



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro
de educación técnico productivo en Trujillo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Acuña Coello, Maria Luisa (orcid.org/0000-0002-7621-7404)

Cabanillas Sanchez, Aaron Leonel (orcid.org/0000-0002-1090-6565)

ASESORES:

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto (orcid.org/0000-0002-8323-3971)

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Nuestra tesis de investigación está dedicada a nuestros seres queridos que no están presentes hoy con nosotros Papá y Mamá, pero que estamos seguros que están orgullosos de vernos como estamos luchando para conseguir nuestra meta, también está dedicado a nuestros padres que sí nos acompañan y nuestros hermanos, quienes son el soporte fundamental en nuestras vidas. Nuestra perseverancia incansable nos ha permitido dar lo mejor de nosotros mismos, no solo para nuestro propio beneficio, sino también para el de nuestra familia y amigos.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a quienes han participado para hacer posible este sueño, a quienes han caminado con nosotros y siempre nos han brindado inspiración, apoyo y fuerza.

Agradecer a Dios, a nuestros padres y a nuestros hermanos por demostrarnos que con trabajo duro y dedicación podemos lograr lo que queremos.

Estamos muy agradecidos con la Universidad Cesar Vallejo y con nuestros profesores que nos han brindado un conocimiento invaluable y nos han desarrollado como profesional, y agradezco a todos y cada uno de ellos por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumentos _____	14
Tabla 2 Lista de validación de Expertos _____	15
Tabla 3 Confiabilidad de los cuestionarios _____	16
Tabla 4 Niveles de Calidad Educativa _____	19
Tabla 5 Niveles de calidad educativa según dimensiones _____	20
Tabla 6 Niveles de satisfacción estudiantil _____	21
Tabla 7 Niveles de satisfacción estudiantil según dimensiones _____	22
Tabla 8 Correlación entre la receptividad y la satisfacción estudiantil _____	23
Tabla 9 Correlación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil ____	24
Tabla 10 Correlación entre la Confiabilidad y la Satisfacción Estudiantil _____	25
Tabla 11 Correlación entre la seguridad y la Satisfacción Estudiantil _____	26
Tabla 12 Correlación entre la empatía y la Satisfacción Estudiantil _____	27
Tabla 13 Correlación entre la Calidad educativa y la Satisfacción estudiantil ____	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023; la metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, aplicada, diseño no experimental transversal, alcance descriptivo y correlacional. Utilizamos el cuestionario como instrumento, compuesto por 17 ítems para la variable calidad y 10 ítems para satisfacción, fueron validados mediante la escala de Likert. La población estuvo conformada por 53 estudiantes del Centro de estudios, con un tamaño de muestra $n=53$.

Así mismo, la investigación se enfocó en analizar las variables calidad educativa y satisfacción estudiantil, además de la relación que existe entre ambas en un centro de educación técnico productivo Trujillo, 2023. La correlación entre ambas variables de investigación ha dado un resultado con Coeficiente de correlación 0,000 la cual no hay correlación entre las variables estudiadas, según escala de Spearman, por lo que se aceptó la hipótesis nula.

Palabras clave: Calidad educativa, satisfacción estudiantil, rendimiento académico, metodología de la enseñanza, proceso de enseñanza-aprendizaje.

Abstract

The general objective of the research was: To determine the relationship between educational quality and student satisfaction of students in a productive technical education center in Trujillo, 2023; The research methodology was quantitative, applied, cross-sectional non-experimental design, descriptive and correlational scope. We used the questionnaire as an instrument, made up of 17 items for the quality variable and 10 items for satisfaction, which were validated using the Likert scale. The population consisted of 53 students from the Study Center, with a sample size of $n=53$.

Likewise, the research focused on analyzing the variables of educational quality and student satisfaction, in addition to the relationship that exists between the two in a productive technical education center in Trujillo, 2023. The correlation between both research variables has given a result with Coefficient of correlation 0.000 which shows no correlation between the variables studied, according to the Spearman scale, so the null hypothesis was accepted.

Keywords: Educational quality, student satisfaction, academic performance, teaching methodology, teaching-learning process.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad educativa busca constante mejoría en sus procesos. Otro perfil interesante es el aprendizaje, la verdad y dinamismo unilateral además por parte del estudiante, puesto que determinó la transacción de diversos conocimientos, actitudes, destrezas y capacidades para un ideal dinámica cotidiana (Veramendi, 2019).

La calidad y satisfacción se reflejó en el legado o trabajo que deja cada alumno. El número creciente de estudiantes que eligieron un centro técnico de corta duración suele alcanzar su punto máximo porque se sabe que la disponibilidad académica es más probable (Sineace, 2019).

En el ámbito internacional, de acuerdo al estudio realizado en la Universidad de Caldas en México, la calidad educativa contribuye a la mejora de una gestión interna, promueve innovación por conocimientos. Esto repercute en la elección por parte del equipo, ya que, permite llegar a un nivel académico mayor de buena calidad que genere gran valor organizacional (Xu et al., 2018).

Los estudiantes tienen criterios valiosos que les hacen creer que se beneficiarán de inmediato o sienten que deben llevarse algo de valor de la clase son muy exigentes. Algunos estudiantes valoran más los centros técnicos en México donde garantizan o permiten superar los cursos con poco esfuerzo (Canos, 2017).

En el Perú, según el censo académico del 2018, existen 1800 centros académicos Técnico-Productivo, 808 en gestión pública y unos 992 privados con los que cuenta con más de doscientos cincuenta mil estudiantes. En los CETPRO siendo unos 808 de gestión pública, existe un aproximado de 145,854 estudiantes los cuales en su mayoría los conforman las mujeres, siendo esto un 40% mujeres mayores de 24 años (Minedu, 2019).

Los centros técnicos profesionales apuestan por la satisfacción del cliente en la educación, tienen el compromiso de satisfacer al estudiante y a la sociedad en su conjunto. Esto requiere cumplir o superar las expectativas de la oferta formativa (Diaz, 2015).

Es importante generar confianza, prevenir la deserción, alcanzar las metas

educativas y garantizar la satisfacción de toda la comunidad educativa. Este trabajo requiere que los centros cuenten con un sistema de calidad y, con la acreditación y certificación conforme a la Ley de Educación de los Centros Técnicos (Educación, 2020).

La Empresa estudiada tiene 10 años en el sector educativo a favor al sector productivo del país, cuenta actualmente con 25 sedes, teniendo como visión la Internacionalización institucional. La sede en estudio cuenta con un equipo altamente capacitado como los docentes, quienes son una parte fundamental para la institución donde se forman futuros líderes de la belleza.

Se ha venido suscitando reclamos por el tema del dictado de la modalidad de las clases y sobre el cambio de la malla curricular semipresencial y presencial y deficiencias del manejo de las Tics por parte de algunos docentes. De no atenderse oportunamente las causas que inquietan a los estudiantes, tendríamos como consecuencia la deserción, y afectaría el prestigio e imagen institucional.

Se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?, y los problemas específicos: 1) ¿Cuál es el nivel de calidad educativa de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?; 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?; 3) ¿Cuál es la relación entre receptividad y la satisfacción estudiantil?; 4) ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil?; 5) ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción estudiantil?; 6) ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil?; 7) ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil?.

Esta investigación se sustentó en la justificación por conveniencia, su objetivo principal fue obtener información precisa y relevante de nuestras las variables. De esta manera, se llevó a cabo un análisis exhaustivo del servicio educativo proporcionado a los alumnos del centro de educación técnico.

Asimismo, se consideró la justificación por relevancia social, los resultados obtenidos permitirán al centro mejorar su atención y servicio, brindando una experiencia educativa más efectiva y satisfactoria. Se destaca la utilidad

metodológica de la investigación, ya que la recopilación de datos aportará información valiosa para el diseño de instrumentos de evaluación basados en teorías y conocimientos previos, será de gran utilidad los investigadores interesados en abordar futuras variables y aspectos relacionados con la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

Esto de acuerdo al objetivo general que es: Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023 y como objetivos específicos que son: 1) Determinar el nivel de la calidad educativa de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023; 2) Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023; 3) Determinar la relación entre la receptividad y la satisfacción estudiantil; 4) Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil; 5) Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción estudiantil; 6) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil; 7) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil.

Tenemos como hipótesis general lo siguiente: H_i : Existe relación significativa entre la calidad educativa y satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023, siendo la H_o : No existe relación significativa entre la calidad educativa y satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión presente, se considera artículos de revistas tales como Web of Science, SciELO y Scopus, como también información rescatada de tesis de postgrados. Dichas publicaciones cuentan con información lo cual se pudo llegar a los objetivos de estudio.

A nivel internacional se realizó un estudio en Tailandia, para conocer la calidad del aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. Se empleó un enfoque cuantitativo utilizando una encuesta en línea y un cuestionario para probar las hipótesis presentadas. Nuestra muestra estuvo conformada por 185 alumnos, los resultados encontrados revelaron que la calidad del aprendizaje tiene un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de 0,195 y un valor inferior a 0,01, lo que respalda la significación estadística. Se reveló que la calidad del aprendizaje tuvo un efecto indirecto significativo a través de la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación de 0,487 y un valor por debajo de 0,001. Estos resultados, como ya demostraron Puriwat y Tripopsakul (2021), indican que se confirma la mediación parcial entre la calidad del aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes.

