



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**

Calidad de enseñanza y nivel de satisfacción en estudiantes de  
psicología de una universidad privada, Ica -2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Docencia Universitaria

**AUTORA:**

Saldaña Hernandez, Gabriela Victoria ([orcid.org/0009-0000-1062-6806](https://orcid.org/0009-0000-1062-6806))

**ASESORAS:**

Dra. Martínez Asmad, Giovanna María ([orcid.org/0000-0002-3151-2557](https://orcid.org/0000-0002-3151-2557))

Dra. Varas Rivera, Sindili Margarita ([orcid.org/0009-0006-0030-1446](https://orcid.org/0009-0006-0030-1446))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Innovaciones Pedagógicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**TRUJILLO - PERÚ  
2024**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios nuestro Señor, por todas las bendiciones recibidas, por siempre guiar mi camino, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para seguir adelante y nunca rendirme ante las adversidades y por ayudarme a superar cada obstáculo en mi vida. A mis padres, por su cariño y comprensión, quienes han sabido darme una buena formación con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino, haciéndome la persona que soy ahora. A mis hermanos, quienes fueron los responsables que nunca me rindiera y a quienes hoy les dejo señalado el camino a seguir. A mis abuelos y familia en general, así como a todas las personas que creyeron en mí, son por todos Ustedes por los que he llegado hasta aquí y ahora dedico esta tesis

*La autora*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme y acompañar cada instante de mi vida y convertirme en mejor persona - profesional. A los estudiantes que me apoyaron participando en mi encuesta. A mis docentes de la Maestría en Docencia Universitaria y de manera especial al Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios, por todo el apoyo, enseñanzas y a todos aquellos quienes me brindaron la orientación para el desarrollo de mi trabajo de investigación

*La autora*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARTÍNEZ ASMAD GIOVANINI MARÍA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ENSEÑANZA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, ICA -2023", cuyo autor es SALDAÑA HERNANDEZ GABRIELA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 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.

TRUJILLO, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARTÍNEZ ASMAD GIOVANINI MARÍA DNI: 18074589 ORCID: 0000-0002-3151-2557	Firmado electrónicamente por: GMMARTINEZA el 14-01-2024 12:00:39

Código documento Trilce: TRI - 0726117



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SALDAÑA HERNANDEZ GABRIELA VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ENSEÑANZA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, ICA -2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GABRIELA VICTORIA SALDAÑA HERNANDEZ <b>DNI:</b> 70119023 <b>ORCID:</b> 0009-0000-1062-6806	Firmado electrónicamente por: GVSALDANA el 08-01- 2024 19:30:21

Código documento Trilce: TRI - 0726140

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización Variables.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Análisis descriptivo.....	18
4.2. Análisis inferencial.....	22
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la Calidad de la Enseñanza en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Trujillo 2023.	18
Tabla 2: Nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Trujillo 2023	20
Tabla 3: Nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Trujillo 2023.	21
Tabla 4: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables en estudio.	22
Tabla 5: Relación entre la calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023	23
Tabla 6: Relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión aspectos tangibles, y el nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023.	24
Tabla 7: Relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión fiabilidad, y el nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023	25
Tabla 8: Relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión capacidad de respuesta, y el nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023.	26
Tabla 9: Relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión seguridad, y el nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023.	27
Tabla 10: Relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión empatía, y el nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023.	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Nivel de la calidad de la enseñanza en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Trujillo 2023.	19
Figura 2: Nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Trujillo 2023	21



## RESUMEN

En los estudiantes, con respecto a la satisfacción por la educación que reciben, su opinión es crucial en la valoración para medir la calidad de educación. Tanto es así, que la preocupación de las reformas en educación tiene en su principal objetivo a la satisfacción, en todos los que componen la comunidad educativa. Por lo contrario, la insatisfacción académica puede llevar a una falta de interés, disminución del rendimiento y, en casos extremos, a la deserción. La investigación realizada reporta, que los estudiantes evalúan con un nivel alto la calidad de enseñanza, con un 60 % y a la satisfacción con un 58,67%. El objetivo general planteado fue determinar la relación entre la calidad de enseñanza y nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023, para lo cual se empleó un diseño descriptivo correlacional transversal, de tipo básico, y aplicado a una muestra de 75 estudiantes. Dando como resultado, que existe relación alta y significativa entre la calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción en estudiantes de una universidad privada Ica 2023, con coeficiente de correlación de 0.678, con un valor significativo de  $p= 0,000 < 0,05$ . Por lo que se concluye, para este estudio, la existencia de asociación directa y significativa entre la variable calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Ica -2023.

