas e instrumentos Técnica: la encuesta</p> |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (iii) ¿Qué relación existe entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (iv) ¿Qué relación existe entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (v) ¿Qué relación existe entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?, (vi) ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividades de enseñanza de una</p> | <p>en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iii) Describir la relación que existe entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iv) Describir la relación que existe entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (v) Describir la relación que existe entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (vi) Describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividades de enseñanza de una</p> | <p>(iii) Existe relación directa entre los contenidos del plan de estudios y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (iv) Existe relación directa entre las instalaciones y equipamientos y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (v) Existe relación directa entre la organización de la enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022, (vi) Existe relación directa entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y actividad de enseñanza de una Facultad en una Universidad de Ica, 2022 (vii) Existe relación directa entre la</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Educativos | <p>Instrumentos: cuestionarios</p> <p>Estadísticos de prueba Estadística descriptiva Tablas y gráficas de frecuencias Estadística inferencial Rho Spearman</p> |
|---|---|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>Facultad en una Universidad de Ica, 2022? (vii) ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022? (viii) ¿Qué relación existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022?</p> | <p>Facultad en una Universidad de Ica, 2022 (vii) Describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 (viii) Describir la relación que existe entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.</p> | <p>percepción de calidad de servicio de enseñanza y la planeación académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 (viii) Existe relación directa entre la percepción de calidad de servicio de enseñanza y servicios educativos en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022.</p> | | |
|--|--|--|--|--|

Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|--|--|---|--|--|---|
| Percepción de calidad de servicio de enseñanza | Whittaker (1987) citado por Valera (2012, p.9), define que la percepción es una forma particular asumida como que recibe un mundo circundante a través de los sentidos y procesados en el cerebro, por lo cual es un proceso cognitivo constante afín a la vida misma, y en constante reformulación y evolución. La calidad de servicio percibida por el usuario en este caso en el contexto de enseñanza universitaria está orientada por la forma que se presta el servicio, vale decir por los elementos de la calidad funcional como las interacciones personales y aspectos del entorno físico. Capelleras y Veciana (2001, p32) | Será evaluada mediante las siguientes dimensiones actitudes y comportamiento del docente, competencias del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos, instalaciones y equipamientos, organización de la enseñanza. | Actitudes y comportamiento del docente | 1.1 Interés por el aprendizaje 1.2 Motivación a los estudiantes 1.3 Promueve la participación 1.4 Disponibilidad 1.5 Comunicación fluida 1.6 Evaluaciones adecuadas | 1=Nunca, 2=casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre. |
| | | | Competencias del profesorado | 2.1 Conocimiento teórico 2.2 Conocimiento práctico 2.3 Conocimiento actualizado 2.4 Transmisión de conocimiento 2.5 Explicación clara | |
| | | | Contenido del plan de estudios | 3.1 Materiales 3.2 Balance de asignaturas 3.3 Asignaturas optativas 3.4 Balance de contenido 3.5 Desarrollo de capacidades | |
| | | | Instalaciones y equipamientos | 4.1 Aulas apropiadas 4.2 Equipamiento 4.3 Bibliografía 4.4 Instalaciones | |
| | | | Organización de la enseñanza | 5.1 Horarios apropiados 5.2 Estudiantes por clase | |

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------------------|--|---|------------------------|---|---------------------------------|
| Satisfacción académica | Jiménez (2011) citado por Álvarez (2015), toma en cuenta la satisfacción estudiantil como una pieza transcendental de la calidad de aprendizaje, ya que revela la eficacia de diversos servicios educativos tanto administrativos. | Se medirá mediante las siguientes dimensiones de enseñanza, planeación académica, servicios educativos. | Actividad de enseñanza | Preparación del maestro Cualidades formativas de los maestros. Procedimientos de evaluación utilizados. | (1) No (2) A veces (3) Sí |
| | | | Planeación Académica | Metodología de la enseñanza. Contenido de las asignaturas. Viabilidad de comunicación con los maestros. Actividad de tutoría | |
| | | | Servicios Educativos | Habitabilidad de las instalaciones. Servicio de biblioteca | |

Instrumento para medir la percepción de calidad de servicio en la enseñanza universitaria.

Indicaciones: estimado estudiante marque según su percepción, lea con detenimiento cada uno de los ítems.

