



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Estudio comparativo de la satisfacción académica en los
estudiantes de las universidades de Piura en 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Rodriguez Jaramillo, Ana Maria (orcid.org/0000-0003-2665-3790)

ASESORA:

Dra. Leon More, Esperanza Ida (orcid.org/0000-0002-0978-9488)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovaciones Pedagógicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación fruto de mi esfuerzo, a Dios y a mis ángeles que desde el cielo me cuidan y guían mi camino. A mi madre y mi tío que han sido un pilar fundamental a lo largo de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi madre, mi tío y a mis familiares más cercanos que me apoyan incondicionalmente.

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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Nivel comparativo de la satisfacción académica</i>	21
Tabla 2	
<i>Estadística descriptiva de la satisfacción académica</i>	22
Tabla 3	
<i>Nivel comparativo de la dimensión Adquisición de competencias</i>	23
Tabla 4	
<i>Estadística descriptiva de la dimensión Adquisición de competencias</i>	24
Tabla 5	
<i>Nivel comparativo de la dimensión Desempeño docente</i>	25
Tabla 6	
<i>Estadística descriptiva de la dimensión Desempeño docente</i>	26
Tabla 7	
<i>Nivel comparativo de la dimensión Objetivos de la educación superior</i>	27
Tabla 8	
<i>Estadística descriptiva de la dimensión Objetivos de la educación superior</i>	28
Tabla 9	
<i>Nivel comparativo de la dimensión Sistema de trabajo</i>	29
Tabla 10	
<i>Estadística descriptiva de la dimensión Sistema de trabajo</i>	30
Tabla 11	
<i>Nivel comparativo de la dimensión Centro de atención al estudiante</i>	31
Tabla 12	
<i>Estadística descriptiva de la dimensión Centro de atención al estudiante</i>	32
Tabla 13	
<i>Nivel comparativo de la dimensión Servicios digitales</i>	33
Tabla 14	
<i>Servicios digitales de la dimensión Servicios digitales</i>	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel comparativo de la satisfacción académica de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura.

El estudio tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo comparativo. Se trabajó con una muestra de 50 estudiantes de las diversas universidades de Piura.

En cuanto a los resultados, se observó que el nivel de la satisfacción académica fue de un nivel bueno (56%) seguido de un nivel muy bueno (22%), regular (18%) y bajo (4%), y a nivel comparativo se evidenció que el segundo nivel más destacado en la Universidad 2 es el Muy bueno (32%) mientras que en la Universidad 1 es el Regular (16%).

El estudio concluyó con una clara evidencia de que la satisfacción académica se encuentra en un nivel bueno de satisfacción académica con un (56%) de aprobación seguido de un nivel muy bueno (22%).

Palabras Claves: satisfacción académica, análisis comparativo, universidades, Piura.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the comparative level of academic satisfaction of students in the different universities of Piura.

The study had a non-experimental comparative descriptive design. We worked with a sample of 50 students from the various universities of Piura

Regarding the results, it was observed that the level of academic satisfaction was a good level (56%) followed by a very good level (22%), regular (18%) and low (4%). It was evidenced that the second most outstanding level in University 2 is Very Good (32%) while in University 1 it is Regular (16%).

The study concluded with clear evidence that academic satisfaction is at a good level of academic satisfaction with an approval (56%) followed by a very good level (22%).

Keywords: academic satisfaction, comparative analysis, universities, Piura.

I. INTRODUCCIÓN

Satisfacción académica para Medrano, Pérez (2010) es el confort y goce que los alumnos logran discernir cuando logran experimentar situaciones vinculadas a su papel como estudiantes, en otras palabras, consienten la clasificación de su instrucción suprema que adquiere el estudiante facultativo al momento de corresponder a una básica de estudio. Por ende a nivel mundial, se constata que hay un descenso valorativo en cuanto a la narración de la satisfacción académica

Enumerando la primordial problemática en los alumnos que no se hayan producido, favorable y con una perspectiva incontable que incapacita perdurar un convenio con su casa de estudio innumerable así una pérdida visible en la complacencia de sus peculiares estudiantes.

El Congreso de la República del Perú en julio del 2014 muestra formalmente el escrito consumado del legítimo 30220, acreditado como “Ley universitaria”, que fomenta mediciones que fortalezcan el jaez educativo en los centros de enseñanza superior, concibiendo así la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Mediante esa propagación los propietarios de las distintas universidades privadas no tomaron a bien este decreto, aproximando enormes amenazas, adquiriendo una infinidad de tumulto, alboroto, etc. Que se han visto evidenciadas en el campo con la excepcional finalidad de perfeccionar la calidad universitaria.

A nivel nacional, es percibido que cuando se habla de satisfacción académica en las distintas cátedras del Perú ha reducido considerablemente. En la Amazonía se ha patentado un minusválido de 9.7% sobre la satisfacción académica universitaria en el transcurso del 2019 (Mera, 2020). Se persuade que el 40.5% cuenta con una disminución en cuanto a la motivación en la conexión sobre la satisfacción académica en Lima. (Cieza, Castillo, Garay, Poma, 2018)

En conclusión, a nivel local, el crecimiento formativo universitario en la urbe de Piura se ha ido perfeccionando gracias los drásticos modelos que ha venido a bien la SUNEDU con el propósito de aumentar la casta y el grado educativo que permita indagar en una uniformidad o analogía entre el función educativo proporcionado por las casas de estudio superior, conocidas como universidades Públicas y privadas de esta metrópoli indagando, lo cual trae como consecuencia la

satisfacción de los estudiantes. Se resalta y desafía que la nación latinoamericana singularmente en el Perú hace frente a un gran reto tecnológico que está en crecimiento, el cual ha puesto en marcha recientes ejemplos y apariencia fundamental en ámbito político, social y económico, pero sobre todo en los patrones del plan pedagógico.

Según Jiménez (2011) “La satisfacción de los escolares es el fundamental componente para la iniciativa de la cualidad instructiva, ya que en sustento a ello se ve evidenciado el beneficio normativo y burócrata competente que se ofrece en los institutos educativos superiores”.

En relación, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, tiene como propósito encontrar una educación de calidad y continua enseñanza a lo largo del curso de la vida, sopesando como divisor primordial lo siguiente: instrucción y motivación de los educadores, temas idóneos e inexcusable para engrandecer la altitud del entendimiento y disputa de los alumnos de acuerdo al grado estudiado, un ambiente inclusivo e indudable aprendizaje, y el refuerzo de las diversas facultades de los alumnos para proceder ante las variaciones de la hermandad. (UNESCO, 2014)

Es posible expresarse sobre la satisfacción académica de los alumnos en las universidades que significa la comodidad percibida por los estudiantes por superponer y dictaminar que sus intereses normativos son alcanzados mediante los efectos de las distintas diligencias efectuadas por los centros de enseñanza superior para cubrir las penurias educativas, ya que la satisfacción didáctica medra el beneficio normativo. (Garbanzo, 2006)

De igual modo, se computa con un distinto parecer y análisis de los siguientes autores. Los mismos que señalan que el centro de la calidad normativa es el maestro, lo que significa la estimación de la estructuración que permite el reforzamiento de y estimulación sobre la formación del docente por medio de novedades el aula de estudio Sánchez, Lema, Martínez, García y Quintanal (2008) para Daghlían, Panera (1997) Manifiesta que la ideología en cuanto a la mejora, preserva la instrucción hallando la enseñanza; según Pérez, Astin, Antonio (2012) la formación de los alumnos debe de ser exclusivo, peculiar y debe de verse reflejado en el conocimiento mediante el propósito idóneo avanzado y movido a la vivencia práctica lo que indica un crecimiento individual.

La indagación crítica-reflexiva del actual escrito demostró una comprobación presente perjudicial. De otro modo, los grados sobre la satisfacción académica en las magnitudes internacionales, nacionales y locales, probo como fragmento inicial que la satisfacción académica está rigurosamente vinculada a con la instrucción empleada por los maestros, materia e instalaciones. A partir del punto de vista, del averiguador, se cree referente e indispensable que la investigación del análisis tolere valorar con veracidad el grado de agrupación que se encuentra entre la satisfacción académica en los centros de estudio de tal manera que la universidad, al saber dichos datos, consiga brindar mayor relevancia al perfeccionamiento de esta cambiante variable e intervenir competentemente.

Por tal razón, se interpreta que la problemática de la investigación es ¿Qué diferencias existen con respecto al nivel de satisfacción académica de los estudiantes en las diferentes universidades en Piura 2022?

Este estudio se acreditó a nivel teórico porque se concurrió a propuestas de concedores como Bernal (2010) asegura que la apología teórica es primordial en los niveles orientados al grado de doctor, ya que tienen como prioridad inicial la importancia académica. Análogamente, se ha verificado y se ha validado la posición de Salinas y Cárdenas (2009) declaran que un estudio logra producir colaboración prácticos derecho o indirectos concurrente a la cuestionable realidad estudiada. Interinamente la actual información alcanzaría aprovecharse de cimiento para profundizar en las consideraciones de esta materia y conseguir la perfección en cuanto a la satisfacción académica. Por último, a nivel metodológico, Cruz, Olivares y González(2014), Niño (2011) y Tirant Humanidades México (2017) Deja traslucir que la existencia de la justificación metodológica en la investigación, sin indagar en el tema. Con lo expuesto en esta investigación lo que se buscó bajo estos niveles teóricos es acreditar a la sociedad profesional un utensilio que ha sido valorado por expertos, el mismo que ha sido puesto bajo autoridad exhaustivo de un estudio de validez y confiabilidad que buscara ser útil para la realización de otros estudios.

Como finalidad global se consagro resolver el nivel comparativo de la satisfacción académica de los estudiantes en las diversas universidades de Piura. Cómo objetivos específicos se planteó Determinar y comparar el nivel de la dimensión adquisición de competencias de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura; Determinar y comparar el nivel de la dimensión adquisición

del Desempeño académico de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura; Determinar y comparar el nivel de la dimensión de los Objetivos de la educación superior de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura; Determinar y comparar el nivel de la dimensión del Sistema de trabajo de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura; Determinar y comparar el nivel de la dimensión del Centro de atención de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura; Determinar y comparar el nivel de la dimensión de los Servicios digitales de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura.

En ese sentido, este estudio no cuenta con hipótesis por ser un estudio de tipo descriptivo comparativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que puede o no colocarse hipótesis, dependiendo de la contratación de los resultados que se verán progresados.

II. MARCO TEÓRICO

En el actual estudio se fraccionó en dos partes. Primero se impone las indagaciones que originariamente se examinaron en conexión a las categorías de satisfacción académica en habitantes compuestos por universitarios. Mientras que para la segunda parte se cimento diferentes teorías vinculadas a las variables del análisis.

Correspondiente a los empleos anticipados investigados en el ambiente universal en relación a la variable satisfacción académica, se cuenta con Curubo (2020) con la tesis denominada “Satisfacción académica en estudiantes universitarios en modalidad remota por la pandemia COVID-19”, su finalidad fue comprender cómo se enlazaba la veteranía de los alumnos con el confinamiento y la satisfacción fundamental, la resiliencia y el capital social de los estudiantes. La metodología empleada fue tipo de investigación cuantitativa, con un diseño descriptivo correlacional transversal.

En conclusión del estudio se mantiene patente los retrocesos realizados con las calificaciones de las herramientas en su conjunto, como las regresiones hechas solo con las sub-escalas, la muestra que predomina con menos posibilidad de error sobre la satisfacción académica es el tercer modelo, el mismo que muestra como vaticinio a un elemento importante como la motivación intrínseca, la interacción docente - alumno, y la disposición hacia la potencialidad tecnológica. La investigación finalizó que la principal motivación del estudiante y la acción mutua con el maestro son divisores valiosos en el pronóstico sobre la satisfacción académica; además, advierte una unión fuerte entre el dominio de retraining por la endemia en las obligaciones psicológicas esenciales y las variables de soporte social y correlación con otros alumnos. Este estudio es significativo porque su valor resaltante en el valor al trato entre el maestro y el estudiante la misma que fortalece un divisor importante sobre de la motivación de los universitarios para lograr que la satisfacción académica supere, mejore las vallas de la virtualidad.

Se citó a Vergara, del Valle, Díaz, Pérez (2018) con la tesis titulada “Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos”, cuyo fin fue valorar la organización factorial, solidez íntima y firmeza de la ESA en una prueba de alumnos universitarios chilenos. La metodología del estudio fue de

análisis factorial exploratorio (AFE) y confirmatorio (AFC) favorecieron la contextura de unifactorial proposición en el patrón inédito. Las consecuencias del análisis factorial aserativo multigrupo (AFCM) confirmaron el inalterable patrón de medición entre alumnos(as). Se deduce que la ESA presenta convenientes propiedades psicométricas para calcular la satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos. Esta investigación en efecto es un aporte que suma al estudio porque consiente revisar el efecto de un diseño puesto en marcha mediante una escala experimental dando consecuencias favorables.

Bernal, Lauretti, Agreda (2016) con la tesis titulada “Satisfacción académica en los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia”, con el finalidad de precisar el grado de satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. La metodología burócrata fue de tipo descriptiva y con un diseño no experimental. Los frutos del estudio indicaron que el 85.4% están satisfechos con la carrera asignada, hallando un incremento relacionado entre los niveles de satisfacción y la estadía en la carrera. El estudio finalizó con un alto porcentaje de alumnos que manifiestan sentirse muy satisfechos con la carrera a la cual fueron asignados y que están siguiendo. Los porcentajes muy bajos se hayan muy insatisfechos, aunque anhelan rematar sus estudios o solicitan variación. Este análisis es importante porque los resultados que los estudiantes de la universidad observada se hallan satisfechos con la carrera e institución a la que compete con la puntuación mínima de descontento refleja los motivos constantes de la insatisfacción por parte de los estudiantes produciendo que la universidad pueda laborar en los periodos percibidos.