Por otro lado, Surdez et al. (2018) menciona que el propósito de su estudio es determinar en la carrera de economía la satisfacción estudiantil en la Universidad Estatal del Sur de México, la metodología de investigación fue no experimental, transversal, descriptiva y correlativa utilizando métodos cuantitativos y una muestra probabilística de 767 alumnos. Mediante un cuestionario en escala de Likert se obtuvo un valor de confiabilidad de 0.840 con el coeficiente alfa de Cronbach mediante el programa SPSSAMOS y la validez se obtuvo mediante análisis factorial confirmatorio.

Mientras que, Medina et al. (2022), aseguran que la calidad en la educación superior global es significativa, porque pretende una cultura de mejora continua que beneficie a la sociedad.

De los artículos revisados, se observó que España y Chile, fueron los países con mayor número de publicaciones relacionadas con calidad educativa. La tendencia predominante en estos estudios fue analizar la dimensión de calidad en términos de los marcos de provisión internos y externos. Se identificaron diversos aspectos que varían en su naturaleza uno de ellos es la formación en línea o virtual,

la cual surgió en 2013 pero ha adquirido una mayor importancia debido a la pandemia.

A nivel nacional, en esta investigación realizada se encontró a Santos (2017) quien tiene como objetivo hallar en los alumnos (VII CICLO) de San Juan de Dios de los Olivos, su nivel de satisfacción. Se consideró el método descriptivo y un diseño no experimental con variables de método altamente cuantitativas. Se trabajó con 40 estudiantes utilizando el cuestionario, se realizó un proceso de validación el cual añade la evaluación de expertos. El alfa de Cronbach, mostró un valor de 0.79 indicando que el cuestionario es confiable, con la finalidad de medir la satisfacción de los estudiantes. Los datos recopilados se sometieron a un análisis exhaustivo utilizando el programa SPSS22, que garantiza la precisión y respalda los objetivos establecidos. Se confirmó la existencia de satisfacción entre los estudiantes.

Para Ferreira y De La Cruz (2019), llevaron a cabo una investigación, que exploró la relación entre la calidad de los servicios educativos en la Universidad Peruana Unión-Lima y la satisfacción de los estudiantes internacionales. El estudio se basó en un enfoque correlacional no experimental, para recopilar los datos se utilizaron encuestas, y se empleó el Net Promoter Score (NPS) de Reicheld como medida de satisfacción. La muestra incluyó a 117 estudiantes extranjeros. Los resultados revelaron que el 44,4% de los estudiantes percibieron la educación virtual ofrecida por la universidad como de alta calidad, y el 38,5% la calificó como excelente. El análisis de los datos mostró una conexión sólida y significativa, entre las variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,614$ ($p<0,05$). En conclusión, el estudio realizado demostró una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio en la Universidad Peruana Unión-Lima y la satisfacción de los estudiantes internacionales.

Para Astete (2018), la investigación que desarrolló en la Universidad Alas Peruana de Cusco en el campo de la contabilidad, tuvo como objetivo indagar las percepciones de los alumnos sobre la calidad y los servicios estudiantiles. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra incluyó a 282 estudiantes seleccionados de facultades específicas, quienes completaron un cuestionario, que incluía una escala de Likert. Para evaluar la confiabilidad de los ítems se realizó el cálculo el coeficiente alfa de Cronbach,

siendo un valor superior a 0,7 considerado indicador de confiabilidad adecuada. El cuestionario de los alumnos presentaba un nivel de fiabilidad muy elevado, medido por el alfa de Cronbach (0,816). Se utilizó la prueba de Kendall para analizar los datos con un grado de confianza del 95%. En conclusión, descubrieron un vínculo confiable y sustancial de 57,4% entre la calidad del servicio educativo y la felicidad de los estudiantes.

Por lo que Carrasco (2021), llevó a cabo un estudio, en el cual se enfocó en la relación entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad de Piura, durante el primer semestre de 2021. Se basó en un enfoque no experimental y transversal. La muestra lo conformaban 153 estudiantes universitarios de primer año. Se emplearon dos encuestas muy fiables para recopilar los datos. Sobre la relación entre las variables se halló un valor de 0,0, por debajo del umbral de significación estadística (0,05), y un coeficiente de correlación de 0,757. Según estos resultados, existe una fuerte correlación entre las variables de estudio. A medida que aumenta la calidad de la educación, también lo hace la satisfacción de los estudiantes. Se demostró que los estudiantes más satisfechos son el resultado directo de una mejor oferta educativa. Se concluye que existe una fuerte conexión entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes.

Mientras que Florián (2021), realizó una investigación, con el objetivo de analizar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios durante el contexto de la pandemia. En este estudio se empleó un enfoque no experimental, transversal y cuantitativo, conformaron la muestra 372 estudiantes, a quienes se les administró un cuestionario. La confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,772 para la variable de calidad y 0,730 para la calidad del servicio, lo cual indica que los instrumentos son confiables. Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov a los resultados de la muestra para evaluar los datos. La naturaleza de los datos no sigue una distribución normal, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (RHO) para comprobar la relación entre la variable de investigación y su dimensión. En resumen, este estudio se centró en examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes durante la pandemia universitaria.

A continuación, se fundamenta teóricamente la variable de estudio, se define

calidad educativa, como lo que se quiere contemplar de acuerdo a la calidad y sus propiedades como resultados integrados que buscan brindar satisfacción (Canos, 2017).

La calidad educativa es lograda mediante el cumplimiento de metas que satisfacen tanto a un solo individuo como al conjunto de ellos, consiguiendo recursos necesarios de manera adecuada para una educación igualitaria y eficiente (Pérez y Merino ,2021).

Minedu (2019) indica características autónomas sobre los logros o metas que se deberían alcanzar para poder asumir un nivel óptimo para el desarrollo individual, el poder adquirir una educación de calidad, requiere competencias que aseguren el acatamiento hacia los derechos humanos.

Aguilar (2017) sostiene que la calidad de la educación es una cualidad que refleja el desarrollo, el progreso y el logro de metas. Es importante destacar que la calidad no debe confundirse con la perfección. Ninguna actividad humana, incluyendo los procesos educativos, puede ser perfecta, pero siempre hay una oportunidad y la necesidad de mejorar.

La discusión referida a la calidad radica de Bianchetti (2017), a la referencia de su definición, lo cual involucra una polémica en lo académico y público, y hace mención a que los otros representantes que actúan poseen diversos conocimientos acerca de este argumento.

Las dimensiones de la calidad educativa son: 1) Receptividad es la actitud pasiva que mantiene aquel que recibe o padece (Zavadivker, 2019),siendo los indicadores: a) Financiamiento son recursos económicos que son posesión de la empresa, b) Acompañamiento continuo, los docentes brindan a los estudiantes una asesoría constante, incluyendo dos elementos importantes: dar tiempo y estar dispuesto a escuchar, c) Predisposición de ayuda se refiere a la disposición anticipada de alguna cosa, 2) Aspectos tangibles indica sobre las extensiones a pensar en cuanto a la variable estudiada ya que debe ser confiable con capacidad de respuesta Pincay y Parra (2020),con sus indicadores: a) Infraestructura es el conjunto de medios técnicos, servicios y equipos necesarios para realizar una acción, b) Equipamiento moderno es dotar a alguien de lo necesario para desarrollar una actividad, c) Apariencia es la cualidad de lo que se muestra, 3) Confiabilidad se refiere al servicio o producto ofrecido por la institución que no falle

y sea correcto (Cerem, 2018), siendo los indicadores: a) Cumplimiento de lo ofrecido es el resultado de la percepción del cliente, b) Interés por la solución de problemas implica abordar los desafíos y encontrar soluciones efectivas, c) Atención rápida es el asesoramiento completo y claro, 4) Seguridad toda institución está expuesta a riesgos y es esencial que tanto docentes como estudiantes y demás, se sientan cómodos al llevar a cabo sus actividades (Protek, 2022) con sus indicadores: a) Confianza nos brinda la motivación, la determinación y la resistencia necesarias para superar obstáculos y perseverar en la búsqueda de nuestros sueños., b) Amabilidad es una expresión de tolerancia y bondad, refleja respeto por los demás, c) El conocimiento logra comprender el mundo que nos rodea, tomar decisiones e incluso utilizar recursos de manera eficaz para lograr nuestros objetivos, 5) La empatía fortalece y enriquece la educación Educa y Aprende (2019) , siendo sus indicadores: a) Atención y seguimiento debemos estar en constante monitoreo y responder preguntas de los clientes para aumentar su confianza, b) Comprensión al estudiante es desarrollar la habilidad , capacidad para usar de manera efectiva los conceptos, teorías , narrativas y procedimientos disponibles para obtener una comprensión de las cosas , c) Cumplimiento del dictado de clase para esta actividad debemos hacer un seguimiento continuo a nuestros docentes para confirmar si cumple con las indicaciones establecidas.

Definiremos la variable satisfacción estudiantil; procede de un cambio intelectual del alumno que se da al realizar actividades académicas que son proporcionales al éxito que se obtiene. Esto se puede concluir como resultado de la oposición entre percepción y expectativa del estudiante (Molina, 2017).