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>nunca</i> | <i>Casi nunca</i> | <i>A veces</i> | <i>Casi siempre</i> | <i>siempre</i> |

| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Los docentes fomentan la participación de los estudiantes | | | | | |
| 2 | Los docentes motivan a los estudiantes por la carrera | | | | | |
| 3 | Los docentes se preocupan por el aprendizaje de sus estudiantes | | | | | |
| 4 | Los docentes están disponibles para orientar a los estudiantes cuando es necesario. | | | | | |
| 5 | Existe comunicación fluida entre docentes y estudiantes. | | | | | |
| 6 | Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes. | | | | | |
| 7 | Los docentes están al día en cuanto a sus conocimientos de especialidad. | | | | | |
| 8 | Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos | | | | | |
| 9 | Los docentes tienen el nivel suficiente de conocimientos prácticos. | | | | | |
| 10 | En su carrera es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos | | | | | |
| 11 | Los docentes explican conceptos con claridad suficiente | | | | | |
| 12 | En su carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos | | | | | |
| 13 | En su carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes | | | | | |
| 14 | En su carrera existe una combinación adecuada entre cursos obligatorias y optativos | | | | | |
| 15 | En su carrera existe una oferta amplia e interesante de cursos optativos | | | | | |
| 16 | El material impartido por los docentes es útil para los estudiantes | | | | | |
| 17 | Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia | | | | | |
| 18 | El equipamiento (biblioteca, salas de informática, etc.) es modernos de acuerdo a lo que requiere la carrera. | | | | | |
| 19 | Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras. | | | | | |
| 20 | Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes para su formación profesional. | | | | | |
| 21 | Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes. | | | | | |
| 22 | El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia. | | | | | |

Cuestionario sobre satisfacción académica

Indicaciones: Estimado estudiante, con la finalidad de recoger información sobre tu satisfacción por el Servicio Académico que brinda tu Facultad, te presentamos el siguiente cuestionario.

| N° | Pregunta | Si | A veces | No |
|-----------|--|-----------|----------------|-----------|
| 1 | Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello. | | | |
| 2 | Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas | | | |
| 3 | Los docentes dominan los contenidos que enseñan | | | |
| 4 | Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inician un nuevo semestre | | | |
| 5 | Los docentes practican valores éticos en su labor | | | |
| 6 | La evaluación que realizan tus docentes sobre los aprendizajes se desarrolla de manera correcta. | | | |
| 7 | Conoces oportunamente tus calificaciones oportunamente. | | | |
| 8 | Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes son practicas para aprender de manera eficiente | | | |
| 9 | Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza | | | |
| 10 | Tus docentes desarrollan en ocasiones sus clases con pizarras inteligentes | | | |
| 11 | los contenidos que desarrollas en tus cursos son suficientes. | | | |
| 12 | Los contenidos que desarrollas son actualizados | | | |
| 13 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos se complementan con los contenidos de otros cursos | | | |
| 14 | El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente | | | |
| 15 | Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas | | | |
| 16 | Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. | | | |
| 17 | Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos | | | |
| 18 | las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas | | | |
| 19 | Las aulas son confortables y están bien equipadas | | | |
| 20 | El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc) es adecuado para asistir en jornadas largas | | | |
| 21 | La ventilación de las aulas es adecuada | | | |
| 22 | La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje | | | |
| 23 | Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado | | | |
| 24 | El horario de atención en la biblioteca es adecuado para la consultas y trabajo universitario | | | |
| 25 | Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de tus actividades académicas | | | |

Instrumento para medir la percepción de calidad de servicio en la enseñanza universitaria

El instrumento mide las dimensiones: Actitudes y comportamiento del docente, competencias del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos, Organización de la enseñanza. Este cuestionario tiene 21 ítems.

Ficha técnica del instrumento 1

Ficha Técnica del Cuestionario sobre percepción de calidad de servicio en la enseñanza universitaria

| | | | |
|----|------------------------|--|-------|
| 1 | Nombre del instrumento | Cuestionario sobre percepción de calidad de servicio en la enseñanza universitaria | |
| 2 | Autor | Capelleras y Veciana (2001) | |
| | Adaptado por | Giovana Jannet Yalle Alvites | |
| 3 | Fecha | 2022 | |
| 4 | Objetivo | Describir el nivel de percepción de calidad de servicio en la enseñanza universitaria en estudiantes de una Universidad | |
| 5 | Dirigido a | Estudiantes en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 | |
| 7 | Aplicación | Directa | |
| 8 | Duración | 20 min | |
| 9 | Técnica | Encuesta | |
| 10 | Validez | Por contenidos, por juicios de expertos | |
| 11 | Tipo de ítems | Enunciados | |
| 12 | Nº de ítems | 22 | |
| 13 | Confiabilidad | Alpha de Cronbach (0.83816) | |
| 14 | Distribución | Dimensiones: D1: Actitudes y comportamiento del docente: 6 Ítems D2: Competencias del profesorado: 5 Ítems D3: Contenido del plan de estudios: 5 Ítems D4: Instalaciones y equipamientos: 5 Ítems D3: Organización de la enseñanza: 2 Ítems | |
| 15 | Escala valorativa | Escala de Likert /politómica | Valor |
| | | Nunca | 1 |
| | | Casi nunca | 2 |
| | | A veces | 3 |
| | | Casi siempre | 4 |
| | | Siempre | 5 |