En el ámbito nacional se halló a Rojas (2022) con la tesis denominada “Entorno ergonómico remoto y satisfacción académica en estudiantes de ingeniería industrial en una universidad privada, Trujillo-2021” para la obtención el grado de doctor, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el entorno ergonómico y la satisfacción académica en estudiantes de Ingeniería Industrial en una universidad privada, Trujillo-2021. La metódica utilizada fue tipo no experimental, descriptivo correlacional. En los resultados se obtuvo que la dimensión satisfacción académica, el 41.2% de los alumnos se observa con un nivel muy favorable, el mismo porcentaje, es decir el 41.2% lo percibe con un nivel favorable, el 13.7% con un nivel desfavorable y el 3.9% con un nivel muy desfavorable. Del análisis anterior el autor concluyó que los estudiantes custodian un alto nivel de satisfacción académica en

la medida que recibe que se cumplen las condiciones suficientes para que este pueda alcanzar con triunfo una serie de competencias útiles para su desempeño académico y su futuro desempeño como profesional. Este estudio es muy crucial porque incentiva al indagador a acoger un criterio distinto en relación a las variables que se asocian a la satisfacción académica, contando así con una metodología de estudio con resultados fehacientes. Se introdujo además a Espinoza (2020) con la tesis titulada “Evaluación de la satisfacción académica en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019”, cuyo motivo fue estimar la satisfacción académica en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019. La metodología funcionaria fue tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal. En los resultados se logró el nivel de satisfacción académica en estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, fue en un 32.7% (49) era alto, mientras que el 59.3% (89) tuvo un nivel medio y solo el 8.0% (12) obtuvo un nivel bajo. En la dimensión aspectos académicos, fue en un 46.0% (69) era alto, mientras que el 44.7% (67) tuvo un nivel medio y solo el 9.3% (14) obtuvo un nivel bajo. En la dimensión aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica fue en un 30.0% (45) era alto, mientras que el 46.0% (69) tuvo un nivel medio y solo el 24.0% (36) obtuvo un nivel bajo. El estudio concluyó dejando como certeza que un alto nivel de satisfacción académica se concibe en la medida en que la universidad fomente acontecimientos que establecen una base intelectual y práctica en el alumno de forma perseverante y asentado siempre en las necesidades educativas. Se concluyó, además, que el nivel de satisfacción académica de los alumnos del tercer año de una Universidad Privada de Lima es medio; el indicador matrícula es el que con mayor frecuencia presentó un nivel de satisfacción bajo, mientras que la dimensión de aspectos académicos tuvo un nivel alto, y la dimensión de aspectos administrativos un nivel medio. Este estudio es una contribución sobresaliente para esta averiguación porque nos faculta comprender que la satisfacción académica varía en relación al ambiente con el que está relacionado consintiendo someterlas a una discusión.

Se citó a Cueva (2020) con las tesis titulada “Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad de lengua, comunicación e idioma inglés de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – I”, cuyo objetivo fue la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad

de Lengua, Comunicación e Idioma Inglés de la facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – I. La metodología empleada descriptiva correlacional y sus resultados se expresan de forma cuantitativa. En los resultados se obtuvo que la satisfacción académica fue de 51,7 % de los estudiantes quienes manifiestan que se encuentran satisfechos; el 24,1 % se encuentran medianamente satisfechos y que solo un 24,1 % manifiestan que se encuentran insatisfechos. El estudio concluyó que Existe una relación significativa entre la dimensión desempeño académico y la satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad de Lengua, Comunicación e Idioma Inglés de la facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – I., debido a que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,793 representando una correlación positiva alta. Este estudio aporta a la investigación significativamente porque nos permite verificar el grado de desempeño que existe en otras partes del país en comparación a la ciudad escogida por el presente estudio de investigación.

Otro estudio que se consideró a nivel nacional es el de Palomino (2019) con la tesis titulada “Satisfacción académica en estudiantes de la carrera de psicología en dos instituciones, una acreditada y no acreditada” para obtención de grado de docencia universitaria, cuyo objetivo fue establecer las diferencias respecto de la satisfacción académica en los estudiantes de una carrera de psicología acreditada y otra no acreditada. La metodología empleada fue de diseño no experimental, descriptivo-comparativo. La muestra del estudio estuvo conformada por 250 estudiantes de psicología de ambos sexos, de entre 20 y 32 años de edad, un grupo de 135 encuestados pertenecen a una carrera acreditada de una universidad privada en Arequipa y 115 a una carrera no acreditada de una universidad nacional en Lima, a quienes se les aplicó la escala SATEST, la cual mide la satisfacción de la calidad educativa de los estudiantes de psicología. El estudio concluyó que la satisfacción estudiantil es una variable importante dentro del proceso de la calidad educativa en un programa de estudios, y demostró como las variables asociadas al sistema de trabajo académico que se emplea en las sesiones presenciales promueven amplios niveles de satisfacción académica. Del mismo modo, demostró como el servicio que brindan las universidades son sumamente importantes y predictores de la satisfacción académica. Este estudio es muy importante porque nos permite poder medir el grado de satisfacción que existe entre una universidad

acreditada y una que no lo es, evidenciándose notoriamente que existe una diferencia en la calidad educativa brindada en ambas universidades que nos dirige a los resultados reflejados en la investigación.

A nivel local se consideró a Coronado (2021) con la tesis denominada “Servicios digitales y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico privado, Piura, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación de aula virtual con la satisfacción académica de los estudiantes de la especialidad de Administración Industrial de SENATI sede Piura 2020 20, buscando analizar el grado de satisfacción por el servicios recibido para lograr su autorrealización. La metodología del estudio fue de tipo básica, no experimental transversal, descriptivo, correlacional del tipo de enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos en el estudio indican que existe una preferencia de los alumnos y los docentes de usar plataformas digitales como Facebook para dinamizar sus interacciones haciéndolas más rápidas y efectivas. La conclusión del estudio indicó que las variables aula virtual y satisfacción académica no tiene una relación significativa ya que se ha tenido un valor de significancia de 0.214 mayor al 0.05 en la prueba de Rho Spearman. Los resultados de este estudio son significativos porque nos evidencia que los Servicios digitales configuran una parte importante de la Satisfacción académica en la virtualidad transcurrida en el tiempo y espacio del desarrollo de la formación universitaria, cabe resaltar que los resultados dan como conclusión que las variables no cuentan con un valor significativo relacionado sientto respaldado por el instrumento aplicado.

Para conceptualizar y poder llegar a una operacionalización objetiva y certera la variable, acudir a las fuentes primarias o epistemológicas de las que derivan los argumentos teóricos de este constructo. Desde aquí hemos considerado conveniente escoger las siguientes teorías que discute sobre la satisfacción académica.

La epistemología de la satisfacción académica proviene de postulados, teorías y vertientes de categoría psicológica que abordaron el constructo “satisfacción”. Para López et al. (2001, Citado por Hernández et al., 2010), la satisfacción constituye un estado psicológico que ocurre cuando la actividad del sujeto da respuesta a sus necesidades; es decir, cuando se reestablece el equilibrio entre la necesidad y el objeto que la reduce mediante la intervención del individuo. Esta idea, ampliamente

aceptada en la sociedad, vislumbró un punto de quiebre en la medida en que la satisfacción podía ser alcanzada mediante la intervención de terceros.

Literatura especializada correspondiente al campo de la educación atribuye a la satisfacción el componente académico, definiéndose a la satisfacción académica, en un principio, como un elemento clave en la evaluación de la calidad educativa. Se definió a la satisfacción académica como un indicador clave de la calidad de la educación ya que determinaba con objetividad la eficacia de los servicios educativos y también la eficacia de los servicios administrativos. Es por ello que, posturas teóricas como la de Gento y Palacios (2003) estipularon que la satisfacción académica estaba constituida por diez dimensiones en las que incluían el cumplimiento de las necesidades básicas, servicios ofrecidos, seguridad vital y emocional, sistema de trabajo, prestigio y éxito personal.

Así mismo, se definió a la satisfacción académica como el grado de satisfacción que manifiestan los estudiantes universitarios que constituye el principal elemento para poder determinar la casta educativa, el mismo que se ve reflejado en la prestación académica y burócrata competente que es ofrecida en los centros educativos superiores (Jiménez, 2011); también como el estado de bienestar en el plano académico que incluye a los estudiantes en el momento la oportunidad de llevar a efecto el experimentar situaciones vinculadas a su rol como parte de la tripleta educativa (Espinoza B. , 2015). De estas últimas definiciones surgen diversas posturas que estructuran con particularidad la satisfacción académica. Para Surdez et al. (2017), la satisfacción académica se ubica ordenado por el grado de contentamiento que comprende el estudiante en el curso de la educación, el trato cortés, la calidad de la infraestructura y la productividad de la instrucción a través de la autorrealización. En los flamantes anuncios científicos, la multidimensionalidad de la satisfacción académica ha sido descuidado y se ha apuntado cuantificar a la satisfacción académica como una situación de fruición general (Morales, Valle, Díaz, & Pérez, 2018).

Para este estudio, se ha que la satisfacción académica como la consecuencia de una sucesión determinante que especifica denotativamente la calidad del servicio educativo. Es el efecto de una apreciación que ejerce el estudiante sobre los diferentes elementos que conforman la acción académica. Englobar el grado en que el estudiante debe darse cuenta que la universidad ha complacido a sus

necesidades educativas y el nivel de conformidad sobre la sucesión que se desarrollan en la universidad (Salinas et al., 2018; Mejía et al, 2019; Mejías et al., 2016).

Adquisición de competencias: Se ajusta que el estudiante universitario ponga al descubierto un eminente nivel de satisfacción académica cuando se alude que, a nivel académico y profesional, ha adquirido y desarrollado una colección de emulación útiles que fortifican su trabajo como estudiante y medrar su perfil como su venidero profesional. Mientras que las competencias académicas perfeccionan su actividad y desempeño como estudiante, alcanzando a que puedan desarrollarse con libertad y éxito en diversos escenarios académicos, las competencias profesionales le confieren la destreza para saber cómo, cuándo y de qué manera interpone en los diversos contextos profesionales de forma previsora y eficaz (Salinas et al., 2018).

Desempeño académico: Se objeta que el estudiante universitario evidencia constatar un alto nivel de satisfacción académica cuando éste evalúa aprobatoriamente los aspectos determinados del descargo del docente universitario. De todos los indicadores que se hallan sumergidos en la valoración del desempeño docente, sólo puede contarse con dos al momento de evaluarse desde el nacimiento y la vista del estudiante. Mencionemos al primer indicado, el mismo que guarda vínculo con la estimación de las competencias de los docentes o del profesorado. En estas competencias se puede determinar el holgado dominio y la veteranía del maestro afinidad a la asignatura, la aplicación de metodologías idóneas al nivel académico, el uso de estrategias como medios beneficiosos del aprendizaje y la ejecución de evaluaciones constructivas que fortalecen la actividad académica.

Por otro lado, el segundo indicador custodia la relación con los niveles académicos de exigencia. Se tiene conocimiento que un estudiante satisfecho es aquel que percibe que diferentes aspectos académicos que se aclopan al nivel formativo en que se hallan. Por ello, el autor manifiesta que existe satisfacción académica una vez que el estudiante siente como apropiado el grado de comprensión universitaria, el nivel de las metas académicas, así como el inconveniente de las acciones académicas (Salinas et al., 2018).

Objetivos de la educación superior: La certeza científica sostiene que los

estudiantes universitarios expresan sobre los amplios niveles de satisfacción a nivel académico cuando la universidad anima al elemento intelectual y beneficia a distintas diligencias de distracción dentro del espacio y entorno universitario. Por lo general, el estudiante universitario expresa una amplia necesidad de información que difícilmente es equilibrada en su totalidad por la programación académica. Ante esta demanda de información, la universidad abraza la iniciativa de llevar a cabo diversas actividades culturales y eventos académicos que buscan poner fin a esta carencia intelectual. Estos acontecimientos impulsan el sentir de satisfacción cuando establecen una comprobación intelectualmente enriquecedora y vivamente provechosa en su aprendizaje como venideros profesionales. En ese marco, se hallan otros estudios que ordena que el incremento de actividades de esparcimiento también constituye un favor clave que configura el grado de satisfacción académica. A causa de lo que antes ha dicho en cuando a la universidad se ampara a eventos culturales, deportivos y recreativos, el estudiante universitario exhibiéndose altos niveles de satisfacción académica (Mejía et al, 2019).

Sistema de trabajo: Diferentes teóricos, manifiestan que el estudiante universitario indica un amplio nivel de satisfacción académica cuando considera diversos componentes incluidos en una sesión de aprendizaje que son adecuados y útiles. Estos componentes configuran todo un sistema de trabajo que optimiza el aprendizaje y lo hace más factible en entornos universitarios. El primer indicador corresponde al contenido que incluye cada una de las sesiones de aprendizaje. Se considera que el estudiante alcanza adecuados niveles de satisfacción académica cuando percibe que en su formación universitaria está adquiriendo una serie de conocimientos y recursos que puede aplicar en diversos contextos y que le van a ser de gran utilidad en su actividad futura como profesional, lo que indica que sus expectativas de formación se realicen de forma óptima y satisfactoria. El segundo indicador corresponde a la utilidad que adquieren las actividades académicas. Se mantiene firme que las actividades académicas establecen un indicador de satisfacción académica siempre que obtengan un valor de utilidad que fortalezcan el aprendizaje y establezcan, al mismo tiempo, un reto académico que el estudiante encontrará eludir por albedrio propia. En conclusión, correspondiente al tercer indicador que atribuye su valor a la calidad del material educativo, se conviene que estos recursos educativos establecen una parte fundamental de la satisfacción en la medida en que estos colaboran con el aprendizaje a través de la transmisión de

información cuantiosa, valiosa y sintetizada (Mejía et al, 2019).