Sánchez (como citó Tasie, 2010) menciona que existe una orientación que difiere en relación a la satisfacción estudiantil. Se argumenta que todo estudiante debería experimentar cierto grado de incertidumbre sobre su satisfacción, lo que motivaría al estudiante a esforzarse más en su aprendizaje académico.

La satisfacción del estudiante no debe ser vista como un objetivo primordial, sino que se promueva la idea de que la inseguridad y los desafíos pueden impulsar un mayor compromiso y esfuerzo por parte del estudiante en su progreso de aprendizaje (Lepiani, 2016).

Morales et al. (2017) ser eficaz es una capacidad que se demuestra por el sistema de educación para poder retener a la población matriculada hasta terminar

con sus grados y para promover así el paso de grado con una debida fluidez evitando su pérdida.

La satisfacción estudiantil por Marriner (2019) puede ser determinada por otros aspectos no relacionados con la calidad, en los que pueden influir la experiencia personal, el estado de ánimo, la edad, el sexo, etc.

Las emociones dentro de las instituciones no son consideradas elementos de procesos para el diseño y no se incluyen en los currículos, la cual se deja de lado como factor para el desempeño (Area Andina, 2018).

De acuerdo con el Estado Educativo, se dice que solo un 28,2% de la población se encuentra matriculada en Universidades, esto entre edades de 18-24 años. Existe un mayor número de emprendedores que crean nuevas oportunidades de incremento y expansión (Peña, 2018).

De acuerdo a las teorías de ambas variables tenemos organizaciones como: centros de saber; que emplean conocimientos por medio de indagaciones hechas en múltiples métodos por docentes, estudiantes y plana administrativa, que pasan a ser artículos, libros, etc. (Sociales, 2020).

En el Perú la calidad educativa hace alusión al desarrollo que se realiza con propósito de mejora en el ámbito educativo, deseando poseer un buen nivel formativo (Euroinnova International Online Education, 2021).

El análisis o estudio sobre satisfacción estudiantil en las instituciones no es un concepto reciente está orientada hacia la ciencia por medios científicos, por esta razón, se es de crear y difundir conocimiento para un entendimiento explícito (Pinzón y Maldonado, 2019).

La relación entre la satisfacción estudiantil y lo personal se mide por el valor subjetivo y objetivo de diversos aspectos de vida personal como, relaciones sociales, actuales, psicológico y social, en otras palabras, una satisfacción general con la vida misma (Cardona, 2017).

Según González (2017), la satisfacción estudiantil desempeña un papel crucial como indicador de calidad en la educación. El objetivo principal de medir la satisfacción estudiantil no solo se limita a recopilar información, sino que también implica utilizar los resultados obtenidos para impulsar cambios positivos y promover una educación de calidad. Al conocer las percepciones y opiniones de los estudiantes, se pueden identificar áreas de mejora. En resumen, la medición de la

satisfacción estudiantil, no solo sirve como un indicador de calidad, sino que también tiene como propósito primordial la mejora continua y cumplir con los intereses y necesidades de los estudiantes.

Es necesario que la calidad esté relacionada con el valor y su uso de satisfacción y requerimiento del cliente Sedighi (2017).

Así mismo, se menciona que un objetivo primordial de la satisfacción estudiantil es motivar de acuerdo a las diversas experiencias que posee cada individuo al igual que sus cogniciones, así se podrá garantizar la permanencia de la información (Escorcia y Barros, 2020).

Las dimensiones de satisfacción estudiantil son: 1) Rendimiento percibido brinda la oportunidad de evaluar la garantía y la calidad de las técnicas educativas para los estudiantes (Rodríguez, 2019), siendo los indicadores: a) Percepción del estudiante sobre las instituciones educativas influyen directa o indirectamente en aspectos importantes de la vida estudiantil, b) Resultado del servicio al cliente, se genera confianza, lo que termina en lealtad y recomendaciones. 2) Expectativas de la enseñanza puede conceptualizarse como el bienestar que experimenta cada estudiante al sentir que sus expectativas académicas han sido cumplidas debido a las acciones de la institución para satisfacer sus necesidades educativas (Surdez y Sandoval, 2019), siendo los indicadores : a) Plataforma Q10 es una plataforma académica y administrativa con educación virtual dirigida a instituciones educativas, b) Rol del docente es desempeñarse como mediador entre el alumno y el entorno, guiando y acompañando al estudiante en su aprendizaje, c) Materiales adecuados, la educación requiere procesos innovadores en los que se involucran los docentes entre otras cosas, 3) Satisfacción académica, es necesario calcular la satisfacción del alumno en la enseñanza educativa, en el entorno académico porque permitirá conocer el entorno educativo para establecer un proceso de mejora continua (Salinas, 2017), teniendo como indicador: a) Servicio académico se encarga de planificar, organizar y dirigir los servicios que se ofrece a los estudiantes.

III. METODOLOGÍA

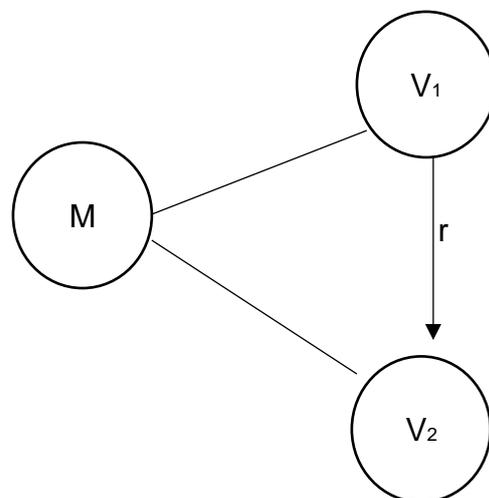
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Según lo revisado en Ortega (2017), es tipo aplicada, porque soluciona dificultades y utiliza conocimientos obtenidos. Es de enfoque cuantitativo según Carrasco (2019) porque se hacen suposiciones y se recopilan datos para su posterior análisis estadístico.

3.1.2 Diseño de investigación:

Según lo revisado por Martínez (2018), es no experimental porque no hay control ni manipulación de variables; es transversal. Es descriptiva correlacional, según lo revisado por Mejía (2020), el alcance busca el grado de asociación entre variables y sugiere una explicación para la causa.



Donde:

M: Muestra

V1: Calidad educativa

V2: Satisfacción estudiantil

r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Calidad educativa:

- **Definición conceptual:**

Urrego y Llano (como se citó en Alvarez, 2000), donde mencionaron que la calidad de la enseñanza está relacionada con la satisfacción de las necesidades de los estudiantes en el aprendizaje.

- **Definición operacional:**

La variable se medirá por medio de la escala de Likert, mediante una encuesta virtual.

- **Indicadores: (Ver anexo 1 – Matriz de operacionalización)**

- **Escala de mediación**

Ordinal

Satisfacción Estudiantil:

- **Definición Conceptual:**

La satisfacción se relaciona con medir la eficacia que se propone al brindar un servicio, por tanto, hablar de la satisfacción en los estudiantes es dialogar de su evaluación sobre el servicio que les propone (Manrique y Sánchez, 2019).

- **Definición operacional:**

La variable se medirá por medio de la escala de Likert, mediante una encuesta virtual.

- **Indicadores: (Ver anexo 1 – Matriz de operacionalización)**

- **Escala de mediación**

Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Westreicher (2020), en su estudio indica que es una serie de aspectos que tienen semejanzas, y donde pueden ser objetos, animales, etc., con muchos tipos dentro de un conjunto. La investigación tuvo como fin estudiar al alumnado del Centro de Educación Técnico Productivo en Trujillo, conformado por 53 estudiantes.

- **Criterios de inclusión:**

Alumnado que tenga más de 3 meses estudiando en nuestro centro y que sean mayores de edad de la modalidad virtual.

- **Criterios de exclusión:**

Alumnos retirados y que reservaron matrícula.

3.3.2 Muestra:

Para Condori (2020), precisó que es un conjunto de individuos de una población, con interés representativo formado por técnicas de muestra adecuadas. Parte primordial de la población cuyas características generales son las mismas, siendo en este caso una muestra censal.

3.3.3 Muestreo:

Para Gómez (2021), existe una base imparcial para calcular el grado de familiaridad con el cual se está haciendo la evaluación de un parámetro, debe conocerse la posibilidad que tiene un elemento de población para constituir parte de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis:

Se considera a los estudiantes de modalidad virtual del Centro de Educación Técnico Productivo de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se consideró la encuesta según Condori (2020), como la técnica de recolección de datos para los estudiantes tal como lo había mencionado llevando más de tres meses activos en el centro y sean mayores de edad siendo presencial, con una muestra de 53 estudiantes.

Según Santos (2022), la recolección de datos para es un método por el cual se recopila información medible de acuerdo a diferentes fuentes, con el fin de obtener un panorama completo mediante su respuesta, para así evaluar resultados y anticipar tendencias. **(Ver anexo 3)**

Tabla 1

Técnica e instrumentos

Variable de estudio	Ítems	Instrumento
Calidad Educativa	17	Cuestionario
Satisfacción Estudiantil	10	Cuestionario

Nota. Encuesta y cuestionario

Instrumentos de recolección de datos

Al utilizar un cuestionario para Salas (2020), es considerado como una investigación, fundamental considerar el problema de investigación, la población objetivo y los métodos de recolección de datos. Un diseño cuidadoso y una validación adecuada del cuestionario garantizarán la obtención de información relevante y fiable para abordar el problema planteado.