Instrumento para medir la satisfacción académica

El instrumento mide las dimensiones: Actividad de enseñanza, Planeación Académica, Servicios Educativos. Este cuestionario tiene 25 ítems.

Ficha técnica del instrumento 2

Ficha Técnica del Cuestionario sobre satisfacción académica

| | | | |
|----|------------------------|--|-------|
| 1 | Nombre del instrumento | Cuestionario sobre satisfacción académica | |
| 2 | Autor | Omar Alberto Juan Eyzaguirre Reinoso (2016) | |
| | Adaptado por | Giovana Jannet Yalle Alvites | |
| 3 | Fecha | 2022 | |
| 4 | Objetivo | Describir el nivel de satisfacción académica en estudiantes de una Universidad | |
| 5 | Dirigido a | Estudiantes en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022 | |
| 7 | Aplicación | Directa | |
| 8 | Duración | 20 min | |
| 9 | Técnica | Encuesta | |
| 10 | Validez | Por contenidos, por juicios de expertos | |
| 11 | Tipo de ítems | Enunciados | |
| 12 | N° de ítems | 25 | |
| 13 | Confiabilidad | Alpha de Cronbach (0.86122) | |
| 14 | Distribución | Dimensiones: D1: Actividad de enseñanza: 7 Ítems D2: Planeación Académica: 11 Ítems D3: Servicios Educativos: 7 Ítems | |
| 15 | Escala valorativa | Escala de Likert /politómica | Valor |
| | | Si | 3 |
| | | A veces | 2 |
| | | No | 1 |

Confiabilidad de los instrumentos:

Validez y confiabilidad

Hernández et al (2014) refiere que la validez es estimar la variable en base a lo que se debe medir, siendo así la estimación válida (p. 200). De la misma forma carrasco

(2013) menciona un instrumento se le considera válido, si mide lo que queremos que mida (p. 336)

Confiabilidad

Se aplicó la prueba piloto para la variable evaluación formativa, a 15 estudiantes, procesándose la información con el alfa de Cronbach alcanzándose un valor de 0,811 que viene a tener una consistencia de alta confiabilidad. De misma manera se aplicó a la variable Calidad de Enseñanza Universitaria alcanzándose un valor de 0,923 que viene a tener también una consistencia de alta confiabilidad; Según Hernández, et al (2014) menciona que es un instrumento de estimación que si se repite a la misma persona que se midió, nos producirá igual información al margen de los periodos que se realice (p.339).

Validez a juicio de expertos

Para determinar su fiabilidad del instrumento se procederá a la validez por juicios de expertos. Esta validación de llevará a cabo y a cargo de tres especialistas, que certificarán a través de documentos para validar estos instrumentos de estimación o medición, de la escuela de posgrado de la universidad, que, si existe suficiencia en ellos

Juicio de expertos

| Apellidos y nombre de validadores | Resultados |
|--|--------------------|
| Dr. Oscar Alfredo Colque Ricci | Existe suficiencia |
| Mg. Uldarico Canchari Vásquez | Existe suficiencia |
| Mg. Blanca Rosario Flores Ore | Existe suficiencia |