**Palabras clave:** Calidad de enseñanza, satisfacción estudiantil, percepción, expectativa.

## ABSTRACT

Regarding students' satisfaction with the education they receive, their opinion is crucial in the assessment to measure the quality of education. So much so, that the concern of educational reforms has satisfaction as its main objective, in all those who make up the educational community. Otherwise, academic dissatisfaction can lead to a lack of interest, decreased performance and, in extreme cases, to dropout. The research carried out reports that students evaluate the quality of teaching at a high level, with 60% and satisfaction with 58.67%. The general objective was to determine the relationship between the quality of teaching and the level of satisfaction in Psychology students of a private university - Ica 2023, for which a cross-sectional descriptive correlational design was used, of basic type, and applied to a sample of 75 students. As a result, there is a high and significant relationship between the quality of teaching and the level of satisfaction in students of a private university Ica 2023, with a correlation coefficient of 0.678, with a significant value of  $p= 0.000 < 0.05$ . Therefore, it is concluded, for this study, the existence of direct and significant association between the variable quality of teaching and the level of satisfaction of students of a private university Ica -2023.

**Keywords:** Teaching quality, student satisfaction, perception, expectation.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción, es entendida como una vivencia, epistémica o cognitiva, dicha de otra forma como el resultado de la diferencia de lo que se percibe y de lo que se espera del servicio. Se puede decir sin duda, que la alineación entre las metas y expectativas personales y la realidad pueden influir en la satisfacción.

En ello hay la implicancia de numerosos factores, entre los que cabe mencionar a lo ofrecido por la propia organización, porque la disponibilidad de recursos, instalaciones y tecnología puede afectar la satisfacción y, la información recibida de otras organizaciones foráneas y de otros usuarios. (Grigorieva, 2022; Avella, 2022; Millan, 2023).

Para ofrecer un servicio de alta calidad, se basan en cinco pilares: disponibilidad, competencia, satisfacción y respeto de lo que necesita y de lo que prefiere el cliente. Es crucial estar en contacto con los clientes con frecuencia, mantenerse organizado internamente, dotarles de infraestructura suficiente y comunicarse con ellos con sensatez. Como se cree que estos factores conducen a la perfección del servicio, la felicidad y la percepción del cliente son el principal objetivo en estos contextos (Ganga-Contreras et al., 2019; León, 2018).

Dada la importancia que tienen las opiniones de los estudiantes en cuanto a su satisfacción con la educación recibida, por ser cruciales para el proceso de evaluación que establece la educación de calidad. Es así, que Guiñez-Cabrera (2022) asevera que los estudiantes, son los únicos que tienen la potestad de decir que tiene o no calidad. Tanto es así, que la preocupación de las reformas en educación tiene en su principal objetivo a la satisfacción, en todos los que componen la comunidad educativa. Un alto nivel de satisfacción académica puede tener impactos positivos en la motivación, el compromiso y el rendimiento continuo de un estudiante. Por lo contrario, la insatisfacción académica puede llevar a una falta de interés, disminución del rendimiento y, en casos extremos, a la deserción.

Es imperativo mencionar las dos principales escuelas o corrientes en cuanto a estudios de calidad de servicios señaladas con anterioridad. Por un lado, está la escuela nórdica que personifica Grönroos (1984), quien señala que las instituciones deben ser capaces de influir, en lo que perciben los usuarios a fin de acercarse a lo que estos esperan. Y por otro lado, la corriente americana por Parasuraman,

Zeithaml y Berry (1985, 1988), quienes aplicaron un modelo partiendo de las bases de Grönroos, surgiendo así el conocido modelo SERVQUAL.

Este es el trasfondo de la encuesta de satisfacción, que es la herramienta más utilizada cuando se trata de evaluar los servicios desde la calidad dada, sobre todo en enseñanza superior. En este cuestionario se miden cinco dimensiones: seguridad, empatía, capacidad de respuesta, tangibles y por último fiabilidad.

La pandemia por el coronavirus ha traído consigo muchos cambios en todos los sectores, no escapando a ello la educación en todos sus niveles, generando en todos los centros de educación, la preocupación por mantener satisfechos a los estudiantes, manteniendo la calidad. Se puede resumir, que la pandemia ha tenido un impacto diverso en la calidad y la satisfacción académica, dependiendo de diversos factores. La capacidad de adaptación de las instituciones educativas, la tecnología disponible, los recursos de los estudiantes y su salud mental, son elementos cruciales para entender cómo la pandemia ha influido en la experiencia educativa (Miguel, 2020; Mendoza, 2022; López, 2022; Rodríguez, 2022).

