



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de  
estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima,  
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión  
Educativa**

**AUTORA:**

Borda Olivas, Mabel Teodora ([orcid.org/0009-0009-8422-1954](https://orcid.org/0009-0009-8422-1954))

**ASESORAS:**

Dra. Napaico Arteaga, Miriam Elizabeth ([orcid.org/0000-0002-5577-4682](https://orcid.org/0000-0002-5577-4682))

Dra. Sihuyay Maravi, Norma Agripina ([orcid.org/0000-0002-4023-2688](https://orcid.org/0000-0002-4023-2688))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo dedico con todo mi amor a Teodora y Oswaldo, mis queridos padres, quienes permanecerán eternamente en mi corazón.

También a Ilda, Herlinda, Lusmila, Alfredo, Jenry y mis sobrinos quienes son mi fuente constante de inspiración.

## **Agradecimiento**

A la doctora Napaico Arteaga, Miriam Elizabeth por la guía orientación en la ejecución y culminación del presente estudio.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA**

**Y GESTIÓN EDUCATIVA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NAPAICO ARTEAGA MIRIAM ELIZABETH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO EN MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesora de Tesis Completa titulada: "Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima, 2023", cuyo autor es BORDA OLIVAS MABEL TEODORA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 06 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAPAICO ARTEAGA MIRIAM ELIZABETH DNI: 43370792 ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-5577-4682">orcid.org/0000-0002-5577-4682</a>	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA**

**Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BORDA OLIVAS MABEL TEODORA de egresada de la ESCUELA DE POSGRADO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: “Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima, 2023”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis completa:

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

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

Lima, 06 de febrero de 2024

Nombres y Apellidos	
Borda Olivas Mabel Teodora	
DNI: 08149714	 Firma
ORCID: orcid.org/0009-0009-8422-1954	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÀTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	20
3.6. Análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación del instrumento utilizado en la investigación	19
Tabla 2.	Evaluación de la fiabilidad de calidad del servicio educativo	20
Tabla 3.	Evaluación de la fiabilidad de la satisfacción estudiantil	20
Tabla 4.	Calidad del servicio educativo Vs satisfacción estudiantil	24
Tabla 5.	Fiabilidad vs Satisfacción estudiantil	25
Tabla 6.	Seguridad vs Satisfacción estudiantil	25
Tabla 7.	Elementos tangibles vs Satisfacción estudiantil	26
Tabla 8.	Capacidad de respuesta vs Satisfacción estudiantil	26
Tabla 9.	Empatía vs Satisfacción estudiantil	27
Tabla 10.	Prueba de normalidad	28
Tabla 11.	Contrastación de hipótesis entre la calidad del servicio educativa y la satisfacción estudiantil.	28
Tabla 12.	Contrastación de hipótesis entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil,	29
Tabla 13.	Contrastación de hipótesis entre la seguridad y la satisfacción estudiantil	29
Tabla 14.	Contrastación de hipótesis entre los elementos tangibles y la satisfacción estudiantil	30
Tabla 15.	Contrastación de hipótesis entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil	31
Tabla 16.	Contrastación de hipótesis entre la empatía y la satisfacción estudiantil	31

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad del servicio educativo	21
Figura 2. Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo	21
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción estudiantil	22
Figura 4. Niveles de las dimensiones satisfacción estudiantil	23

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima, 2023. La investigación fue de tipo básico, no experimental, de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 40 estudiantes a quienes se les aplicó la encuesta como técnica, cuyo instrumento fue el cuestionario los cuales fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach (0,941 y 0,956). En cuanto a la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil los resultados demostraron una mayoría en el nivel medio con 67 y 70 % de respuestas, indicando que la universidad estudiada debe mejorar en todas las variables estudiadas. Se concluye que la correlación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil es significativa con un valor de 0,01 menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

**Palabras clave:** *Calidad de la educación; estudiante universitario; evaluación de la educación.*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of educational services and student satisfaction among environmental engineering students at a university in Lima, Peru, 2023. The research was basic, non-experimental, quantitative, correlational and cross-sectional. The sample consisted of 40 students to whom the survey was applied as a technique, whose instrument was the questionnaire, which was duly validated through expert judgments and its reliability was determined through the reliability statistic Cronbach's Alpha (0.941 and 0.956). Regarding the quality of educational service and student satisfaction, the results showed a majority in the medium level with 67 and 70 % of responses, indicating that the university studied should improve in all the variables studied. It is concluded that the correlation between the quality of educational service and student satisfaction is significant with a value of 0.01 less than 0.05; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis that establishes that there is a relationship between the quality of educational service and student satisfaction is accepted.

**Key words:** Quality of education; Quality of education; university student; education evaluate

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la globalización ha permitido que el conocimiento y la tecnología hayan cambiado aceleradamente. Por consiguiente, las universidades de Latinoamérica han enfrentado desafíos de transformación continua y permanente (Bernate, et al., 2020). Por otro lado, en países más avanzados, las universidades brindan servicios formativos de alta calidad, y un indicador crucial para valor este atributo es la satisfacción que experimentan los educandos (Surdez, et al., 2018).

Según la UNESCO (2023) recientemente, en el mundo, la demanda para acceder a las universidades especialmente en los países del continente Latino Americano se ha incrementado. El crecimiento desmedido de universidades, tanto públicas como privadas, ha ocasionado problemas en la calidad de la educación, lo que, en muchos casos, ha llevado a que los estudiantes expresen su insatisfacción (Romero, et al., 2018).

En el Perú, al igual que en muchos lugares, ha vivido un proceso en el que las universidades, se han masificado. (Benites, 2021). Las universidades procuran mejorar el bienestar de los educandos en lo académico y social (Tarrazas y Almeida, 2020). Según el SINEACE (2016) citado por Romero (2022) señaló que en nuestro país se registró 142 universidades, entre ellos 51 dirigidas por el estado y 91 por el sector privado. De las cuales 76 universidades cuentan con autorización y 66, gozan con credencial temporal. Por otro lado, el 2014 se aprobó la ley 30220, con la finalidad de promover la excelencia constante de la enseñanza universitaria nutrida por el conocimiento y práctica de la cultura.

El servicio de calidad que brindan las universidades, es una cualidad que permite distinguir una universidad frente a otra; haciéndola competitiva a las exigencias del mercado (Martínez, et al., 2020). Por tal motivo, se puede decir que las universidades deben ser reconocidas como una industria de servicios, con la intención de atender las inquietudes y necesidades formativas de los jóvenes educandos (Mory y Palomino, 2022). Uno de los aspectos que se tiene en cuenta para calificar la eficacia y la eficiencia de las universidades, es la valoración que

los estudiantes realizan por los servicios recibidos (Álvarez, et al., 2015 citado en Castañeda y Alarcón, 2018).

La satisfacción estudiantil viene a ser todas las actividades realizadas en beneficio del estudiantado generando bienestar al tener cubiertas sus necesidades formativas (Bracho, 2021). La formación de un profesional competitivo en base a modelos internacionales, conforme a las exigencias del mundo globalizado y del propio estudiantado, corresponde a las universidades, de ahí la importancia de ofertar servicios educativos de calidad (Romero, 2022). Conocer la opinión de los estudiantes referente a ciertos factores del que hacer académico, fue útil para tomar decisiones beneficiosas buscando el perfeccionamiento perenne de la eficacia del que hacer pedagógica (Álvarez y Vernaza, 2018; Manrique y Sánchez, 2019). En ese sentido las universidades tienen como función importante implementar la gestión estratégica para evaluar la planificación teniendo en cuenta la información disponible para buscar la mejora permanente; la formación general, la enseñanza aprendizaje y soporte institucional que evalúa aspectos relacionados a recursos e infraestructura para alcanzar el bienestar de los interesados (SINEACE, 2016)

El problema general del estudio nace luego de haberse formulado la pregunta ¿La calidad del servicio educativo tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental, de una universidad de Lima 2023?, derivándose luego las preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo: fiabilidad, seguridad, elementos intangibles, capacidad de respuesta y empatía y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de Ingeniería Ambiental?

Este trabajo tiene una justificación teórica por que se sustenta en los conceptos teóricos que sirven de base para profundizar el estudio de las variables de acuerdo con la precisión que dan varios autores como la teoría de Parasuraman, el SINEACE y otros, donde se sabe que el bienestar de los educandos es un mecanismo determinante de la calidad educativa y sirve para medir el buen desempeño de las instituciones que ofrecen servicios pedagógicos. También se justificó desde lo práctico porque sirve de base para otras investigaciones se puede consultar y comparar resultados. Cuando se realiza

acciones de mejora en una institución educativa se puede evidenciar la satisfacción del educando. En cuanto a la metodología se ha considerado la ruta del método científico de enfoque cuantitativo vinculado a conteos numéricos, los datos del presente estudio se recolectaron haciendo uso de encuestas aplicado a estudiantes universitarios, seguidamente los datos obtenidos fueron procesados mediante métodos estadísticos. Los resultados crearon conocimiento útil y confiable.

El objetivo general que ha encaminado este estudio consistió en la determinación de la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de una facultad de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima, 2023, para luego generar las interrogantes específicas para conocer la relación entre la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía y la satisfacción estudiantil.

La hipótesis general del estudio planteó la siguiente conjetura: es significativa la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima, 2023. Así mismo, las hipótesis específicas plantearon la siguiente afirmación: la relación existente entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía es positiva en relación a la satisfacción estudiantil.

## II. MARCO TEORICO

Las siguientes investigaciones desarrolladas en el Perú fueron revisadas:

Romero (2022), investigó el sentir de los estudiantes en cuanto a sus tres aspectos: gestión, formación general y servicios de apoyo, los mismos que fueron indicadores importantes de la maestría en educación “UNMS” 2018-II. La investigación se basó en datos numéricos (método cuantitativo), utilizando un diseño no experimental. El enfoque general del estudio fue descriptivo, los datos se recolectaron en un solo momento. La muestra incluyó a 217 estudiantes y empleo un cuestionario con 38 preguntas, que fueron evaluadas mediante la una escala de medición (escala de tipo Likert). El instrumento fue desarrollado teniendo en cuenta la Matriz del SINEACE de 2016 abarcando el manejo o estrategia de gestión, el desarrollo integral y el apoyo institucional. Los datos obtenidos sobre la satisfacción indicaron niveles intermedios, oscilando entre el 50 y 62 % en cada dimensión. En resumen, se observó que la dimensión que descartó con porcentajes más altos en el nivel intermedio fue la formación integral.

Suárez (2022), se propuso encontrar la correlación entre la calidad educativa educación y el sentir de los estudiantes en un centro superior en Camaná, Arequipa 2022, aplicándose el método cuantitativo tipo no experimental. La investigación se desarrolló de manera transversal y correlacional, involucrando una población de 120 discípulos. El cuestionario fue utilizado como instrumento para la obtención de los resultados. Los datos obtenidos señalaron que el servicio educativo ofrecido por la escuela superior es eficiente y de alta calidad, la satisfacción de los estudiantes fue positiva, debido a que parámetros evaluados en el estudio estuvieron orientadas favorablemente para satisfacer principales necesidades de los alumnos, resaltando como conclusión la presencia de una correlación entre la educación de calidad que ofrecen las universidades y la satisfacción del estudiantado.

Morales (2022), investigó sobre la eficiencia de la educación sobre el bienestar de los estudiantes en un centro educativo de San Benito, 2022. El

estudio fue no experimental, de tipo correlacional y transversal, cuya muestra estuvo compuesta por 16 estudiantes del cuarto año de educación y los datos requeridos fueron logrados mediante el desarrollo de un cuestionario. Los datos obtenidos resaltaron un efecto favorable del servicio educativo ofrecida por la institución sobre la satisfacción que sienten los discípulos, cuya correlación de Pearson mostró un  $r = 0.386$ , rechazándose, en consecuencia, la hipótesis. Además, las dimensiones que alcanzaron mayor correlación fueron tanto la infraestructura amplia y el prestigio logrado por el centro educativo, ya que los encuestados tuvieron una percepción superior a un 81.25 %. Concluyó indicando que los estudiantes alcanzaron un nivel satisfactorio, pero con una relación estadística positiva, pero de bajo nivel, a excepción de la calidad de la infraestructura y la reputación de la institución.

Mini y Lequernaqué (2020), investigaron sobre la satisfacción mostrada por alumnos del octavo semestre de una universidad de Lima en función a la variable clase educativa. El método empleado fue numérico (cuantitativo), descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal, con un muestreo probabilístico al azar, conformados por 130 estudiantes. La técnica aplicada fue una encuesta que consistió en un cuestionario cuyas respuestas obtenidas fueron evaluadas mediante la escala de Likert. Los datos alcanzados coadyuvaron a la obtención de un aceptable nivel de satisfacción en los alumnos respecto a la clase de educación que imparte la universidad. Concluyó que los estudiantes de la universidad opinaron sentirse satisfechos, manifestando un alto grado de aceptación a los planes de enseñanza-aprendizaje, pero manifestaron un bajo nivel en la dimensión servicios de apoyo. Asimismo, los resultados obtenidos demostraron la satisfacción de los educandos sobre la capacidad educativa brindada por el centro superior de estudios. En resumen, los estudiantes expresaron una alta aceptación de los programas relacionados al aprendizaje, aunque mostraron menos satisfacción en cuanto a los servicios de apoyo que reciben

Delgado (2022), investigó sobre el servicio educativo de calidad y la relación existente entre el bienestar estudiantil en la Institución de educación superior de Zegel Ipa, 2022. El estudio fue básico, numérico y correlacional de

tipo transversal con enfoque experimental. En el proceso investigatorio participaron 83 estudiantes, quienes respondieron a una encuesta sometida a la escala de Likert. Los datos obtenidos revelaron una alta satisfacción de los usuarios quienes se mostraron satisfechos con el apoyo logístico ofrecido por la institución educativa superior, obteniéndose un promedio alto de calificación superior al 80 %. Concluyó que existe una cola estudiantil.

Se han considerado los siguientes estudios internacionales:

Surdez et al. (2018), realizaron proyecto para conocer el nivel de aceptación en relación con la eficiencia pedagógica, mecanismos de enseñanza-aprendizaje, trato recibido, infraestructura y auto realización de los educandos de pregrado en un centro educativo de nivel superior en México. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transectorial, descriptivo, de muestra probabilística conformada por 7 676 estudiantes, utilizando un cuestionario tipo Likert. Los resultados señalaron una respuesta negativa entre el promedio y la variable infraestructura. Asimismo, se observó una relación directa entre el promedio obtenido con la autorrealización. Concluyeron reconociendo que el estudio permitió conocer las posibilidades de aumentar en referencia a la infraestructura, el respeto por parte de los docentes hacia los estudiantes y oportunidades que las escuelas de formación profesional brinden a los estudiantes en el desarrollo personal.