Fuente. *Elaboración propia*

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A
TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Percepción de calidad de servicio de enseñanza

| N° | Dimensiones /Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Actitudes y comportamiento del docente | | | | | | | | |
| 1 | Los docentes fomentan la participación de los estudiantes | X | | X | | X | | |
| 2 | Los docentes motivan a los estudiantes por la carrera | X | | X | | X | | |
| 3 | Los docentes se preocupan por el aprendizaje de sus estudiantes | X | | X | | X | | |
| 4 | Los docentes están disponibles para orientar a los estudiantes cuando es necesario. | X | | X | | X | | |
| 5 | Existe comunicación fluida entre docentes y estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 6 | Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Competencias del profesorado | | | | | | | | |
| 7 | Los docentes están al día en cuanto a sus conocimientos de especialidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos | X | | X | | X | | |
| 9 | Los docentes tienen el nivel suficiente de conocimientos prácticos. | X | | X | | X | | |
| 10 | En su carrera es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos | X | | X | | X | | |
| 11 | Los docentes explican conceptos con claridad suficiente | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Contenido del plan de estudios | | | | | | | | |
| 12 | En su carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos | X | | X | | X | | |
| 13 | En su carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes | X | | X | | X | | |
| 14 | En su carrera existe una combinación adecuada entre cursos obligatorias y optativos | X | | X | | X | | |
| 15 | En su carrera existe una oferta amplia e interesante de cursos optativos | X | | X | | X | | |
| 16 | El material impartido por los docentes es útil para los estudiantes | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: Instalaciones y equipamientos | | | | | | | | |
| 17 | Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia | X | | X | | X | | |
| 18 | El equipamiento (biblioteca, salas de informática, etc.) es modernos de acuerdo a lo que requiere la carrera. | X | | X | | X | | |
| 19 | Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes para su formación profesional. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: Organización de la enseñanza | | | | | | | | |
| 21 | Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 22 | El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Oscar Alfredo Colque Ricce DNI:06288891

Especialidad del validador:.....Investigador.....

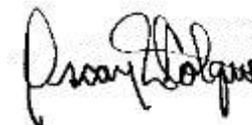
13 de mayo Del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción académica

| N° | Dimensiones /Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Actividad de enseñanza | | | | | | | | |
| 1 | Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas | X | | X | | X | | |
| 3 | Los docentes dominan los contenidos que enseñan | X | | X | | X | | |
| 4 | Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inician un nuevo semestre | X | | X | | X | | |
| 5 | Los docentes practican valores éticos en su labor | X | | X | | X | | |
| 6 | La evaluación que realizan tus docentes sobre los aprendizajes se desarrolla de manera correcta. | X | | X | | X | | |
| 7 | Conoces oportunamente tus calificaciones oportunamente. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Planeación Académica | | | | | | | | |
| 8 | Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes son prácticas para aprender de manera eficiente | X | | X | | X | | |
| 9 | Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza | X | | X | | X | | |
| 10 | Tus docentes desarrollan en ocasiones sus clases con pizarras inteligentes | X | | X | | X | | |
| 11 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos son suficientes. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los contenidos que desarrollas son actualizados | X | | X | | X | | |
| 13 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos se complementan con los contenidos de otros cursos | X | | X | | X | | |
| 14 | El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente | X | | X | | X | | |
| 15 | Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas | X | | X | | X | | |
| 16 | Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 17 | Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos | X | | X | | X | | |
| 18 | las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Servicios Educativos | | | | | | | | |
| 19 | Las aulas son confortables y están bien equipadas | X | | X | | X | | |
| 20 | El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas | X | | X | | X | | |
| 21 | La ventilación de las aulas es adecuada | X | | X | | X | | |
| 22 | La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje | X | | X | | X | | |
| 23 | Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado | X | | X | | X | | |
| 24 | El horario de atención en la biblioteca es adecuado para la consultas y trabajo universitario | X | | X | | X | | |
| 25 | Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de tus actividades académicas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Oscar Alfredo Colque Ricce DNI:06288891

Especialidad del validador:.....Investigador.....

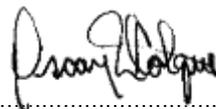
13 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Percepción de calidad de servicio de enseñanza