Centro de atención al estudiante: Se ordena que otra de las expectativas de la satisfacción académica corresponde al grado en que el estudiante valora positivamente los servicios o centros de atención al estudiante. Esta magnitud es finalmente evaluada por distritos instrumentos de satisfacción académica y calidad educativa, ya que no se puede desmontar la relación interdependiente que une a ambos fenómenos. En ejercicio a esta idea, se sostiene que el estudiante se siente satisfecho académicamente siempre que este servicio le brinde una adecuada atención. Un conveniente cuidado por parte del centro de atención al estudiante penetrando dos indicadores: la calidad del servicio y el trato deferente y empático. El estudiante indica que el centro de atención al estudiante es una entidad u organismo institucional apto para brindar un servicio adecuado, destacado, que insiste en la inmediatez y la efectividad de su respuesta, se confirma que las necesidades de atención académica se encuentran satisfechas, llegando a concluirse que existe un nivel de satisfacción académica óptimo. Del mismo modo, se concuerda que la satisfacción académica puede evidenciar si el estudiante manifiesta aspectos positivos del trato que ha atendido por parte de esta identidad, ya que indica similitud con la forma en cómo se entrega dicho servicio. (Mejías et al., 2016).

Servicios digitales: La última dimensión de la satisfacción académica implicar aspectos relacionados con la habitabilidad de la institución. Como en la actualidad, reseñar la satisfacción académica en servicio a la presentación de las vivencias en los salones de clases, los laboratorios, los comedores, los campos deportivos, el mobiliario, entre otros, es un trabajo imposible, se ha anotado y descrito que la satisfacción académica en oficio a dos servicios latentes con los que diariamente el estudiante universitario tiene empalme. Los teóricos señalan que es posible entender el grado de satisfacción académica del estudiante considera su evocación sobre la calidad que los estudiantes tienen en relación a dos servicios fundamentales: la plataforma institucional y la biblioteca digital. En relación a la plataforma institucional, se objeta que la satisfacción de estos servicios se maquina en la medida en que el estudiante le imputa facilidades para la instrucción y la dirección de recursos educativos. Por otro lado, conforme a la biblioteca digital, se sustenta que la satisfacción del estudiante se refleja en la evaluación positiva que hace de este servicio señalando que oculta sus necesidades de indagación, que

coopera con la configuración de aptitudes académicas y que proporciona el aprendizaje (Mejías et al., 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

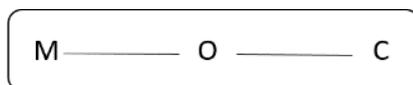
El presente estudio fue de tipo aplicada, porque invocamos a la teoría y aplicamos asignar permite medir una variable de estudio y obtener nuevos conocimientos que luego serán divulgados para su adaptación y, por ende, para el enriquecimiento del crecimiento social. Enfoque de investigación que se utilizará será cuantitativa, según Gómez (2006) usa la recolección y análisis de datos para responder cuestionamientos de investigación y probar hipótesis constituidas previamente, confiando en la medida numérica, calculo y el uso de la estadística para lograr probar con precisión sobre modelos de una muestra. Tipo de investigación del presente trabajo es aplicada, puesto que permite establecer actuaciones e implementar políticas y estrategias, al cual podríamos llamar investigación pura. Namakforoosh (2005) indica que la investigación aplicada tiene soporte básicamente la solución del problema, sin embargo, también enfatiza hacia la tomade decisiones cruciales para la toma de decisiones fundamentales a largo plazo.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental transversal descriptivo. No experimental puesto que no se manipula ninguna variable, transversal porque al análisis es el resultado de un análisis o estudio en un determinado espacio temporal de nivel descriptivo comparativo, puesto que se describirá como se presenta un fenómeno en dos muestras distintas (Díaz, 2006). Asimismo Díaz (2006) manifiesta que los diseños descriptivos tienen como finalidad buscar la repercusión que produzcan las variaciones de una o más variables, con el único fin de lograr una descripción de estas. La presente investigación fue establecida por el tipo de enfoque cuantitativo para inquirir sobre entorno en la variable de satisfacción académica, según Tamayo (2007) el enfoque cuantitativo indaga una desemejanza a través de las teorías actuales, teniendo como partida sobre una variedad de hipótesis, averiguando una muestra de forma azarosa, pero peculiar al momento de mostrar la investigación sobre de la metrópoli que se tiene como propósito de estudio. Para Sampieri (2014) se delimita a un esquema lógico y consecuente que permita sondear en el planteamiento de interrogantes basándose sobre lo investigado para conducirse

con la validación.

El gráfico que acompañó la indagación fue el posterior:



Dónde M representó la muestra

O representa las variables

C comparación de la muestra

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción académica

Definición conceptual: La satisfacción normativa o académica como mejor es conocida, es producto de una evaluación que ejerce el estudiante sobre los diversos componentes que configuran la actividad académica. Comprende el grado en que el estudiante percibe que la universidad ha satisfecho sus necesidades educativas y el grado de conformidad sobre los sucesos que se despliegan en la facultad. (Salinas et al., 2018; Mejía et al., 2019; Mejías et al., 2016).

Definición operacional: La estructura será regulado mediante un cuestionario de Satisfacción académica de autoría propia.

Indicadores:

Adquisición de competencias: competencias académicas, competencias profesionales

Desempeño académico: competencias del profesorado, nivel de exigencia

Objetivos de la educación superior: estimulación intelectual, esparcimiento

Sistema de trabajo: contenido de las sesiones de aprendizaje, actividades académicas, calidad del material educativo

Centro de atención al estudiante: calidad del servicio, trato respetuoso y empático

Servicios digitales: plataforma institucional, biblioteca digital

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Arias (2006) señala que el pueblo es un grupo infinito o finito de elementos con peculiaridades generales las cuales permitirán una extensión en las conclusiones del estudio quedando demarcada por la problemática y los objetivos de la investigación. En este estudio, la totalidad de los alumnos de dos universidades privadas de Piura, por ende la población estuvo conformado sólo por 200 alumnos de las dos universidades de Piura, 100 corresponden a la primera universidad registrada y 100 a la segunda universidad.

Muestra

La muestra es la esencia de un subcategorización de la población, es decir, pertenece al conjunto decisivo en sus cualidades (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La dimensión de la muestra se evaluó examinando un grado de confianza del 95%, un límite de error muestral de 5% y valores p y q del 50%. Como consecuencia, se logró una muestra con un total de 50 participantes.

Criterios de inclusión: Se toma en cuenta los estudiantes matriculados para este periodo 2022 – I de la Universidad 1 y la Universidad 2.

Criterios de exclusión: Se denegó la participación mediante el consentimiento informado.

Muestreo

En esta investigación se eligió un muestreo probabilístico aleatorio simple. El muestreo es un instrumento del análisis científico. Sin embargo. Los muestreos probabilísticos hacen alusión al aprendizaje o la descomposición de proporciones reducidas de una población. La misma que emplea fisonomías de procedimientos de selección aleatoria. En esta se califica a todos los participantes bajo una estipulación donde indica que formarán parte del estudio. Por otro lado, los no probabilísticos se caracterizan porque no toda la población puede ser parte de la exploración. Ahora los concedores manifiestan que el objeto en un estudio científico, puede estudiarse en poblaciones reducidas donde interesa saber sobre el criterio de todas las magnitudes de indagación, se adjudica el muestreo censal, que se estima ser una técnica probabilística que configura que toda la población se transforma en la muestra. Según Vivanco (2005) manifiesta que la desigualdad tiene que ver del modo a como se elige entre los elementos y la precisión

considerada.

Unidad de análisis

La unidad de análisis de los universitarios son alumnos de las universidades de Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En esta exploración se empleó la encuesta en el formato de la virtualidad se asignó en la actual indagación la técnica de la encuesta, según Ortiz (2003) menciona que las técnicas se consideran al grupo acciones preparadas específicamente para un procedimiento de trabajo que continua hasta llegar a un coronamiento determinado.

Según Callejo, del Val. Gutiérrez & Viedma (2009) la encuesta es un proceso de análisis que tiene como finalidad adquirir una data relevante y verídica a través de un suceso de expansivo entre el entrevistado y el entrevistador.

Instrumento

Cuestionario: El cuestionario permite recolectar antecedentes originarios de fuentes primarias, es decir, de personas que disponen de información de sumo provecho (García, 2004). Para esta investigación se diseñó un cuestionario denominado “Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura 2022” de tipo Likert variado por más de 40 preguntas distribuido basado en 6 dimensiones. Con una escala de medición ordinal, considerando las siguientes opciones Completamente de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Validez

Según León, Montero (2006), la validez refleja el grado en el que el examen mide los conocimientos que pretende medir. En esta investigación, la validez se obtuvo mediante el método juicio de expertos. Este proceso dio como resultado una validez del instrumento verificado por 3 profesionales con grado de magister con experiencia en investigación y educación la misma que asegura que el instrumento es muy aplicable (Anexo 03).

Confiabilidad

La confiabilidad se dirige a aspectos de consistencia de las calificaciones, dicho de otro modo, es la prueba que denota la medida en que los diferencias particulares de los frutos logran atribuir a “verdades diferenciadas” en las particularidades deferentes y el grado en que pueden deberse a errores fortuitos (Anastasi, Urbina, 1998). Para este estudio, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, tras aplicar un estudio piloto a 30 integrantes en el que se halló una medida de 0.913, cabe resaltar que la teoría indica que la herramienta es verídica si el coeficiente de Alfa de Cronbach sobre pasa la medida de 0.60, considerando que el mecanismo si es fidedigno.

3.5. Procedimientos

Se solicitó permiso de los delegados universitarios para que se pueda llevar a cabo la realización de la encuesta sobre la satisfacción académica a los universitarios. Así mismo, se estableció fecha y hora para la ejecución del cuestionario. Se comunicó todos los detalles de la encuesta, para la facilitación del recojo de información. Se respondió a todas las interrogantes de los integrantes por anticipado para así aplicar la encuesta correctamente. La toma de datos duró de 20 a 30 minutos como tiempo límite con un piloto de 30 estudiantes encuestados. De igual manera se realizó la adaptación de la prueba con la venia de los 4 expertos en la comprensión de los ítems y escala. Por lo menos dentro de este estudio se permitió que emplear un léxico y el idioma del inglés para poder enriquecer esta investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En este estudio se empleó la estadística descriptiva a través de porcentajes y estadígrafos descriptivos. Asimismo, los softwares que se emplearon fueron SPSS y Microsoft Excel. Los resultados fueron inmersos en tablas de datos que sirvió para organizar mejor la información. Asimismo, estas tablas fueron adaptadas al formato APA de la séptima edición.

3.7. Aspectos éticos

Según Aguilar (2012) manifiesta que los aspectos éticos se definen como una estructura mínima para examinar la comprensión de los procesos necesarios para la transformación de una realidad o situación concreta, diferenciando lo malo o

bueno que nuestro comportamiento ético pueda evidenciar.

Por ello, se examinó el comienzo de albedrío, que conlleva que los participantes a un estudio donde serán libres de acceder, consentir, o no, sobre el estudio. Se reflexionó sobre el principio de ayuda, que conlleva a mostrar que el desenlace del estudio funcionara para acrecentar u otorgarles preminencia a los individuos inculcado en la indagación. Se reflexionó sobre la procedencia de incumbencia del experto y científica, puesto que se avala el rigor científico para cada procedimiento que se realizará. Por ello, se consideró el comienzo de autodeterminación, puesto que el estudio no se interpreta bajo ningún fin particular ajeno al académico. Por último, en relación al principio de pertenencia intelectual de este trabajo, comprende que toda la investigación del presente trabajo es sustraída de diferentes fuentes documentales, la misma que será adecuadamente mencionada y referenciada.

IV. RESULTADOS

4.1 Determinar el nivel comparativo de la Satisfacción académica en estudiantes de las universidades de Piura en 2022.

Tabla 1

Nivel comparativo de la satisfacción académica

		Tabla cruzada Satisfacción académica*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				Total	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Satisfacción académica	Bajo	1	4.0%	1	4.0%	2	4.0%
	Regular	4	16.0%	5	20.0%	9	18.0%
	Bueno	17	68.0%	11	44.0%	28	56.0%
	Muy bueno	3	12.0%	8	32.0%	11	22.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 1 muestra el nivel de cotejo sobre la satisfacción académica en los alumnos de las universidades de Piura. Se aprecia que la satisfacción académica se encuentra en un nivel bueno (56%) seguido de un nivel muy bueno (22%), regular (18%) y bajo (4%). No se evidenció registro de estudiantes con un nivel de satisfacción muy bajo (0%). En lo que concierne al análisis comparativo, se percibe que en la Universidad 1 el nivel más alto es el bueno (68%), del mismo modo, el nivel más destacable en la Universidad 2 es el bueno (44%). Sin embargo, se evidencia que el segundo nivel con mayor destacamento es la Universidad 2 es el Muy bueno (32%) a diferencia de la Universidad 1 que se muestra regular (16%).