El cuestionario, tal como lo recalca Salas (2020), está compuesto por 17 ítems, mediante una escala de Likert, para analizar a la variable calidad educativa y se empleó un segundo cuestionario conformado por 10 ítems de tipo Likert, para investigar la segunda variable satisfacción estudiantil.

Validez

Según Quintana (2019), uno de los procedimientos que son indispensables para una confiabilidad y validez en las variables y su medición, son los instrumentos y su validación; para validar los instrumentos, se consideró a tres expertos en la especialidad.

Tabla 2

Lista de validación de expertos

Experto	Especialidad
Mag. Tania Vanessa Colchado Cerdán	Administración
Mag. Juan Carlos Armas Chang	Administración
Dra. Rosa Vílchez Vásquez	Estadística

Nota. Mag.: Magister. Dra.: Doctora

Confiabilidad

Según Sanchez (2017), señala que el nivel de confianza y seguridad, aceptan resultados que se obtienen de algún investigador que se basa en procesos efectuados en el estudio.

En la investigación se realizará una prueba piloto a 20 estudiantes para su aplicación y determinar los coeficientes encontrados en los instrumentos, y del mismo modo determinar el nivel de estabilidad de los instrumentos, variabilidad total y homogeneidad.

Tabla 3

Confiabilidad de los cuestionarios

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario 1 – Calidad Educativa	0,710	Aceptable
Cuestionario 2 – Satisfacción Estudiantil	0,708	Aceptable

Nota. Los cuestionarios tuvieron un índice superior a 0,7

3.5. Procedimientos

Se llevó a cabo una secuencia de pasos a seguir, se solicitó la autorización a la empresa para realizar la investigación. Luego se establecieron los objetivos, se delimitó a la población y la muestra. Se recopiló la información mediante la administración del cuestionario de forma virtual. Luego se realizó el análisis de la información adquirida, para determinar las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó para la elaboración de las tablas la herramienta Ms Excel y también el SPSS versión 26, optando así su frecuencia absoluta y porcentuales de análisis descriptivo e inferencial. En cuanto al análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, correspondiente al tamaño de la muestra que es 53. Según el resultado de la prueba de normalidad, se determinó la correlación de las variables con los estadísticos Rho de Spearman. **(Ver anexo 7)**

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, se basó en los lineamientos y el código de ética, establecidos por la Universidad César Vallejo, específicamente el consejo Universitario N°0262-2020/UCV. Estos lineamientos indican los aspectos a considerar en el manejo de la información de los encuestados durante la ejecución de la investigación, asegurando la confidencialidad de los datos recopilados. Asimismo, según la (Universidad César Vallejo) se garantiza que no se manipulará la información de ninguna manera para respetar la autonomía y beneficencia de cada participante, quienes tienen la libertad de decidir si desean participar o no, priorizando su bienestar.

En cuanto al principio de transparencia, el estudio se llevó a cabo bajo un enfoque de acceso abierto, lo que permitirá su divulgación y replicación, teniendo en cuenta los resultados para investigaciones futuras. En relación a la ética, de acuerdo con el noveno artículo del código, se mantuvo la originalidad del estudio y se seguirán los principios éticos, utilizando información verificada previamente y siguiendo las normas de citación de APA para referenciar adecuadamente al autor según el año de la investigación **(Ver anexo 4)**

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos 1: Determinar el nivel de calidad educativa de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.

Tabla 4

Niveles de Calidad Educativa

Nivel	<i>n</i>	%
Bajo	1	1.9%
Medio	51	96.2%
Alto	1	1.9%
Total	53	100%

Nota: n° como número de estudiantes

Interpretación:

Según lo verificado, el nivel de Calidad educativa tiene una igualdad de porcentajes en los niveles bajo y alto siendo del 1.9% y el nivel medio de 96.2%.

Tabla 5*Niveles de calidad educativa según dimensiones*

Nivel	D1: Receptividad		D2: Aspectos Tangibles		D3: Confiabilidad		D4: Seguridad		D5: Empatía	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	7	13,2%	5	9,4%	15	28,3%	4	7,5%	8	15,1%
Medio	37	69,8%	34	64,2%	21	39,6%	34	64,2%	38	71,7%
Alto	9	17,0%	14	26,4%	17	32,1%	15	28,3%	7	13,2%
Total	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%

Nota. n° como número de estudiantes.

Interpretación:

Dado los resultados se presentaron los niveles de las dimensiones de la calidad educativa, en la primera dimensión receptividad vemos que el 69.8% considera que la receptividad es de nivel medio con una tendencia hacia el nivel alto de 17.0% y de nivel bajo de 13.2%; en la segunda dimensión aspectos tangibles se aprecia que el nivel es similar a la primera dimensión con el nivel medio representado por el 64.2%, el alto con 26.4% y el bajo 9.1%; en la tercera dimensión de confiabilidad de igual manera con un nivel medio de 39.6% mayor al alto con una inclinación de 32.1% y al bajo 28.3%; la cuarta dimensión seguridad cuenta con un nivel medio de 64.2% por encima del nivel alto de 28.3% y del nivel bajo de 7.5%; y la quinta dimensión empatía el nivel medio cuenta con 71.7% ésta vez con una inclinación al nivel bajo de 15.1% y al alto de 13.2%.

Objetivos específicos 2: Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.

Tabla 6

Niveles de satisfacción estudiantil

Nivel	<i>n</i>	%
Bajo	2	3.8%
Medio	45	84.9%
Alto	6	11.3%
Total	53	100%

Nota: n° como número de estudiantes

Interpretación:

La mayor cantidad de estudiantes de una institución técnica productiva de Trujillo, consideraron que la satisfacción estudiantil es de nivel medio contando con un considerable porcentaje del 84.9% y una inclinación del nivel alto de 11.3% mayor al bajo 3.8%.

Tabla 7*Niveles de satisfacción estudiantil según dimensiones*

Nivel	D1: Rendimiento Percibido		D2: Expectativas de la Enseñanza		D3: Satisfacción Académica	
	n	%	n	%	n	%
	Bajo	6	11,3%	8	15,1%	10
Medio	29	54,7%	31	58,5%	26	49,1%
Alto	18	34,0%	14	26,4%	17	32,1%
Total	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%

Nota: n° como número de estudiantes.

Interpretación:

Se presentan los niveles de las dimensiones de la satisfacción educativa, en la primera dimensión rendimiento percibido vemos que el 54.7% consideraron que el rendimiento percibido es de nivel medio con una tendencia hacia el nivel alto de 34.0% y de nivel bajo de 11.3%; en la segunda dimensión expectativas de la enseñanza se aprecia que el nivel es similar a la primera dimensión con el nivel medio superior representado por el 58.5%, el alto con 26.4% y el bajo 15.1%; en la tercera dimensión la satisfacción académica de igual manera con un nivel medio de 49.1% mayor al alto con una inclinación de 32.1% y al bajo 18.9%.

Objetivos específicos 3: Determinar la relación entre la receptividad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.

Tabla 8

Correlación entre la receptividad y la satisfacción estudiantil

		V2: Satisfacción estudiantil	
		Coeficiente de correlación	-,107
Rho de Spearman	D1: Receptividad	Sig. (bilateral)	,445
		N	53

Nota: Coeficiente de correlación -0,107 la cual es denominada correlación inversa negativa débil según escala de Spearman

Interpretación:

El análisis proporcionado, tal cual se revisó en Zavadivker (2019), reveló que el coeficiente de obtención para evaluar la relación entre las variables es de 0,445. Al observar que el valor es superior a 0,05; se concluye que no hay una fiabilidad. Además, el coeficiente de consecuencias de -0,107 sugiere que es negativa muy débil. Estos resultados, respaldan la aceptación de la hipótesis nula, lo que indica Quintana (2019), en donde respalda los conocimientos y según lo analizado, no se encontraron pruebas suficientes para afirmar que existe una conexión significativa entre las variables en el centro de formación técnica productiva de Trujillo en el año 2023, según los datos y análisis requeridos.

Objetivos específicos 4: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.

Tabla 9

Correlación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil

		V2: Satisfacción estudiantil	
		Coeficiente de correlación	,185
Rho de Spearman	D2: Aspectos Tangibles	Sig. (bilateral)	,186
		N	53

Nota. Coeficiente de correlación es,185 la cual es denominada correlación inversa positiva según escala de Spearman

Interpretación:

El análisis presentado y verificado por teorías de Helen (2017), revela que el coeficiente obtenido para evaluar la relación entre las variables es de 0,186. Al consultar Pincay y Parra (2020), en donde corroboramos que el valor es superior a 0,05; se concluye que no existe una correlación estadísticamente significativa entre estas variables. Además, el coeficiente de conexiones de 0,185 indica una relación positiva muy débil, según la escala de Spearman. Estos resultados, respaldan la aceptación de la hipótesis nula, lo que indica que no se encontraron pruebas suficientes para afirmar que existe una conexión significativa entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes en el centro de formación técnica productiva de Trujillo en el año 2023.