| N° | Dimensiones /ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Actitudes y comportamiento del docente | | | | | | | | |
| 1 | Los docentes fomentan la participación de los estudiantes | X | | X | | X | | |
| 2 | Los docentes motivan a los estudiantes por la carrera | X | | X | | X | | |
| 3 | Los docentes se preocupan por el aprendizaje de sus estudiantes | X | | X | | X | | |
| 4 | Los docentes están disponibles para orientar a los estudiantes cuando es necesario. | X | | X | | X | | |
| 5 | Existe comunicación fluida entre docentes y estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 6 | Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Competencias del profesorado | | | | | | | | |
| 7 | Los docentes están al día en cuanto a sus conocimientos de especialidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos | X | | X | | X | | |
| 9 | Los docentes tienen el nivel suficiente de conocimientos prácticos. | X | | X | | X | | |
| 10 | En su carrera es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos | X | | X | | X | | |
| 11 | Los docentes explican conceptos con claridad suficiente | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Contenido del plan de estudios | | | | | | | | |
| 12 | En su carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos | X | | X | | X | | |
| 13 | En su carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes | X | | X | | X | | |
| 14 | En su carrera existe una combinación adecuada entre cursos obligatorias y optativos | X | | X | | X | | |
| 15 | En su carrera existe una oferta amplia e interesante de cursos optativos | X | | X | | X | | |
| 16 | El material impartido por los docentes es útil para los estudiantes | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: Instalaciones y equipamientos | | | | | | | | |
| 17 | Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia | X | | X | | X | | |
| 18 | El equipamiento (biblioteca, salas de informática, etc.) es modernos de acuerdo a lo que requiere la carrera. | X | | X | | X | | |
| 19 | Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes para su formación profesional. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: Organización de la enseñanza | | | | | | | | |
| 21 | Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 22 | El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**x**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Uldarico Canchari Vásquez DNI:21552497

Especialidad del validador: Docente Universitario - Investigador.....

13 de mayo Del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción académica

| N° | Dimensiones /Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Actividad de enseñanza | | | | | | | | |
| 1 | Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas | X | | X | | X | | |
| 3 | Los docentes dominan los contenidos que enseñan | X | | X | | X | | |
| 4 | Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inician un nuevo semestre | X | | X | | X | | |
| 5 | Los docentes practican valores éticos en su labor | X | | X | | X | | |
| 6 | La evaluación que realizan tus docentes sobre los aprendizajes se desarrolla de manera correcta. | X | | X | | X | | |
| 7 | Conoces oportunamente tus calificaciones oportunamente. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Planeación Académica | | | | | | | | |
| 8 | Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes son prácticas para aprender de manera eficiente | X | | X | | X | | |
| 9 | Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza | X | | X | | X | | |
| 10 | Tus docentes desarrollan en ocasiones sus clases con pizarras inteligentes | X | | X | | X | | |
| 11 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos son suficientes. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los contenidos que desarrollas son actualizados | X | | X | | X | | |
| 13 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos se complementan con los contenidos de otros cursos | X | | X | | X | | |
| 14 | El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente | X | | X | | X | | |
| 15 | Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas | X | | X | | X | | |
| 16 | Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 17 | Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos | X | | X | | X | | |
| 18 | las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Servicios Educativos | | | | | | | | |
| 19 | Las aulas son confortables y están bien equipadas | X | | X | | X | | |
| 20 | El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas | X | | X | | X | | |
| 21 | La ventilación de las aulas es adecuada | X | | X | | X | | |
| 22 | La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje | X | | X | | X | | |
| 23 | Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado | X | | X | | X | | |
| 24 | El horario de atención en la biblioteca es adecuado para la consultas y trabajo universitario | X | | X | | X | | |
| 25 | Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de tus actividades académicas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Uldarico Canchari Vásquez DNI: 21552497

Especialidad del validador: Docente Universitario - Investigador.....

13 de mayo Del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Percepción de calidad de servicio de enseñanza

| N° | Dimensiones /ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Actitudes y comportamiento del docente | | | | | | | | |
| 1 | Los docentes fomentan la participación de los estudiantes | X | | X | | X | | |
| 2 | Los docentes motivan a los estudiantes por la carrera | X | | X | | X | | |
| 3 | Los docentes se preocupan por el aprendizaje de sus estudiantes | X | | X | | X | | |
| 4 | Los docentes están disponibles para orientar a los estudiantes cuando es necesario. | X | | X | | X | | |
| 5 | Existe comunicación fluida entre docentes y estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 6 | Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Competencias del profesorado | | | | | | | | |
| 7 | Los docentes están al día en cuanto a sus conocimientos de especialidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos | X | | X | | X | | |
| 9 | Los docentes tienen el nivel suficiente de conocimientos prácticos. | X | | X | | X | | |
| 10 | En su carrera es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos | X | | X | | X | | |
| 11 | Los docentes explican conceptos con claridad suficiente | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Contenido del plan de estudios | | | | | | | | |
| 12 | En su carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos | X | | X | | X | | |
| 13 | En su carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes | X | | X | | X | | |
| 14 | En su carrera existe una combinación adecuada entre cursos obligatorias y optativos | X | | X | | X | | |
| 15 | En su carrera existe una oferta amplia e interesante de cursos optativos | X | | X | | X | | |
| 16 | El material impartido por los docentes es útil para los estudiantes | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: Instalaciones y equipamientos | | | | | | | | |
| 17 | Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia | X | | X | | X | | |
| 18 | El equipamiento (biblioteca, salas de informática, etc.) es modernos de acuerdo a lo que requiere la carrera. | X | | X | | X | | |
| 19 | Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes para su formación profesional. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: Organización de la enseñanza | | | | | | | | |
| 21 | Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes. | X | | X | | X | | |
| 22 | El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**x**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Blanca Rosario Flores Ore DNI: 21535794

Especialidad del validador:.....validador.....