Tabla 2*Estadística descriptiva de la satisfacción académica*

Variable/dimensión	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
Satisfacción académica	3.88	4	4	0.666	4.04	4.00	4	0.841
Adquisición de competencias	3.68	4.00	4	0.627	3.68	4.00	4	0.802
Desempeño docente	3.84	4.00	4	0.554	3.88	4.00	4	1.013
Objetivos de la educación superior	3.80	4.00	4	0.707	3.80	4.00	4	0.816
Sistema de trabajo	3.72	4.00	4	0.792	3.84	4.00	4	0.554
Centro de atención al estudiante	3.80	4.00	4	0.866	4.00	4.00	4	0.764
Servicios digitales	3.64	4.00	4	0.757	3.84	4.00	4	0.688

La tabla 2 demuestra el censo descriptivo de la satisfacción académica. En términos generales, se observa que la media correspondiente a la universidad 1 oscila entre 3.64 a 3.88, lo que evidencia que porcentajes con mayores niveles se agrupan en las categorías bueno y regular. Por otro lado, mientras que en la Universidad 2, se percibe que se comprende medianamente los valores de 3.68 a 4.04, lo que implica que mayor agrupación de porcentajes se encuentra en las categorías buenas y muy buenas. La homogeneidad en la medida de la moda confirma el hecho de que el nivel más destacable a nivel general y a nivel comparativo es el nivel bueno. Por otro lado, las medidas de desviación estándar, al encontrarse en un rango mayor a 0.5 e inferior a 1.0 (a excepción del desempeño docente, que es 1.013), indica que los valores se agrupan en las categorías mencionadas con anterioridad.

4.2. Determinar el nivel comparativo de la dimensión Adquisición de competencias en estudiantes de las universidades de Piura en 2022

Tabla 3

Nivel comparativo de la dimensión Adquisición de competencias

		Tabla cruzada Adquisición de competencias*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				Total	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Adquisición de competencias	Muy bajo	0	0.0%	1	4.0%	1	2.0%
	Regular	10	40.0%	7	28.0%	17	34.0%
	Bueno	13	52.0%	15	60.0%	28	56.0%
	Muy bueno	2	8.0%	2	8.0%	4	8.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 3 muestra el nivel comparativo de la dimensión Adquisición de competencias. En cuanto a la Universidad 1, el 40.0% denota un regular nivel, el 52.0% un nivel bueno, el 8.0% un nivel muy bueno y no se evidenció registro de estudiantes con un nivel de satisfacción muy bajo (0%). En cuanto a la Universidad 2, el 4.0% denota un nivel muy bajo, el 28.0% un nivel regular, el 60.0% un nivel bueno y el 8.0% un nivel muy bueno. Al comparar los resultados, los datos proyectan que las capacidades relacionadas con la Adquisición de competencias se encuentran menos desarrolladas en la Universidad 1 (52.0%). Asimismo, se denota que estas competencias destacan en la Universidad 2, ya que el nivel de esta es de 60.0% de los estudiantes de dicha universidad es bueno.

Tabla 4*Estadística descriptiva de la dimensión Adquisición de competencias*

Ítems	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico	3.84	4.00	4.00	0.69	3.88	4.00	4.00 ^b	1.20
2. Tus competencias académicas han mejorado este ciclo	3.60	4.00	4.00	1.00	3.72	4.00	4.00	0.98
3. Has desarrollado habilidades para desenvolverte con autonomía en diversos contextos académicos	4.00	4.00	4.00	0.58	4.08	4.00	4.00	0.91
4. Has aprendido a resolver diversos problemas de tu campo de estudio	3.88	4.00	4.00	0.73	3.88	4.00	4.00	0.88
5. Has desarrollado la habilidad para realizar intervenciones eficaces	3.80	4.00	4.00	0.91	3.88	4.00	4.00	0.83
6. Has desarrollado competencias para ejercer apropiadamente la profesión	3.88	4.00	4.00	0.88	3.96	4.00	4.00	0.93
	3.68	4.00	4	0.627	3.68	4.00	4	0.802

En la tabla 4 se mira el recuento descriptivo de los reactivos que conforman la dimensión Adquisición de competencias. Se observa que los promedios de los reactivos de la Universidad 1 son superiores a 4 con una desviación estándar entre 0.58 y 1.00. También se observa que en la Universidad 2, los promedio varían entre 3.72 y 4.08 y la desviación estándar entre 0.83 y 1.20. Esto implica que en la Universidad 1, las respuestas más representativas de los ítems que conforman dicha dimensión fueron Neutral y Desacuerdo mientras que en la Universidad 2, las respuestas más representativas fueron De acuerdo y Completamente de acuerdo.

4.3. Objetivo específico 2: Determinar el nivel comparativo de la dimensión Desempeño docente en estudiantes de las universidades de Piura en 2022

Tabla 5

Nivel comparativo de la dimensión Desempeño docente

		Tabla cruzada Desempeño docente*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				Total	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Desempeño docente	Muy bajo	0	0.0%	1	4.0%	1	2.0%
	Bajo	0	0.0%	1	4.0%	1	2.0%
	Regular	6	24.0%	5	20.0%	11	22.0%
	Bueno	17	68.0%	11	44.0%	28	56.0%
	Muy bueno	2	8.0%	7	28.0%	9	18.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 5 muestra el nivel comparativo de la dimensión Desempeño docente. En cuanto a la Universidad 1, el 0.0% denota un nivel muy bajo, el 0.0% un nivel bajo, el 24.0% un nivel regular, el 68.0% un nivel bueno y el 8.0% un nivel muy bueno. En cuanto a la Universidad 2, el 4.0% denota un nivel muy bajo, el 4.0% un nivel bajo, el 20.0% un nivel regular, el 44.0% un nivel bueno y el 28.0% un nivel muy bueno. Al comparar los datos, se nota una clara diferencia entre ambas muestras. La tabla proyecta que en la Universidad 1, más de la mitad de los estudiantes (68.0%) concuerda que el desempeño del docente es bueno, mientras que sólo el 44.0% de la Universidad 2 ha alcanzado un nivel bueno. Asimismo, se han registrado casos en la Universidad 2 con un nivel muy bueno del 28.0% en el desempeño del docente. Por otro lado, se ve que en la Universidad 2 se encuentra más estudiantes con un nivel muy bajo y bajo del 4% a comparación de la Universidad 1 que cuenta con el 0.0%.

Tabla 6*Estadística descriptiva de la dimensión Desempeño docente*

Ítems	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
7. El conocimiento y dominio de la asignatura acredita la idoneidad del profesorado universitario	3.96	4.00	4.00	0.73	3.84	4.00	4.00	0.94
8. Los docentes emplean estrategias de enseñanza que facilitan el aprendizaje	3.68	4.00	4.00	1.07	3.80	4.00	4.00	1.04
9. Los docentes emplean metodologías que facilitan el aprendizaje	3.68	4.00	4.00	1.03	3.88	4.00	4.00	0.97
10. Los docentes emplean un lenguaje que permite asimilar rápido la información	3.92	4.00	4.00	0.81	3.76	4.00	5.00	1.13
11. Las evaluaciones del docente fortalecen tu actividad académica	3.96	4.00	4.00	0.93	3.80	4.00	4.00	0.96
12. El grado de exigencia es apropiado para el nivel académico en que te encuentras	3.76	4.00	4.00	1.27	3.76	4.00	4.00	0.93
13. Las metas académicas son apropiadas para el nivel académico en que te encuentras	3.92	4.00	4.00	0.81	3.68	4.00	4.00	1.03
14. La complejidad de las actividades académicas corresponde al nivel académico en que te encuentras	3.92	4.00	4.00	0.70	3.72	4.00	4.00	1.06
	3.84	4.00	4	0.554	3.88	4.00	4	1.013

En la tabla 6 se percibe la estadística descriptiva de los reactivos que conforman la dimensión Desempeño docente. Se evidencia que los promedios de los reactivos de la Universidad 1 se mantienen en un 4 con una desviación entre 0.70 y 1.27. También se observa que en la Universidad 2, los promedios varían entre 3.88 y 3.68 y la desviación estándar entre 0.93 y 1.13. Esto implica que las respuestas más

frecuentes brindadas por los estudiantes de la Universidad 1 fueron Desacuerdo y Neutral; mientras que las respuestas más frecuentes brindadas por los estudiantes de la Universidad 2 fueron Completamente de acuerdo y De acuerdo.

4.4. Determinar el nivel comparativo de la dimensión Objetivos de la educación superior en estudiantes de las universidades de Piura en 2022

Tabla 7

Nivel comparativo de la dimensión Objetivos de la educación superior

		Tabla cruzada Objetivos de la educación superior*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				Total	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Objetivos de la educación superior	Bajo	1	4.0%	1	4.0%	2	4.0%
	Regular	6	24.0%	8	32.0%	14	28.0%
	Bueno	15	60.0%	11	44.0%	26	52.0%
	Muy bueno	3	12.0%	5	20.0%	8	16.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 7 muestra el nivel comparativo de la dimensión Objetivos de la educación superior. En cuanto a la Universidad 1, el 4.0% de los estudiantes denota un nivel bajo, el 24.0% un nivel regular, el 60.0% un nivel bueno y el 12.0% restante un nivel muy bueno. En cuanto a la Universidad 2, el 4.0% denota un nivel bajo, el 32.0% un nivel regular, el 44.0% un nivel bueno y el 20.0% un nivel muy bueno. Al comparar los datos, se encontró que en la Universidad 2 cuenta con un registro de estudiantes con un nivel muy bueno del 20.0% a diferencia de la Universidad 1 que cuenta con el 12.0%. Se encontró que en la Universidad 2 y la Universidad 1 cuentan con la misma cantidad de porcentaje del 4.0% en el nivel bajo.

Tabla 8*Estadística descriptiva de la dimensión Objetivos de la educación superior*

Ítems	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
15. La universidad promueve eventos académicos intelectualmente enriquecedores	4.04	4.00	4.00	0.89	3.88	4.00	4.00	0.93
16. La universidad promueve cursos que fortalecen competencias académicas y profesionales	3.84	4.00	4.00	0.62	4.00	4.00	4.00	0.71
17. La universidad promueve actividades culturales	4.08	4.00	4.00	0.70	3.92	4.00	4.00	0.86
18. La universidad promueve actividades deportivas-recreativas	4.04	4.00	4.00	0.98	3.80	4.00	4.00	0.82
	3.80	4.00	4	0.707	3.80	4.00	4	0.816

En la tabla 8 se mira la estadística descriptiva de los reactivos que conforman la dimensión Objetivos de la educación superior. Se evidencia que los promedios de los reactivos de la Universidad 1 son superiores a 3.84 e inferiores a 4.08 con una desviación estándar entre 0.62 y 0.98. También se observa que en la Universidad 2, los promedios varían entre 3.80 y 4.00 con una desviación estándar entre 0.82 y 0.93. Esta información implica que las respuestas más frecuentes de los estudiantes de la Universidad 1 fueron Totalmente en desacuerdo, desacuerdo y neutral. Respecto a la universidad 2, las respuestas más frecuentes fueron De acuerdo.

4.5. Determinar el nivel comparativo de la dimensión Sistema de trabajo en estudiantes de las universidades de Piura en 2022

Tabla 9

Nivel comparativo de la dimensión Sistema de trabajo

		Tabla cruzada Sistema de trabajo*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				I otal	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Sistema de trabajo	Bajo	2	8.0%	0	0.0%	2	4.0%
	Regular	6	24.0%	6	24.0%	12	24.0%
	Bueno	14	56.0%	17	68.0%	31	62.0%
	Muy bueno	3	12.0%	2	8.0%	5	10.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 9 muestra el nivel comparativo de la dimensión Sistema de trabajo. En la Universidad 1 se observa que el 8.0% denota un nivel bajo, el 24.0% un nivel regular, el 56.0% un nivel bueno y el 12.0% un nivel muy bueno. Por otro lado, en la Universidad 2, el 0.0% denota un nivel bajo, el 24.0% un nivel regular, el 68.0% un nivel bueno y el 8.0% restante un nivel muy bueno. Al comparar los datos, se observa que en la Universidad 2 no hay registros de estudiantes con un nivel bajo a diferencia de la Universidad 1, donde se ha registrado el 8.0%. Se observa que es mayor la conformidad de los estudiantes de la Universidad 1 que presentan un nivel bajo en la dimensión sistema de trabajo a comparación de la Universidad 2. Por último, se observa que el nivel que más destaca en la Universidad 2 es el nivel bueno, mientras que en la Universidad 1 destacan los niveles bueno y muy bueno.

Tabla 10*Estadística descriptiva de la dimensión Sistema de trabajo*

Ítems	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
19. Estás adquiriendo conocimientos indispensables para tu futura labor profesional	3.92	4.00	4.00	0.95	4.08	4.00	4.00 ^b	0.81
20. Tus expectativas de formación académica se están cumpliendo satisfactoriamente	3.92	4.00	4.00	0.95	3.88	4.00	4.00	0.73
21. Lo que aprendes en clase puedes aplicarlo a diversos contextos académicos	3.88	4.00	4.00	0.93	4.04	4.00	4.00	0.73
22. Las actividades académicas que programa el maestro refuerzan lo aprendido en clase	3.80	4.00	4.00	1.04	3.88	4.00	4.00	0.88
23. Las actividades académicas constituye un reto para ti	3.84	4.00	4.00	0.90	4.04	4.00	4.00	0.61
24. El material educativo contiene información útil y relevante	3.76	4.00	4.00	1.01	4.12	4.00	4.00	0.73
25. El material educativo complementa tu aprendizaje	3.84	4.00	4.00	0.85	3.96	4.00	4.00	0.73
	3.72	4.00	4	0.792	3.84	4.00	4	0.554

En la tabla 10 se nota la estadística descriptiva de los reactivos que conforman la dimensión Sistema de trabajo. Se evidencia que los promedios de los reactivos de la Universidad 1 son mantienes en 4.00 con una desviación entre 0.85 y 1.04. También se observa que en la Universidad 2, los promedios varían entre 3.88 y 4.12 con una desviación estándar de 0.61 a 0.88. Esta información implica que en la Universidad 1, las opciones de respuesta más representativas fueron En desacuerdo y Neutral, mientras que en la Universidad 2 fue la alternativa De acuerdo.

4.6. Determinar el nivel comparativo de la dimensión Centro de atención al estudiante en estudiantes de las universidades de Piura en 2022

Tabla 11

Nivel comparativo de la dimensión Centro de atención al estudiante

		Tabla cruzada Centro de atención al estudiante*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				I total	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Centro de atención al estudiante	Muy bajo	1	4.0%	0	0.0%	1	2.0%
	Regular	6	24.0%	7	28.0%	13	26.0%
	Bueno	14	56.0%	11	44.0%	25	50.0%
	Muy bueno	4	16.0%	7	28.0%	11	22.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 11 muestra el nivel comparativo de la dimensión Centro de atención al estudiante. En la Universidad 1, el 4.0% denota un nivel muy bajo, el 24.0% un nivel regular, el 56.0% un nivel bueno y el 16.0 % restante un nivel muy bueno. En cuanto a la Universidad 2, el 0.0% mostró un nivel muy bajo, el 28.0% un nivel regular, el 44.0% un nivel bueno y el 28.0% un nivel muy bueno. Al contrastar los efectos, se percibe que más de la mitad de estudiantes de la Universidad 1 ha desarrollado esta dimensión del centro de atención al estudiante en un nivel bueno, mientras que el 28% de la Universidad 2 las ha desarrollado en un nivel muy bueno.

Tabla 12*Estadística descriptiva de la dimensión Centro de atención al estudiante*

Ítems	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
26. El centro de atención al estudiante es una entidad muy competente	3.64	4.00	4.00	1.04	4.00	4.00	4.00	0.82
27. El servicio que brinda el centro de atención al estudiante es excelente	3.56	4.00	4.00	1.00	3.72	4.00	3.00	0.84
28. La labor que realiza el centro de atención al estudiante es sobresaliente	3.76	4.00	4.00	1.01	3.76	4.00	4.00	0.93
29. El centro de atención al estudiante destaca por brindar soluciones efectivas	3.88	4.00	4.00	0.93	3.72	4.00	4.00	0.68
30. El centro de atención al estudiante brinda una atención respetuosa	4.00	4.00	4.00	0.91	4.04	4.00	4.00	0.68
31. El personal de atención al estudiante es amable y cordial	3.92	4.00	4.00	0.95	4.00	4.00	4.00	0.76
32. El centro de atención al estudiante destaca por asistir y guiar a los estudiantes	3.80	4.00	4.00	0.91	3.84	4.00	4.00	0.62
33. El centro de atención al estudiante se interesa por las necesidades del alumnado	3.76	4.00	4.00	0.83	4.00	4.00	4.00	0.76
34. El centro de atención al estudiante muestra disposición por ayudar	3.76	4.00	4.00	0.88	3.84	4.00	4.00	0.75
	3.80	4.00	4	0.866	4.00	4.00	4	0.764

En la tabla 12 se observa la estadística descriptiva de los reactivos que conforman la dimensión Centro de atención al estudiante. Se evidencia que los promedios de los reactivos de la Universidad 1 se mantienen en un 4 con una desviación entre 0.83 y 1.04. También se observa que en la Universidad 2, los promedio varían entre 3.72 y 4.04 y la desviación estándar entre 0.62 y 0.93. Esto implica que las opciones de respuesta más representativas dadas por los

participantes de la Universidad 1 fueron Neutral y De acuerdo mientras que en la Universidad 2 fueron En desacuerdo.

4.7. Determinar el nivel comparativo de la dimensión Servicios digitales en estudiantes de las universidades de Piura en 2022

Tabla 13

Nivel de semejanza sobre la dimensión Servicios digitales

		Tabla cruzada Servicios digitales*UNIVERSIDAD					
		UNIVERSIDAD				Total	
		Universidad 1		Universidad 2			
		N	%	N	%	N	%
Servicios digitales	Muy bajo	1	4.0%	0	0.0%	1	2.0%
	Bajo	0	0.0%	1	4.0%	1	2.0%
	Regular	7	28.0%	5	20.0%	12	24.0%
	Bueno	16	64.0%	16	64.0%	32	64.0%
	Muy bueno	1	4.0%	3	12.0%	4	8.0%
Total		25	100.0%	25	100.0%	50	100.0%

La tabla 13 muestra el nivel comparativo de la dimensión Servicios digitales. En cuanto a la Universidad 1, el 4.0% denota un nivel muy bajo, el 0.0% mientras que el nivel bajo, el 28.0% un nivel regular, el 64.0% restante un nivel bueno y el 4.0% muy bueno. En cuanto a la Universidad 2, el 0.0% denota un nivel muy bajo, el 4.0% un nivel bajo, el 20.0% un nivel regular, el 64% un nivel bueno y el 12% un nivel muy bueno. Al comparar los resultados conseguidos, se observa que en la Universidad 1, la dimensión de servicios digitales se presenta mayoritariamente en un nivel bueno mientras que en la Universidad 2 se presentan un nivel muy bueno del 12%. Se observa, además, que en la Universidad 2 no hay estudiantes que manifiesten un nivel muy bajo en esta dimensión, como si ocurre en la Universidad 1, donde el 4% presenta un nivel muy bajo.

Tabla 14*Servicios digitales de la dimensión Servicios digitales*

Ítems	UNIVERSIDAD 1				UNIVERSIDAD 2			
	Media	Mediana	Moda	DS	Media	Mediana	Moda	DS
35. La plataforma institucional facilita el aprendizaje virtual	3.84	4.00	4.00	1.03	4.04	4.00	4.00	0.79
36. La plataforma institucional facilita la gestión de los recursos educativos	3.88	4.00	4.00	0.88	4.00	4.00	4.00	0.65
37. La plataforma institucional cuenta con herramientas útiles para el aprendizaje	4.00	4.00	4.00	0.91	3.96	4.00	4.00	0.73
38. Los recursos de la biblioteca digital enriquecen tu actividad académica	3.84	4.00	4.00	0.90	3.92	4.00	4.00	0.76
39. La biblioteca digital cubre tus necesidades de información	3.76	4.00	4.00	0.83	4.04	4.00	4.00	0.61
40. La biblioteca digital es útil en tu actividad académica	3.84	4.00	4.00	0.94	3.88	4.00	4.00	0.78
	3.64	4.00	4	0.757	3.84	4.00	4	0.688

En la tabla 14 se observa la estadística descriptiva de los reactivos que conforman la dimensión Servicios digitales. Se evidencia que los promedios de los reactivos de la Universidad 1 son superiores a 3 e inferiores a 4.04 con una desviación entre 0.83 y 1.03. También se observa que en la Universidad 2, los promedio varían entre 3.88 y 4.04 y la desviación estándar entre 0.61 y 0.79. Esta información implica que en la Universidad 1, las opciones de respuesta más representativas fueron Neutral y De acuerdo, mientras que en la Universidad 2 fue la alternativa En desacuerdo.

V. DISCUSIÓN

1. En cuanto al propósito general, se pudo concertar que el nivel de la satisfacción académica se encuentra en un nivel bueno. Esto quiere decir que los estudiantes valoran positivamente y se sienten satisfechos en cuanto a los componentes que configuran la actividad académica los cuales guardan relación con la transacción de competencias útiles para la vivencia académica y profesional, se sienten satisfechos respecto al desempeño del docente y el sistema de trabajo que emplea, asimismo valora positivamente las actividades y servicios que ofrecen las universidades en cuestión. Correspondiente al análisis comparativo, a nivel de porcentajes se evidenció que entre ambas universidades el nivel de la satisfacción académica es bueno. Del mismo modo, se demostró similitud respecto a las medidas de los estadígrafos descriptivos, con una ligera variación de 0.30 puntos en la media. Esto puede explicar porque en la Universidad 2 hay más estudiantes que manifiestan una satisfacción académica en un nivel muy bueno a comparación de la Universidad 1.

Surdez (2018) sostiene que la satisfacción académica es un indicador que dictamina el jaez de la educación. Cuando los niveles son óptimos, es muy probable que la evaluación general de la calidad de todos componentes que confluyen en la educación también lo sea. Este autor sostiene que cuando los niveles de satisfacción académica se presentan en niveles bajos, es muy probable que los estudiantes tengan un rendimiento académico deficiente, no perciban que el aprendizaje sea significativo y, en una situación extrema o polarizada, puede abandonar los estudios. Sin embargo, cuando los niveles de satisfacción académica son altos, el rendimiento de los alumnos aumenta y el aprendizaje se vuelve significativo.

Este estudio concuerda con Bernal (2010) quien concluyó que un crecido tanto por ciento de alumnos que manifiestan estar muy complacidos con la carrera a la cual fueron asignados y que están cursando. En porcentajes muy bajos se encuentran muy insatisfechos, aunque anhelan terminar sus estudios o solicitar cambio. Esto reflejó que los estudiantes de la universidad analizada se encuentran satisfechos a la carrera e institución a la que pertenecen y que el porcentaje mínimo de insatisfacción refleja los motivos frecuentes de la insatisfacción por parte de los estudiantes generando que la universidad pueda trabajar en los aspectos

observados.

Al comparar los hallazgos del presente estudio con la teoría existente y los estudios previos, se determina que el nivel de la satisfacción académica es bueno. Del mismo modo, se determina que sobre las dos universidades estudiadas cuentan con un nivel más desarrollado es el nivel bueno, lo que implica un alto grado de conformidad respecto a todos los elementos que configuran la educación superior.

2. En lo que respecta inicialmente al primer objetivo específico, se encontró que el nivel de la dimensión Adquisición de competencias es bueno, lo que implica que los estudiantes han sido capaces de adquirir competencias adecuadas para un desenvolvimiento académico y profesional exitoso durante su estancia en la universidad. Correspondiente al estudio confrontado, se observa que en las dos universidades el nivel con mayor porcentaje el grado de satisfacción es bueno. No obstante, existe cierta diferencia respecto a los niveles muy bajo, pues se encontró que en la Universidad 2 hubo registro de estudiantes con niveles muy bajos a comparación de la Universidad 1, donde el registro fue cero. El análisis descriptivo de los ítems fue muy similar en términos de valores a excepción de la desviación estándar, dato que puede explicar porque en la Universidad 2 hubo registro de estudiantes en cuatro niveles a comparación de la Universidad 1.

Conde et al. (2017) Postula que la adquisición de competencias representa todo aquello que el estudiante desea alcanzar durante su instrucción. Dicha dimensión engloba las competencias académicas y profesionales que son necesarias para que el alumno logre culminar satisfactoriamente su formación y disponer de las herramientas suficientes para su futuro profesional. Se postula que, cuando dichas competencias son adquiridas durante su formación universitaria, los estudiantes son capaces de adaptarse a cualquier entorno académico y a cualquier contexto de aprendizaje; mientras que los estudiantes que no logran desarrollar dichas competencias suelen tener dificultades para adaptarse ya que no cuentan con los insumos necesarios para hacerlo. Asimismo, establece que la importancia de una adecuada adquisición de competencias radica en el hecho de que constituye una variable predictora del fracaso y abandono académico.

Este estudio concuerda con los hallazgos de Rojas (2022) quien concluyó que los alumnos guardan un elevado nivel de satisfacción académica en la medida que perciben que se cumplen las condiciones suficientes para que este pueda adquirir con éxito una serie de competencias útiles para su desempeño académico y su futuro desempeño como profesional

3. Correspondiente al segundo objetivo específico, se encontró que el nivel de la dimensión Desempeño docente fue bueno. Esto revela que los estudiantes consideran que el profesorado cuenta con adecuadas competencias para la enseñanza a nivel de conocimiento, estrategias y metodologías. Del mismo modo, revela que los estudiantes se encuentran conformes con el nivel de exigencia solicitado por los mismos docentes. Corresponde al nivel comparativo, se encontró que en las dos universidades el nivel más avanzado fue el bueno, lo que puede contrastarse con los estadígrafos descriptivos hallados en los ítems. Sin embargo, se observó que en la Universidad 2 hubo registro de estudiantes en los niveles bajo y muy bajo a diferencia de la Universidad 1, donde el registro fue cero.

Villanueva et al. (2021) Argumentan que la percepción del desempeño docente constituye una dimensión inherente de la satisfacción académica, pues estima y evalúa la calidad de la labor que este agente educativo desempeña. Cuando la percepción del desempeño académico es alta, se estima que el docente gestiona correctamente el aprendizaje a través de la enseñanza atendiendo la variedad de necesidades de aprendizajes existentes. Argumentan que un desempeño docente correcto y adecuado al contexto de aprendizaje influye en la adquisición de nuevos conocimientos y en el éxito académico. Por otro lado, un inadecuado desempeño podría desembocar en la configuración de dificultades que limitan el desarrollo continuo de las sesiones de aprendizaje y dificultar el éxito académico.

Al hacer frente los resultados con diversos precedentes, se encontró coherencia con el estudio de Curubo (2020) quien concluyó que el motivo principal del alumno y la interrelación con el maestro son divisores primordiales en el pronóstico de la satisfacción académica; además, se recomienda un nexo entre la influencia del aislamiento por la pandemia en las necesidades psicológicas básicas y las variables de apoyo social e interacción con otros estudiantes.

4. Con relación al tercer objetivo específico, se corroboró que el nivel de la magnitud Objetivos de la educación superior fue bueno. Esto implica que los

estudiantes perciben como satisfactorias las actividades que realizan las universidades para estimular y fortalecer la capacidad intelectual y otros talentos a través de eventos académicos enriquecedores y actividades de esparcimiento que promueven la cultura y el deporte. A nivel comparativo, se apreció que en las dos universidades el nivel más avanzado es el nivel bueno, lo que pudo corroborarse incluso en las medidas descriptivas.