Objetivos específicos 5: Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023

Tabla 10

Correlación entre la Confiabilidad y la Satisfacción Estudiantil

		V2: Satisfacción estudiantil	
		Coeficiente de correlación	,119
Rho de Spearman	D3: Confiabilidad	Sig. (bilateral)	,394
		N	53

Nota: Coeficiente de correlación 0,119 la cual es denominada correlación directa positiva muy débil según escala de Spearman

Interpretación:

El valor obtenido, según lo revisado por Helen (2017), para la relación entre las variables en el Centro de Formación Técnico Productiva de Trujillo en el año 2023 es de 0,394. Al ser superior a 0,05, se concluye que no se encontró correlación significativa entre estas variables. Por consiguiente, lo revisado por Cerem (2018), donde se acepta la hipótesis nula, lo que implica que no existen pruebas suficientes para afirmar la existencia de una relación significativa entre las variables del centro de estudios.

Objetivos específicos 6: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023

Tabla 11

Correlación entre la seguridad y la Satisfacción Estudiantil

		V2: Satisfacción estudiantil	
		Coeficiente de correlación	,294*
Rho de Spearman	D4: Seguridad	Sig. (bilateral)	,032
		N	53

Nota. Coeficiente de correlación 0,294 la cual es denominada correlación directa positiva débil según escala de Spearman

Interpretación:

Lo consultado por Jara (2017) conlleva a emitir un valor obtenido de 0,032; es estadísticamente significativa. Basándonos en estos resultados Protek (2022), se respalda la aceptación de la hipótesis de investigación planteada, lo que indica que existe evidencia para afirmar la relación significativa entre las variables del centro mencionado durante el período estudiado. Es relevante destacar que las conexiones son significativas a un nivel de confianza del 0,05 (bilateral).

Objetivos específicos 7: Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023

Tabla 12

Correlación entre la empatía y la satisfacción estudiantil

			V2: Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	D5: Empatía	Coeficiente de correlación	,103
		Sig. (bilateral)	,464
		N	53

Nota. Coeficiente de correlación 0,103 la cual es denominada correlación directa positiva muy débil según escala de Spearman

Interpretación:

Con un valor obtenido de 0,464, se puede concluir que la relación de las variables no es estadísticamente significativa. Estos resultados, según Educa y Aprende (2019), respaldan la aceptación de la hipótesis nula planteada, lo que implica que no se cuenta con suficiente evidencia para afirmar que existe una relación significativa en de las variables en el período de estudio mencionado.

Del Objetivo general: Determinar la relación entre calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.

Tabla 13

Correlación entre la Calidad educativa y la Satisfacción estudiantil

		V2: Satisfacción estudiantil	
		Coeficiente de correlación	,000
Rho de Spearman	V1: Calidad Educativa	Sig. (bilateral)	1,000
		N	53

Nota. Coeficiente de correlación 0,00 con 1,000 según escala de Spearman

Interpretación:

Bajo la revisión de Carrasco (2021), el valor obtenido de 1,000 indica que no se encuentra una fiabilidad estadísticamente significativa debido al coeficiente de conexiones de 0,000 señala la ausencia de conexiones según la escala de Spearman. Tal cual lo revisado por (Pérez y Merino ,2021); no se observa ninguna relación entre variables de estudio en el centro durante el período de estudio. Por lo tanto (Bianchetti, 2017), se acepta la hipótesis nula planteada, la cual establece que no existen pruebas suficientes para afirmar una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en el Centro de Formación Técnico Productivo de Trujillo durante el período analizado.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo específico 1, que aborda la calidad educativa en un centro de educación técnico productivo en Trujillo en el año 2023, los resultados revelaron que la mayoría de estudiantes perciben la calidad de la educación en dicho centro como nivel medio, con un significativo porcentaje del 96,2%. También se observaron porcentajes similares en los niveles bajo y alto, ambos representando un 1,9% Escobedo (2020). Los hallazgos indican que la mayoría de estudiantes experimentan una calidad educativa aceptable en el centro educativo técnico productivo de Trujillo. Se desarrolló un cuestionario validado por expertos y se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25.0 (64 bits) para el análisis de datos. Se emplearon tablas con distribución de frecuencias, media aritmética y desviación estándar para el análisis de los datos recopilados. Además, se proporciona información relevante sobre el promedio de años de escolaridad por género, ya que existen desigualdades persistentes en el logro educativo entre hombres y mujeres. Según el INEI (2020), las mujeres de 25 años en adelante tienen un promedio de 9,9 años de escolaridad, mientras que los hombres tienen un promedio de 10,4 años, lo que resulta en una diferencia de 0,5 años a favor de los hombres. Además, el 32,2% de la población de 25 años o más ha obtenido educación superior, de los cuales el 15,1% no son estudiantes y el 17,1% son estudiantes universitarios. Estos hallazgos proporcionan información sobre la calidad de la educación en el centro educativo técnico productivo de Trujillo, así como sobre las disparidades de género en el logro educativo y el nivel educativo general de la población.

El segundo objetivo específico de la investigación, fue determinar el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023. Los resultados presentados en la tabla 6, la mayoría de los estudiantes de dicha institución consideraron que su nivel de satisfacción estudiantil se encuentra en un nivel medio, con un considerable porcentaje del 84.9%. Además, se observó que el nivel alto de satisfacción representa el 11.3% y es mayor que el nivel bajo que representa el 3.8% (Santos, 2017). Los alumnos se encuentran satisfechos con su experiencia educativa en el centro de educación técnico productivo en Trujillo. Enfoque de Investigación y Diseño: La investigación

realizada por Santos (2017) tuvo como propósito conocer la satisfacción de los estudiantes del ciclo VII en San Juan de Dios de los Olivos. Se utilizó un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, con variables altamente cuantitativas. Se trabajó con un censo de 40 estudiantes y se utilizó un cuestionario validado para evaluar la satisfacción de los estudiantes. La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.79, lo que indica que el instrumento es confiable. Los datos recolectados fueron analizados utilizando el programa SPSS22, lo que permitió comprobar los objetivos de la investigación y confirmar la existencia de satisfacción por parte de los estudiantes. Además, se destaca la importancia de utilizar escalas comparativas como la escala de Likert para determinar la satisfacción del cliente. Mediante el cuestionario, se obtienen respuestas que se puntúan según la escala de Likert, y se suman los valores alcanzados para cada afirmación. En este caso, se utilizó un cuestionario de 5 preguntas con un puntaje mínimo de 1 y un puntaje máximo de 5, lo que resulta en una puntuación total mínima de 5 y máxima de 25. Se menciona también que la evaluación de diversas instituciones demuestra una tendencia positiva en la evaluación del desempeño laboral de sus egresados, con calificaciones de alto y muy alto superiores al 80% (Moreno, 2018). Esto resalta la importancia de la mejora continua y el vínculo entre la satisfacción estudiantil y el desempeño del egresado. En conclusión, la investigación ha logrado determinar el nivel de satisfacción estudiantil en el centro de educación técnico productivo en Trujillo, brindando información relevante para la institución y permitiendo identificar áreas de mejora. Además, se resalta la importancia de utilizar instrumentos confiables y escalas comparativas para evaluar la satisfacción del cliente. Los hallazgos también indican una tendencia positiva en la evaluación del desempeño de los egresados en diversas instituciones.

Para el Objetivo específico 3, fue determinar la relación entre la receptividad y la satisfacción de los estudiantes en un centro de educación técnica productiva en Trujillo, 2023. El análisis realizado muestra que el valor de la correlación entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes es de 0.445. Este valor superior a 0,05 indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables. Además, el coeficiente de correlación de -0,107 indica una correlación negativa muy débil. Con base en estos resultados se acepta

la hipótesis nula, lo que significa que no se encontró evidencia suficiente para afirmar que existe una relación significativa entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes en un centro de educación técnica productiva de Trujillo en el año 2023. Datos y análisis realizados. Es importante considerar que según Zavadivker (2019), una actitud pasiva se refiere a una persona que recibe o sufre los efectos del trabajo sin impedirlo.

El estudio se propuso, en cuarto lugar, vincular los intangibles de una institución de educación técnica exitosa en Trujillo, 2023 con la felicidad de sus estudiantes. El cuadro 9 muestra que cuando se analiza la relación entre la calidad educativa y la felicidad de los estudiantes, el valor obtenido es 0,186. Si el valor es mayor a 0.05, entonces la correlación entre ambas variables no es estadísticamente significativa. Además, utilizando la escala de Spearman, el valor de correlación de 0,185 sugiere una asociación positiva muy débil. Con base en estos resultados, se acepta la hipótesis nula, lo cual significa que no se ha encontrado suficiente evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil en el centro de educación técnico productivo en Trujillo durante el año 2023, de acuerdo con los datos y el análisis realizado. Según Helen (2017), su investigación se enfoca en encontrar la relación entre la dimensión Aspectos tangibles y la variable satisfacción estudiantil en los alumnos del nivel técnico del centro Sor Ana de los Ángeles, Ate - Vitarte. En dicha investigación, se observó que la dimensión elementos tangibles tiene un nivel regular con un 72.4% y la satisfacción estudiantil es también regular con un 84.5%. Se utilizaron cuestionamientos experimentados para profundizar en sucesiones programadas y se obtuvieron ponderaciones progresivas del 63.5%. Además, se aplicó un mecanismo de correlación Rho de Spearman, obteniendo una correlación de 0.244 y un nivel de significancia de 0.001, lo que indica una optimización disminuida del 24.4%. Es importante tener en cuenta que el enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo y el diseño de investigación fue no experimental. Asimismo, Pincay y Parra (2020) indican la importancia de considerar la confiabilidad y la capacidad de respuesta al estudiar variables relacionadas.

En qué medida una institución de educación técnica confiable en Trujillo, 2023 se asocia con altos niveles de satisfacción estudiantil fue el quinto objetivo particular del estudio. El cuadro 10 muestra que, en el centro de educación técnica

productiva de la zona de Trujillo en el año 2023, la relación entre la calidad educativa y la felicidad de los estudiantes es de 0,394. Se identificó una relación no significativa entre ambas variables, ya que este valor es mayor a 0,05. Con base en los datos y el análisis, se concluye que no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de que no existe asociación entre la calidad educativa y la felicidad estudiantil en la institución mencionada en el año 2023. Helen (2017) afirma que el propósito de su investigación fue identificar la conexión entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción estudiantil en una institución de educación técnica exitosa. En su investigación, se encontró que la dimensión de confiabilidad tiene un nivel regular con un 70.7%, y la satisfacción estudiantil también es regular con un 84.5%. Se utilizaron cuestionamientos experimentados para profundizar en sucesiones programadas y se obtuvieron ponderaciones progresivas del 61.9%. Además, se aplicó un mecanismo de correlación Rho de Spearman, obteniendo una correlación de 0.649 y un nivel de significancia de 0.002, lo que indica una optimización aprobada del 64.9%. Es relevante considerar que la confiabilidad se refiere a la probabilidad de que el servicio o producto brindado por la institución no falle y sea preciso (Cerem, 2018).

En sexto lugar, se abordó si existía una relación entre la percepción de seguridad de los estudiantes y su satisfacción general en un centro de educación técnica productiva en Trujillo, año 2023. El cuadro 10 muestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad educativa y la felicidad de los estudiantes en el centro de educación técnica productiva de Trujillo en el año 2023, alcanzándose un valor de 0,032. Estos resultados dan sustento a la hipótesis de investigación; es decir, existe evidencia para concluir que existe una correlación sustancial entre la calidad educativa impartida y el nivel de agrado que sienten los estudiantes de la institución considerada en el periodo de tiempo del estudio (Jara, 2017) empleó en su investigación una técnica correlacional y un diseño no experimental. El propósito de este estudio fue analizar la correlación entre el componente seguridad y el nivel de satisfacción sentido por los estudiantes del centro de educación técnica productiva "Daniel Villar" de Caraz. Los resultados mostraron que el 35,1% de los estudiantes calificaron la calidad del servicio como buena, el 28,4% como media y el 36,5% como mala en cuanto al componente de seguridad. Dado que toda institución enfrenta peligros, es crucial que tanto

educadores como estudiantes se sientan seguros al realizar sus actividades cotidianas (Protek, 2022). Para garantizar la salud y la felicidad de sus alumnos, una escuela debe crear un ambiente seguro.

El séptimo objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023. Según el valor obtenido de 0.464, se concluye que la correlación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en el centro de educación técnico productivo en Trujillo durante el año 2023 no es estadísticamente significativa. En base a estos resultados, se acepta la hipótesis nula planteada, lo que implica que no hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en el centro mencionado durante el período estudiado (Jara, 2017). En el estudio realizado por Jara (2017) en el CETPRO "Daniel Villar" de Caraz, se analizaron los porcentajes de estudiantes en relación a la percepción de las dimensiones de la variable calidad de servicio, específicamente la dimensión de empatía. Se encontró que un porcentaje similar de estudiantes consideró que la calidad de servicio en la dimensión de empatía era alta o baja. Sin embargo, el 32.4% de los estudiantes percibió un nivel medio de empatía. Esto resalta la importancia de la empatía en la educación, ya que fortalece y enriquece el proceso educativo Educa y Aprende (2019). En cuanto al diseño de estudio utilizado, se empleó un diseño no experimental y un enfoque correlacional, ya que no se pretendió modificar la variable de estudio y se buscó determinar la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil.

El estudio se enfocó en investigar la conexión entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes en un centro educativo técnico productivo ubicado en Trujillo durante el año 2023. Para lograr este objetivo se implementó un diseño no experimental y de corte transversal utilizando un enfoque cuantitativo adecuado. La muestra consistió en 153 estudiantes de primer semestre, y se utilizaron dos cuestionarios confiables como instrumentos de recolección de datos. Los resultados, obtenidos del análisis de correlación revelaron que no se encontró una relación estadísticamente significativa, entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes, como se evidencia por el valor de 0,000. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,000 según la escala de Spearman,

lo que indica la ausencia de correlación entre ambas variables. Estos hallazgos, difieren de los resultados del estudio realizado Carrasco (2021), en la Universidad de Piura durante el primer semestre de 2021, donde se encontró una relación significativa entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes. Según la investigación de Carrasco, mejorar la calidad educativa llevaba a un aumento en la satisfacción de los estudiantes. Sin embargo, en el contexto del centro de educación técnica de Trujillo, que comenzará a funcionar en 2023, los resultados indican que la calidad de la educación no tiene un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes. Estos hallazgos están en línea con la literatura existente, lo que genera debate y diferentes perspectivas sobre el concepto de calidad educativa en la educación superior para (Bianchetti, 2017). En resumen, nuestros resultados muestran que no se encontró una relación estadísticamente entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes en el centro educativo técnico productivo de Trujillo durante el periodo observado. Estos hallazgos respaldan la aceptación de la hipótesis nula planteada, lo que implica que no se encontró suficiente evidencia para confirmar una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados contribuyen al conocimiento en el campo de la educación y pueden servir como base para futuras investigaciones y para mejorar la calidad educativa en dicha institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Se realizó un estudio representado en la Tabla Nro. 13. con un resultado de valor de significancia (bilateral) de 1.000 y una correlación no significativa, el coeficiente de correlación de 0.000 indicó la ausencia de correlación según la escala de Spearman, al realizar un análisis de significancia con un nivel de confianza del 95%, se confirma que la correlación no es significativa. En resumen, no hay una relación estadísticamente significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo en 2023; por lo que se acepta la hipótesis nula.
2. Según tabla 4, se observa que hay una igualdad de porcentajes entre el nivel bajo y alto de calidad educativa, representando cada uno el 1,9% de los estudiantes. En resumen, la mayoría de los estudiantes perciben la calidad educativa en el nivel medio, mientras que los niveles bajo y alto tienen una representación más baja. Estos resultados, indican que existe una percepción generalizada de una calidad educativa promedio en la institución técnica productiva de Trujillo.
3. Datos de la Tabla 5, mostraron que un porcentaje considerable del 84.9% de los estudiantes se encuentra en este nivel. Además, se puede notar una tendencia hacia un nivel alto de satisfacción, representando un porcentaje mayor del 11.3% en comparación con el nivel bajo que cuenta con un 3.8%. En conclusión, la mayoría de los estudiantes en esta institución están satisfechos con su experiencia educativa, encontrándose en un nivel medio de satisfacción.
4. Los datos de correlación mostraron un coeficiente de -0,107 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los alumnos. Existe una correlación débil y negativa entre la calidad educativa y la satisfacción técnica de los estudiantes. Sin embargo, un análisis de significación al 95% de nivel de confianza mostró que la asociación no era significativa. En consecuencia, se puede afirmar que en el centro en cuestión no existe una correlación entre la calidad educativa y la felicidad de los alumnos.
5. Se tuvo un coeficiente de correlación de 0,185 entre el número de recursos materiales disponibles y la satisfacción general de los estudiantes. Según la escala de Spearman, esto apunta a una correlación débilmente positiva entre las

variables de estudio. Sin embargo, este vínculo, no resultó ser estadísticamente significativo cuando se realizó un análisis de significación con un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, no podemos concluir que exista una fuerte correlación entre la calidad de la enseñanza y el agrado de los alumnos de la institución.

6. Hubo una asociación de 0,119 entre los informes de agrado de los estudiantes y la confiabilidad del curso. De acuerdo con la escala de Spearman, esto apunta a una correlación débilmente positiva entre las variables, sin embargo, este vínculo no resultó ser estadísticamente significativo cuando se realizó un análisis de significación con un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, no podemos concluir que exista una fuerte correlación entre la calidad de la enseñanza y el agrado de los alumnos de la institución.
7. Se determinó que la asociación entre los sentimientos de seguridad de los estudiantes y su felicidad general con la escuela era de 0,294. Según la escala de Spearman, esto apunta a una correlación débilmente positiva entre las variables de los alumnos. Este vínculo demostró ser estadísticamente significativo mediante un análisis de intervalo de confianza del 95%. Por lo tanto, se puede afirmar que el centro educativo en cuestión tiene una fuerte correlación entre la calidad educativa y la felicidad de los estudiantes. Estos datos, demuestran que la calidad educativa tiene un efecto beneficioso en el nivel de satisfacción que sienten los alumnos.
8. El coeficiente de correlación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes fue de 0,103. Según la escala de Spearman, esto apunta a una correlación débilmente positiva entre las variables de los estudiantes en un centro de educación técnica de Trujillo que tenga éxito en el año 2023. Sin embargo, este vínculo no resultó ser estadísticamente significativo cuando se realizó un análisis de significación con un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, no podemos concluir que exista una fuerte correlación entre la calidad de la enseñanza y el agrado de los alumnos de la institución. Esto demuestra, que la calidad de la enseñanza no es un factor primordial en esta situación, y que otras variables pueden influir en la felicidad de los estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar estrategias, para mejorar la calidad educativa en la institución técnica productiva de Trujillo, realizar evaluaciones periódicas también es importante impulsar la participación de los estudiantes, a través de encuestas, sugerencias y feedback.

En relación, a los niveles de satisfacción estudiantil, esto puede implicar la realización de encuestas o focus groups para obtener información más detallada sobre los factores que contribuyen a la satisfacción estudiantil. En cuanto a las correlaciones entre la receptividad y la satisfacción estudiantil, se debe mejorar los métodos de comunicación entre los estudiantes y el personal docente/administrativo, implementar programas de orientación y establecer canales de comunicación abiertos y accesibles, permitirá a los estudiantes expresar sus preocupaciones y necesidades de manera efectiva.

En relación a la correlación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil, es importante garantizar un ambiente seguro y limpio para el aprendizaje, proporcionar acceso a tecnología y materiales educativos actualizados, y fomentar la participación estudiantil en la mejora de estos aspectos.

Para la correlación entre la confiabilidad y la satisfacción estudiantil, establecer mecanismos claros y transparentes ayudará a resolver problemas y tener en cuenta las necesidades de los alumnos, y promover una cultura de confianza y apoyo mutuo entre los estudiantes y colaboradores de la institución.

En relación a la correlación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil, es importante implementar medidas de seguridad efectivas para resguardar la seguridad física y emocional de los estudiantes. Se debe fomentar un ambiente de respeto, inclusión y tolerancia, proporcionar programas de apoyo y orientación para abordar cualquier problema relacionado con la seguridad de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Aguilar. (2017). Calidad Educativa como base de la Transformación Universitaria
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8638/134-Article%20Text-416-1-10-20201230.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfageme, A., & Guabloche, J. (2013). Educación Técnica en el Perú.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-157/moneda-157-05.pdf>
- Area Andina. (2018). Cómo influye el estado de ánimo de los niños en su desempeño académico
<https://www.areandina.edu.co/noticias/como-influye-el-estado-de-animo-de-los-ninos-en-su-desempeno-academico>
- Astete, 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
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1
- Bianchetti. (2017). Calidad educativa: concepciones y debate
<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1502>
- Canos Flores, M. (2013). La Calidad En El Ámbito De La Educación .
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/educacion2002-1.pdf>
- Canos Flores, M. (2017). La Calidad En El Ámbito De La Educación.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/educacion2002-1.pdf>
- Carrasco Cueva, H. N. (2021). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú. Maestría - Tesis. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Piura. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68464>
- Carrasco, S. (2019). Metodología De La Investigación Científica. San Marcos.
http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

- Editorial, E. (2021). Método cuantitativo
<https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>
- Educa y Aprende. (2019). La empatía en la educación
<https://educayaprende.com/empatia-educacion/>
- Educación, M. d. (Julio de 2020). Las 15 propuestas de la mesa de expertos para prevenir la deserción escolar
<https://www.mineduc.cl/las-15-propuestas-para-prevenir-la-desercion-escolar/>
- Escorcía, & Barros. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica.
https://www.redalyc.org/journal/280/28063519013/html/#redalyc_28063519013_ref42
- Euroinova International Online Education. (2021). Descubre aquí qué es la calidad educativa en Perú y a qué retos se enfrentan
<https://www.euroinova.pe/blog/que-es-calidad-educativa-en-el-peru>
- Florián Domínguez, C. E. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción Estudiantil en tiempos de Covid 2019 en una Universidad Privada, Trujillo 2021. Trujillo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97881>
- Gómez, A. (2021). Investigación Social Avanzada.
<https://isdfundacion.org/2021/06/23/la-utilizacion-del-muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico-en-las-ciencias-sociales/>
- Instituto Mexicano de la Juventud. (25 de Marzo de 2018).
<https://www.gob.mx/imjuve>.
- Jey Escorcía Guzmán, & David Barros Arrieta. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica.
https://www.redalyc.org/journal/280/28063519013/html/#redalyc_28063519013_ref42
- Lugo, S. (2014). Población y muestra
<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Marcos, U. N. (Abril de 2021). Satisfacción educativa y rendimiento académico en estudiantes de.
<https://C:/Users/user/Downloads/79009.pdf>

- Martinez, C. (2018). Investigación descriptiva: definición , tipo y características.
<https://cutt.ly/JTL3VVc>
- Martinez, C. (2022). La gestión integral de la seguridad en la educación primaria.
Rihumso.
<https://doi.org/10.54789/rihumso.22.11.22.6>
- Medina Manrique, R., Carcausto Calla, W. H., & Guzmán Shigetomi, E. E. (2022).
Aseguramiento de la calidad educativa universitaria en Iberoamérica:
tendencias, ausencias y desafíos. Universidad Científica del Sur (UCSUR),
Perú.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=f39d06c3-fa86-4737-b32f-f0945f682a95%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2I0ZQ%3d%3d#AN=155850334&db=fap>
- Medina, Roberto; Carcausto, Wilfredo; Guzmán, Evelin;. (2022). Aseguramiento de la calidad educativa universitaria en Iberoamérica: tendencias, ausencias y desafíos. Ibero Americana de Educación.
<https://doi.org/10.35362/rie8714774>
- Mejía, T. (2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos:
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Minedu . (2019). Minedu inicia la reforma de la Educación Técnico-Productiva
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/26616-minedu-inicia-la-reforma-de-la-educacion-tecnico-productiva>
- Morales, Zuñiga, & García. (2017). Hacia una calidad educativa: indicadores de eficiencia y eficacia en México
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icshu/n8/a2.html>
- Peña, O. (2018). ¿La edad importa? Te detallamos el panorama
<https://www.usanmarcos.ac.cr/blogs/la-edad-importa-te-detallamos-el-panorama>
- Pérez , J., & Merino, M. (2021). Calidad educativa
<https://definicion.de/calidadeducativa/#:~:text=Una%20buena%20calidad%20educativa%20se.educaci%C3%B3n%20sea%20equitativa%20y%20eficaZ.>

- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Protek. (2022). ¿Qué importancia tiene la seguridad en las instituciones educativas?
<https://www.protek.com.py/novedades/que-importancia-tiene-la-seguridad-en-las-instituciones-educativas/>
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2021). Revista internacional de tecnología de la información y la educación
<https://www.researchgate.net/journal/International-Journal-of-Information-and-Education-Technology-2010-3689>
- Question Pro. (2022). ¿Qué es una población de estudio? Características y técnicas de muestreo
<https://www.questionpro.com/blog/es/poblacion-de-estudio/>
- Quintana , M. (2019). Revista Cubana de Medicina Militar.
<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Rodriguez, D. (2019). Rendimiento académico y factores sociofamiliares de riesgo
https://perfileseducativos.unam.mx/iisue_pe/index.php/perfiles/article/view/58925
- Salas, D. (2020). La encuesta y el cuestionario
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Santos Pérez, L. (2017). Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada “San Juan de Dios de Los Olivos”, 2017. Título profesional - Tesis. Universidad César Vallejo, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12781>
- Santos, D. (14 de setiembre de 2022). Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos.
<https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Sociales, R. d. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica.
https://www.redalyc.org/journal/280/28063519013/html/#redalyc_28063519013_ref42

- Surdez, E. (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria
<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad universitaria.
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tamayo. (2007). Marco metodológico
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
- Tasie. (2010). Observaciones analíticas de la aplicabilidad del concepto de estudiante-como-cliente en un ámbito universitario
https://www.researchgate.net/publication/294374278_Analytical_observations_of_the_applicability_of_the_concept_of_student-as-customer_in_a_university_setting
- Unesco. (2020).
<https://revista.universidadabierta.edu.mx/2020/06/30/la-calidad-educativa-un-concepto-construido/>
- Urrego, Y., & Llano, M. (2018). Concepciones de Calidad Educativa y su incidencia en las prácticas de aula. Una mirada pedagógica a las I.E Nueva Generación del municipio de Bello y Fe y Alegría Granizal del municipio de Medellín
https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6299/T_ME_360.pdf?sequence=2
- Veramendi, A. (2019). Gestión educativa y calidad educativa I.E. 5123 Francisco Bolognesi. Ventanilla, 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35458>
- Westreicher, G. (21 de Junio de 2020). Población
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>
- Zavadivker, M. (2019). Universidad Nacional de Colombia.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/idval/article/view/64870>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla 14 Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable calidad educativa

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad Educativa	Para alcanzar la calidad educativa es importante que los gestores educativos tomen decisiones informadas y desarrollen estrategias académicas hacia el logro de objetivos educativos, con el fin de dar un buen servicio de calidad (Balderas, 2016).	Diseño y tipo de estudio es no experimental, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. Como instrumento se maneja el cuestionario, compuesto por 17 ítems, mediante una escala de Likert.	Receptividad	Financiamiento Acompañamiento continuo Predisposición de ayuda	Ordinal
			Aspectos tangibles	Infraestructura Equipamiento moderno Apariencia	
			Confiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido Interés por la solución de problemas Atención rápida	
			Seguridad	Confianza Amabilidad Conocimiento	
			Empatía	Atención y seguimiento Comprensión al estudiante Cumplimiento del dictado de clase	