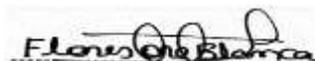
13 de mayo Del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción académica

| N° | Dimensiones /Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Actividad de enseñanza | | | | | | | |
| 1 | Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas | X | | X | | X | | |
| 3 | Los docentes dominan los contenidos que enseñan | X | | X | | X | | |
| 4 | Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inician un nuevo semestre | X | | X | | X | | |
| 5 | Los docentes practican valores éticos en su labor | X | | X | | X | | |
| 6 | La evaluación que realizan tus docentes sobre los aprendizajes se desarrolla de manera correcta. | X | | X | | X | | |
| 7 | Conoces oportunamente tus calificaciones oportunamente. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Planeación Académica | | | | | | | |
| 8 | Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes son prácticas para aprender de manera eficiente | X | | X | | X | | |
| 9 | Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza | X | | X | | X | | |
| 10 | Tus docentes desarrollan en ocasiones sus clases con pizarras inteligentes | X | | X | | X | | |
| 11 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos son suficientes. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los contenidos que desarrollas son actualizados | X | | X | | X | | |
| 13 | Los contenidos que desarrollas en tus cursos se complementan con los contenidos de otros cursos | X | | X | | X | | |
| 14 | El tiempo dedicado al desarrollo de las asignaturas es suficiente | X | | X | | X | | |
| 15 | Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas | X | | X | | X | | |
| 16 | Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 17 | Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos | X | | X | | X | | |
| 18 | las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Servicios Educativos | | | | | | | |
| 19 | Las aulas son confortables y están bien equipadas | X | | X | | X | | |
| 20 | El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc.) es adecuado para asistir en jornadas largas | X | | X | | X | | |
| 21 | La ventilación de las aulas es adecuada | X | | X | | X | | |
| 22 | La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje | X | | X | | X | | |
| 23 | Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado | X | | X | | X | | |
| 24 | El horario de atención en la biblioteca es adecuado para la consultas y trabajo universitario | X | | X | | X | | |
| 25 | Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de tus actividades académicas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Blanca Rosario Flores Ore DNI: 21535794

Especialidad del validador:.....validador.....

13 de mayo Del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Planteamiento de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Nivel de significancia

NC = 95%

$\alpha = 0.05\%$ (Margen de error)

Test de normalidad

Si $n > 50$ se aplica Kolgomorov - Smirnov

Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro - Wilk

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de las variables percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica con sus respectivas dimensiones.

| | | D1. Actitudes y comportamiento del docente | D2. Competencias del profesor | D3. Contenido del plan de estudios | D4. Instalaciones y equipamientos | D5. Organización de la enseñanza | V1. Percepción de la calidad de servicio de enseñanza | D1. Actividad de enseñanza | D2. Planeación Académica | D3. Servicios Educativos | V2. Satisfacción académica |
|------------------------------------|------------------|--|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| N | | 251 | 251 | 251 | 251 | 251 | 251 | 251 | 251 | 251 | 251 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 23,6932 | 20,4542 | 19,4582 | 15,1394 | 7,9323 | 86,6773 | 17,2669 | 26,8884 | 16,3347 | 60,4900 |
| | Desv. Desviación | 5,14796 | 4,33138 | 4,30270 | 4,05764 | 1,70628 | 17,46939 | 3,48891 | 5,76641 | 4,52190 | 12,47473 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,138 | ,160 | ,116 | ,138 | ,189 | ,091 | ,172 | ,147 | ,174 | ,122 |
| | Positivo | ,110 | ,147 | ,101 | ,115 | ,113 | ,091 | ,142 | ,145 | ,151 | ,122 |
| | Negativo | -,138 | -,160 | -,116 | -,138 | -,189 | -,085 | -,172 | -,147 | -,174 | -,105 |
| Estadístico de prueba | | ,138 | ,160 | ,116 | ,138 | ,189 | ,091 | ,172 | ,147 | ,174 | ,122 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c |

Interpretación

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman