



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Calidad educativa y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Cruz Roman, Roxana Artemiza (orcid.org/0009-0007-9635-4979)

ASESORA:

Mg. Amaya Cueva De Jurado, Monica del Rosario (orcid.org/0000-0002-7576-5097)

CO-ASESORA:

Dra. Cruz Montero, Juana Maria (orcid.org/0000-0002-7772-6681)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a DIOS de ABRAHAM y JACOB por regalarme muchas bendiciones y cuidarme siempre.

A mis personas favoritas: Mis padres, mi hija, hermano y hermanas, por ese amor incondicional que me dan y por estar siempre conmigo en todos los momentos importantes de mi vida.

A mis docentes de la UCV y a mis compañeros maestrantes, por su apoyo y amistad que me brindaron.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a DIOS de ABRAHAM y JACOB por darme la fortaleza y sabiduría para cumplir esta gran meta profesional.

Mi agradecimiento especial es para la Dra. Zarina Vite Jiménez por solventar económicamente mi maestría, pues sin su apoyo no hubiera sido posible realizarla.

También agradezco a mi asesora, Dra. Mónica Amaya Cueva por su apoyo, paciencia y sus enseñanzas.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO, PIURA,2023.", cuyo autor es CRUZ ROMAN ROXANA ARTEMIZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 29 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO DNI: 17610952 ORCID: 0000-0002-7576-5097	Firmado electrónicamente por: ACUEVAMR el 01-08-2023 19:43:30
CRUZ MONTERO JUANA MARIA DNI: 07545873 ORCID: 0000-0002-7772-6681	Firmado electrónicamente por: JCRUZMON el 02-08-2023 23:11:53

Código documento Trilce: TRI - 0626666



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ ROMAN ROXANA ARTEMIZA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO, PIURA, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROXANA ARTEMIZA CRUZ ROMAN DNI: 42219875 ORCID: 0009-0007-9635-4979	Firmado electrónicamente por: RACRUZR el 29-07- 2023 23:15:50

Código documento Trilce: TRI - 0626667

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	05
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: <i>Distribución de la población</i>	15
Tabla 02: <i>Validación por juicio de expertos</i>	18
Tabla 03: <i>Confiabilidad de instrumentos</i>	18
Tabla 04: <i>Niveles de la calidad educativa</i>	20
Tabla 05: <i>Niveles de la satisfacción de los servicios</i>	21
Tabla 06: <i>Niveles de la calidad educativa según sus dimensiones</i>	22
Tabla 07: <i>Niveles de satisfacción de los servicios según sus dimensiones</i>	23
Tabla 08: <i>Prueba de normalidad</i>	24
Tabla 09: <i>Relación entre la calidad educativa y la satisfacción</i>	25
Tabla 10: <i>Relación entre el prestigio y la satisfacción</i>	26
Tabla 11: <i>Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción</i>	27
Tabla 12: <i>Relación entre la tangibilidad y la satisfacción</i>	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: <i>Esquema correlacional</i>	12
---	----

RESUMEN

En esta tesis se estableció como objetivo general determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, de nivel correlacional, transversal, de enfoque cuantitativo, teniendo como técnica la encuesta y los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios sobre calidad educativa y satisfacción de los servicios, dirigido a estudiantes de enfermería que conformaron una muestra de 259. Como resultados se demostró que la calidad educativa si se relaciona con la satisfacción, pues el valor Rho fue 0.815 y el valor de significancia (0.000); también el prestigio se relaciona con la satisfacción, cuyo valor Rho de Spearman fue 0.803 y su valor de significancia (0.000); en lo que se refiere a capacidad de respuesta igual se relaciona con la satisfacción, dado que el valor Rho fue 0.870 y el valor de significancia (0.000) y por último, la tangibilidad si se relaciona también significativamente con la satisfacción con un valor Rho de 0.731 y su significancia (0.000). Se concluyó que sí existe una relación entre la calidad educativa y la satisfacción en estudiantes de enfermería de un instituto.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, estudiantes de enfermería, prestigio, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

In this thesis, the general objective was established to determine the relationship between the educational quality and the satisfaction of the services in nursing students of a higher technological institute, Piura, 2023. The methodology used was of a non-experimental design, of a correlational, cross-sectional level, with a quantitative approach, using the survey as a technique and the instruments used were questionnaires on educational quality and service satisfaction, directed at nursing students who made up a sample of 259. As results, it was shown that educational quality is related with satisfaction, since the Rho value was 0.815 and the significance value (0.000); prestige is also related to satisfaction, whose Spearman's Rho value was 0.803 and its significance value (0.000); As regards responsiveness, it is related to satisfaction, since the Rho value was 0.870 and the value of significance (0.000) and finally, tangibility is also significantly related to satisfaction with a Rho value of 0.731 and its significance (0.000). It was concluded that there is a relationship between educational quality and satisfaction in nursing students from an institute.

Keywords: Quality, satisfaction, nursing students, prestige, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo globalizado se caracteriza por la gran competencia y la innovación tecnológica, es así que las instituciones educativas enfrentan cambios constantes para lograr asegurar la calidad educativa (de aquí en adelante C.E.) con la finalidad de formar profesionales exitosos en el futuro. A lo largo del tiempo, el sector educativo ha enfatizado un aspecto importante, a saber, la inquietud por mejorar la calidad en las entidades educativas con el objeto fundamental de brindar un óptimo nivel de vida y gratificantes oportunidades para el desarrollo humano.

Según González et al. (2019), indica que, al brindar excelente C.E., hay una satisfacción en el estudiante, otorgando confianza y empatía en el servicio que reciben y esto se relaciona con la eficiencia de los colaboradores que laboran en la institución, dado que al demostrar lealtad para atraer clientes también aumentan las ventas.

La calidad en una institución educativa es fundamental para el progreso y crecimiento de los países, cada gobierno exige a las instituciones crear estrategias para lograr el objetivo educativo, pero no todos cumplen con los estándares de calidad.

Según (Diallio, 2020), a nivel mundial, a lo largo de estos últimos años la problemática del sector educación se vio más afectada con la pandemia, lo que conlleva a que la educación presencial se convierta en una educación virtual y esto se ve reflejado según las estadísticas que un 50% de estudiantes de los niveles primaria, secundaria y superior no tenían acceso a internet y el conocimiento adecuado para el uso correcto de las herramientas digitales. Con respecto a lo plasmado anteriormente, se puede afirmar que hoy en día como consecuencia de la pandemia se ha generado una desigualdad educativa en muchos países subdesarrollados, debido a que se evidencia que el servicio de calidad ha descendido notoriamente.

Según Medrano (2021), en Nicaragua, en un estudio que realizó para conocer el nivel de eficiencia en el sector educación, descubrió importantes falencias y limitaciones en el plan de estudios, talento humano, eficiencia administrativa, proceso enseñanza - aprendizaje, además no existe una buena cultura al brindar el

servicio, y esto tiene como consecuencia que la educación no cumpla con los estándares de calidad.

La realidad del Perú en las últimas décadas con respecto a la educación, no es tan satisfactoria y mucho más con el gran cambio y salto a la era digital que va de la mano con la tecnología, lo que significa afrontar óptimamente todos los cambios que exige el mundo globalizado, es por eso que se debe brindar una excelente educación a los estudiantes en todos los aspectos. Debido a esta problemática, el Ministerio de Educación, mediante la Ley 30512, Ley de institutos de Educación Superior busca asegurar la calidad educativa tanto en institutos públicos como privados a través del licenciamiento con el objetivo de formar futuros egresados con las competencias y estándares de desempeño esperados.

También es preciso indicar que en el año 2020, según un informe del MINEDU, la educación a nivel nacional en nuestro país, se vio afectada por llegada de la pandemia, interrumpiendo los estudios de aproximadamente 705 mil estudiantes entre niños, adolescentes y jóvenes, pues significaba recibir una educación virtual y la realidad era que había deficiencia en el manejo de herramientas informáticas, crisis emocional debido a la pérdida de seres queridos y a la carencia del internet en algunas zonas rurales del Perú, llegando a la conclusión que la C.E. no es la adecuada y esto se ve reflejado en la insatisfacción estudiantil.

En la realidad educativa del instituto se observan algunas deficiencias con respecto a la calidad y esto se relaciona específicamente con la plataforma virtual, pues hay varias quejas por parte de los estudiantes, quienes manifiestan que no funciona adecuadamente, en el caso de los laboratorios de prácticas y de computo son pequeños y muchas veces excede el aforo, generando malestar e inconformidad a los estudiantes y docentes, así mismo es preciso indicar que la imagen institucional se vio afectada hace 11 años debido a que la carrera de Fisioterapia y Rehabilitación no estaba revalidada y actualmente existe desconfianza por una minoría de clientes potenciales y/o estudiantes, otra problemática es también la demora en los tramites debido a que no se han establecido y estandarizado bien los flujogramas de procesos, además hay estudiantes que manifiestan que el personal administrativo y algunos docentes no tienen empatía, lo que significa que

no hay una satisfacción al 100% con el servicio que brinda el instituto y esto genera deserción estudiantil.

Debido a lo expuesto líneas antes, se realiza la pregunta ¿Cuál es la relación entre calidad educativa y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023? También se formulan las preguntas específicas: ¿Cuál es la relación que existe entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023?

Este estudio se justifica porque desde un punto de vista práctico, va a permitir que mediante la evaluación de las variables C.E. y satisfacción de los servicios, la promotoría del instituto va a poder identificar las necesidades específicas y detectar las falencias que existan en las diferentes áreas, para posteriormente poder ejecutar buenas decisiones y establecer estrategias correctivas que conlleven al mejoramiento de las condiciones del servicio educativo para lograr la plena satisfacción de los educandos y así formar profesionales calificados que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad, de acuerdo a los estándares que establece el Ministerio de Educación. Con respecto a lo metodológico se emplearon instrumentos que fueron validados mediante juicio de expertos, también se utilizaron las estadísticas de confiabilidad, lo que garantiza resultados seguros y veraces de la información recaudada, así mismo este estudio es relevante porque servirá como aporte para desarrollar ciertos futuros trabajos de investigación.

Hoy en día mejorar la calidad del servicio educativo se ha convertido en un proceso continuo y en uno de los principales desafíos que enfrenta la gestión y administración de la Educación Superior Tecnológica. Es preciso indicar que el instituto tiene prestigio, trayectoria y posicionamiento a nivel regional, sin embargo es necesario garantizar una buena calidad en los servicios que se brinda basados en la gran satisfacción de los educandos. Esta buena calidad permite crear

estrategias de Marketing realistas que permitan captar mayor cantidad de estudiantes potenciales.

De lo expuesto líneas antes, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Y los objetivos específicos son los siguientes: Determinar la relación que existe entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Determinar la relación que existe entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería en un instituto superior tecnológico, Piura, 2023

Así mismo, se ha formulado la hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Además se formularon las siguientes hipótesis específicas: Existe una relación directa entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Existe una relación entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Existe una relación entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

De todo lo descrito líneas antes, es conveniente afirmar que en esta investigación se analizarán dos variables: C.E y Satisfacción de los servicios.

II. MARCO TEÓRICO

Al llegar a este punto del estudio, se va hacer mención de diversos estudios preliminares de contexto internacional, nacional y local; los cuales han permitido conocer y comprender específicamente el tema de esta investigación.

Como referencia del marco internacional, se ha creído conveniente mencionar a Napitupulo et. al (2018) con el estudio relacionado a satisfacción y calidad; en el cual se planteó como objetivo general determinar el nivel que influye la C.E. de servicio con respecto a la complacencia. En este informe se utilizó el cuestionario como una herramienta para acopiar los datos. Así mismo, para proceder con el acopio de los datos se obtuvo un indicio de 89 educandos de esta universidad y como resultado se obtuvo 0.725 en la correlación de las variables, es decir una correlación positiva. En este estudio se concluyó que el nivel de C.E. de servicio relacionado con la infraestructura universitaria, no ha logrado cumplir con los estándares aceptables para los estudiantes.

Otro estudio de contexto internacional es el de Surdez et. al (2018), quien realizó un estudio sobre la satisfacción estudiantil y C.E. en una universidad de México, para desarrollar este trabajo planteo como objetivo primordial determinar la satisfacción de los jóvenes universitarios pertenecientes a las carreras de Ingeniería, Economía Empresarial y Arquitectura de esta casa superior de estudios, teniendo en cuenta aspectos como: C.E., desarrollo didáctico de enseñanza, formación y reflexión sobre la atención adecuada de los colaboradores hacia el educando, quien debe interaccionar cotidianamente en el entorno de su aprendizaje, así como también la infraestructura y el autoconocimiento del educando. Otro rasgo de importancia es que en el presente estudio se efectuó una muestra probabilística con una cantidad total de 7676 educandos. Así mismo, se realizó un cuestionario para recolectar los datos correspondientes en una escala tipo Likert. Se llegó a la conclusión que el factor más sobresaliente y que influye mucho en la satisfacción de los educandos es el desempeño de sus pedagogos, otro factor importante para la satisfacción es la moderna y adecuada infraestructura que tiene la Universidad.

Así mismo, se cita la investigación de Lodesso et. al (2018), cuyo objetivo principal fue realizar un análisis sobre la C.E. de servicios y el grado de satisfacer a los educandos. Estos autores utilizaron una metodología analítica. La muestra se seleccionó aleatoriamente y estuvo conformada por 250 educandos, quienes cursaban estudios independientemente en seis universidades, haciendo un total de 1500 educandos. Aquí se recolectaron los datos a través del cuestionario. Para finalizar con este antecedente, es importante señalar que los autores concluyeron en lo siguiente: Los resultados obtenidos del presente estudio arrojaron que muchos de los aspectos que pertenecen a la C.E. de servicio fueron percibidos por los estudiantes como ineficientes. Así mismo, los estudiantes indicaron que no están satisfechos con el servicio que reciben.

Otra tesis nacional importante de mencionar es la de Fernández y Torres, (2019), quienes también plasmaron en su estudio la apreciación de la C.E. y la complacencia de los alumnos en un instituto de Cajamarca, 2019. Realizaron este estudio con para conocer y establecer la correlación entre C.E. y satisfacción de los servicios que se brindan a los educandos. El tipo de investigación fue no experimental descriptivo. El diseño fue correlacional y corte trasversal, así mismo tuvo un enfoque cuantitativo. Hay que mencionar también que la muestra estuvo conformada por 62 estudiantes de las seis carreras profesionales. Con respecto a la recolección de datos se utilizaron instrumentos validados y se analizaron respectivamente, mediante Alfa de Cronbach, posteriormente se obtuvieron resultados muy verídicos y razonables con un alto nivel en la carrera de comunicación, y otras carreras se obtuvieron resultados un poco más bajos y esto se refiere a la carrera de informática y computación. La conclusión fue afirmar la correlación significativa en el estudio.

También se ha considerado importante citar a Huaylla (2019) con su tesis relacionada sobre la calidad educacional y satisfacción estudiantil en un colegio secundario. El objetivo fue conseguir el nivel de correlación entre las variables descritas líneas antes. Esta indagación fue de naturaleza cuantitativa - correlacional, el indicio se conformó por 184 alumnos de cuarto y quinto de secundaria en su totalidad. Es importante mencionar que se consideró utilizar el cuestionario para realizar la respectiva recolección de la información. Después de

obtener los resultados se logró concluir que la máxima parte de los educandos que fueron interrogados calificaron como regular su grado de satisfacción en lo que se refiere a la C.E. de servicio que han recibido.

Por su parte, Florián y Soto (2018) también realizaron una investigación sobre la C.E. y satisfacción de los educandos en una universidad de Lima, 2018. Establecieron como objetivo determinar si hay relación entre calidad y complacencia. Además es fundamental plasmar que la muestra la conformaron 235 estudiantes de la facultad descrita líneas antes. En lo que se refiere al tema de acopio de la información, se menciona a la encuesta como la técnica que se adjudicó. Finalmente se concluyó que hay una conexión muy relevante entre las variables indagadas, teniendo en cuenta esto se afirma que siempre que se incremente la C.E. del servicio, por ende también se incrementará la complacencia de los educandos de forma esencial en la facultad estudiada.

En el ámbito local, vamos a citar a Carrasco (2021), quien realizó una tesis similar a este proyecto en una universidad de Piura, 2021. Del mismo modo, indico como objetivo conocer la conexión entre C.E. y la complacencia de los educandos. Al respecto conviene decir que esta tesis tuvo un enfoque cuantitativo. La población de esta tesis la conformaron los educandos del primer semestre de la universidad. Se consideró como muestra a 153 personas. Con todo y lo anterior es conveniente mencionar que la encuesta fue la técnica que se estableció para recolectar información precisa. Se concluyó que, cada vez que se logra mejorar la C.E., también mejora la complacencia de los estudiantes, así mismo al buscar mayor satisfacción estudiantil, conlleva a incrementar la calidad del servicio educacional.

Otro estudio importante es el realizado por Flores (2021), quien habla de la virtualidad y satisfacción de los educandos en un instituto tecnológico de Piura, 2020. Estableció como objetivo primordial el precisar la conexión entre educación en línea y la complacencia de los estudiantes. Por otro lado, es fundamental agregar que esta investigación fue de carácter correlacional asociativo. Así mismo, en lo que se refiere a la muestra, cabe indicar que fue de 400 educandos. Para acopiar los datos, se establecieron como instrumentos dos cuestionarios de escala ordinal, respecto a las variables educación virtual y satisfacción estudiantil. Cabe

indicar que para medir la variable relacionada con la educación virtual, el instrumento referido a este tema estuvo conformado por cuatro dimensiones: medios de aprendizaje, acompañamiento virtual, cooperación virtual y habilidades. Para la variable satisfacción estudiantil se consideró tres dimensiones: calidad del instituto, expectativas de los educandos y educadores. Se concluyó que si hay una relación relevante entre la educación en línea y la complacencia de los educandos del Instituto de Piura.

Del mismo modo, es importante citar a Cruz y Seminario (2022) quienes desarrollaron una tesis en un instituto de Piura, año 2022 y que tiene gran semejanza con el proyecto que se está desarrollando. Un punto importante es que cuyo objetivo general fue estudiar el efecto de la C.E. y su conexión con la complacencia del estudiante. Otro aspecto importante a resaltar es que esta tesis fue de carácter correlacional descriptivo; y para efectuar la muestra censal se contó con 152 estudiantes. Así mismo, en lo que se refiere a recopilar los datos correspondientes, se consideró la encuesta y la entrevista. De lo mencionado anteriormente, se afirma que: como resultado se obtuvo que los alumnos del Instituto de Piura demuestran un alto grado de complacencia, en lo que concierne a todos y cada uno de los aspectos que fueron evaluados en la presente investigación. Se dedujo que la C.E. de servicio si tiene una conexión significativa con la complacencia del estudiante, este resultado indica que si es excelente la C.E. de servicio, entonces se incrementara progresivamente la complacencia del educando.

Con respecto a las bases teóricas es preciso citar a Kolar et. al (2018), aquí indica que la C.E. es muy importante debido a que mantiene una especial conexión entre el cliente y los colaboradores de la institución educativa, lo que significa que debe existir ciertas habilidades blandas que permitan un agradable ambiente social entre éstos.

Heno (2019) opina que es el cliente quien evalúa la C.E. del servicio y/o producto, es decir le dan el valor, el cual puede ser bueno, regular o malo. Y en base a esta apreciación, cada empresa u organización va a aplicar estrategias correctas que permitan fidelizar al cliente, así como también atraer posibles clientes potenciales.

González et. al (2019) indica que, al brindar excelente C.E., hay una satisfacción en el estudiante, concediendo fiabilidad y empatía en el servicio que se les brinda y esto se relaciona con la eficiencia de los colaboradores que laboran en la institución. Además, señala que se debe cumplir con el servicio que se ofrece al cliente de manera eficiente, puntual y seguro.

Referente a variable C.E., según la teoría de Drucker, afirma que la calidad no consiste en agregar o describir lo que posee un servicio, sino más bien es todo lo que el cliente adquiere de él y por lo que se ha decidido a pagar, en base a esto es preciso citar a Amaro (2022), quien afirma que la C.E. es el nivel de educación excelente y más adecuado, cuya única finalidad es que las personas adquieran nuevas competencias, conocimientos necesarios y logren enfrentar los desafíos que presenta el mundo globalizado, así como también continúen aprendiendo a lo largo de la vida. Así mismo este autor menciona tres factores y/o dimensiones importantes que toda institución educativa debe tener en cuenta con respecto a la C.E.: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad. En lo que se refiere a la dimensión prestigio, viene hacer la buena opinión que tienen las personas sobre el instituto, esto quiere decir que cumple con brindar un servicio eficiente y de calidad. Otro concepto importante es que son todas las actitudes acumuladas hacia la institución, y esto se genera en las buenas experiencias del servicio que los estudiantes han recibido, el cual se manifiesta en la práctica de los valores y principios dentro y fuera de la comunidad educativa. La dimensión capacidad de respuesta es la manera de estar dispuesto para coadyuvar a los estudiantes y para dedicar un servicio conveniente con mayor prontitud. Esto quiere decir que se deben atender oportunamente cualquier tipo de solicitud, responder eficazmente las preguntas y los posibles reclamos del alumnado en general, así como también solucionar problemas. Y por último, tangibilidad es el aspecto físico, ambientes físicos, como la infraestructura, equipos modernos, materiales, laboratorios de prácticas, áreas verdes, etc.

Es preciso, indicar que los educandos se sienten muy complacidos cuando la institución educativa posee una adecuada y moderna infraestructura. Destacan los componentes como el buen estado de los ambientes y mantenerlos limpios, sin bullas, además de contar con amplios espacios para el descanso de los alumnos

en sus ratos libres, aulas con una óptima ventilación, biblioteca física y virtual entre otros (Osorio y Pérez, 2010).

Según Kotler afirma que la satisfacción es la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar un producto y/o servicio según sus expectativas, por ello Álvarez et. al (2015), opina que satisfacer los servicios es un ingrediente primordial para darle el valor real a la C.E., pues demuestra la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, es decir el estudiante debe sentirse satisfecho con la metodología del docente, plan de estudios, atención administrativa, comunicación asertiva, así como también el estudiante debe sentirse como un miembro más de la familia educativa. Es importante resaltar tres dimensiones importantes que señala el autor: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo. Con respecto a la dimensión pertenencia, hace énfasis a formar parte del grupo educativo, es decir ser aceptado como un miembro más dentro de la comunidad estudiantil y esto genera mucha satisfacción en los educandos, pues se sienten estimados y reconocidos por sus compañeros, docentes y administrativos. Es preciso indicar que los estudiantes deben ser incluidos dentro de las diversas actividades y proyectos que realiza la entidad educativa, además sus ideas, propuestas y/o interrogantes deben ser consideradas dentro de su aula de clases (Osorio y Pérez, 2010). Ahora bien, respecto al servicio académico se refiere a contar con docentes altamente calificados y experiencia profesional y laboral en el sector salud, porque ellos van a potenciar la C.E. Además es fundamental cumplir con el plan curricular que establece el Ministerio de Educación.

Álvarez et. al (2015), afirma que el servicio académico significa contar con docentes altamente calificados y experiencia profesional y laboral en el sector salud, porque ellos van a potenciar la C.E. Además es fundamental cumplir con el plan de estudios que establece el Ministerio de Educación. Y cuando se refiere al servicio administrativo, indica que es el nivel de atención individualizada que dedican los colaboradores a los estudiantes. Se debe difundir a través de un servicio personalizado o acoplado al gusto de la comunidad estudiantil. Es saber dedicarse al estudiante, tener voluntad de entender las necesidades específicas y encontrar la solución acertada de satisfacerlas. Y finalmente el servicio administrativo, es la

manera óptima y/o eficiente que ofrecen los colaboradores a los estudiantes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto de la comunidad estudiantil. En otras palabras significa atender al estudiante con voluntad, dedicarle el tiempo preciso, ser empáticos y así éste se sienta realmente satisfecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

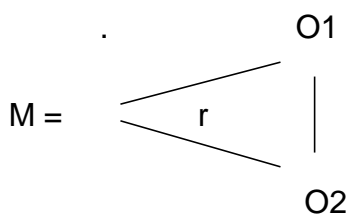
Esta pesquisa fue de enfoque cuantitativo porque se recolectaron datos precisos e importantes con el propósito de probar la hipótesis correspondiente; en cuanto a la respectiva recolección de los indicios específicos, se tuvo que utilizar la encuesta con la finalidad de estudiar los datos recopilados y por ende dar a conocer los resultados logrados en este estudio. Así mismo, es preciso indicar que este estudio fue de tipo básica, debido a que se profundizaron y ampliaron los temas e ideas relacionados con la C.E. y la satisfacción de servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental porque se busca describir y observar una situación en su contexto natural y luego analizar e interpretar los resultados sin ser manipulados, así mismo este estudio fue de tipo Descriptiva porque tuvo como propósito fundamental conocer y determinar la relación entre la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería, en este sentido se puede afirmar que fue de corte transversal porque se acumuló información en un tiempo determinado, teniendo como objetivo primordial reseñar las variables protagonistas del presente estudio, y por consiguiente realizar la evaluación precisa de la relación que puede existir en un espacio y tiempo determinados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Sánchez, 2019).

Figura 01

Esquema correlacional



Dónde:

M: Muestra: 259 estudiantes de Enfermería
O1: Variable 1: Calidad educativa
O2: Variable 2: Satisfacción de los servicios
r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

V1: Calidad Educativa

Definición conceptual

Amaro (2022), afirma que la C.E. es el nivel de educación excelente y más adecuado, cuya única finalidad es que las personas adquieran nuevas competencias, conocimientos necesarios y logren enfrentar los desafíos que presenta el mundo globalizado, así como también continúen aprendiendo a lo largo de la vida. Menciona tres dimensiones importantes: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Definición operacional

La C.E. fue medida a través de tres dimensiones importantes: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Indicadores

Los indicadores con los que se midió la C.E. fueron: Valores, imagen institucional, cumple con el servicio, buena atención, rapidez, atención de reclamos, infraestructura, equipamiento, ubicación estratégica, mantenimiento y limpieza.

Escala de medición

En la variable C.E. se utilizó la escala de Likert, cuyas respectivas contestaciones fueron: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

V2: Satisfacción de los servicios

Definición conceptual

Álvarez et. al (2015) opina que la satisfacción de los servicios demuestra la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, es decir el estudiante debe

sentirse satisfecho con la metodología del docente, plan de estudios, atención administrativa, comunicación asertiva, además debe sentirse como un miembro más de la familia educativa. Resalta tres dimensiones importantes: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo.

Definición operacional

La variable satisfacción de los servicios se mensuro a través de tres dimensiones importantes: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo.

Indicadores

Los indicadores con los que se midió la satisfacción de los servicios fueron: Aceptación del personal administrativo, aceptación del personal docente, aceptación de compañeros, desempeño docente, plan de estudios, horarios, plataforma virtual, pensiones, atención al estudiante, adecuada comunicación administrativa, empatía.

Escala de medición

En la variable satisfacción de los servicios se valió de la escala de Likert, cuyos niveles de contestación fueron: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es el conjunto de todos los elementos que encajan o coinciden con determinadas descripciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En esta investigación la población estuvo conformada por los 865 estudiantes del I al VI ciclo de la carrera profesional de Enfermería Técnica matriculados en el periodo lectivo 2023 – I.

Criterios de inclusión

Se consideró a todos los estudiantes de la carrera profesional de Enfermería Técnica de los turnos mañana, tarde y noche, matriculados en el periodo lectivo 2023 - I.

Criterios de exclusión

No se consideró a los estudiantes matriculados en las carreras de Farmacia y Laboratorio Clínico, tampoco se consideró al personal docente y administrativo del instituto.

Tabla 1

Distribución de la población

Ciclo	N° de Estudiantes	Turnos
I ciclo	139	Mañana
	66	Tarde
	266	Noche
II ciclo	46	Mañana
	32	Tarde
	30	Noche
III ciclo	111	Mañana
	93	Noche
IV ciclo	29	Noche
V ciclo	24	Tarde
VI ciclo	29	Noche
Total	865 estudiantes	

Nota: Esta tabla muestra la cantidad de estudiantes matriculadas por ciclo en el periodo lectivo 2023 – I.

3.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se tuvo que aplicar el método probabilístico, y mediante este se empleó el muestro estratificado, procedimiento que permite precisar una muestra de una manera estratificada, la cual garantiza que los subgrupos una población que está en proceso de estudio estén juntos apropiadamente dentro de la muestra que se usa en la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Por lo tanto, la muestra fue de 259 estudiantes matriculados en la carrera de Enfermería Técnica de los turnos mañana, tarde y noche.

3.3.3. Unidad de análisis

En esta investigación, la unidad de análisis fueron los educandos matriculados en la carrera de enfermería del periodo lectivo 2023 - I.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a la técnica, es preciso mencionar a Malhotra (2008), quien se refiere a la encuesta como “la agrupación de ciertas interrogantes que se van a diseñar y emplear para recolectar información precisa y concreta de la respectiva muestra de una población determinada. Según lo descrito líneas antes, se afirma que para el desarrollo de este proyecto, se valió de la encuesta como técnica para acopiar los datos correspondientes y posteriormente obtener los resultados.

En lo que se refiere a la herramienta para recolectar los datos, también Malhotra (2008) indica que el cuestionario es una herramienta de investigación que está conformada fundamentalmente por preguntas de alternativa fija, que por naturaleza es importante que el o los encuestados elijan las opciones de las respuestas establecidas. Es por eso que el instrumento utilizado para la proceder a recoger la información fue el cuestionario.

En primer lugar, para medir la variable C.E., teniendo en cuenta las teorías se elaboró un cuestionario de 15 preguntas, las cuales estuvieron distribuidas en 3 dimensiones: Prestigio, Capacidad de respuesta y Tangibilidad; es importante agregar que cada una de las dimensiones estuvo compuesta por 5 preguntas.

En segundo lugar, para efectuar con la medida de la variable satisfacción de los servicios, teniendo en cuenta la información teórica se diseñó un cuestionario de 15 preguntas, los cuales también estuvieron distribuidas en 3 dimensiones: Pertenencia, Servicio académico y Servicio administrativo; cada una de las dimensiones descritas estuvieron compuestas por 5 preguntas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Según Robles et. al (2018), opina que la validez y fiabilidad son dos posiciones importantes que van a ayudar a la herramienta de medición, pues aporta mayor valor a la investigación e indica que el instrumento se desarrolló de una manera correcta.

Validez

Para efectuar este estudio, se recurrió a la opinión de tres especialistas en Educación, quienes cumplieron con ciertos requisitos importantes y así emitieron un veredicto positivo en la determinación de los dos cuestionarios que se aplicaron a los estudiantes de enfermería, para ello opinaron que estaban correctamente formulados, teniendo en cuenta las variables planteadas: C.E. y satisfacción de los servicios.

Tabla 2

Validación por juicio de expertos

Expertos	Instrumentos Validados	Opinión
Dra. Lita Ysabel Jiménez Lopez	02	Aplicable
Dr. Lolo Avellaneda Callirgos	02	Aplicable
Dr. Victor Angel Ancajima Miñan	02	Aplicable

Nota: Esta tabla muestra la denominación de los expertos y su veredicto.

Confiabilidad

Se tuvo que realizar una prueba piloto a 18 estudiantes de enfermería y se precisó la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, la cual arrojó una fiabilidad de 0.86 para el cuestionario de C.E. y 0.89 para el cuestionario de satisfacción de los servicios; lo que significa que en ambos casos los cuestionarios son confiables.

Tabla 3*Confiabilidad de instrumentos*

Instrumentos	N° de Items	Resultados
Calidad educativa	15	Alfa de Cronbach: 0.86
Satisfacción de los servicios	15	Alfa de Cronbach: 0.89

Nota: En esta tabla se visualizan los resultados del test piloto con un nivel de fiabilidad, excelente.

3.5. Procedimientos

En primer lugar se procedió a la validación de los 2 cuestionarios. Luego se envió una solicitud a la Promotora del instituto para que brinde la debida autorización y así poder aplicar los dos cuestionarios a los estudiantes de enfermería. Posteriormente la Promotora accedió a lo solicitado y autorizo que se apliquen los cuestionarios, se coordinó directamente con la Jefa del Área Académica para la obtención de la información. En segundo lugar, se adaptó una prueba piloto a 18 educandos de enfermería, la cual arrojó un resultado confiable. En tercer lugar, se aplicó un cuestionario por cada variable a los estudiantes de enfermería, teniendo en cuenta el tiempo, espacio y hora. Finalmente, una vez que los 259 estudiantes cumplieron con responder los cuestionarios, se procedió a tabular las respuestas y se analizaron estadísticamente por medio del programa SPSS 25.

3.6. Método de análisis de datos

Después de aplicar el cuestionario a los educandos del instituto, se procedió a ingresar los datos en un archivo de Excel para unificar la información y luego se tuvo que realizar el análisis estadístico a través del programa computacional SPSS 25 (Statistical Package for Social Sciences).

Posteriormente se tuvo que realizar la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov y de acuerdo al resultado arrojado, se hizo el uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

3.7. Aspectos éticos

Ahora bien, teniendo en cuenta el tema ético, se procedió a investigar y realizar estudios que cumplan con el código de ética profesional con el único propósito de lograr recolectar datos e información veraces, asegurando la confidencialidad del instituto tecnológico, además es preciso señalar que se tuvo la autorización de la Promotora del Instituto, puesto que los datos informativos recopilados en la encuesta a los estudiantes, fueron utilizados única y exclusivamente para fines pedagógicos y académicos que requiere el presente estudio. Del mismo modo, se puede afirmar que durante el desarrollo de esta investigación no se ha infringido las normas y principios de ética profesional, además se ha respetado las normas y políticas de la propiedad intelectual, así mismo este estudio se desarrolló cumpliendo con las normas que establece el sistema APA para realizar las citas correspondientes y referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo

Tabla 4

Niveles de la calidad educativa

Calidad Educativa	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	168	64.9%	64.9%
Medio	64	24.7%	89.6%
Alto	27	10.4%	100.0%
Total	259	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, se visualiza que, según la apreciación de los educandos encuestados, el 64.9% estiman un nivel bajo en la C.E., el 24.7% lo considera de nivel medio y sólo el 10.4% de estudiantes lo considera de nivel alto. Podemos expresar entonces, que para la mayoría de encuestados predomina un nivel de C.E. bajo.

Tabla 5*Niveles de satisfacción de los servicios*

Satisfacción de los Servicios	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	175	67.6%	67.6%
Medio	58	22.4%	90%
Alto	26	10%	100.0%
Total	259	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, se logra visualizar que, según la percepción de los educandos encuestados, podemos evidenciar un 67.6% de estudiantes con bajo nivel de satisfacción de los servicios, mientras que el 22.4% evidencia un nivel medio y en el 10% restante se evidencia nivel alto. Podemos manifestar entonces, que para la mayoría de estudiantes evaluados predomina un nivel de complacencia de los servicios, bajo.

Tabla 6*Niveles de la C.E., según sus dimensiones*

Dimensiones	Calidad Educativa			Total
	Bajo fi (%)	Medio fi (%)	Alto fi (%)	
Prestigio	166 (64.1%)	64 (24.7%)	29 (11.2%)	259 (100%)
Capacidad de respuesta	168 (64.9%)	66 (25.5%)	25 (9.6%)	259 (100%)
Tangibilidad	166 (64.1%)	65 (25.1%)	28 (10.8%)	259 (100%)

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, se visualiza qué al cuantificar el nivel de C.E. por dimensiones, tenemos que, en cuanto al prestigio, el 64.1% de estudiantes considera que se encuentra en un nivel bajo, el 24.7% en un nivel medio y el 11.2% en un nivel alto, al considerar la capacidad de respuesta tenemos que 64.9% de educandos lo cualifica como nivel bajo, ahora bien el 25.5% lo coloca en nivel medio y el 9.6% en un nivel alto, entre tanto para la dimensión tangibilidad, el 64.1% de encuestados percibe un nivel bajo, el 25.1% un nivel medio y el 10.8% restante en un nivel alto. En conclusión, las tres dimensiones analizadas, en su totalidad están catalogadas con un bajo nivel de C.E.

Tabla 7

Niveles de satisfacción de los servicios, según sus dimensiones

Dimensiones	Satisfacción de los servicios			Total
	Bajo fi (%)	Medio fi (%)	Alto fi (%)	
Pertenencia	173 (66.8%)	55 (21.2%)	31 (12%)	259 (100%)
Servicio académico	175 (67.6%)	58 (22.4%)	26 (10%)	259 (100%)
Servicio administrativo	173 (66.8%)	57 (22%)	29 (11.2%)	259 (100%)

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la distribución del nivel de satisfacción de los servicios por dimensiones, podemos observar que, en cuanto a la dimensión pertenencia, el 66.8% de los estudiantes mencionaron tener un nivel bajo, seguido por el 21.2% que manifestó tener un nivel medio y el 12% restante mencionó tener un nivel alto; en cuanto a la dimensión servicio académico, el 67.6% obtuvo un nivel bajo, el 21.4% un nivel medio y el 10% restante del total alcanzó un nivel alto y en cuanto a la dimensión servicio administrativo se evidencia un nivel bajo en el 66.8% de los educandos, en un nivel medio en el 22% y en un 11.2% en un nivel alto. De estos resultados obtenidos, se llega al epílogo que la mayoría de estudiantes presentó un nivel de satisfacción de los servicios, bajo.

Prueba de Normalidad.

En el planteamiento de las hipótesis se estableció el tipo de enunciado con el que se va a llevar a cabo la correlación, teniendo en consideración lo siguiente:

Ho (Hipótesis nula): Los datos se distribuyen de manera normal.

Ha (Hipótesis alterna): Los datos no se distribuyen de manera normal.

Para el nivel de significancia se estableció:

Confianza 95% - Significancia (alfa) 5%

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad Educativa	0,168	259	,000
Satisfacción de los Servicios	0,183	259	,000

Fuente: Elaboración propia.

Para la presente investigación la prueba estadística de normalidad que se usó fue la de Kolgomorov – Smirnov, debido a que se trabajó con una muestra mayor a 50 datos, siendo estos 259.

Para establecer el criterio de decisión, nos regimos según la siguiente valoración:

Si $p < 0,05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Ha

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

En conclusión, como $p = 0 < 0,05$ entonces rechazamos el Ho y aceptamos la Ha; es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, haremos uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

Resultado inferencial

Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Hipótesis General:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Tabla 9

Relación entre la C.E. y la satisfacción

		Calidad educativa	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1,000	0,815
	Sig. (bilateral)	.	0,010
	N	108	108

Nota: La correlación no es significativa ($p > 0,05$)

Según lo que indica el resultado obtenido de la tabla 9, podemos inferir que el coeficiente de correlación es de 0.010, esto quiere decir que es inferior a 0.05, indicando que existe una correlación. No obstante, los mismos valores revelan un coeficiente de correlación de 0.815, lo cual sugiere que la conexión entre ambas variables es muy fuerte.

Objetivo Específico 1: Determinar la relación que existe entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Hipótesis Específica 01:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Tabla 10

Relación entre el prestigio y la satisfacción

		Prestigio	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1,000	0,803
	Sig. (bilateral)	.	0,016
	N	108	108

Nota: La correlación no es significativa ($p > 0,05$)

Del resultado obtenido, podemos inferir que el coeficiente de correlación es de 0.016, esto quiere decir que es inferior a 0.05, indicando que existe una correlación. No obstante, los mismos valores revelan un coeficiente de correlación de 0.803, lo cual sugiere que la correspondencia entre ambas variables es muy fuerte.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Hipótesis Específica 02:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Tabla 11

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1,000	0,870
	Sig. (bilateral)	.	0,004
	N	108	108

Nota: La correlación no es significativa ($p > 0,05$)

Según lo que se visualiza en la tabla 11, podemos inferir que el coeficiente de correlación es de 0.004, y esto quiere decir que es inferior a 0.05, indicando que existe una correlación. No obstante, los mismos valores revelan un coeficiente de correlación de 0.870, lo cual sugiere que la correspondencia entre ambas variables es muy fuerte.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería en un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Hipótesis Específica 03:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Tabla 12

Relación entre la tangibilidad y la satisfacción

		Tangibilidad	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1,000	0,731
	Sig. (bilateral)	.	0,028
	N	108	108

Nota: La correlación no es significativa ($p > 0,05$)

Del resultado obtenido, podemos inferir que el coeficiente de correlación es de 0.028, y esto nos afirma que es inferior a 0.05, indicando que existe una correlación. No obstante, los mismos valores revelan un coeficiente de correlación de 0.731, lo cual sugiere que la correspondencia entre ambas variables es fuerte.

V. DISCUSIÓN

La intención principal de esta tesis fue, determinar si existe conexión entre la C.E. y la satisfacción de los servicios, de acuerdo al objetivo general que se planteó y cuyo propósito fue determinar la relación entre la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023.

Una vez que se efectuó el análisis de los resultados obtenidos se dedujo según la tabla 7, que hay un grado de correlación muy fuerte con una significancia de 0.815, lo cual indica que se constato el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) menor al p valor (0.05) y debido a ello se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a).

En base a este descubrimiento, se afirma que tiene coincidencia con la investigación de Fernández y Torres, (2019), cuyo estudio lo realizaron para conocer y establecer la conexión entre C.E. y complacencia de los servicios que se brindan a los educandos, para lo cual concluyeron que si había una correlación significativa. De acuerdo a estos resultados hay una coincidencia con la investigación realizada por Carrasco (2021), quien planteo una tesis similar a este proyecto en una universidad de Piura, 2021. Del mismo modo, indico como objetivo conocer la conexión entre C.E. y complacencia de los educandos. Los resultados recopilados evidenciaron que existe una relación alta y significativa, según lo que indican los datos estadísticos ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R = 0,757$); lo que significa que esta relación es positiva y alta, llegando al epilogo que, al perfeccionar la C.E., se perfecciona a su vez la complacencia estudiantil, de igual manera si no hay una buena C.E. los estudiantes se sentirán insatisfechos. Y todo esto se fundamenta en la teoría de Drucker, quien afirma que la calidad no consiste en agregar o describir lo que posee un servicio, sino más bien es todo lo que el cliente adquiere de él y por lo que se ha decidido a pagar.

Así mismo es preciso citar a Álvarez et. al (2015), indica que satisfacer los servicios es un ingrediente primordial para darle el valor real a la C.E., pues demuestra la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, es decir el estudiante debe

sentirse satisfecho con la metodología del docente, plan de estudios, atención administrativa y comunicación asertiva.

Otro estudio previo resaltante similar es el de Cruz y Seminario (2022) aquí se estableció como objetivo general estudiar el efecto de la C.E. y su relación con la complacencia del educando en el Instituto Cevatur Piura, 2022. De igual manera se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.742. Por ende se dedujo que la C.E. de servicio tiene una relación muy considerable con la complacencia del educando, lo que nos indica que tiene una gran semejanza con esta tesis, porque esto supone que cuanto más se perfeccione la C.E., mayor será la complacencia del estudiante y viceversa.

En lo que se refiere a la hipótesis general de esta investigación: Existe una relación directa y significativa entre la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis establecida en la investigación.

Teniendo en cuenta lo planteado en el objetivo específico 01: Determinar la relación que existe entre el prestigio del instituto y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Se afirma que el prestigio en toda institución educativa es fundamental para lograr la captar alumnos potenciales, pues viene hacer la buena opinión que tienen las personas sobre el instituto, también las buenas experiencias del servicio que los estudiantes han recibido. Y según los resultados de la encuesta que se aplicó a los educandos de enfermería se evidencia en la tabla 6 que el 64.1% calificaron con un nivel bajo el prestigio del instituto, lo que significa que de acuerdo a lo plasmado en la realidad problemática se afirma que la imagen institucional sigue viéndose afectada por lo sucedido hace 11 años debido a que la carrera de Fisioterapia y Rehabilitación no estaba revalidada y muchos estudiantes se vieron afectados con esta irregularidad.

Así mismo, según lo que se visualiza en la tabla 10, sobre la relación entre el prestigio y la satisfacción, los valores revelan un coeficiente de correlación de 0.803 el cual indica que la conexión entre ambas variables es muy fuerte y este resultado se puede comparar con lo aportado por Huaylla (2019) con su tesis sobre la calidad

educacional y satisfacción estudiantil en un colegio secundario. El objetivo fue conseguir el nivel de correlación entre las variables descritas líneas antes, indicando que el grado de correlación de Spearman fue de 0,744 y gran cantidad de los educandos expresaron que su grado de satisfacción era de nivel bajo regular.

Según el objetivo específico 02: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023; es preciso indicar que en la tabla 6 el 64.9% de los estudiantes de enfermería encuestados calificaron con un nivel bajo la dimensión capacidad de respuesta, y en función a este resultado se confirma que los educandos están insatisfechos con la atención que le brinda el personal de las áreas administrativas ya sea de manera presencial y/o virtual debido a que existe demora en los tramites, pues esto se debe a que no se han establecido y estandarizado bien los flujogramas de procesos, lo que significa que esta falencia es una gran debilidad para el instituto, es decir no se está cumpliendo lo que nos dice Amaro (2022) que la capacidad de respuesta es la manera de estar dispuesto para coadyuvar a los estudiantes y para dedicar un servicio conveniente con mayor prontitud. Esto quiere decir que se deben atender oportunamente cualquier tipo de solicitud, responder eficazmente las preguntas y los posibles reclamos del alumnado en general, así como también solucionar problemas.

Ahora bien con respecto a la tabla 11 se visualiza que los valores revelan un coeficiente de correlación de 0.870, lo cual sugiere que la convergencia entre ambas variables es muy fuerte. Estos resultados se asocian con lo planteado por Amaro (2022), en su pesquisa sobre C.E y complacencia del educando, su objetivo primordial fue demostrar la correlación de la C.E. de servicio y la complacencia del educando. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se consiguió un p valor de 0,000, menor a (0.05); de tal manera que se rechaza la hipótesis nula y por ende se va a aceptar la hipótesis alterna: si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la complacencia del estudiante. Entonces, se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,597; lo cual se entiende que afirma que hay una correlación alta positiva, por ende, cada vez que se perfecciona la capacidad de respuesta se perfeccionara la complacencia estudiantil, o viceversa.

El objetivo específico 03: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad de la C.E. y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería en un instituto superior tecnológico, Piura, 2023; se puede afirmar que los estudiantes de enfermería que fueron encuestados y de acuerdo a lo que se aprecia en la tabla 6, donde el 64.1% calificaron en un nivel bajo la dimensión tangibilidad, esto quiere decir hay una insatisfacción debido a que los laboratorios de prácticas y de computo son pequeños y muchas veces excede el aforo, generando malestar e inconformidad a los estudiantes y docentes. Del mismo modo es preciso indicar que el instituto cuenta con modernos laboratorios de prácticas, los cuales cuentan con equipos y materiales de última tecnología, pero la debilidad destaca en que son pequeños. Con respecto a este hallazgo se afirma que no concuerda con lo que nos dice (Osorio y Pérez, 2010), que los educandos se sienten muy complacidos cuando una institución educativa posee una adecuada y moderna infraestructura. Destacan los componentes como el buen estado de los ambientes y mantenerlos limpios, sin bullas, además de contar con amplios espacios para el descanso de los alumnos en sus ratos libres, aulas con una óptima ventilación, biblioteca física y virtual entre otros.

Además en la tabla 12, la cual se refiere a la relación entre la tangibilidad y la complacencia, se afirma que el coeficiente de correlación es de 0.028, lo que especifica que es inferior a 0.05, indicando que existe una correlación. No obstante, los mismos valores revelan un coeficiente de correlación de 0.731, lo cual sugiere que la relación entre ambas variables es fuerte. Debido a ello, estos resultados tienen una gran coincidencia con la investigación de Napitupulo et al. (2018), en el desarrollo de este informe se generó un resultado que los ambientes físicos de servicio: laboratorios de prácticas, ordenadores y equipos multimedia, red de internet con bajos índices de percepción: 2.56, 2.63, 2.99 correspondientemente; la correlación en base a las variables fue de 0.725, lo que explica que hay una relación fuerte y positiva; en esa línea, la calidad de los ambientes físicos de servicio del campus se encuentra muy por debajo de las perspectivas del usuario, lo cual afecta la complacencia estudiantil. Por lo tanto, esto evidencia que para un educando la infraestructura es algo fundamental para su aprendizaje y esto se

corroborar con las teorías plasmadas en el marco teórico, pues indican que las óptimas condiciones tangibles logran tener educandos muy satisfechos.

Durante el desarrollo de esta investigación hubieron ciertas limitaciones, una de ellas es que se realizó solo a estudiantes de enfermería, así mismo cuando se procedió a encuestar a los estudiantes se tenía que esperar hasta que la sesión de clases culmine para ingresar a las aulas y aplicar los instrumentos, lo que generó demora para recopilar los datos porque todo este proceso se tuvo que hacer en los tres turnos, así mismo algunos estudiantes no entendían algunas de las interrogantes, ocasionando incertidumbre al momento de marcar las alternativas, para ello se les tenía que explicar más a fondo las preguntas, ocasionando aún más pérdida de tiempo.

Una dificultad resaltante en el ámbito práctico de esta investigación fue que se realizó de manera transversal considerándose un solo periodo académico 2023 - I, debido al límite de tiempo en el desarrollo de esta tesis, por lo que el muestreo se desarrolló de manera estratificada solo con los educandos matriculados en dicho periodo, lo que limitó que la investigación sea longitudinal y se pudiera conocer resultados más precisos en un periodo más largo. Es por ello, que a partir de este estudio, se propone la realización de más investigaciones con diseños pre experimental o cuasi experimental y así se pueda determinar el efecto y/o impacto de la calidad educativa a medir con la satisfacción de los servicios.

Un punto importante a resaltar en el aspecto práctico, es que después de los hallazgos que arroja este estudio, se van a proceder a tomar mejores decisiones referentes a la calidad educativa para evitar la insatisfacción estudiantil de acuerdo a lo que nos indica el marco teórico y las investigaciones previas que se han mencionado en este informe. Entonces, desde esta perspectiva es sugestivo que futuras investigaciones en el campo educativo deben abordar la C.E. y su relación con la satisfacción de los educandos teniendo siempre en cuenta su repercusión en el perfeccionamiento de los diferentes procesos de la enseñanza y del aprendizaje, con una visión hacia el fortalecimiento del conocimiento, para ello se debe reflexionar que para formar ciudadanos capaces de afrontar los retos de la globalización, es fundamental que cada institución educativa desarrolle

competencias estratégicas que permitan lograr brindar un educación que cumpla con los estándares de calidad.

También es resaltante mencionar que en el aspecto académico esta investigación ha permitido recopilar los conocimientos teóricos sobre C.E. y satisfacción, lo que ha conllevado a los hallazgos específicos de la problemática existente en el instituto en lo que se refiere a las variables, dimensiones e indicadores estudiados. Y esto es de gran importancia específica porque al determinar cómo se relaciona la calidad educativa con la satisfacción de los educandos y en concordancia con los lineamientos sobre los estándares de calidad que establece el MINEDU, los institutos deben contar con las condiciones básicas de calidad como son: adecuada infraestructura, lo que significa tener aulas y laboratorios amplios totalmente equipados, tener una malla curricular que cumpla lo que establece el Catálogo Nacional de la Oferta Formativa, además de contar con docentes altamente capacitados y con amplia trayectoria profesional, entre otros; cuyo único objetivo principal de cada institución educativa tecnológica es formar egresados de calidad que permitan desempeñarse con ética profesional y que sean capaces de afrontar óptimamente los retos que exige el mundo moderno.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad educativa demostró una relación positiva con la satisfacción de los servicios, para lo cual el valor $Rho = 0.815$, esto quiere decir que la C.E. se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de enfermería, dado que un 64.9% de los educandos interrogados calificaron con un nivel bajo la calidad educativa y un 67.6% se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben, lo que significa que si mejora la C.E. mayor será la satisfacción y viceversa.
2. El prestigio del instituto tiene un impacto muy significativo en la satisfacción de los servicios, siendo el valor $Rho = 0.803$. Dado que el 64.1% de los educandos encuestados calificaron el nivel de prestigio del instituto como bajo. Comprobándose según los resultados obtenidos que la relación entre estas variables es muy fuerte, es decir a mejor prestigio habrá mayor satisfacción en la población estudiantil.
3. La capacidad de respuesta impacta positivamente con la satisfacción de los servicios, siendo el valor $Rho = 0.870$, lo cual sugiere que la relación entre las dos variables es muy fuerte, pues el 64.9% de los encuestados indicaron que es baja la capacidad de respuesta, esto quiere decir que cuanto mejor sea la capacidad de respuesta mayor será la satisfacción del estudiante.
4. Con respecto a la tangibilidad también impacta significativamente en la satisfacción de los servicios, donde el valor $Rho = 0.731$, lo que sugiere que la relación es muy fuerte, además el 64.1% de los educandos de enfermería calificaron como bajo la infraestructura del instituto, lo que indica que a mejor tangibilidad también será mayor la satisfacción de los educandos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar y fortalecer la calidad educativa, es fundamental proponer y establecer un plan de mejora con estrategias innovadoras y así corregir todas las falencias que se han encontrado en la presente investigación, las mismas que deben ser programadas y evaluadas de manera continua por cada área, lo que va a permitir mejorar la calidad educativa del instituto y por ende se logrará que los educandos estén plácidamente satisfechos.
2. Para que el prestigio del instituto se fortalezca y tenga un impacto positivo en la mente de los educandos y del cliente potencial, es necesario establecer un plan de marketing donde se debe involucrar directamente a los estudiantes y docentes, realizar actividades de proyección social y campañas médicas en beneficio de la comunidad, premiar y brindar incentivos a los estudiantes más destacados, es decir difundir todas las fortalezas con las que actualmente el instituto cuenta.
3. Para optimizar y fortalecer la capacidad de respuesta, es importante trabajar los documentos de gestión como son el Reglamento Institucional, Manual de Organización de Funciones, establecer y estandarizar flujogramas de los procesos por áreas para optimizar el tiempo cuando los educandos soliciten información, y hacer cronogramas de monitoreos y sensibilización a todos los colaboradores del Instituto. Así mismo, se recomienda realizar actividades recreativas y culturales que ayuden a optimizar las relaciones interpersonales entre educandos y colaboradores, creando un ambiente de confianza, respeto, comunicación asertiva y empatía.
4. En lo que se refiere a la tangibilidad, se propone que los laboratorios para las sesiones prácticas tengan una mayor capacidad de aforo porque los actuales son pequeños y se ven limitados con la demanda estudiantil. Es necesario y relevante la construcción de laboratorios con mayor área y/o remodelar los actuales para aumentar la capacidad de aforo y así asegurar la satisfacción y el confort de los educandos.

REFERENCIAS

- Acosta (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de Entrafesa SAC Piura 2018*. Recuperada de: <https://1library.co/document/7qve5edz-calidad-servicio-influenciasatisfaccion-clientes-emtrafesa-s-piura.html>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 13(2). Recuperado a partir de <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Amaro Guzmán, C. (2022) *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*.
- Cardozo (2021). *Calidad de Servicio: ¿Qué es, su importancia y los cinco pilares fundamentales?* Editorial Zenvia. España. Recuperado de: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Cervantes et al. (2018). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. Recuperado de: <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Choéz (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López*. Universidad Estatal del Sur De Manabí UNESUM. Recuperado de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3404/1/PROYECTO%20DE%20TITULACION%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%20ANDY%20LUCAS%20%28RESPALDO%29.pdf>
- Córdova Almestar, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. Universidad Nacional de Piura.

- Cruz y Seminario (2022). Calidad de Servicio y su impacto en la Satisfacción del Estudiante en el Instituto Cevatur Piura 2022.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106529/Cruz_MLR-Seminario_MAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz. *Calidad de servicio, satisfacción y lealdad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016*. Recuperada de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rMuroinvestigaion/article/view/754/72>
- Díaz (2018). *Calidad de servicio al cliente y su influencia en las ventas del restaurante Brujas de Cachiche, Miraflores, año 2017*. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperada de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1362/GONZALE%20SANTILLAN.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Diallio, G. (5 de Junio de 2020). *unicef para cada infancia*. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-falta-de-igualdad-en-el-acceso-la-educaci%C3%B3n-distancia-en-el-contexto-de-la>
- El Peruano, D. O. (09 de junio de 2016). *Ley N° 30512. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior*. Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-c-ley-n-30512-1448564-1/>
- Espinoza Leon, L. N. (2019). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la “Unidad Educativa Martin Luther King”, periodo 2018*.
- Fernández Urteaga, R. R., & Torres Yupanqui, M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico “hno. Victorino elorz goicoechea”. Cajamarca, 2019*.
- Flores (2020) Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66158/Flores_QRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Florian, K. & Soto, A. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima 2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/97>

- Ghoumrassi et al., (2018). *The impact of the logistics management in customer satisfaction*. Proceedings of the International Conference on Business Excellence, 12(1), 407-415. Recuperado de: <https://doi.org/10.2478/picbe-2018-0036>
- Gonzales (2019). *La comprensión en acción: un análisis sobre sus niveles y cualidades*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7193278.pdf>
- Haro et al. (2016). *Modelos de Satisfacción: Fundamentación Teórica y Criterios de Aplicación*. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador, 145-155.
- Henao (2019). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de Telecomunicaciones en Colombia*. Revista Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Métodos de comunicación sociales*. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación - 5ta Edición*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huaylla, F. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>
- Jason, M., Elg, M., & Gremyr, I. (15 de Noviembre de 2020). Taylor & Francis online. *Gestión de calidad total y excelencia empresarial*: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1844564>
- Kolar, Erculj & Weis (2018). *Miltigroup validación of the service quality, customer satisfacción and performance links in higher educations*. Revista de las industrias de servicio. Escuela de Negocios de Ljubljana, Ljubljana, Eslovenia. <https://dio.org/10.1080/02642069.2018.1460361>
- Lodesso, S., Van Niekerk, E., Jansen, C. & Müller, H. (2018). *Student satisfaction regarding Service quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A*

case study. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6(2), 51-64.
<https://doi.org/10.24085/jsaa.v6i2.3309>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. 5ta Edición. México D.F.

MINEDU. *Ley N° 28044. Ley General de Educación*. Obtenido de:
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H. & Pranolo, A. (2018). *Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility*. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 1-7. Recuperado de 78
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019#:~:text=The%20influence%20of%20the%20quality,52.5%25%20of%20the%20variable%20satisfaction.>

Osorio, J. & Pérez, K. (2010). *Nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional* (Tesis de licenciatura). Recuperado de
<http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>

Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. *Revista Iberoamericana De Educación Superior*, 7(18).
<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180>

Quilia, J. (2020). *El pilar calidad educativa en la educación peruana*. Lima: Barreto.

Rimarachín Cabrera, J. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad nacional de Cajamarca, 2015*. Universidad Nacional de Cajamarca.

Rivero (2019). *Empatía, el arte de entender a los demás*. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas

Reyes Sanchez, O., Reyes Pazos, M., & Rodriguez Dias , P. (2011). *Percepción Docente de la Calidad del Servicio Educativo Universitario*.

Rodríguez Vidal, E. (2019), *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil de una especialidad de educación superior, año 2019*.

- Salas Bustos, J. C., & Lucin Arboleda, J. R. (2013). *Evaluación de la Calidad de Servicio para determinar el nivel de la Deserción Estudiantil en la Unidad Educativa Capitan Oscar Salas Bajaña*.
- Salazar, A. & Sánchez, I. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019 (Tesis de licenciatura)*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill--interamericana editores s.a.
- Surdez, E., Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Educación y Educadores, 21(1), 19-20* pág. doi:10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tafur Vasquez, M. H. (2014). *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia*. Lima.
- Vexler, I. (20 de Diciembre de 2005). *Infraestructura y Calidad educativa*. La Republica.
- Zambrano. (2016). *Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 19(2), 217.
- Zapata (2019). *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla*. Recuperada de: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1944>
- Zarate, J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención del usuario en la unidad de gestión educativa local - Andahuaylas*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44246>.

ANEXOS

Anexo 01. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad Educativa	<p>Amaro (2022), afirma que la calidad educativa es el nivel de educación excelente y más adecuado, cuya única finalidad es que las personas adquieran nuevas competencias, conocimientos necesarios y logren enfrentar los desafíos que presenta el mundo globalizado, así como también continúen aprendiendo a lo largo de la vida. Menciona tres dimensiones importantes: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad.</p>	<p>Para medir la variable calidad educativa, se va a elaborar en base a las teorías un cuestionario de 15 ítems, distribuida en 3 dimensiones: Prestigio, Capacidad de respuesta y Tangibilidad; cada una de las dimensiones estará conformada por 05 ítems.</p>	Prestigio	Valores Imagen Institucional Cumple con el servicio	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Buena atención Rapidez Atención de reclamos	
			Tangibilidad	Infraestructura Equipamiento Ubicación estratégica Mantenimiento y limpieza	

Satisfacción de los servicios	<p>Álvarez et. al (2015) opina que la satisfacción de los servicios demuestra la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, es decir el estudiante debe sentirse satisfecho con la metodología del docente, plan de estudios, atención administrativa, comunicación asertiva, además debe sentirse como un miembro más de la familia educativa. Resalta tres dimensiones importantes: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo.</p>	<p>Para medir la variable satisfacción de los servicios, se va a diseñar en base a las teorías un cuestionario de 15 ítems, distribuida en 3 dimensiones: Pertenencia, Servicio académico y Servicio administrativo; cada una de las dimensiones está conformada por 05 ítems.</p>	Pertenencia	<p>Aceptación del personal administrativo</p> <p>Aceptación del personal docente</p> <p>Aceptación de compañeros</p>	Ordinal
			Servicio académico	<p>Desempeño docente</p> <p>Plan de estudios</p> <p>Horarios</p> <p>Plataforma virtual</p> <p>Pensiones</p>	
			Servicio administrativo	<p>Atención al estudiante</p> <p>Adecuada comunicación administrativa</p> <p>Empatía</p>	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA TÉCNICA CALIDAD EDUCATIVA

Estimado(a) estudiante:

La encuesta que se está aplicando, tienen por finalidad recabar información respecto a la calidad educativa, los datos obtenidos serán de uso exclusivo para la investigación que se está realizando. Se mantendrá en total reserva las respuestas otorgadas y sólo serán usados para el proceso estadístico.

Les agradezco brindarme un minuto de su tiempo y completar las siguientes preguntas.

Fecha: Turno:.....Ciclo:..... Género: (M) (F)

Responde las siguientes preguntas marcando con una (X) según consideras conveniente:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	CALIDAD EDUCATIVA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Prestigio						
1.	Según, tu punto de vista, crees que el instituto inculca valores y principios institucionales.					
2.	Recomiendas a tus amigos(as), familiares y conocidos para que estudien en el instituto.					
3.	Los 35 años de trayectoria que tiene el instituto influyo en ti, para elegir estudiar aquí.					
4.	Cuando el instituto promete hacer algo en beneficio de los estudiantes, lo cumple.					
5.	El servicio educativo que oferta el instituto en su publicidad, se manifiesta correctamente en las sesiones de clases.					
Capacidad de Respuesta						
6.	El personal administrativo del instituto siempre está dispuesto a atenderte y ayudarte.					
7.	Estas satisfecho(a) con el servicio de atención que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, WhatsApp).					
8.	Si tienes un problema o necesitas ayuda, el personal del instituto ayuda a resolverlo inmediatamente.					
9.	Si tienes algún inconveniente en tu curso virtual, el docente le da una respuesta oportuna.					
10.	Estas satisfecho(a) con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tengas.					
Tangibilidad						
11.	Las instalaciones físicas del instituto como: aulas, laboratorios, patio, etc. son atractivas.					
12.	La capacidad de los laboratorios es adecuada para la cantidad de estudiantes.					
13.	El instituto tiene equipos y materiales modernos para las sesiones educativas en los laboratorios de prácticas.					
14.	La ubicación del instituto es de fácil acceso.					
15.	Las áreas e instalaciones del instituto siempre están limpios.					

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA TÉCNICA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Estimado(a) estudiante:

La encuesta que se está aplicando, tienen por finalidad recabar información respecto al a la satisfacción de los servicios educativos, los datos obtenidos serán de uso exclusivo para la investigación que se está realizando. Se mantendrá en total reserva las respuestas otorgadas y sólo serán usados para el proceso estadístico.

Les agradezco brindarme un minuto de su tiempo y completar las siguientes preguntas.

Fecha: Turno:.....Ciclo:..... Género: (M) (F)

Responde las siguientes preguntas marcando con una (X) según consideras conveniente:

1. Nunca 2 .Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Pertenencia						
1.	El instituto permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y socio culturales (deportes, cultura, responsabilidad social).					
2.	El instituto toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de algunas decisiones.					
3.	El personal administrativo te hace sentir que eres parte de la institución.					
4.	Tus docentes te hacen sentir que eres parte de la institución.					
5.	Tus compañeros de clase te hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.					
Servicio Académico						
6.	Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje eficiente.					
7.	El instituto cumple con enseñar el plan de estudios establecido por el Ministerio de Educación.					
8.	Te parecen flexibles y adecuados los horarios de clases del instituto.					
9.	La plataforma virtual Antonia la consideras eficiente					
10.	El costo de la carrera, te parece adecuado según el servicio educativo que recibes.					
Servicio Administrativo						
11.	Los horarios de atención en las oficinas administrativas para que los estudiantes realicen algún trámite o consulta son convenientes y flexibles.					
12.	El instituto otorga atención psicológica a los estudiantes.					
13.	Existe una buena comunicación entre estudiantes y personal administrativo.					
14.	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Académica.					
15.	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Contable.					

Anexo 03. FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica para el instrumento de la calidad educativa

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. **Técnica:** Encuesta
2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
3. **Lugar:** Instituto Tecnológico
4. **Forma de aplicación:** Dirigida.
5. **Fecha de aplicación:** 2023
6. **Autor:** Ventura Eñejo, Edson Jacinto
7. **Año:** 2022
8. **Adaptado por:** Cruz Roman Roxana Artemiza
9. **Año:** 2023
10. **Lugar:** Piura - Perú
11. **Medición:** Calidad Educativa
12. **Adaptación:** Si
13. **Fecha de Aplicación:** 2023
14. **Administración:** Estudiantes de Enfermería Técnica
15. **Tiempo de aplicación:** Entre 10 a 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Este instrumento tiene como objetivo, determinar la calidad educativa en un Instituto Tecnológico.

Ficha técnica para el instrumento de la satisfacción de los servicios

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. **Técnica:** Encuesta
2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
3. **Lugar:** Instituto Tecnológico
4. **Forma de aplicación:** Dirigida.
5. **Fecha de aplicación:** 2023
6. **Autores:** Ventura Eñejo, Edson Jacinto
7. **Año:** 2022
8. **Adaptado por:** Cruz Roman Roxana Artemiza
9. **Año:** 2023
10. **Lugar:** Piura - Perú
11. **Medición:** Satisfacción de los servicios
12. **Adaptación:** Si
13. **Fecha de Aplicación:** 2023
14. **Administración:** Estudiantes de Enfermería Técnica
15. **Tiempo de aplicación:** Entre 10 a 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Este instrumento tiene como objetivo, determinar la satisfacción de los servicios en un Instituto Tecnológico.

Anexo 04.

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 05.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO CALIDAD EDUCATIVA**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. LITA YSABEL JIMENEZ LOPEZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DIRECTORA INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO CHIMBOTE
Institución donde labora:	DOCENTE UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Calidad Educativa
Autora:	Roxana Artemiza Cruz Roman, adaptado de Edson Jacinto Ventura Eñejo (2022).
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Superior Tecnológico
Significación:	El cuestionario Calidad Educativa, está conformado por 3 dimensiones: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad. Así mismo cada dimensión consta de 5 ítems, y cada ítem será medido a través de la escala de Likert, cuyo objetivo principal es medir la variable Calidad Educativa.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad Educativa	Prestigio	Son todas las actitudes acumuladas hacia la institución, y esto se genera en las buenas experiencias del servicio que los estudiantes han recibido, el cual se manifiesta en la práctica de los valores y principios dentro y fuera de la comunidad educativa (Amaro, 2022).
	Capacidad de respuesta	Es la manera de estar dispuesto para coadyuvar a los estudiantes y para dedicar un servicio conveniente con mayor prontitud (Amaro, 2022).
	Tangibilidad	Es el aspecto físico, ambientes físicos, como la infraestructura, equipos modernos, materiales, laboratorios de prácticas, áreas verdes, etc. (Amaro, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **CALIDAD EDUCATIVA** elaborado por Roxana Artemiza Cruz Roman en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Calidad Educativa

- Primera dimensión: Prestigio
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Valores, imagen institucional y cumple con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Según, tu punto de vista, crees que el instituto inculca valores y principios institucionales.	4	4	4	
Imagen Institucional	Recomiendas a tus amigos(as), familiares y conocidos para que estudien en el instituto.	4	4	4	
	Los 35 años de trayectoria que tiene el instituto influyo en ti, para elegir estudiar aquí.	4	4	4	
Cumple con el servicio	Cuando el instituto promete hacer algo en beneficio de los estudiantes, lo cumple.	4	4	4	
	El servicio educativo que oferta el instituto en su publicidad, se manifiesta correctamente en las sesiones de clases.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Buena atención, rapidez, atención de reclamos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena atención	El personal administrativo del instituto siempre está dispuesto a atenderte y ayudarte.	4	4	4	
	Estas satisfecho(a) con el servicio de atención que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, WhatsApp).	4	4	4	
Rapidez	Si tienes un problema o necesitas ayuda, el personal del instituto ayuda a resolverlo inmediatamente.	4	4	4	
	Si tienes algún inconveniente en tu curso virtual, el docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	
Atención de reclamos	Estas satisfecho(a) con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tengas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Infraestructura, equipamiento, ubicación estratégica, mantenimiento y limpieza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones físicas del instituto como: aulas, laboratorios, patio, etc. son atractivas.	4	4	4	
	La capacidad de los laboratorios es adecuada para la cantidad de estudiantes.	4	4	4	
Equipamiento	El instituto tiene equipos y materiales modernos para las sesiones educativas en los laboratorios de prácticas.	4	4	4	
Ubicación estratégica	La ubicación del instituto es de fácil acceso.	4	4	4	
Mantenimiento y limpieza	Las áreas e instalaciones del instituto siempre están limpios.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 32932788

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. LITA YSABEL JIMENEZ LOPEZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DIRECTORA INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO CHIMBOTE
Institución donde labora:	DOCENTE UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Satisfacción de los Servicios
Autora:	Roxana Artemiza Cruz Roman, adaptado de Edson Jacinto Ventura Eñejo (2022).
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Superior Tecnológico
Significación:	El cuestionario Satisfacción de los Servicios, está conformado por 3 dimensiones: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo. Así mismo cada dimensión consta de 5 ítems, y cada ítem será medido a través de la escala de Likert, cuyo objetivo principal es medir la variable Satisfacción de los Servicios.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los Servicios	Pertenencia	Hace énfasis a formar parte del grupo educativo, es decir ser aceptado como un miembro más dentro de la comunidad estudiantil y esto genera mucha satisfacción en los educandos, pues se sienten estimados y reconocidos por sus compañeros, docentes y administrativos (Álvarez et. al, 2015).
	Servicio Académico	Significa contar con docentes altamente calificados y experiencia profesional y laboral en el sector salud, porque ellos van a potenciar la calidad educativa. Además es fundamental cumplir con el plan de estudios que establece el Ministerio de Educación (Álvarez et. al, 2015).
	Servicio Administrativo	Es la manera óptima y/o eficiente que ofrecen los colaboradores a los estudiantes. En otras palabras significa atender al estudiante con voluntad, dedicarle el tiempo preciso, ser empáticos y así éste se sienta realmente satisfecho (Álvarez et. al, 2015).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS** elaborado por Roxana Artemiza Cruz Roman en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Satisfacción de los Servicios

- Primera dimensión: Pertenencia
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Aceptación del personal administrativo, aceptación del personal docente, aceptación de compañeros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación del personal administrativo	El instituto permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y socio culturales (deportes, cultura, responsabilidad social).	4	4	4	
	El instituto toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de algunas decisiones.	4	4	4	
	El personal administrativo te hace sentir que eres parte de la institución.	4	4	4	
Aceptación del personal docente	Tus docentes te hacen sentir que eres parte de la institución.	4	4	4	
Aceptación de compañeros	Tus compañeros de clase te hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Servicio Académico
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Desempeño docente, plan de estudios, horarios, plataforma virtual y pensiones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño docente	Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje eficiente.	4	4	4	
Plan de estudios	El instituto cumple con enseñar el plan de estudios establecido por el Ministerio de Educación.	4	4	4	

Horarios	Te parecen flexibles y adecuados los horarios de clases del instituto.	4	4	4	
Plataforma virtual	La plataforma virtual Antonia la consideras eficiente	4	4	4	
Pensiones	El costo de la carrera, te parece adecuado según el servicio educativo que recibes.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicio Administrativo
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Atención al estudiante, adecuada comunicación administrativa y empatía.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al estudiante	Los horarios de atención en las oficinas administrativas para que los estudiantes realicen algún trámite o consulta son convenientes y flexibles.	4	4	4	
	El instituto otorga atención psicológica a los estudiantes.	4	4	4	
Adecuada comunicación administrativa	Existe una buena comunicación entre estudiantes y personal administrativo.	4	4	4	
Empatía	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Académica.	4	4	4	
	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Contable.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 32932788

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO CALIDAD EDUCATIVA**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. LOLO AVELLANEDA CALLIRGOS	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SEMINARIOS DE INVESTIGACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Calidad Educativa
Autora:	Roxana Artemiza Cruz Roman, adaptado de Edson Jacinto Ventura Eñejo (2022).
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Superior Tecnológico
Significación:	El cuestionario Calidad Educativa, está conformado por 3 dimensiones: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad. Así mismo cada dimensión consta de 5 ítems, y cada ítem será medido a través de la escala de Likert, cuyo objetivo principal es medir la variable Calidad Educativa.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad Educativa	Prestigio	Son todas las actitudes acumuladas hacia la institución, y esto se genera en las buenas experiencias del servicio que los estudiantes han recibido, el cual se manifiesta en la práctica de los valores y principios dentro y fuera de la comunidad educativa (Amaro, 2022).
	Capacidad de respuesta	Es la manera de estar dispuesto para coadyuvar a los estudiantes y para dedicar un servicio conveniente con mayor prontitud (Amaro, 2022).
	Tangibilidad	Es el aspecto físico, ambientes físicos, como la infraestructura, equipos modernos, materiales, laboratorios de prácticas, áreas verdes, etc. (Amaro, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **CALIDAD EDUCATIVA** elaborado por Roxana Artemiza Cruz Roman en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Calidad Educativa

- Primera dimensión: Prestigio
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Valores, imagen institucional y cumple con el servicio.

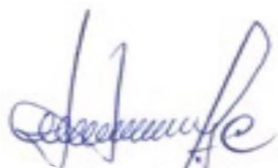
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Según, tu punto de vista, crees que el instituto inculca valores y principios institucionales.	4	4	4	
Imagen Institucional	Recomiendas a tus amigos(as), familiares y conocidos para que estudien en el instituto.	4	4	4	
	Los 35 años de trayectoria que tiene el instituto influyo en ti, para elegir estudiar aquí.	4	4	4	
Cumple con el servicio	Cuando el instituto promete hacer algo en beneficio de los estudiantes, lo cumple.	4	4	4	
	El servicio educativo que oferta el instituto en su publicidad, se manifiesta correctamente en las sesiones de clases.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Buena atención, rapidez, atención de reclamos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena atención	El personal administrativo del instituto siempre está dispuesto a atenderte y ayudarte.	4	4	4	
	Estas satisfecho(a) con el servicio de atención que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, WhatsApp).	4	4	4	
Rapidez	Si tienes un problema o necesitas ayuda, el personal del instituto ayuda a resolverlo inmediatamente.	4	4	4	
	Si tienes algún inconveniente en tu curso virtual, el docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	
Atención de reclamos	Estas satisfecho(a) con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tengas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Infraestructura, equipamiento, ubicación estratégica, mantenimiento y limpieza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones físicas del instituto como: aulas, laboratorios, patio, etc. son atractivas.	4	4	4	
	La capacidad de los laboratorios es adecuada para la cantidad de estudiantes.	4	4	4	
Equipamiento	El instituto tiene equipos y materiales modernos para las sesiones educativas en los laboratorios de prácticas.	4	4	4	
Ubicación estratégica	La ubicación del instituto es de fácil acceso.	4	4	4	
Mantenimiento y limpieza	Las áreas e instalaciones del instituto siempre están limpios.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 28110387

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. LOLO AVELLANEDA CALLIRGOS
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SEMINARIOS DE INVESTIGACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Satisfacción de los Servicios
Autora:	Roxana Artemiza Cruz Roman, adaptado de Edson Jacinto Ventura Eñejo (2022).
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Superior Tecnológico
Significación:	El cuestionario Satisfacción de los Servicios, está conformado por 3 dimensiones: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo. Así mismo cada dimensión consta de 5 ítems, y cada ítem será medido a través de la escala de Likert, cuyo objetivo principal es medir la variable Satisfacción de los Servicios.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los Servicios	Pertenencia	Hace énfasis a formar parte del grupo educativo, es decir ser aceptado como un miembro más dentro de la comunidad estudiantil y esto genera mucha satisfacción en los educandos, pues se sienten estimados y reconocidos por sus compañeros, docentes y administrativos (Álvarez et. al, 2015).
	Servicio Académico	Significa contar con docentes altamente calificados y experiencia profesional y laboral en el sector salud, porque ellos van a potenciar la calidad educativa. Además es fundamental cumplir con el plan de estudios que establece el Ministerio de Educación (Álvarez et. al, 2015).
	Servicio Administrativo	Es la manera óptima y/o eficiente que ofrecen los colaboradores a los estudiantes. En otras palabras significa atender al estudiante con voluntad, dedicarle el tiempo preciso, ser empáticos y así éste se sienta realmente satisfecho (Álvarez et. al, 2015).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS** elaborado por Roxana Artemiza Cruz Roman en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Satisfacción de los Servicios