El aprendizaje semipresencial, por diversas razones, goza de gran aceptación en la enseñanza superior peruana, entre ellas la de ofrecer a los estudiantes una mayor flexibilidad para cumplir sus propios requisitos específicos de horario y aprendizaje. Céspedes-Panduro (2023), en su estudio cualitativo examinó los atributos de los profesores que tienen éxito y que son esenciales para la adopción satisfactoria del aprendizaje combinado desde la perspectiva de los expertos, que pueden aprender importantes lecciones sobre las causas fundamentales de los problemas organizativos y las formas más eficaces de abordarlos. Los profesores de aprendizaje combinado se asocian con siete rasgos positivos, como la capacidad de reconocer la necesidad de un cambio pedagógico o la confianza en la inclusión de la tecnología en todo proceso de aprendizaje, y cuatro rasgos negativos, como la falta de experiencia con el aprendizaje combinado o la preocupación por el uso que los alumnos hacen de la tecnología. Aquí se examina el aprendizaje combinado en la enseñanza superior para determinar las variables que lo afectan.

El conocer la satisfacción de los estudiantes, es de gran utilidad para las instituciones que los albergan, ya que de ello depende la permanencia de los mismos, el éxito educativo, el rendimiento académico, generando en las

instituciones el interés por mejorar sus políticas de servicios y calidad educativa brindada. Por lo que se debe entender que, los estudiantes que están satisfechos con su experiencia académica son más propensos a completar sus estudios y permanecer en la institución (Marcano, 2022; Mires, 2023; Arce, 2022). De allí radica la importancia, del uso de herramientas que aseguren una buena calidad en educación, en forma muy especial a nivel universitario, lo cual garantiza la mejora continua en el servicio brindado. Tener en consideración cuán importante es la opinión personal y grupal de los estudiantes para hacer avanzar las iniciativas académicas y los enfoques pedagógicos. Los centros educativos podrían modificar y mejorar sus enfoques pedagógicos comprendiendo lo que funciona eficazmente y lo que requiere mejoras (Suárez, 2022; Gutiérrez, 2022).

A lo largo de las últimas 4 décadas del siglo XX, fuerzas tanto internas como externas han influido profundamente en el nivel superior de educación, dando lugar al concepto de excelencia que discierne hoy en las universidades a escala local e internacional. Sin embargo, esta noción no es fija ni inmutable. En pocas palabras, la calidad en la enseñanza superior comprende muchos perfiles, que sobrepasan a la investigación y la docencia. Involucra la creación de un entorno que favorezca el aprendizaje, la investigación y el desarrollo total de los estudiantes, así como la contribución al avance del conocimiento y la sociedad como grupo. La valoración de la calidad a nivel universitario es un tema confuso y multidimensional que suele abordarse mediante procesos de evaluación y acreditación. (Mireles, 2022; Contreras, 2022; Velásquez, 2022).

En la actualidad, la educación universitaria ya no se concibe ni se somete a medición, como hace cincuenta años. Con la llegada de la globalización ha generado nuevos problemas en educación superior, y en algunos casos han empeorado. Todo ello dado, entre otros, por ingresos insuficientes, la aplicación de los mismos métodos, el mantener bajo las mismas condiciones los recursos humanos y materiales, requiriendo estos cambios radicales, acordes al concepto de hoy de lo que es una universidad (Olid, 2022; Portalanza, 2022; Torres, 2023).

En los últimos casi cuarenta años, en nuestro país, se empezó a vivir una expansión descontrolada de universidades y otras instituciones de nivel superior, en su mayoría de naturaleza privada, que por una parte ha servido para menguar el monopolio del conocimiento, generando en estas instituciones que sean

competitivas, demostrando su calidad ya no de la forma tradicional, en la actualidad es a través de la acreditación.

Los profesores se preocupan al inicio o al final del semestre académico porque tienen que implementar una metodología de enseñanza-aprendizaje, lo que frecuentemente les obliga a investigar o consultar avances metodológicos en busca de mejoras en la calidad educativa, específicamente el componente evaluación. Este estudio utilizó una encuesta en línea con una herramienta de medición validada de manera cuantitativa, descriptiva- correlacional y no experimental para investigar las apreciaciones de los estudiantes universitarios en cuanto a la evaluación formativa. La muestra estuvo compuesta por un total de 3.944 estudiantes universitarios. El proceso de evaluación formativa es bien recibido por los estudiantes universitarios, y los resultados son notables y apoyados por varias estadísticas, incluyendo el Alfa de Cronbach (0,951) en el ámbito peruano. concluyendo que los chicos siguen siendo reacios a hablar con sus profesores y que algunos profesores todavía no aplican la evaluación formativa de manera aceptable. (Reynaga-Chávez, 2023).

Por todo lo expuesto, se formula el problema siguiente: ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la calidad de la enseñanza en los estudiantes del V ciclo de Psicología de una universidad privada de Ica-2023?

Esta investigación es relevante, porque son muchas las investigaciones que buscan medir la calidad de servicio, pero no existen muchas investigaciones referentes a servicio en educación peruana.

La presente investigación, tiene una justificación teórica, porque queda respaldada por todas las fuentes bibliográficas con la que cuenta este estudio, de ellas algunas mencionadas en este documento. Asimismo, una justificación práctica, porque se cuenta con un instrumento válido y confiable, y muy reconocido mundialmente, lo cual permite a la investigadora realizar un trabajo de campo. También tiene una base metodológica, ya que debe cumplir varios aspectos de la metodología científica. En concreto, debe utilizar un diseño transversal no experimental y una técnica cuantitativa para buscar posibles correlaciones entre las variables de la población estudiada. Lo que ha de servir para futuras investigaciones, determinar la importancia y lo que influye la calidad de enseñanza en la satisfacción de los estudiantes. El modelo SERVQUAL ofrece un marco útil

para evaluar y mejorar la experiencia educativa. Puede ser utilizado con mucho éxito en la evaluación de estas variables, identificando las áreas que son fuertes y las que necesitan desarrollo. No obstante, es importante complementar esta evaluación con técnicas y parámetros adicionales propios del ámbito educativo.

Por lo tanto, el objetivo principal es determinar la asociación entre calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción de estudiantes de V ciclo de Psicología de una universidad privada, Ica-2023. Además, como objetivos específicos, conocer la relación entre los niveles de satisfacción de los estudiantes del V ciclo de psicología de una universidad privada de Ica, 2023, y la calidad de la enseñanza en sus dimensiones, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Y esto conlleva a una hipótesis general: Los estudiantes del V ciclo de psicología de una universidad privada tienen una relación significativa entre su nivel de satisfacción y la calidad de sus docentes (Ica-2023).

## II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones previas sobre la variable de satisfacción académica a nivel nacional se reporta, a Flores, et al (2023). Esta publicación se propuso investigar la disertación de las características sociodemográficas de los estudiantes universitarios, con el fin de determinar la posible relación con su nivel de satisfacción con la virtualidad educativa, durante la pandemia, y así como la calidad de los servicios educativos. En el estudio, de carácter descriptivo, de nivel correlacional, comparativo, de corte transversal y no experimental, participó una muestra de 492 estudiantes. El estudio empleó las escalas DIHEQS y SATSIB, que evalúan la calidad y la satisfacción de los servicios en la enseñanza superior a distancia de forma multidimensional y unidimensional. Al realizar un análisis confirmatorio para Perú, se obtuvo un KMO para DIHEQS y Bartlett de 0.975, junto con una Significancia de 0.000 y un análisis de Consistencia Alfa de Cronbach de 0.984. Asimismo, para SATSIB, el Alfa es de 0,960, la Sig. de 0,000 y el KMO de 0,950. Los resultados indican una asociación positiva, directa, media (0,527) y estadísticamente significativa (0,000) entre la calidad del servicio y la satisfacción con la educación virtual durante la pandemia en Perú en 2021.

También cabe destacar a Ramos (2022), quien realizó un estudio transversal, correlacional, aplicado, cuantitativo y no experimental. Los resultados demuestran una conexión altamente sustancial para esta muestra entre la satisfacción académica y la educación virtual, lo que revela una asociación altamente significativa entre las variables investigadas.

El estudio de Pérez (2019) también descubrió una conexión entre las puntuaciones de satisfacción de los estudiantes de Derecho y la calidad de los servicios que recibían. Para ello se empleó un método descriptivo correlacional en un grupo de 54 alumnos. Esto permitió deducir que, en dicha Facultad de esta Universidad en Perú, 2019 la felicidad de los estudiantes y la calidad de los servicios que reciben están directamente correlacionados.

El objetivo principal de la tesis de Alfonso y Corahua (2022) fue examinar la capacidad de la institución para proporcionar servicios educativos de alta calidad. La utilización del cuestionario SERVQUAL en una muestra de 259 estudiantes y la combinación de análisis y síntesis con la técnica hipotético-deductiva le confieren las características de un estudio de investigación con un diseño descriptivo directo.



Así, el 62,9% encuestado se declararon algo satisfechos con la calidad recibida de servicios. En consecuencia, puede decirse que estos resultados respaldan la valoración de los alumnos en cuanto a la calidad.

Asimismo, en cuanto al componente de satisfacción académica, Rojas C. (2022) investigó la relación entre el bienestar académico y un entorno ergonómico para estudiantes de ingeniería industrial en Trujillo, Perú. En este estudio no experimental descriptivo correlacional, 95 estudiantes que respondieron cuestionarios sobre ambas variables conformaron la muestra. Se utilizaron el cuestionario de satisfacción académica y un instrumento adicional que se modificó a partir del método LEST para las variables relacionadas con la satisfacción académica y el entorno ergonómico a distancia, respectivamente. Los resultados mostraron una gran relación positiva moderada entre ambos criterios, lo que indica que es necesario mejorar el entorno ergonómico a distancia para aumentar la satisfacción académica estudiantil. Los análisis muestran la existencia de un nivel de correlación positiva bastante fuerte ( $r=0,705$ ;  $0,05$ ) entre las dos variables.