Bonilla (2018) argumenta que la culminación de los objetivos de la educación superior son aristas importantes en la comprensión de la satisfacción académica. Dicho autor postula que la capacitación a nivel intelectual y la potencialización de otras habilidades y destrezas son elementos que favorecen el desarrollo académico de los alumnos en el sentido de que cumplen un rol fundamental en el logro de tareas y proyectos y mejorar, al mismo tiempo, la autopercepción de capacidad. Señala que las universidades apuestan por cumplir con ambos objetivos porque esperan que el estudiante, además de ser intelectualmente competente, se espera que sea diestro en otras cosas.

Los hallazgos de este análisis concuerdan con Espinoza (2020) quien llegó a la conclusión es posible evidenciar un amplio nivel de satisfacción académica en la medida en que la universidad promueva eventos que constituyan una base intelectual y práctica en el estudiante de forma constante y basándose siempre en las necesidades educativas.

5. En relación al cuarto objetivo, se encontró que el nivel de la dimensión Sistema de trabajo fue bueno. Este nivel implica que los estudiantes muestran conformidad respecto al contenido de las sesiones de aprendizaje útiles para el ejercicio profesional. Del mismo modo, este dato corrobora la conformidad que existe respecto a las actividades académicas y a la calidad del material educativo empleado para el aprendizaje. Al comparar los resultados independientemente por universidades, concuerdan en el sentido de que el nivel más desarrollado fue el bueno. Esta similitud también se observa a nivel estadístico, ya que las modas y las medianas son iguales y las medias similares.

Copari (2014) argumenta que la conformidad respecto al sistema de trabajo que implícitamente guía una sesión de aprendizaje contiene implicancias académicas sumamente significativas tanto en el rendimiento académico como en la satisfacción académica. El autor postula que una percepción adecuada de dichos

sistemas promueve en el estudiante una sensación de complacencia que facilita el aprendizaje, ya que promueve la generación de expectativas y transforma el aprendizaje en una experiencia sumamente enriquecedora.

Este estudio concuerda con Palomino (2019) quien concluyó que la satisfacción estudiantil es una variable primordial en el suceso de la calidad educativa en un programa de estudios, y demostró como las variables asociadas al sistema de trabajo académico que se emplea en las sesiones presenciales promueven amplios niveles de satisfacción académica.

6. En lo que respecta al quinto objetivo específico, se encontró que el nivel de la dimensión Centro de atención al estudiante es bueno. Este dato deja evidencia que los estudiantes se encuentran conformes respecto a la calidad y al trato que reciben por parte del centro de atención al estudiante. La población de estudio que dicha entidad es competente, sobresaliente, brinda un trato respetuoso, amable y cordial, y al mismo tiempo se interesa por las necesidades del estudiante. A nivel comparativo, se evidenció que en ambas universidades el nivel más desarrollado es el bueno, lo que puede comprobarse si se contrastan los estadígrafos descriptivos de ambas universidades.

Najul (2021) sostiene que la calidad del capital humano que se desempeña en áreas relacionadas con atención al estudiante en centros de educación superior es vital en la vida del estudiante universitario, pues argumenta que son el soporte que tiene para conocer y aprender el funcionamiento interno de la universidad para realizar autónomamente sus propias gestiones. Aquellos estudiantes que suelen señalar nocividad ante un determinado servicio académico como el área de atención al estudiante, corresponden al hecho de que dicha experiencia ha sido negativa para él. No obstante, aquellos estudiantes conforme con estas áreas, suelen tener un mayor conocimiento de la gestión interna de la universidad y pueden desenvolverse con mayor autonomía.

Los hallazgos señalados concuerdan con Palomino (2019) quien demostró como el servicio que brindan las universidades son sumamente importantes y predictores de la satisfacción académica.

7. Para finalizar, el último objetivo, se evidenció que el nivel de la dimensión Servicios digitales es bueno. Este valor permite concertar que los estudiantes

muestran conformidad respecto a la plataforma institucional y a la biblioteca digital. Este valor dictamina que ambos servicios favorecen el aprendizaje y enriquecen significativamente la actividad académica del estudiante. A nivel comparativo, se encontró que en ambas universidades el nivel fue bueno en una misma proporción. Así mismo, se halló que en la Universidad 2 cuenta con una relación de los alumnos con nivel muy bueno fue mayor que en la Universidad 1.

La importancia de la biblioteca digital y las plataformas institucionales está ligada a la provisión de libros, servicios de aprendizaje y entre otros recursos que promuevan el pensamiento crítico y el uso efectivo de la información en todas sus formas y soportes en la comunidad escolar. Educación, información, alfabetización. Las bibliotecas y plataformas institucionales, como puertas de acceso al conocimiento y la cultura, juegan un papel fundamental en la sociedad y en la educación. Los medios y prestación que proporcionan conveniencias de enseñanza, apoyan la instrucción, la educación, y pone los medios para lograr formar nuevas ideas y punto de vista, elementos importantes en una sociedad creativa e innovadora (Cabrera, 2015).

Este estudio concuerda con Coronado (2021) quien deja en evidencia que los Servicios digitales configuran una parte importante de la Satisfacción académica en la virtualidad transcurrida en el tiempo y espacio del desarrollo de la formación universitaria

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación logro darnos a conocer que la mayoría de los participantes experimenta gran satisfacción con algún elemento de calidad académica de su institución, mientras que una mínima, pero no menos importante experimenta cierta insatisfacción. Por ende, ante nuestro objetivo principal sobre determinar el nivel comparativo de la satisfacción académica de los estudiantes en las diferentes universidades de Piura ha logrado obtener un resultado favorable, sin dejar de lado ciertos aspectos a mejorar e innovar.

Se determinó que la universidad 1 y 2 cuentan con un nivel bueno de satisfacción académica con un (56%) de aprobación seguido de un nivel muy bueno (22%), Lo cual evidencia un registro de estudiantes que aprueban gratamente la labor que viene desarrollando la casa superior de estudio.

Se cercioró que el nivel de Adquisición de idoneidad es favorable en cada una de las universidades, puesto que se evidencia que los universitarios están adquiriendo de manera constante un desenvolvimiento académico y profesional exitoso en el periodo de su estadía académica. Tal cual se refleja en la universidad 1 el 52.0% un nivel bueno y en la universidad 2 el 60.0%.

En cuanto al desempeño del docente se evidencia que los estudiantes se encuentran conformes a las exigencias por parte de los maestros quienes cuentan con la adecuada formación académica en relación a conocimiento, estrategias y metodologías.

Por otro lado, cuando se habla sobre objetivos de la educación superior los estudiantes concluyeron que este es bueno. Ambas universidades promueven correctamente la cultura y el deporte. Los estudiantes perciben satisfactoriamente estas que ayudan a desarrollar sus habilidades.

En esta dimensión sobre el sistema de trabajo los estudiantes concuerdan que su nivel brindado es bueno, por lo cual se muestran conforme respecto al contenido de las sesiones de aprendizaje útiles para el ejercicio profesional.

Los estudiantes antes la dimensión de su centro de atención indican estar conformes y señalan que el nivel es bueno. Dejando en evidencia brinda un trato respetuoso, amable y cordial, y al mismo tiempo se interesa por las necesidades

del estudiante.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere que los venideros estudios, estén relacionados con una muestra mayor y más heterogénea, teniendo en cuenta particularidades de los alumnos, género, tipo de carrera, asignatura, etc. Del mismo modo, aplicar un muestreo que aminore la exposición de sesgo de voluntarios para poder obtener mayor información que ayude a mejorar.

La Adquisición de competencias es favorable en cada una de las universidades porque es el punto de partida de todo desarrollo profesional. Por ende, se considera y recomienda realizar cambios constantes en aras de la mejora universitaria. A pesar de mostrar buena aceptación en esta dimensión es pertinente seguir mejorando constantemente.

Sobre la plana docente de las universidades se recomienda ser muy minucioso para poder escoger a docentes altamente capacitados, que cumplan cabalmente con la sagacidad y métodos planeados para acondicionar y potenciar a los estudiantes dentro de la esfera de habilidades, actitudes, conocimiento y comportamientos.

El principal objetivo de la educación es enriquece de cultura, de valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos. De este modo se recomienda a las entidades superiores trabajar arduamente para poco a poco mejorar nuestra calidad educativa.

Los colaboradores son el sistema de trabajo de la institución, la cara de la misma. Por ello, es perteneciente que el trato de los colaboradores hacia los estudiantes sea amable y óptimo para así crear lazos de satisfacción y mayor identificación de los estudiantes con la institución.

A la vista ante los resultados obtenidos, con relación al nivel de satisfacción estudiantil en las diversas universidades de Piura, y que las diversas dimensiones hayan obtenidos resultados favorables es importante recomendar que no se debe dejar de lado todas las dimensiones mencionadas, más bien se debe considerar tener presente la motivación de los estudiantes para estudiar las diversas carreras profesionales, el persistir por la culminación de la misma ante cualquier eventualidad.

En un mundo cambiante e innovador, se debe considerar nuevas tendencias, alineamientos a las normativas que el ente regulador como SUNEDU y MINEDU demanden. Se debe de conocer las necesidades y expectativas con la que cuentan los estudiantes. Esto permitirá saber hacia dónde deben encaminar los planes, estrategias y mejoras; evitando ir sin rumbo. Considerando disponer de un indicador validado y confiable que permita reflejar y medir el impacto que puedan tener los proyectos de mejora, innovaciones, variación en temas académicos y otros.

REFERENCIAS

- Aguilar. (2012). *Aprendizaje y Tecnologías de Información y Comunicación*.
- Anastasi, Urbina. (1998). *Tests psicológicos*.
- Arias. (2006). Metodología de la investigación. 81.
- Bernal. (2010). Tipos de justificación en la investigación científica. 8.
- Bernal, L. A. (2016). *Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia*.
- Bonilla, D. (2018). The importance of training in the performance of the administrative personnel of the Technical University of Ambato. *Conrado*, 1.
- Cabrera, A. (2015). Bibliotecas digitales: un breve estudio bibliométrico. *Revista Cubana de información en ciencias públicas*, 362-380.
- Callejo, D. V. (2009). *Introducción a las técnicas de investigación social*.
- Cieza, Castillo, Garay, Poma. (2018). Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. 20.
- Conde, Á., Pinto, A., Iglesias, V., García, M., Gil, S., García, S., . . . Tellado, F. (2017). EXPECTATIVAS ACADÉMICAS Y PLANIFICACIÓN. CLAVES PARA LA INTERPRETACIÓN DEL FRACASO Y EL ABANDONO ACADÉMICO. *LA PSICOLOGÍA HOY: RETOS, LOGROS Y PERSPECTIVAS DE FUTURO*, 167-176.
- Corapi, F. (2014). THE VIRTUAL LEARNING TEACHING STUDENTS OF SUPERIOR TECHNOLOGY INSTITUTE PEDRO VILCAPAZA - PERÚ. *Comuni@cción* , 1.
- Coronado. (2021). *Servicios digitales y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico privado, Piura, 2020*.
- Cruz, O. G. (2014). Metodología de la investigación. 25.
- Cueva. (2020). "Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad de lengua, comunicación e idioma inglés de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – i", .
- Curubo. (2020). *Satisfacción académica en estudiantes universitarios en modalidad remota por la pandemia COVID - 19*.
- Daghlian, P. (1997). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. 19.
- Díaz. (2006). Perspectiva Educacional, Formación de. *Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.

- Espinoza. (2020). *Evaluación de la satisfacción académica en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019*.
- Espinoza, B. (2015). *Satisfacción académica. Los principios básicos de la educación*. Piura: Lopez Albuja.
- Garbanzo. (2006). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. 20.
- García. (2004). *UENTES DE INFORMACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE*.
- Gente, S., & Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación**. España: ACCIÓN PEDAGÓGICA, Vol. 12, No. 2 / 2003.
- Gómez. (2006). *Enfoque cuantitativo y cualitativo*.
- Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M., & Avelino, I. (2010). *Assessment of Students' Academic Satisfaction of the Degree in Teaching French*. Guadalajara: Revista de Educación y Desarrollo.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). Hipótesis en la investigación cuantitativa. 13.
- Jimenez, A. (2011). *Satisfacción estudiantil y satisfacción académica. ¿Son lo mismo?* Medellín: Jauría.
- Medrano, P. (2010). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicólogos de la Educación*, 6.
- Mejías, A., & Domelis, M. (2019). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Venezuela: Docencia Universitaria, Vol. X, N° 2.
- Mejías, A., & Reyes, O. (2016). *Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California*. Aguascalientes: Investigación y Ciencia, vol. 14, núm. 34, enero-abril, 2006, pp. 36-41.
- Mera. (2020). Satisfacción Académica en estudiantes de Ciencias de la Salud antes y durante la pandemia COVID-19. 8.
- México, T. H. (2017). Humanidades. 16.
- Montero. (2006). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*.
- Morales, J., Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. (2018). *Adaptation of the Academic Satisfaction Scale in Chilean university students*. Chile: Revista de los Psicólogos de la Educación.
- Najul. (2021). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-35.
- Namakforoosh. (2005). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER. *Educación* 33(1), 155-165.