- Primera dimensión: Pertenencia
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Aceptación del personal administrativo, aceptación del personal docente, aceptación de compañeros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación del personal administrativo	El instituto permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y socio culturales (deportes, cultura, responsabilidad social).	4	4	4	
	El instituto toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de algunas decisiones.	4	4	4	
	El personal administrativo te hace sentir que eres parte de la institución.	4	4	4	
Aceptación del personal docente	Tus docentes te hacen sentir que eres parte de la institución.	4	4	4	
Aceptación de compañeros	Tus compañeros de clase te hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.	4	4	4	

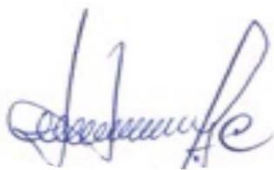
- Segunda dimensión: Servicio Académico
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Desempeño docente, plan de estudios, horarios, plataforma virtual y pensiones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño docente	Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje eficiente.	4	4	4	

Plan de estudios	El instituto cumple con enseñar el plan de estudios establecido por el Ministerio de Educación.	4	4	4	
Horarios	Te parecen flexibles y adecuados los horarios de clases del instituto.	4	4	4	
Plataforma virtual	La plataforma virtual Antonia la consideras eficiente	4	4	4	
Pensiones	El costo de la carrera, te parece adecuado según el servicio educativo que recibes.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicio Administrativo
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Atención al estudiante, adecuada comunicación administrativa y empatía.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al estudiante	Los horarios de atención en las oficinas administrativas para que los estudiantes realicen algún trámite o consulta son convenientes y flexibles.	4	4	4	
	El instituto otorga atención psicológica a los estudiantes.	4	4	4	
Adecuada comunicación administrativa	Existe una buena comunicación entre estudiantes y personal administrativo.	4	4	4	
Empatía	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Académica.	4	4	4	
	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Contable.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 28110387

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO CALIDAD EDUCATIVA**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VÍCTOR ANGEL ANCAJIMA MIÑÁN
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, Educación y Tecnologías
Institución donde labora:	ULADECH Católica – Universidad Nacional de Piura – Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Calidad Educativa
Autora:	Roxana Artemiza Cruz Roman, adaptado de Edson Jacinto Ventura Eñejo (2022).
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Superior Tecnológico
Significación:	El cuestionario Calidad Educativa, está conformado por 3 dimensiones: Prestigio, capacidad de respuesta y tangibilidad. Así mismo cada dimensión consta de 5 ítems, y cada ítem será medido a través de la escala de Likert, cuyo objetivo principal es medir la variable Calidad Educativa.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad Educativa	Prestigio	Son todas las actitudes acumuladas hacia la institución, y esto se genera en las buenas experiencias del servicio que los estudiantes han recibido, el cual se manifiesta en la práctica de los valores y principios dentro y fuera de la comunidad educativa (Amaro, 2022).
	Capacidad de respuesta	Es la manera de estar dispuesto para coadyuvar a los estudiantes y para dedicar un servicio conveniente con mayor prontitud (Amaro, 2022).
	Tangibilidad	Es el aspecto físico, ambientes físicos, como la infraestructura, equipos modernos, materiales, laboratorios de prácticas, áreas verdes, etc. (Amaro, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **CALIDAD EDUCATIVA** elaborado por Roxana Artemiza Cruz Roman en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Calidad Educativa

- Primera dimensión: Prestigio
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Valores, imagen institucional y cumple con el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	Según, tu punto de vista, crees que el instituto inculca valores y principios institucionales.	4	4	4	
Imagen Institucional	Recomiendas a tus amigos(as), familiares y conocidos para que estudien en el instituto.	4	4	4	
	Los 35 años de trayectoria que tiene el instituto influyo en ti, para elegir estudiar aquí.	4	4	4	
Cumple con el servicio	Cuando el instituto promete hacer algo en beneficio de los estudiantes, lo cumple.	4	4	4	
	El servicio educativo que oferta el instituto en su publicidad, se manifiesta correctamente en las sesiones de clases.	4	4	4	

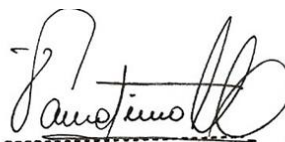
- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Buena atención, rapidez, atención de reclamos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Buena atención	El personal administrativo del instituto siempre está dispuesto a atenderte y ayudarte.	4	4	4	
	Estas satisfecho(a) con el servicio de atención que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, WhatsApp).	4	4	4	

Rapidez	Si tienes un problema o necesitas ayuda, el personal del instituto ayuda a resolverlo inmediatamente.	4	4	4	
	Si tienes algún inconveniente en tu curso virtual, el docente le da una respuesta oportuna.	4	4	4	
Atención de reclamos	Estas satisfecho(a) con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tengas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Infraestructura, equipamiento, ubicación estratégica, mantenimiento y limpieza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Las instalaciones físicas del instituto como: aulas, laboratorios, patio, etc. son atractivas.	4	4	4	
	La capacidad de los laboratorios es adecuada para la cantidad de estudiantes.	4	4	4	
Equipamiento	El instituto tiene equipos y materiales modernos para las sesiones educativas en los laboratorios de prácticas.	4	4	4	
Ubicación estratégica	La ubicación del instituto es de fácil acceso.	4	4	4	
Mantenimiento y limpieza	Las áreas e instalaciones del instituto siempre están limpios.	4	4	4	



Dr. Víctor Angel Ancajima Miñán
DNI: 02603722

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VÍCTOR ANGEL ANCAJIMA MIÑÁN
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, Investigación y Tecnologías
Institución donde labora:	ULADECH Católica – Universidad Nacional de Piura – Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Satisfacción de los Servicios
Autora:	Roxana Artemiza Cruz Roman, adaptado de Edson Jacinto Ventura Eñejo (2022).
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Instituto Superior Tecnológico
Significación:	El cuestionario Satisfacción de los Servicios, está conformado por 3 dimensiones: Pertenencia, servicio académico y servicio administrativo. Así mismo cada dimensión consta de 5 ítems, y cada ítem será medido a través de la escala de Likert, cuyo objetivo principal es medir la variable Satisfacción de los Servicios.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los Servicios	Pertenencia	Hace énfasis a formar parte del grupo educativo, es decir ser aceptado como un miembro más dentro de la comunidad estudiantil y esto genera mucha satisfacción en los educandos, pues se sienten estimados y reconocidos por sus compañeros, docentes y administrativos (Álvarez et. al, 2015).
	Servicio Académico	Significa contar con docentes altamente calificados y experiencia profesional y laboral en el sector salud, porque ellos van a potenciar la calidad educativa. Además es fundamental cumplir con el plan de estudios que establece el Ministerio de Educación (Álvarez et. al, 2015).
	Servicio Administrativo	Es la manera óptima y/o eficiente que ofrecen los colaboradores a los estudiantes. En otras palabras significa atender al estudiante con voluntad, dedicarle el tiempo preciso, ser empáticos y así éste se sienta realmente satisfecho (Álvarez et. al, 2015).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre **SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS** elaborado por Roxana Artemiza Cruz Roman en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Satisfacción de los Servicios

- Primera dimensión: Pertenencia
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Aceptación del personal administrativo, aceptación del personal docente, aceptación de compañeros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aceptación del personal administrativo	El instituto permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y socio culturales (deportes, cultura, responsabilidad social).	4	4	4	
	El instituto toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de algunas decisiones.	4	4	4	
	El personal administrativo te hace sentir que eres parte de la institución.	4	4	4	
Aceptación del personal docente	Tus docentes te hacen sentir que eres parte de la institución.	4	4	4	
Aceptación de compañeros	Tus compañeros de clase te hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Servicio Académico
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Desempeño docente, plan de estudios, horarios, plataforma virtual y pensiones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desempeño docente	Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje eficiente.	4	4	4	

Plan de estudios	El instituto cumple con enseñar el plan de estudios establecido por el Ministerio de Educación.	4	4	4	
Horarios	Te parecen flexibles y adecuados los horarios de clases del instituto.	4	4	4	
Plataforma virtual	La plataforma virtual Antonia la consideras eficiente	4	4	4	
Pensiones	El costo de la carrera, te parece adecuado según el servicio educativo que recibes.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Servicio Administrativo
- Objetivos de la dimensión: La presente dimensión se va a medir a través de los siguientes indicadores: Atención al estudiante, adecuada comunicación administrativa y empatía.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al estudiante	Los horarios de atención en las oficinas administrativas para que los estudiantes realicen algún trámite o consulta son convenientes y flexibles.	4	4	4	
	El instituto otorga atención psicológica a los estudiantes.	4	4	4	
Adecuada comunicación administrativa	Existe una buena comunicación entre estudiantes y personal administrativo.	4	4	4	
Empatía	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Académica.	4	4	4	
	Estas satisfecho(a) con la atención del Área Contable.	4	4	4	



DR. VÍCTOR ANGEL ANCAJIMA MIÑÁN

DNI 02603722

Anexo 07. CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó el método probabilístico, mediante el cual se empleó el muestro estratificado. Para ello se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: Población = 865 estudiantes

Proporción supuesta 60% de la población (p = 0.6); (q = 0.4)

Precisión: (d = 0.05)

Nivel de confianza: 95% (z = 1.96)

Reemplazando:

$$n = \frac{865 * (1.96)^2 * 0.6 * 0.4}{(0.05)^2 * (865 - 1) + (1.96)^2 * 0.6 * 0.4}$$

$$n = 259$$

Anexo 08. Validez y Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO CALIDAD EDUCATIVA

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.86
k:	Número de ítems del instrumento	→	15
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	4.176
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	21.583

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.89
k:	Número de ítems del instrumento	→	15
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	4.086
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	24.136

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 09. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



CARTA DE ACEPTACION

Señores
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Piura.-

ASUNTO: Autorización para realización de investigación a la
Lic. ROXANA ARTEMIZA CRUZ ROMAN

Es sumamente grato dirigirme a ustedes para saludarlos y a la vez para informarles, que he creído conveniente brindar la debida autorización a la Lic. ROXANA ARTEMIZA CRUZ ROMAN, para que realice la investigación titulada: "Calidad educativa y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un Instituto Superior Tecnológico, Piura, 2023", la cual viene llevándose a cabo en esta Institución Educativa desde el 08 de mayo hasta el 31 de julio del 2023.

Reiterándoles mis saludos, me suscribo de ustedes.

Piura, 05 mayo 2023.



Antonia Jiménez de Vite
Antonia Jiménez de Vite
PROFESORA
IESTP "OTTO TONSMANN"