En cuanto a la variable de calidad, se examina la investigación de Yalle (2022). Su objetivo principal es aclarar la conexión entre las percepciones del profesorado sobre el calibre de los servicios de instrucción en una institución de Ica, 2022 y el placer académico. El procesamiento de datos implicó el uso de dos cuestionarios: uno para medir la satisfacción en lo académico y el otro para medir la calidad percibida. Las pruebas de confiabilidad y validez de ambas medidas se completaron satisfactoriamente, arrojando puntajes Alfa de Cronbach de 0,861 y 0,838, respectivamente. Los datos del valor Rho de Spearman para los académicos de una universidad de Ica, 2022, mostraron una asociación directa entre la felicidad académica y la sensación de rendimiento académico, con un valor de correlación de 0,601 y un nivel estadísticamente significativo de 0,000.

En la búsqueda de reportes a nivel internacional, se menciona a Uribe y Marcano (2022). La satisfacción de los estudiantes es ventajosa para las instituciones educativas ya que incide en varios aspectos, como el rendimiento académico, la perseverancia y la capacidad de promulgar políticas para mejorar la calidad y los servicios pedagógicos. Con el objetivo de evaluar la satisfacción de alumnos con respecto a las condiciones institucionales, la elaboración de conocimientos y el desarrollo de prácticas cognitivas, la relación docente-

estudiante, los recursos educativos y las metodologías, entre otros factores, se realizó un estudio exploratorio con metodología cualitativa en la Universidad Estatal Peninsular de Santa Elena, Ecuador. Los estudiantes eran futuros participantes del curso de nivelación que pretendían trabajar en educación inicial y básica durante el año lectivo 2019-2020. Para evaluar el grado de satisfacción se utilizaron cuatro variables y una escala tipo Likert de cinco puntos. El desarrollo de habilidades cognitivas, el alto nivel de satisfacción con el proceso de producción de información y las técnicas creativas de evaluación empleadas por las docentes son los resultados más destacables. El estudio reveló que algunos aspectos de la escuela, como la ventilación, el tamaño, el número de asientos en las distintas aulas, el mantenimiento de los proyectores y la conservación de las aulas, no estaban a la altura.

Igualmente se reporta, el trabajo de Urrutia-San Vicente, et al (2023). Un componente crucial del desarrollo de una nación es la medida de su sistema de enseñanza superior. Es factible determinar el nivel de cumplimiento del perfil del graduado teniendo en cuenta que los estudiantes poseen competencias profesionales que han aprendido en la institución. Esta investigación fue transversal, descriptiva y exploratoria. Los datos provienen a partir de una encuesta creada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) México, la cual mide la opinión de los egresados tanto de la institución educativa como del programa académico en el que estuvieron inscritos. La encuesta se distribuyó electrónicamente. Según los resultados, el 91% de los graduados están satisfechos con su plan de estudios y con el uso que hacen de sus nuevos conocimientos. Los antiguos alumnos hablan muy bien de la calidad del programa educativo y afirman que les ha proporcionado conocimientos específicos en la materia a un alto nivel. Se encontraron oportunidades en varios ámbitos, como la ampliación de la formación para empleos en otros sectores económicos, la mejora de las prácticas profesionales y la actualización del material.

Mohand et al. (2022) afirman que se ha investigado sobre los dos elementos relevantes. Desde la visión organizativa de la universidad, las interacciones entre las personas y sus unidades organizativas, así como las actividades individuales, repercuten en la calidad. Fomentar un proceso de enseñanza-aprendizaje sobresaliente es uno de los objetivos principales de la educación a nivel superior.

Cada estudiante y cada profesor obtienen una evaluación personalizada del calibre de esta tarea. Averiguar el valor de satisfacción que tienen los distintos grupos de profesores y estudiantes con la calidad de la educación superior fue el objetivo de este estudio. Para saber más sobre las ventajas e inconvenientes tanto para profesores como para alumnos, se utilizó un cuestionario. El estudio, que abarcó 560 sujetos en total y una muestra de 450 estudiantes y 110 profesores, estudio realizado en España. Se utilizó el análisis de Pearson para llevar a cabo esta investigación correlacional. Las principales conclusiones indican que tanto los instructores como los alumnos tienen opiniones positivas sobre la forma en que la escuela gestiona sus recursos para las actividades de instrucción, las competencias que aspira a enseñar y sus asociaciones educativas con otras instituciones sociales locales. Se sugiere evaluar las unidades organizativas como sugerencia de mejora.

Se aporta el trabajo de Caisa, et al. (2022) respecto a la investigación de las dos variables. Se considera que uno de los elementos estratégicos más importantes para atraer a los estudiantes, a las instituciones que imparten educación de nivel superior de todo el mundo, es la satisfacción de los estudiantes con la oferta educativa. Para mejorar el nivel de la educación, se han creado varios modelos de satisfacción con el calibre de los servicios educativos. El propósito de este estudio fue investigar la asociación entre la satisfacción de los estudiantes y calidad de los servicios de educación postsecundaria ofrecidos por las universidades ecuatorianas de la región de Tungurahua. Se aplicó una encuesta transversal a 293 estudiantes universitarios de último curso. Los resultados del estudio demostraron que el acceso a los servicios educativos, las instalaciones y el equipamiento docente, el ambiente educativo, las actividades educativas y los resultados educativos conforman las cinco dimensiones del modelo teórico sugerido para medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios brindados a nivel educativo. Además, las cuatro dimensiones de la calidad de los servicios educativos, es decir, las dimensiones del 1 al 4, influyen en la satisfacción de los estudiantes con sus resultados académicos, siendo las actividades educativas las que más influyen. Los resultados de este estudio pueden utilizarse para recomendar una serie de acciones que las universidades deberían emprender con el fin de mejorar los resultados académicos y atraer y mantener a los estudiantes mediante el aumento de la satisfacción de los estudiantes con los servicios que

reciben. Las Bases teóricas de la presente investigación, en cuanto a las variables en estudio calidad de la enseñanza universitaria, se hace referencia a una serie de aspectos o estrategias complementarios que funcionan bien juntos. Según Toranzos (1996), hay varias formas de concebir la calidad en el contexto de la educación. La palabra "eficacia" puede utilizarse para describir la calidad en un sentido de primera persona: Una educación de alta calidad garantizaría que los alumnos dominan el material que se espera que sepan al finalizar el curso académico. Lo que deberían haber aprendido al finalizar determinados ciclos o niveles. En este aspecto, se destacan los resultados de aprendizaje que la acción educativa produce realmente. La "pertinencia" de lo que se enseña en el sistema en términos del individuo y del contexto social más amplio se denomina segunda dimensión de calidad. Esta segunda dimensión se refiere a la calidad del sistema y su "relevancia" para las personas y la sociedad (SINEACE, 2016). Es decir, desde este punto de vista, una gran educación sería aquella cuya materia respondiera efectivamente a lo que el alumno necesita para crecer personalmente, así como a lo que necesita para crecer y desenvolverse con éxito en la sociedad en sus diversos ámbitos. Esta parte de la idea dónde encajan los objetivos relacionados con la actividad instructiva y su realización en los diseños y recursos para los cursos. Conceptos corroborados por Avila, et al. (2022) El tercer y último factor es la calidad de los "procesos" y recursos que el sistema proporciona a los estudiantes para llevar a cabo su experiencia educativa. Esta perspectiva afirma que los elementos de una educación de alta calidad incluyen cosas como un entorno físico adecuado para la instrucción, miembros del profesorado debidamente cualificados para sus funciones como docentes, excelentes materiales de estudio y trabajo, técnicas didácticas apropiadas, etc. (De Educación, 2003). En este aspecto de la noción se prioriza el análisis de las herramientas empleadas en la actividad educativa. Cuando uno aborda el tema, aunque sea casualmente, llega a la conclusión de que la excelencia es fundamentalmente una idea filosófica. No existe una definición correcta de lo que es la calidad y de cómo se muestra en las instituciones educativas, ya que las definiciones de calidad varían y, en cierta medida, representan ideas diferentes sobre los individuos y la sociedad. Dado que en la actualidad la enseñanza superior repercute no sólo en los educadores (profesores, estudiantes, directores, gestores), los gobiernos y sus organismos,

sino también en las empresas y los empleadores, que consideran a las universidades como centros de producción de saberes, conocimientos y la tecnología necesarios para seguir el ritmo del desarrollo económico teniendo en cuenta la rentabilidad, la relación coste-beneficio y la calidad universitaria, así como para la formación de grandes profesionales de nivel alto. (Dominguez, et al., 2022).

Sin duda, la riqueza intelectual, más que la riqueza financiera, es el recurso más valorado de un individuo en la era del conocimiento (Chiavenato, 2014). Por lo tanto, se puede decir que el estándar de los servicios y los diversos niveles de la educación es primordial para el crecimiento del Perú y del resto del mundo. Prueba de ello es que la educación fue catalogada como uno de los grandes Objetivos, contando con los tres grandes factores, sociedad, economía y medio ambiente, del Desarrollo Sostenible 2030 por la ONU (2017), resaltando la necesidad de asegurar una educación inclusiva y equitativa en cuanto a calidad y generar chances en aprendizaje constante y para todos. Reflexiones similares en el trabajo de Alonso (2022), en el que añade que el compromiso y capacitación de todas las partes involucradas, con el propósito de lograr la satisfacción tanto a nivel interno como externo, de los usuarios. Con el beneplácito de la nueva Ley Universitaria N° 30220 en Perú en 2014, se creó la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Actualmente, la SUNEDU está a cargo del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2016), que supervisa los procedimientos nacionales de acreditación de las universidades en sus dos formas, públicas y privadas.

Varios estudios han elaborado modelos de gran calidad. Las expectativas de los consumidores vienen determinadas por "la comunicación oral, las necesidades propias, las experiencias con el servicio y las comunicaciones externas", según el modelo de Parasuraman et al., que se resume en que "la calidad es la diferencia entre las expectativas y las percepciones". Además, considera cinco aspectos para evaluar la calidad de un servicio: componentes tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. Estos factores se miden y evalúan mediante un cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). La metodología más popular para valorar la calidad del servicio en el sector educativo es SERVQUAL. Muchos autores han intentado modificar o mejorar este modelo para evaluar diversos atributos de calidad debido a la discrepancia entre las expectativas

y las opiniones de los estudiantes (Aboubakr, et al., 2022). Este modelo no fue concebido especialmente con el fin de solo evaluar la calidad de la enseñanza en contextos educativos, aunque en un principio se estableció para evaluar la calidad de los servicios en general. No obstante, los principios de SERVQUAL, incluida la calidad de la enseñanza, se han aplicado al contexto educativo en determinadas investigaciones y adaptaciones. (Enayati, et al., 2023). Las dimensiones de SERVQUAL pueden modificarse para representar facetas particulares de la enseñanza y el aprendizaje cuando se aplica en un contexto educativo. En estudios ulteriores, se tiene el aporte de Prabhu (2023) que contribuye a una mejor comprensión de la conceptualización de la calidad del servicio centrada en las escalas de medición y las técnicas de operacionalización.

### III. METODOLOGÍA

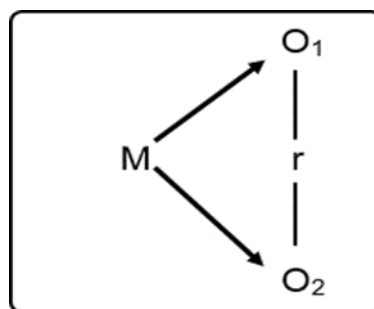
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Fue del tipo Básica, también llamada “pura” con el propósito de generar información y acrecentarla, sin preocuparse por la práctica o la aplicación de este conocimiento. (Hernández, et al., 2006).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Al no modificar ninguna variable, esta encaja en lo no experimental. Su metodología descriptiva, correlacional y transversal se define por su objetivo de determinar el nivel de asociación entre las variables investigadas, en este caso, la calidad de enseñanza y el nivel de satisfacción. (Sánchez, 2014, p.28).



Donde:

M = Muestra probabilística.

O<sub>1</sub> = Calidad de enseñanza.

O<sub>2</sub> = Nivel de Satisfacción.

r = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización Variables

**Variable independiente:** Calidad de enseñanza.

**Definición conceptual:** Según Parasuraman, et al. (1985), la calidad en el entender de los servicios, se basa en la evaluación subjetiva de los usuarios sobre la diferencia entre lo que esperaban y lo que realmente experimentaron, en las cinco dimensiones muy conocidas.

**Definición operacional:** La variable Calidad de enseñanza fue analizada a través de cinco dimensiones y 22 ítems.

**Indicadores:**

Marco digital

Técnicas para trabajar a distancia

Seguridad en la enseñanza

Asistencia académica

Excelencia en el servicio

Prestación de asistencia

Retroalimentación Seguridad y confianza

Utilización de las TIC Atención individualizada

Conocimiento de las necesidades

**Escala de medición:** Ordinal

**Escala Likert**

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

**Variable dependiente:** Satisfacción estudiantil.

**Definición conceptual:** Según Sánchez (2018), los conceptos de satisfacción de deseos, bienestar, comodidad, felicidad, calma, placer, encanto, satisfacción, alegría, equilibrio y disfrute parecen estar directa y fuertemente relacionados con la idea de satisfacción.

**Definición operacional:** Las dimensiones a estudiar son: enseñanza-aprendizaje, servicio de extensión académica e infraestructura y consta de 21 ítems.