- Niño. (2011). Metodología de la investigación. *Diseño y ejecución*, 30.
- Ortiz. (2003). *LA PRÁCTICA DEL MENTORING EN LA EMPRESA: ESTUDIO DE DOS MULTINACIONALES EN ESPAÑA*.
- Palomino. (2019). *Satisfacción académica en estudiantes de la carrera de psicología en dos instituciones, una acreditada y no acreditada*.
- Pérez. (2010). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicólogos de la Educación*, 6.
- Pérez, A. A. (2012). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. 6.
- prado. (2011). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los. *Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 6.
- Rojas. (2022). *Entorno ergonómico remoto y satisfacción académica en estudiantes de ingeniería industrial en una universidad privada, Trujillo - 2021*.
- Salinas, A., Morales, J., & Martínez, P. (2018). *SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y CALIDAD UNIVERSITARIA: UN ANÁLISIS EXPLICATORIO EN LA UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA AGRONOMÍA Y CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS, MÉXICO*. Sevilla: Revista de Enseñanza Universitaria.
- Salinas, Cárdenas. (2009). Tipos de justificación en la investigación científica. 7.
- Sampieri. (2010). La muestra inicial.
- Sampieri. (2014). Proyectos de desarrollo. 20.
- Sánchez, Lema, Martínez, García y Quintanal. (2008). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. 12.
- Surdez, E. (2018). Satisfação estudantil na avaliação da qualidade educativa universitária. *educ.educ.*, 1.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2017). *Satisfação estudantil na avaliação da qualidade educativa universitária*. La Sabana: Educación y Educadores, vol. 21, núm. 1, pp. 9-26, 2018.
- Tamayo. (2007). Rompiendo barreras en la investigación. En T. F. Ruiz, *Tomás Fontaines-Ruiz* (pág. 167). UTMACH.
- UNESCO. (2014). Estrategia de educación de la UNESCO. 14.
- Vergara, d. V. (2018). *Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos*.
- Villanueva, H., Vega, P., Vásquez, C., Morales, S., & Siccha, R. (2021). Perception of teaching performance according to educational actors, in time of pandemic. *Education*, 50-61.

Vivanco. (2005). *Muestreo estadístico diseño y aplicaciones*.

ANEXOS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción académica	Es el resultado de un proceso valorativo que expresa implícitamente la calidad del servicio educativo. Es el producto de una evaluación que ejerce el estudiante sobre los diversos componentes que configuran la actividad académica. Comprende el grado en que el	La variable Satisfacción académica será medida a través de un cuestionario estructurado diseñado por Rodríguez Jaramillo (2022).	Adquisición de competencias	Competencia académica	1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico	Ordinal: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Completamente de acuerdo
					2. Tus competencias académicas han mejorado este ciclo	
					3. Has desarrollado habilidades para desenvolverte con autonomía en diversos contextos académicos	
				Competencia profesional	4. Has aprendido a resolver diversos problemas de tu campo de estudio	
					5. Has desarrollado la habilidad para realizar intervenciones eficaces	

	<p>estudiante percibe que la universidad ha satisfecho sus necesidades educativas y el grado de conformidad sobre los procesos que se desarrollan en la universidad (Salinas et al., 2018; Mejía et al, 2019; Mejías et al., 2016).</p>				<p>6. Has desarrollado competencias para ejercer apropiadamente la profesión</p>	
			<p>Desempeño docente</p>	<p>Competencia del profesorado</p>	<p>7. El conocimiento y dominio de la asignatura acredita la idoneidad del profesorado universitario</p>	
					<p>8. Los docentes emplean estrategias de enseñanza que facilitan el aprendizaje</p>	
					<p>9. Los docentes emplean metodologías que facilitan el aprendizaje</p>	
					<p>10. Los docentes emplean un lenguaje que permite asimilar rápido la información</p>	

					11. Las evaluaciones del docente fortalecen tu actividad académica
				Nivel de exigencia	12. El grado de exigencia es apropiado para el nivel académico en que te encuentras
					13. Las metas académicas son apropiadas para el nivel académico en que te encuentras
					14. La complejidad de las actividades académicas corresponde al nivel académico en que te encuentras
			Objetivos de la educación superior	Estimulación intelectual	15. La universidad promueve eventos académicos

					intelectualmente enriquecedores	
					16. La universidad promueve cursos que fortalecen competencias académicas y profesionales	
				Esparcimiento	17. La universidad promueve actividades culturales	
					18. La universidad promueve actividades deportivas-recreativas	
			Sistema de trabajo	Contenido de las sesiones de aprendizaje	19. Estás adquiriendo conocimientos indispensables para tu futura labor profesional	
						20. Tus expectativas de formación académica se están cumpliendo satisfactoriamente

					21. Lo que aprendes en clase puedes aplicarlo a diversos contextos académicos	
				Actividades académicas	22. Las actividades académicas que programa el maestro refuerzan lo aprendido en clase	
					23. Las actividades académicas constituye un reto para ti	
				Calidad del material educativo	24. El material educativo contiene información útil y relevante	
					25. El material educativo complementa tu aprendizaje	
			Centro de atención al estudiante	Calidad de servicio	26. El centro de atención al estudiante es una entidad muy competente	

					27. El servicio que brinda el centro de atención al estudiante es excelente	
					28. La labor que realiza el centro de atención al estudiante es sobresaliente	
					29. El centro de atención al estudiante destaca por brindar soluciones efectivas	
				Trato respetuoso y empático	30. El centro de atención al estudiante brinda una atención respetuosa	
					31. El personal de atención al estudiante es amable y cordial	
					32. El centro de atención al estudiante destaca	

					<p>por asistir y guiar a los estudiantes</p> <p>33. El centro de atención al estudiante se interesa por las necesidades del alumnado</p> <p>34. El centro de atención al estudiante muestra disposición por ayudar</p>	
			Servicios digitales	Plataforma institucional	<p>35. La plataforma institucional facilita el aprendizaje virtual</p> <p>36. La plataforma institucional facilita la gestión de los recursos educativos</p> <p>37. La plataforma institucional cuenta con herramientas útiles para el aprendizaje</p>	

				Biblioteca digital	38. Los recursos de la biblioteca digital enriquecen tu actividad académica	
					39. La biblioteca digital cubre tus necesidades de información	
					40. La biblioteca digital es útil en tu actividad académica	

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Nombre	Cuestionario para medir la Competencia Académica
2. Autor	Rodríguez Jaramillo, Ana María
3. Fecha	2022
4. Objetivo	Determinar el nivel comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las diferentes universidades de Piura
5. Aplicación	Estudiantes los estudiantes de las universidades de Piura
6. Administración	Individual
7. Duración	20 – 30 minutos
8. Tipo de ítems	Medición ordinal: A) Nunca; Casi nunca; A veces; Frecuentemente; Siempre
9. Nº de ítems	40
10. Distribución	Dimensión 1: Adquisición de competencias
	Dimensión 2: Competencia profesional
	Dimensión 3: Desempeño del docente
	Dimensión 4: Objetivo de la educación superior
	Dimensión 5: Sistema de trabajo
	Dimensión 6: Centro de atención al estudiante
	Dimensión 7: Servicios digitales

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Estimado estudiante, recibe un cordial saludo. Este es el cuestionario de Satisfacción académica. Cuenta con 40 preguntas de opción múltiple. Por marca la alterna que más represente tu opinión respecto a los ítems. Considera la siguiente escala de puntuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS					
1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico					
2. Tus competencias académicas han mejorado este ciclo					
3. Has desarrollado habilidades para desenvolverte con autonomía en diversos contextos académicos					
4. Has aprendido a resolver diversos problemas de tu campo de estudio					
5. Has desarrollado la habilidad para realizar intervenciones eficaces					
6. Has desarrollado competencias para ejercer apropiadamente la profesión					
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO DOCENTE					
7. El conocimiento y dominio de la asignatura acredita la idoneidad del profesorado universitario					

8. Los docentes emplean estrategias de enseñanza que facilitan el aprendizaje					
9. Los docentes emplean metodologías que facilitan el aprendizaje					
10. Los docentes emplean un lenguaje que permite asimilar rápido la información					
11. Las evaluaciones del docente fortalecen tu actividad académica					
12. El grado de exigencia es apropiado para el nivel académico en que te encuentras					
13. Las metas académicas son apropiadas para el nivel académico en que te encuentras					
14. La complejidad de las actividades académicas corresponde al nivel académico en que te encuentras					
DIMENSIÓN 3: OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR					
15. La universidad promueve eventos académicos intelectualmente enriquecedores					
16. La universidad promueve cursos que fortalecen competencias académicas y profesionales					
17. La universidad promueve actividades culturales					
18. La universidad promueve actividades deportivas-recreativas					
DIMENSIÓN 4: SISTEMA DE TRABAJO					
19. Estás adquiriendo conocimientos indispensables para tu futura labor profesional					
20. Tus expectativas de formación académica se están cumpliendo satisfactoriamente					

21. Lo que aprendes en clase puedes aplicarlo a diversos contextos académicos					
22. Las actividades académicas que programa el maestro refuerzan lo aprendido en clase					
23. Las actividades académicas constituye un reto para ti					
24. El material educativo contiene información útil y relevante					
25. El material educativo complementa tu aprendizaje					
DIMENSIÓN 5: CENTRO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE					
26. El centro de atención al estudiante es una entidad muy competente					
27. El servicio que brinda el centro de atención al estudiante es excelente					
28. La labor que realiza el centro de atención al estudiante es sobresaliente					
29. El centro de atención al estudiante destaca por brindar soluciones efectivas					
30. El centro de atención al estudiante brinda una atención respetuosa					
31. El personal de atención al estudiante es amable y cordial					
32. El centro de atención al estudiante destaca por asistir y guiar a los estudiantes					
33. El centro de atención al estudiante se interesa por las necesidades del alumnado					
34. El centro de atención al estudiante muestra disposición por ayudar					
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS DIGITALES					

35. La plataforma institucional facilita el aprendizaje virtual					
36. La plataforma institucional facilita la gestión de los recursos educativos					
37. La plataforma institucional cuenta con herramientas útiles para el aprendizaje					
38. Los recursos de la biblioteca digital enriquecen tu actividad académica					
39. La biblioteca digital cubre tus necesidades de información					
40. La biblioteca digital es útil en tu actividad académica					

ANEXO 04: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura en 2022.														
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de opciones de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones
						Relación variable - dimensión		Relación dimensión - indicador		Relación indicador - ítem		Relación ítem - opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción académica	Es el resultado de un proceso valorativo que expresa implícitamente la calidad del servicio educativo. Es el producto de una evaluación que ejerce el estudiante sobre los diversos componentes que configuran la actividad académica. Comprende el grado en que el estudiante percibe que la universidad ha satisfecho sus necesidades educativas y el grado de conformidad sobre los procesos que se desarrollan en la universidad (Salinas et al., 2018; Mejía et al., 2019; Mejías et al., 2016).	Adquisición de competencias	Competencia académica	1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico	X		X		X		X			
				2. Tus competencias académicas han mejorado significativamente este ciclo	X		X		X		X		X	Considero que el término significativamente no debe ir o puede ser reemplazado
				3. Has desarrollado habilidades para desenvolverte con autonomía en diversos contextos académicos	X		X		X		X			
			Competencia profesional	4. Has aprendido a resolver diversos problemas de tu campo de estudio	X		X		X		X			
				5. Has desarrollado la habilidad para realizar intervenciones eficaces	X		X		X		X			
				6. Has desarrollado competencias para ejercer apropiadamente la profesión	X		X		X		X			
		Desempeño docente	Competencia del profesorado	7. El conocimiento y dominio de la asignatura acredita la idoneidad del profesorado universitario	X		X		X		X			
				8. Los docentes emplean estrategias de enseñanza que facilitan el aprendizaje	X		X		X		X			
				9. Los docentes emplean metodologías que favorecen el aprendizaje significativo	X		X		X		X			
				10. Los docentes emplean un lenguaje que permite asimilar la información más rápido	X		X		X		X			
			Nivel de exigencia	11. Las evaluaciones del docente fortalecen tu actividad académica	X		X		X		X			
				12. El grado de exigencia universitaria es apropiado para el nivel académico en que te encuentras	X		X		X		X			
				13. Las metas académicas son apropiadas para el nivel académico en que te encuentras	X		X		X		X			
		Objetivos de la educación superior	Estimulación intelectual	14. La dificultad de las actividades académicas corresponde al nivel académico en que te encuentras	X		X		X		X			
				15. La universidad promueve eventos académicos intelectualmente enriquecedores	X		X		X		X			
			Esparcimiento	16. La universidad promueve cursos que fortalecen tus competencias académicas y profesionales	X		X		X		X			
				17. Me agrada que la universidad promueva actividades culturales	X		X		X		X		X	El término agrada puede cambiar por uno de la especialidad: "satisface"

				18. Me agrada que la universidad promueva actividades deportivas-recreativas		X		X		X			X	El término agrada puede cambiar por uno de la especialidad	
		Sistema de trabajo	Contenido de las sesiones de aprendizaje	19. Estás adquiriendo conocimientos indispensables para tu futura labor profesional		X		X		X			X		
				20. Tus expectativas de formación académica se están cumpliendo satisfactoriamente		X		X		X		X			
				21. Lo que aprendes en clase puedes aplicarlo a diversos contextos académicos		X		X		X		X			
			Actividades académicas	22. Las actividades académicas que programa el maestro refuerzan lo que aprendes en clase		X		X		X					
				23. La complejidad de las actividades académicas constituye un reto para ti		X		X		X		X			
			Calidad del material educativo	24. El material educativo que recibes contiene información valiosa		X		X		X			X	Podría cambiar el término por útil y valiosa	
		25. El material educativo simplifica el conocimiento adquirido en clase			X		X		X		X		No comprendo cómo este ítem puede calificar la satisfacción académica		
		Centro de atención al estudiante	Calidad de servicio	26. El centro de atención al estudiante es una entidad muy competente		X		X		X					
				27. El servicio que brinda el centro de atención al estudiante es excelente		X		X		X		X			
				28. La labor que realiza el centro de atención al estudiante es sobresaliente		X		X		X		X			
				29. El centro de atención al estudiante destaca por brindar soluciones efectivas		X		X		X		X			
			Trato respetuoso y empático	30. El centro de atención al estudiante brinda una atención respetuosa		X		X		X					
				31. El personal de atención al estudiante es amable y cordial		X		X		X		X			
				32. El centro de atención al estudiante destaca por asistir al alumnado		X		X		X		X			
				33. El centro de atención al estudiante destaca por interesarse en las necesidades del alumnado		X		X		X		X			
				34. El centro de atención al estudiante muestra disposición por ayudar		X		X		X		X			
				Servicios digitales	Plataforma institucional	35. La plataforma institucional facilita el aprendizaje virtual		X		X		X			
		36. La plataforma institucional facilita la gestión de los recursos educativos				X		X		X		X			
		37. La plataforma institucional cuenta con herramientas útiles para el aprendizaje				X		X		X		X			
		Biblioteca digital	38. Los recursos de la biblioteca digital enriquecen tu actividad académica			X		X		X					