Patrón (2021), investigó los niveles del servicio pedagógico brindado por una institución educativa superior de México basados en la percepción de los educandos. La investigación utilizó controles y entrevistas cuantitativos mediante el uso de técnicas de equipos de discusión (grupos focales). Para recolectar datos cuantitativos utilizó el cuestionario que se aplicó a 162 estudiantes de letras. Los resultados revelaron que los encuestados estuvieron de acuerdo (media = 3.80) con la clase de servicios que presta la institución educativa principalmente por tomar en cuenta técnicas informativas actualizadas, los valores más bajos se presentaron en temas sobre generación de respuestas (3.48) y de comprensión (empatía) (3.4), prevaleciendo como una dificultad la decisión tomada por algunos miembros de la plana de servidores de la institución, expresada por falta de

amabilidad, tiempo de respuesta y buena disposición. Concluyó que los educandos percibieron un servicio de calidad ofrecido por la entidad educativa.

Marcano y Uribe (2022), desarrollaron un trabajo de investigación con el propósito de determinar el nivel de recepción por los alumnos en relación con la eficiencia educativa ofrecida por una universidad ecuatoriana. La investigación fue exploratoria adaptando un enfoque cuantitativo y transectorial sin experimentación directa, utilizándose como instrumento una encuesta en la plataforma Google Forms, cuyo formulario contenía 20 preguntas con escala tipo Likert, aplicados a 72 estudiantes. Los resultados destacaron que la mayor cantidad de estudiantes expresaron un alto nivel de aceptación en relación al aprendizaje de habilidades cognitivas y a la construcción de conocimientos, alcanzando un 85,2 %. Concluyeron que los alumnos encuestados manifestaron sentirse de acuerdo con los programas sobre la habilidad cognitiva y construcción de los conocimientos, además la ejecución de evaluaciones novedosas, aula invertida, talleres, seminarios y debates fueron percibidos como excelentes.

Pecina (2019), investigó en una universidad pública en México sobre la calidad educativa y la seguridad en alumnos universitarios del quinto ciclo de enfermería. El proceso investigador se desarrolló con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, mediante la técnica de una encuesta que fue aplicada a 74 estudiantes, procesándose la información obtenida con el programa SPSS. Los logros con referencia al objetivo satisfacción académica, expusieron que el 41.5 % de los educandos estuvieron satisfechos y el 9,0 % totalmente satisfechos, mientras que el resto de los encuestados (29.5 %) señalaron indiferencia y un 15.8 % mostraron insatisfacción. Referente a la variable relacionada con la calidad de la educación recibida, los educandos expresaron su acuerdo en un 37.9 %, su total acuerdo en un 10,5 %, sin embargo, el 35.3% de los encuestados se mostraron neutrales en su opinión y solo el 12.3 % manifestó un desacuerdo con la variable calidad educativa. Concluyó que entre las variables satisfacción académica y clase del nivel educativo, tienen una correlación positiva.

Márquez y Cuesta (2019), exploraron como los estudiantes de Bellas Artes en Colombia evaluaron la eficiencia educativa y los niveles de aceptación,

mediante la aplicación de un modelo de ecuaciones estructurales. La investigación se basó en un método descriptivo y no experimental y tubo un diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 290 estudiantes y se recopilaron datos mediante una encuesta que constaba de 40 interrogantes. Los resultados mostraron de manera notoria que un servicio de calidad incluye influye en el nivel académica, sistema pedagógico, docentes preparados; la segunda dimensión que destacó fue la empatía, que comprende aspectos relacionados con el buen trato, respeto e interacción con los administrados, docentes y personal de servicios; la tercera dimensión como elemento de satisfacción fue la seguridad en las instalaciones. Concluyeron señalando que la identificación de los elementos desde la perspectiva de los educandos incidió en mayor medida en aceptación estudiantil, especialmente cuando el estudiante tiene en cuenta sus propias decisiones.

La investigación se sustenta en la siguiente base teórica.

El servicio de calidad, es la primera variable del estudio, y es definida por Parasuraman A., et al., (1988), citado por Delgado (2022) como la actitud que asume el cliente ante la satisfacción por haber recibido un servicio o producto. Para Hernández (2022) el concepto calidad no tiene límites y se relaciona con, la mejora continua, excelencia, cliente satisfecho entre otros. Por su parte Bernate et al (2020) refirió que el concepto calidad es cuando el cliente fue servido al máximo grado posible, lo que significa que sus necesidades y requerimientos hayan sido aceptables o satisfechos. El servicio a los clientes involucra varios aspectos que suceden antes, durante y después de beneficiarse con un producto o servicio (Osejos y Merino, 2020). Por su parte Patrón (2020) señaló que el objetivo principal de un servicio fue contentar a los clientes, quienes tuvieron el interés comprar o utilizar reiteradamente un buen servicio.

Reforzando el concepto, Ferreira y De la Cruz (2019) señalaron que un servicio de calidad puede conceptualizarse como la perfección del servicio brindado, también como la diferencia del servicio recibido y el esperado por los clientes. Por su parte Palacios, et al. (2020), señaló que cada institución tiene características únicas, por lo tanto, el servicio que brinda va ser diferente.

La Calidad educativa puede ser definida como la excelencia, basada en los pedidos y demandas de los discentes, teniendo en cuenta el contexto de los que participan en las actividades universitarias, así como sus necesidades de conocimiento y desarrollo cultural (Hernández, 2022), Dentro del contexto de la excelencia, los educandos desempeñan un papel fundamental en la comunidad universitaria, lo que motiva que la evaluación de la calidad educativa sea una de las prioridades contempladas en muchas universidades (Cruz et, al, 2022). Por lo tanto, se pueden utilizar los resultados de la satisfacción estudiantil tanto para elaborar estrategias y plantear de mejora y toma de decisiones en favor de la educación de calidad. En ese sentido resulta esencial llevar a cabo autoevaluaciones frecuentes que utilicen como fuente de información las apreciaciones de aquellos que son beneficiarios de sus servicios.

En estos tiempos las organizaciones dependen de un modelo, enfoque y una teoría que les permite un funcionamiento preciso para mostrar una eficiencia sobresaliente en la gestión (Romero et al, 2021). Este modelo de gestión representa la manera de ser de las instituciones educativas en las diversas circunstancias donde se demuestra la seriedad de cada actividad (Zhou et al, 2020). Conociéndose el modelo del quehacer educativo, sobre todo en la educación de nivel superior, el efecto en la calidad educativa en la formación profesional todavía no se cuenta con investigaciones serias que muestren un análisis del modelo de gestión en muchos centros superiores, cuyas y consecuencias determinarán la calidad educativa del tipo de profesional que son formados en las aulas superiores (Pasapera, 2022). Los estudios de este tipo son propuestas orientadas en el establecimiento son de mecanismos de corrección o de mejoramiento de la calidad educativa de una institución, muy especialmente en lo relacionado con la educación superior (Jiménez, et., al. 2020).

La valoración de la educación universitaria de calidad puede abordarse desde diversas perspectivas, como las competencias profesiones de los docentes, desempeño de los estudiantes en las aulas, la metodología pedagógica aplicada, medida según estándares (Montenegro, 2020, citado por Vidal, 2021)

En las dimensiones del servicio en base a la calidad se trabajó con el método SERVQUAL, (Parasuraman et al. 1988) este modelo fue publicado por

primera vez en el año 1988 y ha sido utilizado por diversos autores, ha pasado por números revisiones y modificaciones desde entonces, el modelo dispone de varias dimensiones que se utilizan para medir la primera variable estas fueron: confiabilidad (fiabilidad), recursos tangibles (elementos tangibles), mecanismos de seguridad (seguridad), capacidad de respuesta y capacidad de comprensión (empatía) con la usuarios y (Delgado, 2022). Estas cinco dimensiones también fueron planteadas por los autores Arroyave y Hurtado (2019).

A continuación, se muestran los conceptos relacionados con las dimensiones referentes a la eficiencia educativa:

La primera dimensión fiabilidad hace referencia al nivel de cumplimiento que tiene una unidad educativa para brindar servicios que ofrecen de manera confiable y con precisión (Zeithaml y col. 2009, citado por Delgado 2022) sin embargo, en muchas no siempre se cumple la teoría ya que no se genera confianza después de un servicio esperado, provocando insatisfacción de los usuarios. Por su parte Osejos y Merino (2020), señalo que la fiabilidad hace referencia a la capacidad de llevar a cabo el servicio comprometido de manera confiable y atenta. En otras palabras, implica que la universidad cumpla con sus compromisos en cuanto a entregas, prestaciones de servicios y resolución de problemas. Bustamante et, al (2019) señalan los atributos de la fiabilidad entre ellos: cumplimiento del servicio ofrecido, sincero deseo de solucionar los problemas, ejecución del servicio desde el primer intento, finalización del servicio dentro del plazo acordado y sobre todo procuran evitar las equivocaciones.

La segunda dimensión seguridad se refiere a la atención y consideración que deben tener los colaboradores con los usuarios es decir es la capacidad que los docentes y administrativos muestran cortesía y transmiten confianza y seguridad salvaguardando la integridad física, emocional, psicológica de los estudiantes (Bustamante et, al 2019). Por su parte Mori y Palomino (2020) coinciden en señalar que la seguridad hace referencia a las atenciones y habilidades demostradas por los empleados para generar confianza y credibilidad. La sensación de seguridad se manifiesta cuando los trabajadores administrativos y docentes son amables y poseen un conocimiento adecuado. Además, los estudiantes experimentan una sensación de seguridad en la universidad.

La tercera dimensión elementos tangibles se refiere a la estructura, los equipos, la apariencia de la institución de forma externa y apariencia personal. (Zeithaml y col. 2009, citado por Delgado 2022). Para garantizar una educación de calidad, resulta fundamental disponer de instalaciones apropiadas, tales como aulas amplias y bien iluminadas, laboratorios equipados y bibliotecas con una variada oferta de recursos.

La cuarta dimensión viene a ser la capacidad de respuesta que consiste el potencial que tiene la institución para brindar de forma oportuna el servicio a sus usuarios que son los discípulos y los padres de los estudiantes (Lim et al., 1999, citado por Mohedano et, al. 2023). Por su parte Bustamante et, al (2019), señalan los atributos de la capacidad de respuesta entre ellos: el personal brinda un servicio ágil, siempre muestra disposición para ayudar, el personal nunca parece estar demasiado ocupada, informan el tiempo estimado para finalizar el servicio.

finalmente, la última dimensión la empatía que es la forma personal de la institución educativa que es ofrecida a los estudiantes. (Lim et al., 1999, citado por Mohedano et, al. 2023) es decir ofrecer a los estudiantes una atención personalizada y detallada. Entre los atributos de la empatía destaca: horarios de estudios que se adaptan a las necesidades de los estudiantes, mostrar interés por las necesidades de los estudiantes, entienden las necesidades individuales de los clientes (Bustamante et al., 2019)

Con referencia a la segunda variable, según la Real Academia se conceptualiza la palabra “satisfacción” como el hecho para sentirse complacido, es decir, estar conforme con lo que se espera recibir. Para Romero (2022) la satisfacción estudiantil es definida por todas las experiencias de los educandos dentro y fuera de la institución, enmarcadas en el que hacer pedagógico, referida a aspectos de enseñanza aprendizaje, infraestructura, aspectos administrativos y otros, al ser atendidas de manera adecuada, contribuyen a la calidad educativa.

Martínez y Mejías (2009) citado por Cadena et al., 2020) señalan que la satisfacción estudiantil es la percepción que sienten los educandos con respecto a la casa de estudios, que les permite percibir los criterios sobre la satisfacción de sus requerimientos universitarios, relacionados con sus esperanzas y

cumplimiento. La satisfacción también puede define como un estado satisfactorio que tiene una persona al sentir cubiertas sus perspectivas, en el campo educativo hace referencia a la complacencia que siente el alumno al sentir cubiertos sus intereses, así como sus exigencias académicas (Mireles, et al., 2022).

Por otro lado, Romero (2022), señaló que la satisfacción estudiantil se define teniendo en cuenta aspectos afines con el proceso pedagógico que experimenta los educandos en su etapa universitaria y que hayan sido atendidas de manera satisfactorio favoreciendo considerablemente a la eficacia y eficiencia de la educación.

El SINEACE (2016) que se encarga de asegurar la calidad de la formación de los jóvenes universitarios y de fomentar la implementación de las medidas requeridas para mejorarla, tanto en instituciones universitarias públicas como privadas, diseñó la matriz de estándares de calidad que sirve para certificar las distintas programaciones de planes de estudio que ofrecen las universidades peruanas, el propósito de la creación del instrumento ha sido con la intención de apoyar a las universidades para mejorar la autoevaluación y realizar mejoras continuas para llegar a la excelencia.

. Para el presente estudio el instrumento estuvo basado en la propuesta señalada por el SINEACE. Cada dimensión de la matriz permite recoger información del nivel de precepción en relación a la satisfacción que muestran los universitarios con respecto a su centro superior de estudios universitarios, para lo cual consideró encuestar a los estudiantes. La matriz de evaluación del SINEACE para certificar programas de formación en las universidades tomándose en cuenta lo siguiente:

La primera dimensión: Gestión estratégica es las todas las acciones que se realizan para gestionar de forma eficiente una institución, hace referencia a los aspectos que tiene que ver con la planificación de la enseñanza aprendizaje, misión, visión de la casa de estudios, perfil del estudiante que se incorpora a la institución, perfil del egresado y el fortalecimiento de la calidad.

La segunda dimensión: Formación integral, se relaciona con todos los aspectos de la enseñanza aprendizaje, selección, contrato, reconocimiento del personal docente, seguimiento de trabajos de investigación y otros.

Finalmente, la tercera dimensión: Soporte institucional, que hace referencia a los aspectos físicos de la universidad, es decir equipamiento, recursos humanos, sistema informático, servicios higiénicos, biblioteca, servicios que conceden bienestar al educando (SINEACE, 2016)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipos y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El estudio ejecutado es básico, donde el objetivo principal fue comprender los principios teóricos del fenómeno en estudio, la cual coincide con el concepto abordado por CONCYTEC (2018), que sostiene que la investigación básica busca una comprensión más profunda del problema planteado en el estudio. Esto se logra al reflexionar sobre los aspectos esenciales de la realidad observada, de los sucesos visibles o las relaciones que establecen las entidades. Su finalidad es crear conocimiento.

Por ello en este estudio se ha profundizado en el análisis de las teorías vigentes, ya que solo buscó incrementar conocimiento sobre las variables de estudio con teorías científicas sin impacto experimental.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En el desarrollo de la investigación no hubo acción alguna sobre las variables por parte del investigador. Los involucrados que participaron en el estudio fueron evaluados tal cual, sin alterar su contexto natural o realizar algún cambio, teniéndose en cuenta un enfoque de tipo no experimental.

Según Hernández y Mendoza (2018), un diseño no experimental es aquel que ocurre cuando el investigador jamás altera su variable de estudio, solo lo va observar en un contexto del problema para recabar datos estadísticos o numéricos bajo técnicas de observación directa.

Además, el enfoque de la investigación consideró la descripción correlativa, porque se recolectaron los datos y se describieron las variables para luego establecer la relación entre ellas dentro de un contexto particular.

Por su parte, Sánchez et al., (2018) afirman que el enfoque descriptivo de correlación se da cuando el investigador selecciona las variables de estudios tal cual, sin ningún intento de manipular, recogen datos observables, para luego describir lo que han investigado. Por otro lado, la investigación correlacional

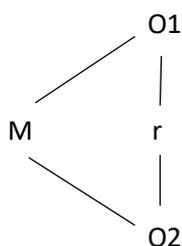
permite asociar conceptos, fenómenos sucesos o variables, es decir realiza la medición de la correlación que existe entre las variables.

La investigación desarrollada fue transversal, quiere decir que los datos para el estudio se recogieron en un solo momento y una sola vez.

La investigación transversal implica recoger información en un momento específico, en un instante único. En este caso el investigador tiene la intención de describir los hechos acontecidos, de un determinado número de personas seleccionadas que forman parte del estadio, dicho de otro modo, es como capturar una fotografía de algo que sucedió (Ñaupá, et al., 2018)

Figura 1.

Planeamiento del enfoque descriptivo-correlacional



Donde:

M: significa la muestra.

O1: expresa la eficiencia educativa.

O2: indica los niveles de aceptación.

R: Indica la correlación entre la primera y segunda variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad del servicio educativo.

##### Definición conceptual

Parasuraman (1988) citado por Romero (2022) define como la apreciación que se le da a una acción ofrecida y que es del agrado y aceptación favorable de los beneficiarios. La calidad se da en productos o servicios, y se manifiesta

cuando sus características tangibles e intangibles agraden a los usuarios. Brindar servicio de calidad brinda confianza al favorecido.

### **Definición operacional**

La variable ha sido analizada mediante la fiabilidad, seguridad, los recursos de la universidad (elementos tangibles), el nivel de atención al usuario (capacidad de respuesta) y la identificación positiva de la universidad (empatía). Los que cuentan con un total de 18 indicadores. Los ítems han sido resueltos por los participantes en el estudio (muestra) por medio de la escala de Likert, la cual se aplicó en forma virtual mediante la plataforma Google Forms. Los rangos utilizados para medir los factores en estudio fueron en las categorías baja, media y alta.

### **Variable 2: satisfacción estudiantil**

#### **Definición conceptual**

Romero (2022) señala que es aquella apreciación positiva o valoración de aprobación que brindan los usuarios como resultado de sus experiencias relacionadas con la calidad educativa que han recibido, porque va en función a necesidades y expectativas.

#### **Definición operacional**

Es una variable que fue estudiada mediante las a través tres dimensiones con el manejo institucional (gestión estratégica), Planes y programas (formación integral) y facilidades para los usuarios (soporte institucional), los mismos que están conformados por un total de 10 indicadores. Los ítems han sido resueltos por los participantes en el estudio (muestra) por medio de la escala de Likert, la cual se aplicó en forma virtual mediante la plataforma Google Forms. Los rangos utilizados en la medición de esta variable fueron en tres categorías: baja, media y alta.

### **3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Las personas participantes en este estudio fueron los discentes de los diferentes ciclos matriculados en la facultad de Ingeniería Ambiental de una universidad privada, compuesta por 146 estudiantes, que conformaron la población de este estudio.

Ñaupá, et al., (2018) agrega que la población viene a ser un proceso que permite identificar a cada elemento que conforma la muestra y, además concuerdan con determinadas especificaciones comunes.

Criterios de inclusión: Estar matriculado en carrera de Ingeniería Ambiental, con matrícula vigente hasta el 31 de diciembre de 2023.

Criterios de exclusión: Los estudiantes sin matrícula vigente al 31 de diciembre de 2023 o egresados, no han sido considerados en esta investigación.

#### **3.3.2 Muestra**

En la investigación se ha considerado un tamaño muestral no probabilístico conformado por 40 discentes de la carrera Ingeniería Ambiental.

La muestra es definida como una alícuota de la población total, es decir de la población con características muy análogos, quienes brindaran información útil para el estudio. La muestra no probabilística se caracteriza por que no todos los individuos de la población deben poder ser seleccionados y, además, deben tener la misma posibilidad de ser escogidos. Este tipo de muestreo es más útil para trabajos exploratorios (Hernández y Mendoza (2018).

#### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo fue por conveniencia, puesto que el investigador tuvo acceso a los estudiantes que se encontraban disponibles para responder la encuesta dentro de un periodo de tiempo determinado.

El muestreo por conveniencia esta compuesta por los casos a los que podemos tener acceso para realizar la investigación (Hernández y Mendoza (2018).

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Estudiantes de los diferentes ciclos de la carrera de Ingeniería Ambiental seleccionados para la muestra conformaron la unidad de análisis de la investigación.

Hablamos de una variedad de aspectos que se destacan por atributos o características que las hacen únicas, ya sea en su totalidad o en partes. Es la unidad a través de la cual queremos decir algo. (Sánchez et, al., 2018).

#### **3.4. Recolección de datos**

Durante la realización del proceso investigatorio fueron consideradas dos técnicas: primero la técnica de la observación para identificar el problema y segundo, la encuesta como herramienta para recopilar la información necesaria.

Según Hernández y Mendoza, (2018), la técnica de recepción de datos está conformada por los pasos considerados por el investigador en la práctica el estudio planteado.

Los instrumentos son herramientas reales, que utiliza el investigador para medir y analizar datos recopilados de una población en estudio y se utiliza de acuerdo al tipo de investigación (Arias y Covinos, 2021).

Para este estudio se ha tomado en cuenta dos instrumentos que han sido utilizados en otros estudios. Primero corresponde a Delado que hizo una investigación sobre el tema en el año 2022 este instrumento fue adaptado de acuerdo a mi necesidad como investigador. El segundo instrumento corresponde a Romero (2021), quién investigó el sentir de los estudiantes utilizando como instrumento la matriz formulada por el SINEACE, este instrumento fue adaptado de acuerdo a la necesidad del estudio.

## Validez y confiabilidad

La validez es el resultado de la aplicación de los instrumentos que se aplican para medir las variables con precisión, de ahí la importancia de escoger un instrumento adecuado (Hernández y Mendoza (2018),

Por ello en el desarrollo de la investigación, fue seleccionada en primer lugar, una batería de preguntas con la ayuda de la asesora se revisaron los ítems y se adaptaron de acuerdo a las necesidades del estudio, luego se pasó a un formato de validación, se mandó a tres validadoras los cuales revisaron y dieron su opinión al contenido temático y a la coherencia que debía tener el estudio, se adjuntó la variable de operacionalización

Ñaupá et, al. (2018) agrega que la validez en función a la opinión informada de expertos en relación al instrumento a aplicarse en una investigación, los expertos son personas con experiencia y trayectoria en el tema.

En el presente estudio los instrumentos fueron confirmados por la evaluación de especialistas, integrado por tres profesionales conocedores de la materia con los grados académicos de doctor y maestro, los mismos que estimaron la calidad y seriedad del instrumento utilizado.

### Tabla 1

*Validación del instrumento utilizado en la investigación*

Nº	Grado	Expertos	Resultados
01	Doctor	Honorio Eloy Munive Jáuregui	Aplicable
02	Magister	Nedy Pari Navarro	Aplicable
03	Magister	Rene Pinazo Herencia	Aplicable

Fuente: elaboración propia

### Confiabilidad

Para la confiabilidad realizamos una prueba piloto con 10 estudiantes de otras facultades con las mismas características que la muestra, los datos resultantes fueron manejados a través del software estadístico Alfa de Cronbach.

La confiabilidad se refiere a la garantía de obtener los mismos resultados cuando su aplicación es repetida (Hernández y Mendoza, 2018).

## Tabla 2

### *Evaluación de la fiabilidad de la Calidad del servicio Educativo (V1)*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de preguntas</b>
Cuestionario (V1)	0.941	18

La prueba de confiabilidad de los instrumentos que midieron las dimensiones de la (V1) compuesto por 18 ítems mostrado en la Tabla 2, confirma un alto nivel de confianza con un valor de 0.941, lo cual indica que la técnica utilizada tiene un nivel altamente confiable

## Tabla 3

### *Evaluación de la fiabilidad de la satisfacción estudiantil (V2)*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de preguntas</b>
Cuestionario de (V2)	0.956	20

Del mismo modo, los datos obtenidos en la prueba de confiabilidad del instrumento con 20 ítems que se utilizó para medir las dimensiones de (V2), tal como se indica en la Tabla 3, demuestra la existencia de un alto nivel de confianza ya que el valor hallado equivalente a 0.956, significando que el instrumento utilizado es muy confiable.

## 3.5. Procedimientos

Para fines de a investigación en primer lugar se revisaron las teorías para ver el sustento de las variables, para lo cual se revisaron los antecedentes para recabar información de otros estudios, luego se elaboraron los instrumentos y fueron llevados para su validación por juicios de expertos, luego se realizó la fiabilidad de los instrumentos.

Se solicitó permiso a la universidad para aplicar la encuesta a estudiantes, se consiguió la aprobación de la facultad, luego se procedió a aplicar la encuesta

mediante la plataforma virtual en fechas determinadas. Seguidamente se recogió la información luego se realizó su procesamiento.

### **3.6. Análisis de datos**

La información obtenida sobre cada instrumento se sometió al programa Excel para los resultados descriptivos que indicaron la frecuencia y los porcentajes en las tablas que se han elaborado. Mientras que el programa SPSS ha sido empleado para obtener los valores inferenciales, tanto en la verificación de la confiabilidad de los instrumentos como en la contratación de las hipótesis a través de los cálculos estadísticos de Rho de Spearman por ser dos variables ordinales

### **3.7 Aspectos éticos**

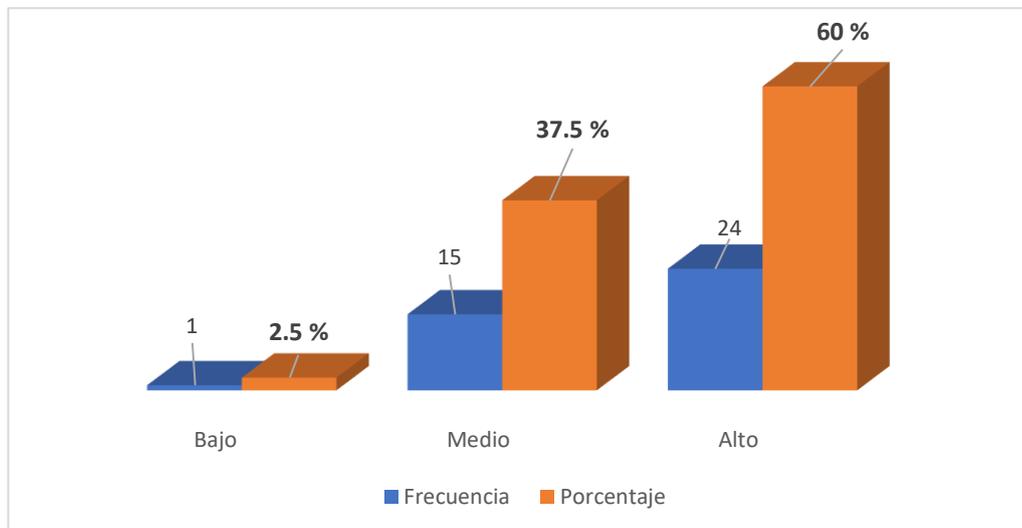
El proceso investigador se ejecutó siguiendo las normativas (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N.º 062-2023-VI-UCV) y siguiendo las exigencias y dispositivos establecidos por la universidad. Es importante señalar que se respetaron las autorías de la información bibliográfica citada en el capítulo de referencias al final de la tesis. En cuando a la aplicación de las encuestas, estas fueron levantadas previa autorización de los directivos de la facultad, asegurándonos de preservar la identificación de los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de las variables

**Figura 1**

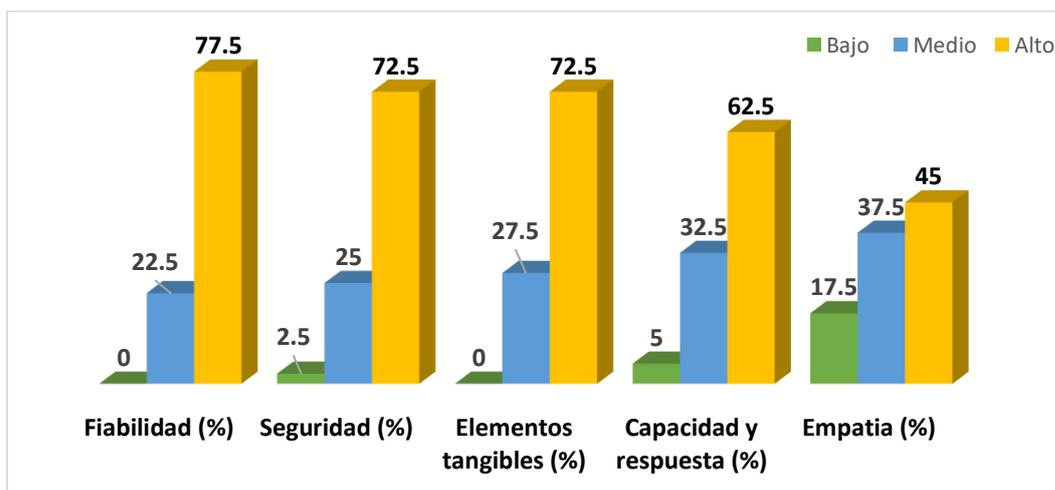
*Frecuencia y porcentaje de la variable calidad del servicio educativo (V1)*



La Figura 1, señala que la variable (V1) encontró una frecuencia de 1, 15 y 24 en niveles bajo, medio y alto, respectivamente; equivalentes al 2.5; 37.5 y 60 % de los encuestados consideran un nivel bajo, medio y alto de la V1, predominando el nivel alto, lo que significa que los estudiantes sienten satisfechos sus necesidades como estudiantes.

**Figura 2**

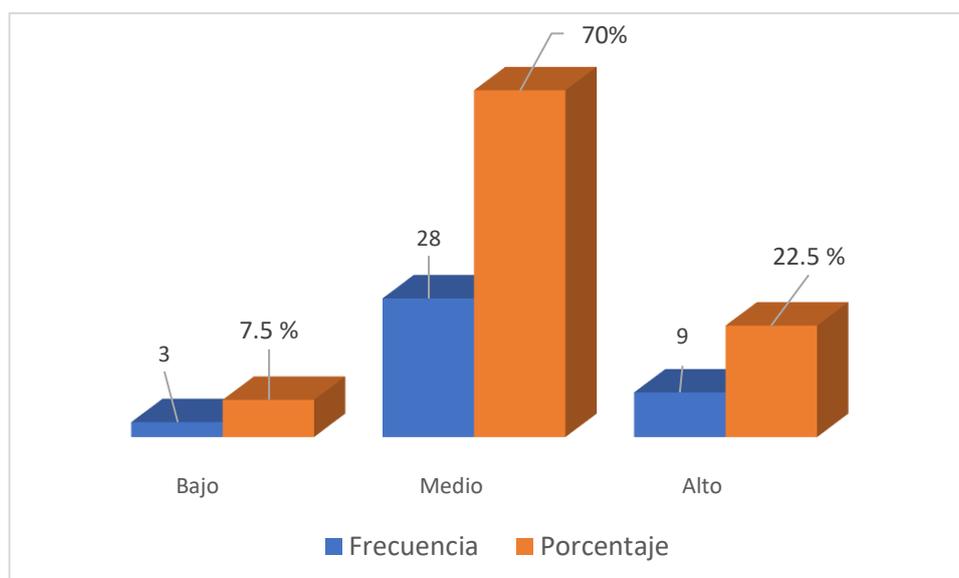
*Niveles de las dimensiones de Calidad del Servicio*



Analizando la Figura 2, se observa que las dimensiones de la primera variable expresadas en porcentajes, el rango más obtenido fue en el nivel alto. Sin embargo, se observa el que destaca de las cinco dimensiones es fiabilidad con un 77.5%, lo que significa que los encuestados se sienten seguros en los ambientes de la universidad y cómodos con los elementos tangibles y el más bajo fue empatía lo cual significa que se sienten medianamente conectados con el personal que labora en la universidad, docentes, administrativos, autoridades y otros.

### Figura 3

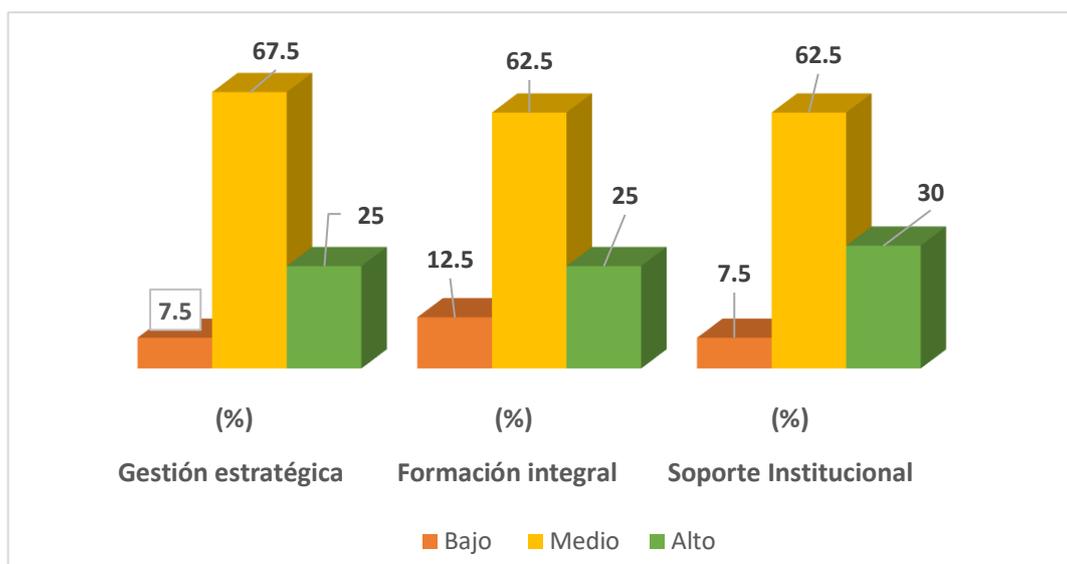
*Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción estudiantil*



Los resultados mostrados en la Figura 3 indican que en la variable (V2) se encontraron frecuencia de 3, 28 y 9, ubicándose en los niveles bajo, medio y alto, respectivamente; las mismas que corresponde al 7.5; 70 y 22.5 %, respectivamente, como resultado de la opinión de los estudiantes, quienes consideraron los niveles bajo, medio y alto respectivamente, predominando el nivel medio, resultados que indican la existencia de acciones y servicios que se deben mejorar.

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones satisfacción estudiantil*



En la Figura 4, se observa las mediciones porcentuales de las dimensiones de la V2, el rango más obtenido fue el nivel medio, pero el que destaca de las tres dimensiones fue gestión estratégica con un 67.5%.

**Tabla 4.**

*Calidad del servicio educativo (V1) vs satisfacción estudiantil (V2)*

		Satisfacción estudiantil			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Eficiencia del servicio educativo</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	1	0	0	1
		% Satisfacción	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
	<b>Medio</b>	Recuento	1	14	0	15
		% Satisfacción	2.5%	35.0%	0.0%	37.5%
	<b>Alto</b>	Recuento	1	14	9	24
		% Satisfacción	2.5%	35.0%	22.5%	60.0%
<b>Total</b>	Recuento	3	28	9	40	
	% Satisfacción	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%	

La Tabla 4 muestra que entre los niveles bajo de la V1 y V2 el resultado fue de 2.5 %; para el nivel medio de ambas variables logró un resultado equivalente al 35 %, finalmente entre el nivel alto de la V1 y la V2 representa el 22.5 %. En consecuencia, de los tres valores mencionados el predominante es el nivel medio,

lo que significa que tanto para los estudiantes que han opinado sobre (V1) y la (V2) coinciden en aceptar que las dos variables son percibidas con un nivel medio, luego le sigue el nivel alto, que agrupa la cuarta parte de la población encuestada y el más bajo percibe que falta mejorar el servicio.

**Tabla 5**

*Fiabilidad vs Satisfacción estudiantil (V2)*

			Satisfacción estudiantil			Total
			Bajo	Medio	Alto	
<b>D 1: Fiabilidad</b>	<b>Medio</b>	Recuento	2	6	1	9
		% Satisfacción	5%	15%	2.5%	22.5%
	<b>Alto</b>	Recuento	1	22	8	31
		% Satisfacción	2.5%	55%	20%	77.5%
	<b>Total</b>	Recuento	3	28	9	40
		% Satisfacción	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%

La Tabla 5 muestra que los niveles medios de la fiabilidad y de la V2 representa un 15.0 % y para los niveles altos de la fiabilidad y de V2 resulta en un 20.0 %. En consecuencia, de los dos valores mencionados el predominante es el nivel alto, lo que significa que tanto para los estudiantes que han opinado sobre la fiabilidad y la (V2) coinciden en aceptar que las dos variables son percibidas con un nivel alto, luego le sigue el nivel medio.

**Tabla 6**

*Seguridad vs Satisfacción estudiantil (V2)*

			Satisfacción estudiantil			Total
			Bajo	Medio	Alto	
<b>D 2: Seguridad</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	1	0	0	1
		% Satisfacción	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%
	<b>Medio</b>	Recuento	0	10	0	10
		% Satisfacción	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%
	<b>Alto</b>	Recuento	2	18	9	29
		% Satisfacción	5%	45%	22.5%	72.5%
	<b>Total</b>	Recuento	3	28	9	40
		% Satisfacción	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%

De acuerdo a la Tabla 6 se observa que entre los niveles bajos de la seguridad y el y de la V2 resulta un equivalente al 2.5 %; en los niveles medios de ambos

parámetros evaluados resulta en un 25.0 %, finalmente entre los niveles altos de la seguridad y de la V2) resulta en un 22.5 %. En consecuencia, de los tres valores mencionados el predominante es el nivel medio lo que significa que tanto para los estudiantes que han opinado sobre seguridad y la (V2) coinciden en aceptar que las dos variables son percibidas con un nivel medio.

**Tabla 7.**

*Elementos tangibles vs Satisfacción estudiantil (V2)*

			Satisfacción estudiantil			Total
			Bajo	Medio	Alto	
<b>D 3: Elementos tangibles</b>	<b>Medio</b>	Recuento	2	9	0	11
		% Satisfacción	5%	22.5%	0.0%	27.5%
	<b>Alto</b>	Recuento	1	19	9	29
		% Satisfacción	2.5%	47.5%	22.5%	72.5%
	<b>Total</b>	Recuento	3	28	9	40
		% Satisfacción	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%

La Tabla 7 indica que entre los niveles medios de elementos tangibles y de la V2 representa un valor de 22.5%, Del mismo modo, entre los niveles altos de los elementos tangibles y de la V2 resulta un 22,5 %. En consecuencia, los dos niveles medio y alto tienen el mismo valor (22.5 %) lo que significa que tanto para los estudiantes que han opinado sobre elementos tangibles y la (V2) coinciden en aceptar que las dos variables son percibidas con un nivel medio y alto.

**Tabla 8**

*Capacidad de respuesta vs Satisfacción estudiantil (V2)*

			Satisfacción estudiantil			Total
			Bajo	Medio	Alto	
<b>D 4: Capacidad de respuesta</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	1	1	0	2
		% Satisfacción	2.5%	2,5%	0.0%	5.0%
	<b>Medio</b>	Recuento	1	12	0	13
		% Satisfacción	2.5%	30%	0.0%	32.5%
	<b>Alto</b>	Recuento	1	15	9	25
		% Satisfacción	2.5%	37.5%	22.5%	62.5%
<b>Total</b>	Recuento	3	28	9	40	
	% Satisfacción	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%	

La Tabla 8 muestra que entre los niveles bajos de la capacidad de respuesta y de la V2 resulta en un valor del 2.5 %, los niveles medios de la capacidad de respuesta y de la V2 resulta un 30.0 %, finalmente entre los niveles altos de la capacidad de respuesta y de la V2 representa un 22.5 %. En consecuencia, de los tres valores mencionados el predominante es el nivel medio lo que significa que tanto para los estudiantes que han opinado sobre capacidad de respuesta y la (V2) coinciden en aceptar que las dos variables son percibidas con un nivel medio, luego le sigue el nivel alto, finalmente el más bajo.

**Tabla 9**

*Empatía vs Satisfacción estudiantil (V2)*

		Satisfacción estudiantil			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
<b>D 5: Empatía</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	2	5	0	7
		% Satisfacción	5.0%	12.5%	0.0%	17.5%
	<b>Medio</b>	Recuento	1	13	1	15
		% Satisfacción	2.5%	32.5%	2.5%	37.5%
	<b>Alto</b>	Recuento	0	10	8	18
		% Satisfacción	0.0%	25.0%	20%	45.0%
<b>Total</b>	Recuento	3	28	9	40	
	% Satisfacción	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%	

La Tabla 9 indica que entre los niveles bajos de la empatía y de la V2 representa un 5 %, los niveles medios de empatía y de la V2 resulta un 32.5 %, finalmente entre los niveles altos de empatía y de la V2 muestran un valor de 20 %. En consecuencia, de los tres valores mencionados el predominante es el nivel medio, lo que significa que tanto para los estudiantes que han opinado sobre empatía y la V2, coinciden en aceptar que las dos variables son percibidas con un nivel medio, luego le sigue el nivel alto, finalmente el más bajo.

### **4.3 Análisis inferencial contraste de hipótesis**

#### **Criterio de uso de prueba de normalidad**

Habiendo trabajado con una muestra de 40 estudiantes, se aplicó la prueba de Shapiro - Wilk, la cual es aplicable cuando las nuestras menores de 50 individuos.

**Tabla 10***Prueba de normalidad*

	<b>Estadístico</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Calidad del servicio educativo</b>	0.955	40	0.480
<b>Satisfacción estudiantil</b>	0.974	40	0.113

**Valor de confianza**

Para la verificación de las hipótesis, se ha utilizado el siguiente estadístico:

Hipótesis nula (Ho), se acepta cuando el valor  $p \geq 0,05$ .

Hipótesis alternativa (H1), se acepta cuando el valor  $p < 0.05$ .

**Contraste e hipótesis****Hipótesis general**

H1: Entre la calidad del servicio educativo (V1) y la satisfacción estudiantil (V2) existe una relación estadística significativa.

Ho: Entre la calidad del servicio educativo (V1) y la satisfacción estudiantil (V2) no existe una relación estadística significativa.

**Tabla 11***Contrastación de la hipótesis entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil*

			<b>V1</b>	<b>V2</b>
<b>Rho</b>	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.669
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
<b>Spearman</b>	V2	Coeficiente de correlación	.669**	1.000**
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación significativa en el nivel 0.00 (bilateral).

La Tabla 11 muestra el resultado estadístico de Spearman que es igual a 0.669, observándose una correlación significativa; esto lleva a plantear la siguiente conclusión; que las variables estudiadas se relacionan positiva y

significativamente, con una significancia igual a  $.000 > 0.05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis Específica 1

H1: La relación entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil es significativa

Ho: La relación entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil no es significativa

**Tabla 12**

*Contrastación de la hipótesis entre fiabilidad y la satisfacción estudiantil*

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>Fiabilidad</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.476
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	40	40
	<b>Satisfacción estudiantil</b>	Coeficiente de correlación	.476**	1.000**
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	40	40

\*\* . La correlacione significativa en el nivel 0.00 (bilateral).

La tabla 16 muestra que el resultado estadístico de Spearman es igual a 0.476, observándose una correlación significativa; esto lleva a plantear la siguiente conclusión; que las variables de estudio se relacionan positiva y significativamente y la significancia es  $.002 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis Específica 2

H1: La relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil es significativa

Ho: La relación entre la seguridad y la satisfacción estudiantil es no significativa

**Tabla 13**

*Contrastación de la hipótesis entre la seguridad y la satisfacción estudiantil*

			<b>Seguridad</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.550
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	<b>Satisfacción estudiantil</b>	Coeficiente de correlación	.550**	1.000**
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.00 (bilateral).

El resultado estadístico de Spearman (Tabla 17) igual a 0.550, observándose una correlación significativa; esto lleva a plantear la siguiente conclusión: que las variables estudiadas se relacionan positiva y significativamente y la significancia es  $.000 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis Específica 3

H1: La relación entre los elementos tangibles y la satisfacción estudiantil es significativa

Ho: La relación entre los elementos tangibles y la satisfacción estudiantil no es significativa

**Tabla 14**

*Contrastación la hipótesis entre los elementos tangibles y la satisfacción estudiantil*

			<b>Elementos tangibles</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.523
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	40	40
	<b>Satisfacción estudiantil</b>	Coeficiente de correlación	.523**	1.000**
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.00 (bilateral).

La Tabla 18 muestra que el resultado estadístico de Spearman que es igual a 0.523, observándose una correlación significativa; esto lleva a pensar en la siguiente conclusión; que las variables de estudio se relacionan positiva y significativamente y la significancia es  $.001 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis Específica 4

H1: La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil es significativa

Ho: La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil es no significativa

**Tabla 15**

*Contrastación de hipótesis entre los elementos tangibles y la satisfacción estudiantil*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del estudiante
<b>Rho Spearman</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.570
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
<b>Rho Spearman</b>	<b>Satisfacción estudiantil</b>	Coeficiente de correlación	.570**	1.000**
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

\*\* . La correlacione significativa en el nivel 0.00 (bilateral).

Analizando la tabla 19 se observa que el resultado estadístico de Spearman que es igual a 0.570, significando una correlación significativa; esto lleva a pensar en la siguiente conclusión; que las variables de estudio se relacionan positiva y significativamente y la significancia es  $.000 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis Especifica 5

H1: La relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil es significativa

Ho: La relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil no es significativa

**Tabla 16**

*Contrastación la hipótesis entre la empatía y la satisfacción estudiantil*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del estudiante
<b>Rho Spearman</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.745
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
<b>Rho Spearman</b>	<b>Satisfacción estudiantil</b>	Coeficiente de correlación	.745**	1.000**
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

\*\* . La correlacione significativa en el nivel 0.00 (bilateral)

Analizando la Tabla 20, se observa que el resultado estadístico de Spearman que es igual a 0.745, indica una correlación significativa; esto lleva a pensar en la siguiente conclusión; que las variables de estudio se relacionan positiva y significativamente y la significancia es  $.000 > 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Al establecer la correlación entre V1 y la satisfacción estudiantil (V2) en base de la opinión de los estudiantes de ingeniería ambiental en una universidad de Lima, se encontró el valor  $p < 0.00$  mediante el estadístico de Spearman con una correlación directa y positiva ( $R_o = 0.669$ ) altamente significativa, esto permite argumentar que existe una relación entre las variables. Además, quiere decir que, si la universidad ofrece un servicio educativo de nivel alto de calidad, los estudiantes van a sentir bienestar y con la confianza para permanecer en ella. De lo observado anteriormente, permite rechazar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, confirmando la relación existente entre la V1 y la V2. Los resultados obtenidos son contrastados por Guerra (2022), quién en su investigación obtuvo un  $R_o = 0.705$ : concluyendo que existió una correlación altamente significativa entre las variables. Por su parte Suarez (2022), en una investigación similar concluyó afirmando que la existencia de una correlación positiva muy alta entre las variables V1 y V2. En consecuencia, analizando lo referido anteriormente con los resultados obtenidos en este estudio, se confirma que al mejorar la V1 de una universidad, aumenta la satisfacción del estudiante, esto quiere decir que los estudiantes pueden valorar a las universidades como buenas o malas en base a sus experiencias y vivencias.

Asimismo, los estudiantes al evaluar la V1 consideraron un nivel bajo equivalente al 2.5 %, luego el 37.5 % opinaron un nivel medio y el restante 60 % consideró un nivel alto, destacando el nivel alto. Por otro lado, sobre la V2, se muestra que un 7.5 % para el nivel bajo, un 70 % para el nivel medio y un 22.5 % para el nivel alto, notándose claramente que la mayoría de encuestados opina que la satisfacción estudiantil es valorada como media, significando que los discentes se sienten contentos por los servicios que reciben; sin embargo, hay mejoras por hacer.

El objetivo específico 1, al determinar la relación entre la fiabilidad y la V2, se encontró el valor de  $p < 0.02$  mediante el estadístico de Spearman con una correlación directa y positiva ( $R_o = 0.476$ ) altamente significativa, esto permite pensar que existe una relación entre las variables. Quiere decir si la universidad cumple con todo lo programado en la enseñanza y aprendizaje de manera

oportuna, si los docentes y trabajadores son amables y muy cuidadosos en su trato, entonces los estudiantes van a sentir confianza en su institución. De lo anterior se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que refiere la existencia de una relación entre la dimensión fiabilidad y la V2. Los resultados obtenidos son contrastados por Guerra (2022), quien, en su investigación, logro obtener un valor de  $R_o = 0.913$ . Además, en su investigación Curo y Pillota (2023) concluyen señalando existe un vínculo entre la fiabilidad y la V2. En consecuencia, de lo dicho anteriormente podemos decir que existe una correlación altamente significativa entre las variables. Se corrobora que, al proporcionar un servicio educativo con nivel de seriedad y compromiso, cumpliendo de manera oportuna lo planificado, aumentara la satisfacción de los discentes.

El objetivo específico 2, al determinar la relación entre la seguridad y la V2, se encontró el valor de  $p < 0.00$  mediante el estadístico de Spearman con una correlación directa y positiva ( $R_o = 0.550$ ) altamente significativa, esto lleva a pensar que existe una relación entre las variables. Es decir, los estudiantes sienten seguridad y confianza por el trato de reciben de los docentes y trabajadores en la universidad estudiada. De lo anterior, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que existe relación entre la dimensión seguridad y V2. Los resultados de la presente investigación corroboran con los resultados de Amaro (2021), quien en su investigación logro obtener un valor  $R_o = 0.915$  altamente significativo, es decir se encontró una alta relación entre las variables, En conclusión, analizado lo anterior podemos afirmar, que los discentes se sienten seguros cuando perciben que están respaldados por la institución de confianza. Los estudiantes sienten que se encuentran en buenas manos, protegidos, convirtiéndose para la institución una imagen por la tranquilidad que los estudiantes sienten en sus instalaciones.

El objetivo específico 3, al determinar la relación entre elementos tangibles y la V2, se encontró el valor de  $p < 0.01$  mediante el estadístico de Spearman, con una correlación directa y moderada ( $R_o = 0.523$ ) significativa, esto permite asumir que existe una relación entre las variables estudiadas. Es decir, si la universidad cuenta con infraestructura física, equipos y materiales adecuados, los estudiantes

se sentirán cómodos. De lo anterior se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la V2. Los resultados obtenidos son corroborados por Herrera (2022), quien en su investigación logro obtener un valor de  $R_o=0.556$  es decir se encontró una correlación moderada entre las variables, este hallazgo muestra ligera variación en comparación con la investigación más recientes realizada por Ubillus y Girón (2021) donde obtuvieron una correlación muy alta de  $R_o=0.963$ , este valor indica una conexión positiva entre las variables, por último Ascencio (2022) obtuvo un valor de  $R_o=0.566$  encontrando una correlación moderada entre las variables. En consecuencia, cuando las instituciones educativas disponen de una infraestructura que satisface las necesidades de los discentes, proporcionando aulas, biblioteca, comedor, área para deporte y materiales y equipos óptimos, los estudiantes experimentan un ambiente académico acogedor y cómodo en su centro de estudios.

El objetivo específico 4, al determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la V2, se encontró el valor de  $p<0.00$  mediante el estadístico de Spearman, con una correlación directa y positiva ( $R_o=0.570$ ) altamente significativa, esto permite pensar que existe una relación entre las variables. Es decir, si existe una buena disponibilidad y voluntad para resolver las inquietudes de los estudiantes de manera oportuna y resolutive, el estudiante se sentirá contento en su casa de estudios. De lo anterior se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la V2. Los resultados son contrastados por Delgado (2022), quien en su investigación, logro obtener un valor de  $R_o=0.491$ , es decir se encontró una relación significativa entre las variables, este resultado confirma cuando la universidad responde de manera pronta a las inquietudes formuladas por los discentes de modo comprensible ellos nuestras aceptación y agrado por la capacidad de responder a sus requerimientos.

El objetivo específico 5, al determinar la relación entre la empatía y la satisfacción estudiantil en estudiantes de Ingeniería Ambiental, en una universidad de Lima, se encontró el valor de  $p<0.00$  mediante el estadístico de Spearman, con una correlación directa y positiva ( $R_o=0.745$ ) altamente significativa, esto lleva a

pensar que existe una relación entre las variables. Es decir, si la institución brinda atención individualizada que resuelva los problemas será bien visto por el estudiante. De lo anterior se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que existe relación entre la dimensión empatía y la V2. Los resultados obtenidos son contrastados por Delgado (2022), quien en su investigación obtuvo un valor  $R_o=0.588$ , lo que significa que encontró una correlación significativa entre las variables: este hallazgo respalda la idea de que la institución al comprender las necesidades del estudiante a través de una atención personalizada, poniéndose en su lugar del otro de manera que se cumpla con cubrir sus necesidades, la respuesta del estudiante va ser positivo y satisfactorio.

## VI. CONCLUSIÓN

- Primera:** En concordancia con el objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva alta ( $r=0.669$ ) y una asociación significativa, Sig. (bilateral) =  $0.00 < 0.005$  entre las variables, es decir cuando la calidad del servicio educativo es alta la satisfacción de los estudiantes es positiva y eficaz. Se evidencia que el 60% de los encuestados consideran un nivel alto de la calidad del servicio educativo, sin embargo los resultados revelan la existencia de acciones y servicios que se deben mejorar.
- Segunda:** Conforme al primer objetivo específico, se establece que hay una correlación moderadamente significativa ( $r=0.475$ , Sig.=  $0.00 < 0.005$ ) entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil, es decir cuando la dimensión de la fiabilidad muestra una conexión directa, la satisfacción estudiantil se percibirá de manera correspondiente. Entre los estudiantes encuestados, destaca la fiabilidad, siendo la más prevalente con un 77.5% enfatizando que los docentes imparten sus clases siguiendo lo establecido en los programas académicos y respetando los horarios de clases según lo planificado.
- Tercera:** Siguiendo el segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación moderadamente significativa ( $r=0.550$ , Sig. =  $0.00 < 0.005$ ) entre la dimensión seguridad y satisfacción estudiantil, manifestando que los estudiantes confían y se sienten habitualmente seguros con el servicio que reciben. Además, entre los estudiantes que participaron en la encuesta, la seguridad alcanza un 77.2% evidenciando un nivel alto. Quiere decir que los profesores y el personal administrativo muestra atención, amabilidad y respeto al interactuar con los estudiantes.

- Cuarta:** De acuerdo con el tercer objetivo específico, se encontró una relación moderadamente y significativa ( $r=0.523$ ,  $\text{Sig.}=0.01<0.005$ ) entre los aspectos tangibles y la satisfacción estudiantil, quiere decir, si la universidad mejora su infraestructura, equipos, herramientas etc., los estudiantes experimentarían bienestar. Entre los estudiantes encuestados, la dimensión elementos tangibles representa un 72.5% destacando que las aulas y laboratorios de la universidad cuentan con las condiciones básicas necesarias para realizar las clases.
- Quinta:** El Cuarto objetivo específico indica que existe una correlación moderadamente significativa ( $r=0.570$ ,  $\text{Sig.}=0.00<0.005$ ) entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción estudiantil es decir cuando el personal está dispuesto a brindar ayuda de manera rápida a los estudiantes, estos experimentan satisfacción. Entre los estudiantes que participan en la encuesta, la dimensión capacidad de respuesta alcanza un 62.5% resaltando la disposición de los directivos, docentes y personal para abordar las necesidades de los estudiantes. Sin embargo, en algunas ocasiones las solicitudes y trámites administrativos no son atendidos de manera rápida.
- Sexto:** De acuerdo al quinto objetivo específico, la dimensión empatía y la satisfacción estudiantil tiene una correlación Alta ( $r=0.745$ ) y significativa =  $0.00<0.005$ , en otras palabras, si los trabajadores muestran una disposición positiva para comprender las necesidades y motivaciones de los estudiantes, estos sentirán satisfacción. Entre los estudiantes que participaron en la encuesta, la dimensión empatía se sitúa en un 45%. Esto significa que hay aspectos que podrían mejorar para satisfacer las expectativas de los estudiantes.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a las autoridades de la institución educativa que se continúe trabajando de manera colaborativa y organizada, para lograr niveles más altos de calidad de servicio educativo, superando las expectativas de los estudiantes.
- Segunda:** Se recomienda al responsable de asuntos académicos realizar revisiones periódicas de los programas, syllabus y demás documentos con la finalidad de mantenerse actualizado. Además, se debe verificar el cumplimiento de los plazos establecidos, especialmente en lo que respecta el contenido de los cursos, cumplimiento de syllabus, entre otros.
- Tercera:** Se recomienda a docentes tutores orientar a los educandos para incentivar el logro como becas, pasantías y otros tipos de ayuda, motivándoles para el cambio de actitud a través de un plan de hábitos de estudio adecuado a sus intereses personales.
- Cuarta:** Se reconcomiendo a los directivos coordinar para una adecuada inversión en infraestructura para mejorar los espacios destinados al desarrollo académico, deportivo, propiciando actividades saludables en el estudiante.
- Quinta:** Se recomienda fortalecer a los directivos para reforzar la gestión de solicitudes y tramites administrativos, asegurando una atención rápida y oportuna. Asi mismo implementar canales de comunicación diversos y equipos de trabajo especializados en atención al usuario de manera virtual y presencial.
- Sexto:** Se recomienda a las autoridades a través de los docentes y personal administrativo brindar atención especializada a los estudiantes a fin de cubrir sus necesidades y motivaciones.

## REFERENCIAS

- Amaro, C. (2020). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una Instituto Educativa pública de Educación Básica Regular Lima Este, 2020. [Tesis de maestría realizada en la Universidad Peruana] <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5456>
- Arias J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoque Consulting EIRL. Primera Edición. Perú. <https://cutt.ly/9wZot5qk>
- Arroyace, J., y Hurtado, L. (2019) Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior – IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). Revista Empresarial, 13(1), 35 – 47-72. [https://www.researchgate.net/publication/335415041\\_Calidad\\_del\\_servicio\\_educativo\\_en\\_una\\_institucion\\_de\\_educacion\\_superiores\\_privada\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Pereira\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/335415041_Calidad_del_servicio_educativo_en_una_institucion_de_educacion_superiores_privada_de_la_ciudad_de_Pereira_Colombia).
- Asensios, E., (2022). Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución educativa del distrito de los Olivos, 2022. [Tesis de maestría realizada en la Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93763>
- Benites, R. (2021). La Educación Superior Universitaria en el Perú Post-Pandemia. Políticas y Debates Públicos PUCP N° ISSN Abril,2021. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Bernate J., Guataquira A., Romero E., Reyes P. (2020). Satisfacción de la Calidad. Vol. 23(35), 55- Educativa en Educación Superior. Podium, 38, (37-50). <https://cutt.ly/8wZigr6C>
- Bracho, L. (2021). Validación cualitativa y cuantitativa de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil universitaria. Revista innovaciones Educativas. Vol. 23 (35). <https://doi.org/10.22458/ie.v23i35.3590>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando F., Tello M., (2019). Fundamentos de la Calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista empresarial 13(2)

file:///D:/downloads/Dialnet-

FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518%20(5).pdf

Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

Castañeda, G. y Alarcon, G. (2018). Evaluación de la satisfacción estudiantil de alumnos de educación superior del centro universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Innovaciones de Negocios* 15(30),223-241. <http://doi.org/10.29105/rinn15.30-5>

Curo, G. y Pilloca, R. (2023). Calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante de la I.E.P Rosa de la Merced. *Región Científica*, 2 (2). <https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/107/106>

Delgado, C. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022. [Tesis de maestría realizada en la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100529>

Ferreira, A. y De la Cruz, A. (2019). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión. *Revista Valor Agregado*, Vol. 6, Núm. 1, 9-26 [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1285/1628](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285/1628)

Guerra, V. (2022). Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa San Juan de Lurigancho 2021, de Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78201>

Guzman, R. y Chahuaya, R. (2022). Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la facultad de Farmacia y bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes en el año 2021. [Tesis de maestría realizado por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática] <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/723>

- Hernández, D. (2022) La Calidad Educativa y la Gestión Escolar. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Vol. 6, Núm. 6 P 9795  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4102](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4102)
- Hernández, R., y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Educación.
- Herrera, E. (2022). Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa del distrito de los Olivos 2022, de Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://cutt.ly/YwZoy4AJ>
- Jiménez C., Araya, L. y Rojas, R. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. Revista Inter ciencia, 45(7), 329-337.  
<https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/>
- Marcano y Uribe (2022) Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad. Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación Vol. 10(1), 2022. ISSN: 1390-7603 Páginas 79-84.  
[file:///D:/downloads/Satisfaccinestudiantilcomounindicadordelacalidadeducativa%20\(1\).pdf](file:///D:/downloads/Satisfaccinestudiantilcomounindicadordelacalidadeducativa%20(1).pdf)
- Márquez, E. y Cuesta, C. (2019). Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la institución universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar. [Tesis de maestría realizada en la Universidad de Cartagena de Indias]  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15794/Tesis%20Evelio%20-%20Carlos%20%20%2825.09.2019%29.pdf?sequence=1>
- Manrique, K. y Sánchez M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. Cuaderno Pedagógico Universitaria Vol. 16(31), 17-30.  
<https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Martínez, J., Tobón, S., Lopez, E., Mancilla, H., (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. Revista

Latinoamericana de estudios Educativos Vol. 16(1) Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134166565011>

Mini C. y Lequernaqué T. (2020). Satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de Ingeniería Industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019-II. [Tesis de maestría realizada en la Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3394>

Ministerio de Educación del Perú (2014) Ley 2020. Ley Universitaria. Diario Oficial El Peruano 527229  
Morales, L. (2022). Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa San Benito 2022, de Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/104100>

Mohedano E., Echeverría, O., Martínez, M., Lezama, M. (2023). Amaro, C. (2020). Modelos SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos Revista CEA, Vol. 9 (19), e2234.  
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353001/638174353001.pdf>

Montenegro, J. (2020) calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. Educación vol.29, n.56 pp.116-145  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-94032020000100116&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032020000100116&lang=es)

Morales L. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022. [Tesis de maestría realizada en la Universidad cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104100>

Mori, D. y Palomino, G., (2022). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. Vol. 5(6)  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217>

Ñaupas et al. (2018). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa y Redacción de Tesis. 5ta edición, Bogotá – México.

Osejos, A. y Merino, J. (2020). Modelos Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. NESUM-Revista Científica

multidisciplinaria. Vol. 4(4) 79-92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>

Palacios, F., Damián, E. y Damián, N. (2020). Relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en una Institución Educativa del Distrito de Santa Anita, Perú, año 2017. Revista científica y tecnológica UPSE, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>.

Parasuraman, A.; Zeithalm, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones en futuras investigaciones. Editorial McGraw-Hill. México Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1988). Comprensión de las expectativas de los clientes de servicios. Editorial McGraw-Hill. México

Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.12(22), <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n22/2007-7467-ride-11-22-e029.pdf>

Pasapera, R. M. (2022). Modelo de gestión académica para mejorar la calidad educativa en la Escuela Superior Pedagógica Pública Piura, 2021. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80483/Pasapera\\_QRM-SD.pdf?sequence=8](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80483/Pasapera_QRM-SD.pdf?sequence=8)

Pecina, R. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción universitario. Revista Electrónica sobre ciencia, Tecnología y Sociedad. 6(11), 17-24. <https://ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>

Real Academia Española (2023). Diccionario de la lengua española <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>

Resolución de Presidencia N.º 215-2018-CONCYTEC-P. Reglamento de calificación, clasificación y registro, de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - SINACYT (16 de noviembre de 2018). Normas Legales, N.º 1720475-1. Diario Oficial El Peruano.

- Romero, J., Isiordia, P., Valenzuela, A., & Rodríguez, R. (2021). Knowledge and innovation management model in the organizational environment. *Journal of Information*, 12(6), 225. <http://dx.doi.org/10.3390/info12060225>
- Romero, S. (2022). Satisfacción estudiantil como indicador relevante de la calidad en los programas de maestría en educación de la UNMSM. [Tesis de maestría realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18447>
- Saldaña, S., (2020). Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de educación técnica productiva, trujillo 2019. [Tesis de maestría por la Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64671>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejia, K., (2018) Manual de términos en Investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación de Universitaria. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1078935/ModelodeAcreditaci%C3%B3nparaPrograma...WEB20200730-107894-1cwgxke.pdf?v=1596083489>
- Suarez, J. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa, 2022. [Tesis de maestría realizada en la Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106033>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. En *Educación y Educadores*. 21 (1), 9-26. <https://cutt.ly/lwZooe4n>
- Tarrazas, B. y Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Revista Perspectivas*, (45), 7-52. [http://scielo.org.bo/pdf/rp/n45/n45\\_a02.pdf](http://scielo.org.bo/pdf/rp/n45/n45_a02.pdf)

- Velásquez, O., Ruiz, G., Abensur, C., y Teodori de la Puente, R., (2022) El licenciamiento: contrarreforma y camino a la supresión de la libertad en la universidad peruana. *Revista Universidad y sociedad*, 14(1), 137-147
- Vidal, S. (2021). La calidad educativa universitaria. Ensayo: Calidad en la educación.  
file:///D:/downloads/Ensayodelacalidadeducativauniversitaria%20(3).pdf
- Ubillus, C. y Girón, J. (2021). Calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de una institución privada de Piura 2021. [Tesis de Pre grado realizada en la Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81014>
- UNESCO (2023) Avances hacia <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106033> el ODS 4 en educación superior: desafíos y respuestas políticas en América Latina y el Caribe.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000384366.locale=es>
- Zhou, Z., Liu, Y., Yu, H., y Ren, L. (2020). The influence of machine learning-based knowledge management model on enterprise organizational capability innovation and industrial development. *Journal of Plos One*, 15(12).  
<http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0242253>

## **ANEXOS**

## Anexo 1:

### Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería ambiental en una universidad de Lima 2023. AUTOR: Mabel Borda Olivas							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad respecto a la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad respecto a la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles respecto a la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles respecto a la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles respecto a la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p>	<p><b>Hipótesis general.</b></p> <p>Existe relación entre la calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p> <p>Existe relación entre la dimensión</p>	<b>Variable 1: Calidad del servicio educativo (SERVQUAL (Parasuraman et al. 1985))</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos
			Fiabilidad	Prestación del servicio prometido	4	Nunca (1)	Bajo 18-30
			Seguridad	Atención y habilidades expuestos por los empleados para inspirar confianza y credibilidad	3	Casi nunca (2)	
			Elementos Tangibles	Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	4	A veces (3)	Medio 31-60
			Capacidad De Respuesta	Disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios	3	Casi siempre (4)	Alto 61-90
			Empatía	Capacidad para entender la perspectiva del usuario	4	Siempre (5)	

<p>la dimensión capacidad de respuesta respecto a la satisfacción de estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p>	<p>Lima 2023</p>	<p>capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p>					
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía respecto a la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p>	<p>Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción estudiantil de estudiantes de Ingeniería Ambiental en una universidad de Lima 2023</p>	<b>Variable 2: SATISFACION ESTUDIANTIL: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos
			Gestión estratégica	Planificación del programa de estudios Gestión del perfil de egreso Aseguramiento de la calidad	1-6	Totalmente insatisfecho (1)  Poco satisfecho (2)	Bajo 22-37
			Formación integral	Proceso de enseñanza aprendizaje Gestión de los docentes Seguimiento a estudiantes Investigación, desarrollo tecnológico e innovación Responsabilidad social universitaria	7-17	Satisfecho (3)  Muy satisfecho (4)	Medio 38-73  Alto 74-110
			Soporte institucional	Servicios de bienestar Infraestructura y soporte Recursos humanos	18-22	Totalmente satisfecho (5)	

## Anexo 2:

### Matriz de Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
<p>La calidad de servicio se define como la diferencia entre el servicio experimentado y el esperado por los usuarios, también puede ser conceptualizado como la excelencia del servicio brindado. (Regina Ferreira &amp; De la Cruz, 2019). Para (Palacios, et al. 2020), la calidad de servicio educativo es definir sobre un nivel en cuanto al servicio que brinda una institución educativa, pero en este sentido es complejo definirlo, ya que cada institución tiene características únicas, por ende, el servicio que brindan también va ser diferente</p>	<p>Para las dimensiones de calidad de servicio educativo se tomó como base la teoría de Parasuraman o Modelo SERVQUAL (Quispe, 2015) se subdivide en las dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. los que cuentan con un total de 21 indicadores. La variable se medirá por medio de la escala de Likert mediante una encuesta virtual.</p>	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	La facultad cumple con lo programado en los calendarios académicos	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 18-30 Medio 31-60 Alto 61-90
			Sincero interés por resolver problemas	Cuando los estudiantes tienen problemas, hay interés de resolverlos		
			Realizan bien el servicio educativo	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado		
		Terminan el servicio educativo en el tiempo prometido	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus y en los horarios de clase según lo programado.			
		Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados y docentes	El personal administrativo y docente transmite confianza ante cualquier peligro inesperado		
			Los docentes y los empleados son amables	Los profesores y el personal administrativo son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.		
			los docentes tienen conocimiento suficiente	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas		
		Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	Considera usted que tiene buena apariencia los equipos y herramientas (multimedia, PC, etc.) para el desarrollo de las clases		
			Instalaciones visualmente atractivas	Las instalaciones físicas de la universidad tales como aulas, laboratorio, reúnen las condiciones básicas para la realización de las clases		
			Docentes con apariencia pulcra	Los docentes proyectan un aspecto personal adecuado		
			Elementos materiales atractivos	Cuentan con letreros informativos (periódicos murales, folletos, carteles) visualmente atractivos para comunicar a los estudiantes de los diferentes programas académicos		
		Capacidad de respuesta	Comunican cuando termina el servicio	La universidad comunica a los estudiantes el calendario académico		
			Los empleados ofrecen un servicio rápido	En la universidad las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuesta		

			Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	En la universidad (directivos, docentes y trabajadores), siempre muestra predisposición para atender las necesidades de los estudiantes		
		Empatía	Ofrecen atención individualizada	La facultad a través de los docentes brinda atención individual a los estudiantes		
			Horarios de trabajo convenientes para los alumnos	La facultad tiene horarios flexibles y adecuados para los estudiantes		
			Se preocupan por los estudiantes	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes		
			Comprenden las necesidades de los estudiantes	La facultad capta necesidades de los estudiantes mediante sugerencias (buzón, encuesta su otros)		

### Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos			
Para la conceptualización de la variable, se tendrá en cuenta la definición de satisfacción estudiantil planteada por Martínez y Mejías (2009) citado por Cadena et. al 2015): "nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos", también se puede definir como "la confirmación o disconfirmación de expectativas previas".	Para la dimensión en la variable satisfacción estudiantil se tomó como base el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) Se identifica tres dimensiones de la satisfacción estudiantil: gestión estratégica, formación integral, soporte institucional, los que cuentan con un total de 10 indicadores. Las variables se medirán por medio de la escala de Likert mediante una encuesta	Gestión estratégica	planificación del programa de estudios	El plan de estudios que te ofrece la facultad contiene las asignaturas de tu carrera	Totalmente insatisfecho (1) Poco satisfecho (2) satisfecho (3) muy satisfecho (4) totalmente satisfecho (5)	Bajo 22-37  Medio 38-73  Alto 74-110			
			Gestión del perfil de egreso	Las competencias que contiene el perfil del egresado están acorde a las demandas laborales actuales					
			Aseguramiento de la calidad	Tus demandas y necesidades son atendidas por las autoridades de la universidad					
				La universidad brinda a los estudiantes motivación e incentivos relacionados a la carrera (becas, intercambios culturales, seguros, pasantías, etc.)					
		Formación integral	Se aplican encuestas a los estudiantes para conocer sus opiniones sobre el desempeño de los docentes	Proceso de enseñanza aprendizaje			Las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicada por los docentes contribuyen a un aprendizaje significativo	Es adecuada la distribución de horas dedicadas a la teoría y práctica.	
			Las autoridades de la facultad realizan una buena gestión académica				Gestión de los docentes		La mayoría de los docentes dominan los contenidos y se actualizan constantemente.
									La metodología de enseñanza de la mayoría de los

				docentes permite alcanzar las competencias establecidas.		
				Existe comunicación y orientación en el aula de parte de los docentes.		
				Consideras adecuado el sistema de evaluación que emplean los docentes.		
			Seguimiento a estudiantes	Existe actividades de nivelación cuando se identifican bajos niveles de aprendizaje de algunos estudiantes		
			Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	Existe asesoramiento individual de parte de los docentes respecto al proyecto de investigación.		
				Consideras adecuado la difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.		
		Consideras adecuado el trámite o proceso que debes cumplir para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.				
		Soporte institucional	Servicios de bienestar	Existe el servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable en el estudiante.		
				La universidad ofrece actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral del estudiante.		
			Infraestructura y soporte	Las aulas, laboratorios y mobiliario son adecuados para el desarrollo de clases.		
				Existe equipamiento adecuado para las clases virtuales.		
				Consideras adecuado el servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas.		
				Las aulas, laboratorios y mobiliario son adecuados para el desarrollo de clases.		
			Recursos humanos	Existe una adecuada atención al realizar trámites administrativos (matriculas pagos reporte de notas y otros) relacionadas a tu carrera		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b></p> <p>El tipo de trabajo de investigación al cual corresponde este estudio es el básico, de acuerdo a CONCYTEC (2018), el propósito de la investigación básica es obtener un conocimiento más completo mediante la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, los hechos observables o las relaciones que establecen las entidades. Su finalidad es crear conocimiento.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Se utilizó el diseño no experimental, porque las variables se medirán en forma de valores numéricos y análisis estadístico, las variables de estudio no serán manipuladas, Además, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, es decir se recolectan los datos y se describe las variables para luego establecer la relación entre las variables de estudio (Hernández, 2018). Es transversal por que recoge los datos en un solo momento y una sola vez (Arias, 2021)</p> <p>Figura 1. Esquema de diseño descriptivo-correlacional</p> <p> <math display="block">  \begin{array}{c}  &amp; &amp; O1 \\  &amp; \swarrow &amp;   \\  M &amp; &amp; r \\  &amp; \searrow &amp;   \\  &amp; &amp; O2  \end{array}  </math> </p> <p> M= muestra  O1= Calidad del servicio educativo  O2= niveles de Satisfacción estudiantil  r= correlación de primera variable con la segunda </p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población es todos aquellos elementos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, 2018) Las personas participantes en este estudio fueron los discentes de los diferentes ciclos matriculados en la facultad de Ingeniería Ambiental de una universidad privada, compuesta por 146 estudiantes, que conformaron la población de este estudio.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b></p> <p>En la investigación se ha considerado un tamaño muestral no probabilístico conformado por 40 discentes de la carrera Ingeniería Ambiental.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>El muestreo fue por conveniencia, puesto que el investigador tuvo acceso a los estudiantes que se encontraban disponibles para responder la encuesta dentro de un periodo de tiempo determinado.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Calidad del servicio educativo</b></p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Satisfacción estudiantil</b></p> <p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta aplicada en la Ingeniería Ambiental de una universidad particular de Lima</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento utilizado para la recolección de datos será el cuestionario, el cual se aplicó a los estudiantes conforman la muestra de e la unidad de análisis</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>La información obtenida sobre cada instrumento se sometió al programa Excel para los resultados descriptivos que indicaron la frecuencia y los porcentajes en las tablas que se han elaborado. Mientras que el programa SPSS ha sido empleado para obtener los valores inferenciales, tanto en la verificación de la confiabilidad de los instrumentos como en la contratación de las hipótesis a través de los cálculos estadísticos de Rho de Spearman por ser dos variables ordinales</p> <p><b>CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:</b></p> <p>Para la confiabilidad realizamos una prueba piloto con 10 estudiantes de otras facultades con las mismas características que la muestra, los datos resultantes fueron manejados a través del software estadístico Alfa de Cronbach.</p> <p>La confiabilidad se refiere a la garantía de obtener los mismos resultados cuando su aplicación es repetida (Hernández y Mendoza, 2018).</p>

### Anexo 3: Encuestas

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIOS EDUCATIVO

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la **calidad del servicio educativo** de vuestra institución y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones:

Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

Perfil del encuestado Sexo: Hombre ..... Mujer .....

Especialidad: .....

### Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIOS EDUCATIVO

Escala de puntuaciones:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
01	La facultad cumple con lo programado en los calendarios académicos					
02	Cuando los estudiantes tienen problemas, hay interés de resolverlos					
03	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado					
04	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus y en los horarios de clase según lo programado.					
<b>Seguridad</b>						
05	El personal administrativo y docente transmite confianza ante cualquier peligro inesperado					
06	Los profesores y el personal administrativo son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
07	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas					
<b>Elementos tangibles</b>						
08	Considera usted que tiene buena apariencia los equipos y herramientas (multimedia, PC, etc.) para el desarrollo de las clases					
09	Las instalaciones físicas de la universidad tales como aulas, laboratorio, reúnen las condiciones básicas para la realización de las clases					
10	Los docentes proyectan un aspecto personal adecuado					
11	Cuentan con letreros informativos (periódicos murales, folletos, carteles) visualmente atractivos para comunicar a los estudiantes de los diferentes programas académicos					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
12	La universidad comunica a los estudiantes el calendario académico					
13	En la universidad las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuesta					
14	En la universidad (directivos, docentes y trabajadores), siempre muestra predisposición para atender las necesidades de los estudiantes					

Empatía					
15	La facultad a través de los docentes brinda atención individual a los estudiantes				
16	La facultad tiene horarios flexibles y adecuados para los estudiantes				
17	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes				
18	La facultad recoge las necesidades de los estudiantes mediante sugerencias (buzón, encuesta y otros)				

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la satisfacción estudiantil de vuestra institución y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones:

Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

Totalmente satisfecho (5), Muy satisfecho (4), satisfecho (3), Poco satisfecho (2), Totalmente insatisfecho (1)

Perfil del encuestado Sexo: Hombre ..... Mujer .....

Especialidad: .....

Variable 2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

**Escala de puntuaciones:**

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>						
01	El plan de estudios que te ofrece la facultad contiene las asignaturas de tu carrera					
02	Las competencias que contiene el perfil del egresado están acorde a las demandas laborales actuales					
03	Tus demandas y necesidades son atendidas por las autoridades de la universidad					
04	La universidad brinda a los estudiantes motivación e incentivos relacionados a la carrera (becas, intercambios culturales, seguros, pasantías, etc.)					
05	Se aplican encuestas a los estudiantes para conocer sus opiniones sobre el desempeño de los docentes					
06	Las autoridades de la facultad realizan una buena gestión académica					
<b>FORMACIÓN INTEGRAL</b>						
07	Las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicada por los docentes contribuyen a un aprendizaje significativo					
08	Es adecuada la distribución de horas dedicadas a la teoría y práctica.					
09	La mayoría de los docentes dominan los contenidos y se actualizan					

	constantemente.					
10	La metodología de enseñanza de la mayoría de los docentes permite alcanzar las competencias establecidas					
11	Existe comunicación y orientación en el aula de parte de los docentes.					
12	Consideras adecuado el sistema de evaluación que emplean los docentes.					
13	Existe actividades de nivelación cuando se identifican bajos niveles de aprendizaje de algunos estudiantes					
14	Existe asesoramiento individual de parte de los docentes respecto al proyecto de investigación.					
15	Consideras adecuado la difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.					
16	Consideras adecuado el trámite o proceso que debes cumplir para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.					
<b>SOPORTE INSTITUCIONAL</b>						
17	Existe el servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable en el estudiante.					
18	La universidad ofrece actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral del estudiante.					
19	Las aulas, laboratorios y mobiliario son adecuados para el desarrollo de clases.					
20	Existe equipamiento adecuado para las clases virtuales.					
21	Consideras adecuado el servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas.					
22	Existe una adecuada atención al realizar trámites administrativos (matriculas pagos reporte de notas y otros) relacionadas a tu carrera					

## Anexo 4:

Carta de presentación y autorización de la Universidad Cesar Vallejo para realiza el estudio.



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 29 de noviembre de 2023  
Carta P. 1024-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

DR.  
Juan Ignacio Pastén Monárdez  
DECANO  
Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Borda Olivas, Mabel Teodora; identificada con DNI N° 08149714 y con código de matrícula N° 6000008653; estudiante del programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Satisfacción Estudiantil y Calidad del Servicio Educativo de Estudiantes de Ingeniería ambiental en una universidad de Lima 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Borda Olivas, Mabel Teodora asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.eng.in@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.eng.in@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Heige R. Majo Marrufo*  
Dña. Heige R. Majo Marrufo

Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 5:

Carta de aceptación del Decano de la carrera de Ingeniería Ambiental para realizar la encuesta



Los Olivos, 01 de febrero 2024

**Dra. Helga R. Majo Marrufo**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte

Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar encuesta a estudiantes  
de la carrera de Ingeniería Ambiental.

De mi mayor consideración:

Reciba un cordial saludo en nombre de la Facultad de Ingeniería Agraria de la Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Mediante la presente se informa que se otorga el permiso a la investigadora **Borda Olivas, Mabel Teodora**, para que pueda recopilar información mediante la aplicación de una encuesta a estudiantes de la carrera de ingeniería ambiental como parte de la investigación titulada *"Satisfacción Estudiantil y Calidad del Servicio Educativo de Estudiantes de Ingeniería ambiental en una universidad de Lima 2023"*, con el objetivo de optar el grado académico de Maestra en Educación en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular, agradezco la atención que pueda brindar a la presente.

Atentamente,



  
**Juan Ignacio Pastén Monárdez**  
Decano  
Facultad Ingeniería Agraria

[www.ucss.edu.pe](http://www.ucss.edu.pe)

## Anexo 6:

### Validación por juicio de expertos



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor: Honorio Eloy Munive Jáuregui  
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Calidad del Servicio Educativo**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'M. Borda', is positioned above the printed name of the sender.

.....  
**Mabel Teodora Borda Olivas**  
D.N.I. N° 08149714

## Evaluación por juicio de expertos

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

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Honorio Eloy Munive Jauregui
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador
Institución donde labora:	UCSS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Asesor de tesis en posgrado y pregrado

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Calidad del servicio educativo"
Autora:	Autor base: método SERVQUAL, (Parasuraman et al. 1988) Adaptado por: Mabel Borda Olivas
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20'
Ámbito de aplicación:	Estudiantes de la carrera de ingeniería ambiental UCSS
Significación:	La medición de la variable se ha realizado en sus cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Conformado por 18 indicadores. Cada indicador cuenta con su respectiva pregunta en total se ha considerado 18 ítems. Las respuestas tienen las cinco opciones de la escala de Likert.  Los rangos de medición de la variable calidad del servicio educativo han sido tres: baja, moderada y alta.

## Dimensiones del instrumento:

### Primera dimensión: Fiabilidad.

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión fiabilidad cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplen lo prometido	La facultad cumple con lo programado en los calendarios académicos.	4	4	4	
Sincero interés por resolver problemas	Cuando los estudiantes tienen problemas, hay interés de resolverlos.	4	4	4	
Realizan bien el servicio educativo	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado.	4	4	4	
Terminan el servicio educativo en el tiempo prometido	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus y en los horarios de clase según lo programado.	4	4	4	

### Segunda dimensión: Seguridad.

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión seguridad cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento cordial de los empleados y docentes	El personal administrativo y docente transmite confianza ante cualquier peligro inesperado.	4	4	4	
Los docentes y los empleados son amables	Los profesores y el personal administrativo son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	4	4	4	
Los docentes tienen conocimiento suficiente	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Elementos Tangibles.

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión elementos tangibles cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	Considera usted que tiene buena apariencia los equipos y herramientas (multimedia, PC, etc.) para el desarrollo de las clases.	4	4	4	
Instalaciones cómodas y atractivas	Las instalaciones físicas de la universidad tales como aulas, laboratorio, reúnen las	4	4	4	

	condiciones básicas para la realización de las clases				
<b>Docentes con apariencia pulcra</b>	Los docentes proyectan un aspecto personal adecuado	4	4	4	
<b>Elementos materiales atractivos</b>	Cuentan con letreros informativos (periódicos murales, folletos, carteles) visualmente atractivos para comunicar a los estudiantes de los diferentes programas académicos	4	4	4	

#### Cuarta dimensión: Capacidad de Respuesta.

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión capacidad de respuesta cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Comunican cuando termina el servicio</b>	La universidad comunica a los estudiantes el calendario académico	4	4	4	
<b>Los empleados ofrecen un servicio rápido</b>	En la universidad las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuesta	4	4	4	
<b>Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</b>	En la universidad (directivos, docentes y trabajadores), siempre muestra predisposición para atender las necesidades de los estudiantes	4	4	4	

#### Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión empatía cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Ofrecen atención individualizada</b>	La facultad a través de los docentes brinda atención individual a los estudiantes	4	4	4	
<b>Horarios de trabajo convenientes para los alumnos</b>	La facultad tiene horarios flexibles y adecuados para los estudiantes	4	4	4	
<b>Se preocupan por los estudiantes</b>	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes	4	4	4	
<b>Comprenden las necesidades de los estudiantes</b>	La facultad capta necesidades de los estudiantes mediante sugerencias (buzón, encuesta su otros)	4	4	4	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Honorio Eloy Munive Jáuregui

Especialidad del validador: con grado de maestro Docente universitario

Lima, 30 de noviembre del 2023.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador



Dr. Honorio Eloy Munive Jáuregui  
 Ingeniero Agrónomo, M. Sc.  
 REGISTRO CP N° 13017

Firma del Experto validador

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor: Honorio Eloy Munive Jáuregui  
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Satisfacción estudiantil** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....  
**Mabel Teodora Borda Olivas**

D.N.I. N° 08149714

## Evaluación por juicio de expertos

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

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Honorio Eloy Munive Jauregui
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente investigador
Institución donde labora:	UCSS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
Experiencia en Investigación	Asesor de tesis en posgrado y pregrado

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable "Satisfacción estudiantil"
Autora:	Autor base: Modelo de Acreditación para programas de estudios de la universidad peruana (SINEACE, 2015) (aplicado por ROMERO, 2022) Adaptado por: Mabel Borda Olivas
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10'
Ámbito de aplicación:	Estudiantes de la carrera de ingeniería ambiental UCSS
Significación	La medición de la variable se ha realizado en sus tres dimensiones: gestión estratégica, formación integral, soporte institucional. En cada dimensión se han medido entre 3 y 4 indicadores respectivamente. Cada indicador cuenta con su respectiva pregunta sumando en total 22 ítems. Las respuestas tienen las cinco opciones de la escala de Likert. Los

**Dimensiones del instrumento:**

**Primera dimensión: Gestión Estratégica**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión gestión estratégica cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación del programa de estudios	El plan de estudios que le ofrece la facultad contiene las asignaturas de la carrera.	4	4	4	
Creación del perfil de egreso	Las competencias que contiene el perfil del egresado están acorde a las demandas laborales actuales.	4	4	4	
Aseguramiento de la calidad	Tus demandas y necesidades son atendidas por las autoridades de la universidad.	4	4	4	
	La universidad brinda a los estudiantes motivación e incentivos relacionados a la carrera (becas, intercambios culturales, seguros, pasantías, etc.)	4	4	4	
	Se aplican encuestas a los estudiantes para conocer sus opiniones sobre el desempeño de los docentes.	4	4	4	
	Las autoridades de la facultad realizan una buena gestión académica.	4	4	4	

**Segunda dimensión: Formación Integral,**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión Formación Integral cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de enseñanza aprendizaje	Las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicadas por los docentes contribuyen a un aprendizaje significativo.	4	4	4	
	Es adecuada la distribución de horas dedicadas a la teoría y práctica.	4	4	4	
Creación de los docentes	La mayoría de los docentes dominan los contenidos y se actualizan constantemente.	4	4	4	
	La metodología de enseñanza de la mayoría de los docentes permite alcanzar las competencias establecidas.	4	4	4	
	Existe comunicación y orientación en el aula de parte de los docentes.	4	4	4	
	Consideras adecuado el sistema de evaluación que emplean los docentes.	4	4	4	
Seguimiento estudiantes	Existe actividades de retroalimentación cuando se identifican bajos niveles de aprendizaje de algunos estudiantes.	4	4	4	

Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	Existe asesoramiento individual de parte de los docentes respecto al proyecto de investigación.	4	4	4	
	Consideras adecuado la difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.	4	4	4	
	Consideras adecuado el trámite o proceso que debes cumplir para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Soporte Institucional

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión Soporte Institucional cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de bienestar	Existe el servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable en el estudiante.	4	4	4	
	La universidad ofrece actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral del estudiante.	4	4	4	
Infraestructura y soporte	Las aulas, laboratorios y mobiliario son adecuados para el desarrollo de clases.	4	4	4	
	Existe equipamiento adecuado para las clases virtuales.	4	4	4	
	Consideras adecuado el servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas.	4	4	4	
Recursos humanos	Existe una adecuada atención al realizar trámites administrativos (matriculas pagos reporte de notas y otros) relacionadas a tu carrera.	4	4	4	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia 3

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

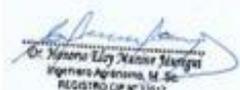
Apellidos y nombres del juez validador: Doctor: Honorio Eloy Munive Jáuregui

Especialidad del validador: con grado de maestro Docente Universitario

Lima, 30 de noviembre del 2023.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
**Dr. Honorio Eloy Munive Jáuregui**  
 Ingeniero Agrónomo, M. Sc.  
 REGISTRO CP N° 12617  
 Firma del Experto validador

**Dimensiones del instrumento:**

**Primera dimensión: Fiabilidad.**

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión fiabilidad cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplen lo prometido	La facultad cumple con lo programado en los calendarios académicos	4	4	4	
Sincero interés por resolver problemas	Cuando los estudiantes tienen problemas, hay interés de resolverlos	4	4	4	
Realizan bien el servicio educativo	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado	4	4	4	
Terminan el servicio educativo en el tiempo prometido	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus y en los horarios de clase según lo programado.	4	4	4	

**Segunda dimensión: Seguridad,**

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión seguridad cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable de los empleados y docentes	El personal administrativo y docente transmite confianza ante cualquier peligro inesperado	4	4	4	
Los docentes y los empleados son amables	Los profesores y el personal administrativo son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	4	4	4	
los docentes tienen conocimiento suficiente	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas	4	4	4	

**Tercera dimensión: Elementos Tangibles.**

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión elementos tangibles cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	Considera usted que tiene buena apariencia los equipos y herramientas (multimedia, PC, etc.) para el desarrollo de las clases	4	4	4	
Instalaciones visualmente atractivas	Las instalaciones físicas de la universidad tales como aulas, laboratorio, reúnen las	4	4	4	

	condiciones básicas para la realización de las clases				
<b>Docentes con apariencia pulcra</b>	Los docentes proyectan un aspecto personal adecuado	4	4	4	
<b>Elementos materiales atractivos</b>	Cuentan con letreros informativos (periódicos murales, folletos, carteles) visualmente atractivos para comunicar a los estudiantes de los diferentes programas académicos	4	4	4	

**Cuarta dimensión: Capacidad de Respuesta.**

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión capacidad de respuesta cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<b>Comunican cuando termina el servicio</b>	La universidad comunica a los estudiantes el calendario académico	4	4	4	
<b>Los empleados ofrecen un servicio rápido</b>	En la universidad las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuesta	4	4	4	
<b>Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</b>	En la universidad (directivos, docentes y trabajadores), siempre muestra predisposición para atender las necesidades de los estudiantes	4	4	4	

**Quinta dimensión: Empatía**

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión empatía cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<b>Ofrecen atención individualizada</b>	La facultad a través de los docentes brinda atención individual a los estudiantes	4	4	4	
<b>Horario de trabajo convenientes para los alumnos</b>	La facultad tiene horarios flexibles y adecuados para los estudiantes	4	4	4	
<b>Se preocupan por los estudiantes</b>	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes	4	4	4	
<b>Comprenden las necesidades de los estudiantes</b>	La facultad capta necesidades de los estudiantes mediante sugerencias (buzón, encuesta su otros)	4	4	4	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pari Navarro, Nedy Peregrina.

Especialidad del validador: con grado de maestro Maestría en Educación

Lima, 30 de noviembre del 2023.

\*Pertinencia: El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

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

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

Firma del Experto validador

**Dimensiones del instrumento:**

**Primera dimensión: Gestión Estratégica**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión gestión estratégica cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación del programa de estudios	El plan de estudios que le ofrece la facultad contiene los asignaturas de la carrera	4	4	4	
Creación del perfil de egreso	Las competencias que contiene el perfil del egresado están acorde a las demandas laborales actuales	4	4	4	
Aseguramiento de la calidad	Tus demandas y necesidades son atendidas por las autoridades de la universidad	4	4	4	
	La universidad brinda a los estudiantes motivación e incentivos relacionados a la carrera (becas, intercambios culturales, seguros, pasantías, etc.)	4	4	4	
	Se aplican encuestas a los estudiantes para conocer sus opiniones sobre el desempeño de los docentes	4	4	4	
	Las autoridades de la facultad realizan una buena gestión académica	4	4	4	

**Segunda dimensión: Formación Integral,**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión Formación Integral cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de enseñanza aprendizaje	Las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicadas por los docentes contribuyen a un aprendizaje significativo	4	4	4	
	Es adecuada la distribución de horas dedicadas a la teoría y práctica.	4	4	4	
Gestión de los docentes	La mayoría de los docentes dominan los contenidos y se actualizan constantemente.	4	4	4	
	La metodología de enseñanza de la mayoría de los docentes permite alcanzar las competencias establecidas.	4	4	4	
	Existe comunicación y orientación en el aula de parte de los docentes.	4	4	4	
	Considera adecuado el sistema de evaluación que emplean los docentes.	4	4	4	
Seguimiento estudiantes	Existe actividades de revisión cuando se identifican bajos niveles de aprendizaje de algunos estudiantes	4	4	4	

Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	Existe asesoramiento individual de parte de los docentes respecto al proyecto de investigación.	4	4	4	
	Consideras adecuado la difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.	4	4	4	
	Consideras adecuado el trámite o proceso que debes cumplir para publicar artículos científicos o libros en la misma universidad.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Soporte Institucional

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión Soporte Institucional cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de bienestar	Existe el servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyen a tener vida saludable en el estudiante.	4	4	4	
	La universidad ofrece actividades culturales y/o deportivas que contribuyen a la formación integral del estudiante.	4	4	4	
Infraestructura y soporte	Las aulas, laboratorios y mobiliario son adecuados para el desarrollo de clases.	4	4	4	
	Existe equipamiento adecuado para las clases virtuales.	4	4	4	
	Consideras adecuado el servicio de biblioteca virtual, acceso a bases de datos y repositorio de tesis realizadas.	4	4	4	
Recursos humanos	Existe una adecuada atención al realizar trámites administrativos (matriculas pagos reporte de notas y otros) relacionadas a la carrera.	4	4	4	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pari Navarro, Nedy Peregrina

Especialidad del validador: con grado de maestro: Maestría en Educación

Lima, 30 de noviembre del 2023.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador

**Dimensiones del instrumento:**

**Primera dimensión: Fiabilidad.**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión fiabilidad cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplen lo prometido	La facultad cumple con lo programado en los calendarios académicos	4	4	4	
Sincero interés por resolver problemas	Cuando los estudiantes tienen problemas, hay interés de resolverlos	4	4	4	
Realizan bien el servicio educativo	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado	4	4	4	
Terminan el servicio educativo en el tiempo prometido	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus y en los horarios de clase según lo programado.	4	4	4	

**Segunda dimensión: Seguridad,**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión seguridad cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable de los empleados y docentes	El personal administrativo y docente transmite confianza ante cualquier peligro inesperado	4	4	4	
Los docentes y los empleados son amables	Los profesores y el personal administrativo son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	4	4	4	
Los docentes tienen conocimiento suficiente	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas	4	4	4	

**Tercera dimensión: Elementos Tangibles.**

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión elementos tangibles cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna	Considera usted que tiene buena apariencia los equipos y herramientas (multimedia, PC, etc.) para el desarrollo de las clases	4	4	4	
Instalaciones visualmente atractivas	Las instalaciones físicas de la universidad tales como aulas, laboratorio, reúnen las	4	4	4	

	condiciones básicas para la realización de las clases				
<b>Docentes con apariencia pulcra</b>	Los docentes proyectan un aspecto personal adecuado	4	4	4	
<b>Elementos materiales atractivos</b>	Cuentan con letreros informativos (periódicos murales, folletos, carteles) visualmente atractivos para comunicar a los estudiantes de los diferentes programas académicos	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de Respuesta.

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión capacidad de respuesta cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Comunican cuando termina el servicio</b>	La universidad comunica a los estudiantes el calendario académico	4	4	4	
<b>Los empleados ofrecen un servicio rápido</b>	En la universidad las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuesta	4	4	4	
<b>Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</b>	En la universidad (directivos, docentes y trabajadores), siempre muestra predisposición para atender las necesidades de los estudiantes	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión empatía cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Ofrecen atención individualizada</b>	La facultad a través de los docentes brinda atención individual a los estudiantes	4	4	4	
<b>Horarios de trabajo convenientes para los alumnos</b>	La facultad tiene horarios flexibles y adecuados para los estudiantes	4	4	4	
<b>Se preocupan por los estudiantes</b>	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes	4	4	4	
<b>Comprenden las necesidades de los estudiantes</b>	La facultad capta necesidades de los estudiantes mediante sugerencias (buzón, encuesta su otros)	4	4	4	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: ...PINAZO HERENCIA, RENE ALFREDO ....

Especialidad del validador: con grado de maestro PINAZO HERENCIA, RENE ALFREDO ...

Lima, 30 de noviembre del 2023.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador

Rene Pinazo Herencia  
DNI 01323959

## Dimensiones del instrumento:

### Primera dimensión: Gestión Estratégica

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión gestión estratégica cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elaboración del programa de estudios	El plan de estudios que le ofrece la facultad contiene las asignaturas de la carrera	4	4	4	
Creación del perfil de egreso	Las competencias que contiene el perfil del egresado están acorde a las demandas laborales actuales	4	4	4	
Aseguramiento de la calidad	Tus demandas y necesidades son atendidas por las autoridades de la universidad	4	4	4	
	La universidad brinda a los estudiantes motivación e incentivos relacionados a la carrera (becas, intercambios culturales, seguros, pasantías, etc.)	4	4	4	
	Se aplican encuestas a los estudiantes para conocer sus opiniones sobre el desempeño de los docentes	4	4	4	
	Las autoridades de la facultad realizan una buena gestión académica	4	4	4	

### Segunda dimensión: Formación Integral,

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión Formación Integral cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de enseñanza aprendizaje	Las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicadas por los docentes contribuyen a un aprendizaje significativo	4	4	4	
	Es adecuada la distribución de horas dedicadas a la teoría y práctica	4	4	4	
Gestión de los docentes	La mayoría de los docentes dominan los contenidos y se actualizan constantemente.	4	4	4	
	La metodología de enseñanza de la mayoría de los docentes permite alcanzar las competencias establecidas.	4	4	4	
	Existe comunicación y orientación en el aula de parte de los docentes.	4	4	4	
	Considera adecuado el sistema de evaluación que emplean los docentes.	4	4	4	
Seguimiento estudiantil	Existe actividades de revisión cuando se identifican bajos niveles de aprendizaje de algunos estudiantes	4	4	4	

<b>Investigación, desarrollo tecnológico e innovación</b>	Existe asesoramiento individual de parte de los docentes respecto al proyecto de investigación.	4	4	4	
	Consideras adecuado la difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.	4	4	4	
	Consideras adecuado el trámite o proceso que debes cumplir para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.	4	4	4	

### Tercera dimensión: Soporte Institucional

**Objetivos de la dimensión:** El propósito es evaluar si los ítems de la dimensión Soporte Institucional cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Servicios de bienestar</b>	Existe el servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable en el estudiante.	4	4	4	
	La universidad ofrece actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral del estudiante.	4	4	4	
<b>Infraestructura y soporte</b>	Las aulas, laboratorios y mobiliario son adecuados para el desarrollo de clases.	4	4	4	
	Existe equipamiento adecuado para las clases virtuales.	4	4	4	
	Consideras adecuado el servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas.	4	4	4	
<b>Recursos humanos</b>	Existe una adecuada atención al realizar trámites administrativos (matrículas pagos reporte de notas y otros) relacionadas a tu carrera.	4	4	4	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** René Alfredo Pinazo Herencia

**Especialidad del validador:** con grado de maestro: ...En Producción Animal – Genética Animal – UNALM

Lima, 30 de noviembre del 2023.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador

René Pinazo Herencia  
DNI 01323969