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Estudiantil	La satisfacción estudiantil alcanza conceptualizarse como el bienestar que experimenta cada estudiante al sentir que sus expectativas académicas han sido cumplidas debido a las acciones de las instituciones para compensar sus necesidades pedagógicas (Surdez y Sandoval, 2019).	Diseño y tipo de estudio es no experimental, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. Como instrumento se maneja el cuestionario, compuesto por 10 ítems de tipo Likert.	Rendimiento Percibido	Percepción del estudiante Resultado del servicio	Ordinal
			Expectativas de la Enseñanza	Plataforma Q10 Rol del docente Materiales adecuados	
			Satisfacción académica	Servicio académico	

Anexo 2: Tabla 15. Matriz de consistencia

Título: Calidad Educativa y Satisfacción Estudiantil de un Centro de Educación Técnico Productivo en Trujillo, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de calidad educativa de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre receptividad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1.Determinar el nivel de calidad educativa de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.</p> <p>2.Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.</p> <p>3.Determinar la relación entre la receptividad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.</p> <p>4.Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Población: 200 estudiantes</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo: 53 estudiantes</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta, Cuestionario</p> <p>Análisis de datos: Para el procesamiento de datos recopilados, se utilizó la herramienta Ms Excel y SPS versión 26, optando así su frecuencia absoluta y porcentuales de análisis descriptivo e inferencial. En cuanto al análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, correspondiente al tamaño de la muestra que es 53. Según el resultado de la prueba</p>

<p>en Trujillo, 2023?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023?</p>	<p>en Trujillo, 2023.</p> <p>5.Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023</p> <p>6.Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023</p> <p>7.Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil de los alumnos en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023</p>		<p>de normalidad, se determinó la correlación de las variables con los estadísticos Rho de Spearman y Pearson.</p>
--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la Variable Calidad Educativa

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del programa Formación para adultos de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en **forma voluntaria**; SÍ () NO () **doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como título Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo, **manteniendo mi anonimato.**

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Receptividad	5	4	3	2	1
1. La institución te brinda facilidades de financiamiento (pago en cuotas), en su educación técnica					
2. Considero que existen buenas prácticas en la política de cobranzas en el centro técnico					
3. Considero que la institución me apoya cuando tengo dudas					
4. Sientes que el personal administrativo tiene la					

predisposición para atenderte y ayudarte					
Dimensión 2: Aspectos tangibles					
5. La institución tiene una buena infraestructura para brindar una buena educación adecuada					
6. Los equipos y tecnologías que me brindan me motivan a seguir estudiando					
7. La presentación del colaborador es la adecuada					
Dimensión 3: Confiabilidad					
8. La Información que recibo cumple con mis expectativas					
9. Las soluciones fueron asertivas ante la solicitud que gestione					
10. Recibo soluciones inmediatas de parte de mi centro mostrando interés en mi inquietud					
Dimensión 4: Seguridad					
11. El colaborador del centro me brinda confianza para el desarrollo académico					
12. Siento que el colaborador es amable					
13. Creo que el personal administrativo está capacitado para brindarme información					
Dimensión 5: Empatía					

14. Me informan cuando hay respuesta a la consulta que hice					
15. Creo que el área académica se preocupa por los inconvenientes que presento					
16. Recibo retroalimentación por parte de los docentes					
17. El docente cumple con lo que indica el sílabo					

Cuestionario para la variable satisfacción estudiantil

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del programa Formación para adultos de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en **forma voluntaria**; SÍ () NO () **do yo mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como título Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo, **manteniendo mi anonimato**.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Rendimiento Percibido	5	4	3	2	1
1. Recibo buena información de parte de los docentes					
2. Me proporcionan respuesta rápida y eficaz a las solicitudes que he presentado					
3. Me siento motivado por el docente					
4. Me brindan los temarios adecuados para una buena calidad de enseñanza					
Dimensión 2: Expectativas de la Enseñanza					
5. Creo que la plataforma es eficaz al momento de realizar mis trabajos					
6. Me siento satisfecho con la enseñanza de mi docente					

7.El material brindado por el docente es adecuado					
Dimensión 3: Satisfacción académica					
8.Los docentes cumplen con subir la clase y demás en las fechas establecidas					
9.Los horarios programados son flexibles en el centro técnico					
10. La calidad de los talleres, congresos, workshops, seminarios, charlas u otras actividades de integración que ofrece el Centro Técnico es de mi satisfacción					

Anexo 4: Modelo de consentimiento informado

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo Trujillo, 2023.

Investigadores principales: Acuña Coello, María Luisa y Cabanillas Sánchez, Aarón Leonel

Asesores: Dr. Daniel Pérez, Jorge Daniel y Dra. Quispe López, Jenny Martha

Propósito del estudio

Saludos, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Calidad Educativa y Satisfacción Estudiantil en un Centro de Educación Técnico Productivo Trujillo, 2023, cuyo propósito es Determinar la relación entre calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 20 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: Se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De

desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Docentes Asesores Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto / Dra. Quispe López, Jenny Martha al correo electrónico jdanielp@ucvvirtual.edu.pe / jmquispel@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 5: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Validación de contenido del cuestionario sobre calidad educativa

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

1er validador

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad Educativa
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdán
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	10/11/2022

2do validador

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad Educativa
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Armas Chang
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	988892294
Firma	 Lic. Juan Carlos Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	10 / 11 / 2022

3er validador

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad Educativa
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.
Nombres y apellidos del experto	Rosa Vilchez Vásquez
Documento de identidad	18879677
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Cargo	Directora de Escuela
Número telefónico	943603221
Firma	
Fecha	11-11-2022

Coefficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

1er validador

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Satisfacción Estudiantil
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdán
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	10/11/2022

2do validador

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Satisfacción Estudiantil
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Armas Chang
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	988892294
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 16238
Fecha	10 / 11 / 2022

3er validador

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Satisfacción Estudiantil
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil de los alumnos de un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023.
Nombres y apellidos del experto	Rosa Vilchez Vásquez
Documento de identidad	18879677
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Cargo	Directora de Escuela
Número telefónico	943603221
Firma	
Fecha	11-11-2022

Coefficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

PASO 10: MIDA LA FIABILIDAD DE SU INSTRUMENTO

10.1. CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

Muestra	Ítems / Reactivos / Preguntas																	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	46
2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	57
3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	44
4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	4	2	3	3	2	2	2	2	40
5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	70
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	61
7	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	45
8	3	3	4	3	2	3	3	3	5	3	4	3	3	5	2	5	2	56
9	4	5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	64
10	3	3	2	1	2	5	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	53
11	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	54
12	3	2	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	4	5	3	2	2	49
13	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	5	5	5	52
14	1	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	3	3	63
15	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	44
16	5	3	3	2	1	3	2	2	4	3	2	2	2	2	5	2	1	44
17	2	2	5	3	4	2	3	4	5	4	3	1	5	1	4	5	5	58
18	2	2	3	1	4	5	3	1	3	1	3	5	3	5	3	3	2	49
19	5	3	1	2	5	2	3	4	5	1	3	1	5	3	2	2	1	48
20	2	4	3	2	5	3	2	1	1	4	5	2	4	2	2	4	2	48
VARIANZA	1.1	1.0	0.9	1.0	1.2	1.1	0.7	1.2	1.6	1.2	1.0	0.9	0.6	2.0	1.4	1.5	1.8	61.1
TOTAL	20.3																	

N° ÍTEMS (K)	17
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
ALFA=	0.710
Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.	

PASO 10: MIDA LA FIABILIDAD DE SU INSTRUMENTO

10.1. CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

Muestra	Ítems / Reactivos / Preguntas										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	23
2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	29
3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	27
4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	2	27
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
6	3	2	3	4	3	2	2	3	5	3	30
7	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	24
8	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	37
9	5	5	2	5	4	4	4	3	5	5	42
10	2	3	3	2	3	2	5	5	4	4	33
11	2	3	4	3	2	2	3	2	5	4	30
12	4	2	3	4	5	5	3	5	4	4	39
13	5	2	3	4	5	4	5	4	2	3	37
14	2	3	3	2	5	2	4	3	2	3	29
15	2	4	5	2	5	5	5	2	1	2	33
16	2	3	2	2	3	3	4	3	5	3	30
17	2	3	1	2	4	5	4	5	4	5	35
18	3	4	1	4	3	3	5	3	5	5	36
19	2	5	3	5	2	5	5	4	5	5	41
20	5	2	3	4	5	3	5	2	3	1	33
VARIANZA	1.3	1.0	1.0	1.4	1.2	1.3	1.1	1.1	1.7	1.2	34.1
TOTAL	12.4										

N° ÍTEMS (K)	10
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
ALFA=	0.708
Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.	

Anexo 7: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: CALIDAD EDUCATIVA	,078	53	,200*	,976	53	,369
V2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	,110	53	,158	,974	53	,310

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Calidad educativa y satisfacción estudiantil en un centro de educación técnico productivo en Trujillo, 2023", cuyos autores son ACUÑA COELLO MARIA LUISA, CABANILLAS SANCHEZ AARON LEONEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

TRUJILLO, 09 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO DNI: 17812596 ORCID: 0000-0002-8323-3971	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 11-07- 2023 01:19:33
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 09- 07-2023 15:04:27

Código documento Trilce: TRI - 0581543