				39. La biblioteca digital cubre tus necesidades de información		X		X		X		X	
				40. La interfaz de la biblioteca digital facilita la búsqueda de información		X		X		X			X

Considero que no mide aspectos de la satisfacción académica. Es útil en tu actividad académica diaria

Observaciones: Se deben realizar las modificaciones pertinentes del caso

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

Apellidos y nombres del juez validador: Cadillo López, Claudet **DNI:** 05847173

Especialidad del validador: Magister en Docencia e Investigación Universitaria

Experiencia del evaluador: Docente universitario

¹**Relación Variable - Dimensión:** La dimensión guarda relación con la variable de estudio
²**Relación Dimensión - Indicador:** El indicador guarda relación con la dimensión
³**Relación indicador - Ítem:** El ítem guarda relación con el indicador
⁴**Relación Ítem - Opción de respuesta:** La opción de respuesta guarda relación con el ítem
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto:  _____

Piura, 01 de Julio del 2022

DNI N° 05847173 **TELÉFONO N°** 950898105

Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura en 2022.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de opciones de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones
						Relación variable - dimensión		Relación dimensión - indicador		Relación indicador - ítem		Relación ítem - opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción académica	Es el resultado de un proceso valorativo que expresa implícitamente la calidad del servicio educativo. Es el producto de una evaluación que ejerce el estudiante sobre los diversos componentes que configuran la actividad académica. Comprende el grado en que el estudiante percibe que la universidad ha satisfecho sus necesidades educativas y el grado de conformidad sobre los procesos que se desarrollan en la universidad (Salinas et al., 2018; Mejía et al., 2019; Mejías et al., 2016).	Adquisición de competencias	Competencia académica	1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Completamente de acuerdo	X		X		X		X		
				2. Tus competencias académicas han mejorado significativamente este ciclo		X		X		X		X		
				3. Has desarrollado habilidades para desenvolverte con autonomía en diversos contextos académicos		X		X		X		X		
			Competencia profesional	4. Has aprendido a resolver diversos problemas de tu campo de estudio		X		X		X		X		
				5. Has desarrollado la habilidad para realizar intervenciones eficaces		X		X		X		X		
				6. Has desarrollado competencias para ejercer apropiadamente la profesión		X		X		X		X		
		Desempeño docente	Competencia del profesorado	7. El conocimiento y dominio de la asignatura acredita la idoneidad del profesorado universitario		X		X		X		X		
				8. Los docentes emplean estrategias de enseñanza que facilitan el aprendizaje		X		X		X		X		
				9. Los docentes emplean metodologías que favorecen el aprendizaje significativo		X		X		X		X		
				10. Los docentes emplean un lenguaje que permite asimilar la información más rápido		X		X		X		X		
				11. Las evaluaciones del docente fortalecen tu actividad académica		X		X		X		X		
		Nivel de exigencia	Nivel de exigencia	12. El grado de exigencia universitaria es apropiado para el nivel académico en que te encuentras		X		X		X		X		
				13. Las metas académicas son apropiadas para el nivel académico en que te encuentras		X		X		X		X		
				14. La dificultad de las actividades académicas corresponde al nivel académico en que te encuentras		X		X		X		X		
		Objetivos de la educación superior	Estimulación intelectual	15. La universidad promueve eventos académicos intelectualmente enriquecedores		X		X		X		X		
				16. La universidad promueve cursos que fortalecen tus competencias académicas y profesionales		X		X		X		X		
			Esparcimiento	17. Me agrada que la universidad promueva actividades culturales		X		X		X		X		

				18. Me agrada que la universidad promueva actividades deportivas-recreativas		X		X		X		X			
		Sistema de trabajo	Contenido de las sesiones de aprendizaje	19. Estás adquiriendo conocimientos indispensables para tu futura labor profesional		X		X		X		X			
				20. Tus expectativas de formación académica se están cumpliendo satisfactoriamente		X		X		X		X			
				21. Lo que aprendes en clase puedes aplicarlo a diversos contextos académicos		X		X		X		X			
				22. Las actividades académicas que programa el maestro refuerzan lo que aprendes en clase		X		X		X		X			
			Actividades académicas	23. La complejidad de las actividades académicas constituye un reto para ti		X		X		X		X			
				24. El material educativo que recibes contiene información valiosa		X		X		X		X			
			Calidad del material educativo	25. El material educativo simplifica el conocimiento adquirido en clase		X		X		X		X			
				26. El centro de atención al estudiante es una entidad muy competente		X		X		X		X			
		Centro de atención al estudiante	Calidad de servicio	27. El servicio que brinda el centro de atención al estudiante es excelente		X		X		X		X			
				28. La labor que realiza el centro de atención al estudiante es sobresaliente		X		X		X		X			
				29. El centro de atención al estudiante destaca por brindar soluciones efectivas		X		X		X		X			
				30. El centro de atención al estudiante brinda una atención respetuosa		X		X		X		X			
			Trato respetuoso y empático	31. El personal de atención al estudiante es amable y cordial		X		X		X		X			
				32. El centro de atención al estudiante destaca por asistir al alumnado		X		X		X		X			
				33. El centro de atención al estudiante destaca por interesarse en las necesidades del alumnado		X		X		X		X			
				34. El centro de atención al estudiante muestra disposición por ayudar		X		X		X		X			
				Servicios digitales	Plataforma institucional	35. La plataforma institucional facilita el aprendizaje virtual		X		X		X		X	
						36. La plataforma institucional facilita la gestión de los recursos educativos		X		X		X		X	
		37. La plataforma institucional cuenta con herramientas útiles para el aprendizaje				X		X		X		X			
		Biblioteca digital	38. Los recursos de la biblioteca digital enriquecen tu actividad académica			X		X		X		X			

				39. La biblioteca digital cubre tus necesidades de información		X		X		X		X	
				40. La interfaz de la biblioteca digital facilita la búsqueda de información		X		X		X		X	

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador: Martínez Rojas, Fanny **DNI: 10629711**

Especialidad del validador: Magister en educación con mención en Gestión de la Educación

Experiencia del evaluador: Docente Universitario

Piura, 01 de Julio del 2022

*Relación Variable - Dimensión: La dimensión guarda relación con la variable de estudio

*Relación Dimensión - Indicador: El indicador guarda relación con la dimensión

*Relación indicador - Ítem: El ítem guarda relación con el indicador

*Relación Ítem - Opción de respuesta: La opción de respuesta guarda relación con el ítem

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

Firma del Experto: 
DNI N° 10629711 TELÉFONO N° 965022198

Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura en 2022.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de opciones de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones
						Relación variable - dimensión		Relación dimensión - indicador		Relación indicador - ítem		Relación ítem - opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción académica	Es el resultado de un proceso valorativo que expresa implícitamente la calidad del servicio educativo. Es el producto de una evaluación que ejerce el estudiante sobre los diversos componentes que configuran la actividad académica. Comprende el grado en que el estudiante percibe que la universidad ha satisfecho sus necesidades educativas y el grado de conformidad sobre los procesos que se desarrollan en la universidad (Salinas et al., 2018; Mejía et al., 2019; Mejías et al., 2016).	Adquisición de competencias	Competencia académica	1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutral De acuerdo Completamente de acuerdo	X		X		X		X		
				2. Tus competencias académicas han mejorado significativamente este ciclo		X		X		X		X		
				3. Has desarrollado habilidades para desenvolverte con autonomía en diversos contextos académicos		X		X		X		X		
			Competencia profesional	4. Has aprendido a resolver diversos problemas de tu campo de estudio		X		X		X		X		
				5. Has desarrollado la habilidad para realizar intervenciones eficaces		X		X		X		X		
				6. Has desarrollado competencias para ejercer apropiadamente la profesión		X		X		X		X		
		Desempeño docente	Competencia del profesorado	7. El conocimiento y dominio de la asignatura acredita la idoneidad del profesorado universitario		X		X		X		X		
				8. Los docentes emplean estrategias de enseñanza que facilitan el aprendizaje		X		X		X		X		
				9. Los docentes emplean metodologías que favorecen el aprendizaje significativo		X		X		X		X		
				10. Los docentes emplean un lenguaje que permite asimilar la información más rápido		X		X		X		X		
				11. Las evaluaciones del docente fortalecen tu actividad académica		X		X		X		X		
			Nivel de exigencia	12. El grado de exigencia universitaria es apropiado para el nivel académico en que te encuentras		X		X		X		X		
				13. Las metas académicas son apropiadas para el nivel académico en que te encuentras		X		X		X		X		
				14. La dificultad de las actividades académicas corresponde al nivel académico en que te encuentras		X		X		X		X		
				Objetivos de la educación superior		Estimulación intelectual	15. La universidad promueve eventos académicos intelectualmente enriquecedores	X		X		X		X
		16. La universidad promueve cursos que fortalecen tus competencias académicas y profesionales	X					X		X		X		
		Esparcimiento	17. Me agrada que la universidad promueva actividades culturales			X		X		X		X		

				18. Me agrada que la universidad promueva actividades deportivas-recreativas		X		X		X		X			
		Sistema de trabajo	Contenido de las sesiones de aprendizaje	19. Estás adquiriendo conocimientos indispensables para tu futura labor profesional		X		X		X		X			
				20. Tus expectativas de formación académica se están cumpliendo satisfactoriamente		X		X		X		X			
				21. Lo que aprendes en clase puedes aplicarlo a diversos contextos académicos		X		X		X		X			
				22. Las actividades académicas que programa el maestro refuerzan lo que aprendes en clase		X		X		X		X			
			Actividades académicas	23. La complejidad de las actividades académicas constituye un reto para ti		X		X		X		X			
				24. El material educativo que recibes contiene información valiosa		X		X		X			X	¿Valiosa en qué sentido? Puedes emplear términos como útil, relevante	
		Calidad del material educativo	25. El material educativo simplifica el conocimiento adquirido en clase		X		X		X		X				
			26. El centro de atención al estudiante es una entidad muy competente		X		X		X		X				
		Centro de atención al estudiante	Calidad de servicio	27. El servicio que brinda el centro de atención al estudiante es excelente		X		X		X		X			
				28. La labor que realiza el centro de atención al estudiante es sobresaliente		X		X		X		X			
				29. El centro de atención al estudiante destaca por brindar soluciones efectivas		X		X		X		X			
				30. El centro de atención al estudiante brinda una atención respetuosa		X		X		X		X			
			Trato respetuoso y empático	31. El personal de atención al estudiante es amable y cordial		X		X		X		X			
				32. El centro de atención al estudiante destaca por asistir al alumnado		X		X		X		X			
				33. El centro de atención al estudiante destaca por interesarse en las necesidades del alumnado		X		X		X		X			
				34. El centro de atención al estudiante muestra disposición por ayudar		X		X		X		X			
			Servicios digitales	Plataforma institucional	35. La plataforma institucional facilita el aprendizaje virtual		X		X		X		X		
					36. La plataforma institucional facilita la gestión de los recursos educativos		X		X		X		X		
		37. La plataforma institucional cuenta con herramientas útiles para el aprendizaje				X		X		X		X			
		Biblioteca digital		38. Los recursos de la biblioteca digital enriquecen tu actividad académica		X		X		X		X			

ANEXO 05: FORMULARIO GOOGLE FORMS



Sección 1 de 2

Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura en 2022.

Estimado participante, Mi nombre es Ana María Rodríguez Jaramillo, estudiante de Maestría en Docencia Universitaria en la Universidad César Vallejo.

Actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación denominado Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura en 2022, con el fin de obtener el grado académico de Maestra en Docencia Universitaria, es por ello que solicito tu participación.

Si deseas ser parte de este estudio, responde a Sí al consentimiento informado. En caso contrario marca No.

Recuerda que este estudio es confidencial y no afectará en nada a tu calificación si decides no participar.

De antemano, muchas gracias.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: ¿Deseas participar de la investigación? *

- Sí
- No

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA



Estimado participante, responde marcando la alternativa que más se adecúe a tu opinión.

¿A qué universidad perteneces? *

- Universidad Privada de Piura
- Universidad Antenor Orrego

1. Has adquirido competencias que han fortalecido tu desempeño académico *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo

2. Tus competencias académicas han mejorado este ciclo *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo

ANEXO 06: BAREMOS PERCENTILARES

Nivel	Satisfacción académica		Adquisición de competencias		Desempeño docente		Objetivo de la educación superior		Sistema de trabajo		Centro de atención al estudiante		Servicios digitales	
Totalmente en desacuerdo	40	71	6	10	8	13	4	6	7	12	9	15	6	10
En desacuerdo	72	104	11	16	14	20	7	10	13	19	16	23	11	16
Neutral	105	137	17	22	21	27	11	14	20	26	24	31	17	22
De acuerdo	138	170	23	28	28	34	15	18	27	33	32	39	23	28
Completamente de acuerdo	171	200	29	30	35	40	19	20	34	35	40	45	29	30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEON MORE ESPERANZA IDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Estudio comparativo de la satisfacción académica en los estudiantes de las universidades de Piura en 2022.", cuyo autor es RODRIGUEZ JARAMILLO ANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LEON MORE ESPERANZA IDA DNI: 02616840 ORCID: 0000-0002-0978-9488	Firmado electrónicamente por: ELEONM el 31-03- 2023 23:06:38

Código documento Trilce: TRI - 0398365