**Indicadores:**

Instrucción

Retroalimentación

Evaluaciones

Proyección a la sociedad

Conferencias Actividades culturales

Reconocimiento de los alumnos



Áreas de instrucción

Adecuadas infraestructuras

El auditorio

**Escala de medición:** Ordinal

Escala Likert

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Para esta investigación, la conformaron todos los estudiantes de V ciclo de Psicología de una universidad Privada de Ica, que corresponden a 75 entre dos turnos. Un grupo poblacional, según Sánchez et al. (2018), está conformado por los componentes que exhiben homogeneidad y particularidades que están dispuestos a ser reconocidos para ventaja del investigador.

Criterios de inclusión: Estudiantes de Psicología de V ciclo, matriculados en 2023-2

Criterios de exclusión: Estudiantes de Psicología de ciclos diferentes a quinto ciclo, y aquellos que no quisieron participar en la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

Según Hernández, et al. (2006), es un subgrupo de la población. Para el estudio, estuvo constituida por 75 estudiantes de Psicología del V ciclo.

#### **3.3.3. Muestreo**

La investigación no requirió muestreo de probabilidad alguna, por ser una muestra manejable, no fue necesario el uso de un estadígrafo, para la obtención de un grupo representativo. Por lo cual se considera Población censal o muestral (Hernández, et al., 2006).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Un estudiante de Psicología de V ciclo matriculado en el semestre 2023-II de la universidad privada en estudio, de Ica.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario sirvió de instrumento y la encuesta de técnica. La aplicación de la técnica de la encuesta hizo posible la recogida de datos, partiendo de la base de que una preparación y una ejecución meticulosas de cada fase del proceso, influyen notablemente en la calidad del producto final. El instrumento para la investigación fue el cuestionario, muy valioso en investigación académica debido a su capacidad en recopilar datos de manera eficiente y estandarizada. Para medir la variable Calidad de enseñanza, se aplicó un instrumento de 22 ítems distribuidos en la medición de sus cinco dimensiones. Para la variable Satisfacción de los estudiantes, se empleó un cuestionario de 21 ítems. Ambos instrumentos pasaron por juicio de expertos (3).

Desde una perspectiva de confiabilidad, la consistencia interna de los ítems, indican que los instrumentos de ambas variables son confiables.

<b>Variable evaluada</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Cantidad de ítems</b>
Calidad de enseñanza	0,895	22

<b>Variable evaluada</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Cantidad de ítems</b>
Nivel de satisfacción	0,826	21

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento realizado, ha sido siguiendo los pasos iniciales del método científico, búsqueda teórica, planteamiento del problema, justificación de la investigación, tipo y diseño metodológico. Como siguiente paso, fue hacer contacto con las autoridades para los permisos correspondientes, luego se delimitó la población y la muestra estudiada. Se elaboraron los cuestionarios, para la encuesta online, por Google form. Se acordó el día, para informar a los participantes de lo que consiste el estudio, distribuir a sus celulares los formularios. Finalmente,

recabar toda la información en una hoja Excel, para su respectivo análisis estadístico y los resultados de los mismos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó la prueba de normalidad, que por tratarse de una muestra mayor a cincuenta, se utilizó Kolmogorov Smirnov (Tabla 3), aceptando la hipótesis alterna (H1). El programa de análisis de datos compatible con SPSS 28 incluye los siguientes procedimientos de análisis de datos: vistas de disposición de los datos, organización por variables y construcción a partir de los datos. La escala de las variables pertinentes de la encuesta se utilizó para calcular las puntuaciones y, como parte del análisis descriptivo, las preguntas se organizaron como datos absolutos y distribuciones de frecuencias relativas en tablas relativas a los sujetos del estudio. Tras la prueba de normalidad, la Rho de Spearman fue el estadístico pertinente para este estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las normas del código de ética creado en la Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV, del artículo 22 de la ley 30220 que ha desarrollado la SUNEDU, sirvieron de fundamento a las preocupaciones éticas. que garantizaron el respeto y salvaguarda de los derechos de los estudiantes participantes en la investigación y la justificación ética de la misma. El carácter voluntario de la recogida de información exigió el consentimiento previo de los participantes. La institución y el anonimato de los participantes están protegidos por las normas de confidencialidad que sustentan este estudio. Se mantuvo la coherencia de la información de acuerdo con el concepto de autenticidad. así como la inventiva, utilizando fuentes fidedignas y dando crédito propio a los autores. Las siguientes consideraciones éticas refuerzan el informe.

**Confiable:** Todo el trabajo de investigación se realizará por la investigadora.

**Autenticidad:** La información se presenta de forma lógica y es fruto del trabajo de la investigadora.

**Originalidad:** Se utilizó un programa antiplagio (Turnitin) para verificar el contenido del informe, que se obtuvo de fuentes fiables, citó con precisión a los autores y parafraseó los pasajes textuales.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### Objetivo descriptivo N°1

Determinar el Nivel de la Calidad de la Enseñanza en *Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada- Ica 2023*

**Tabla 1**

*Nivel de la Calidad de la Enseñanza en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

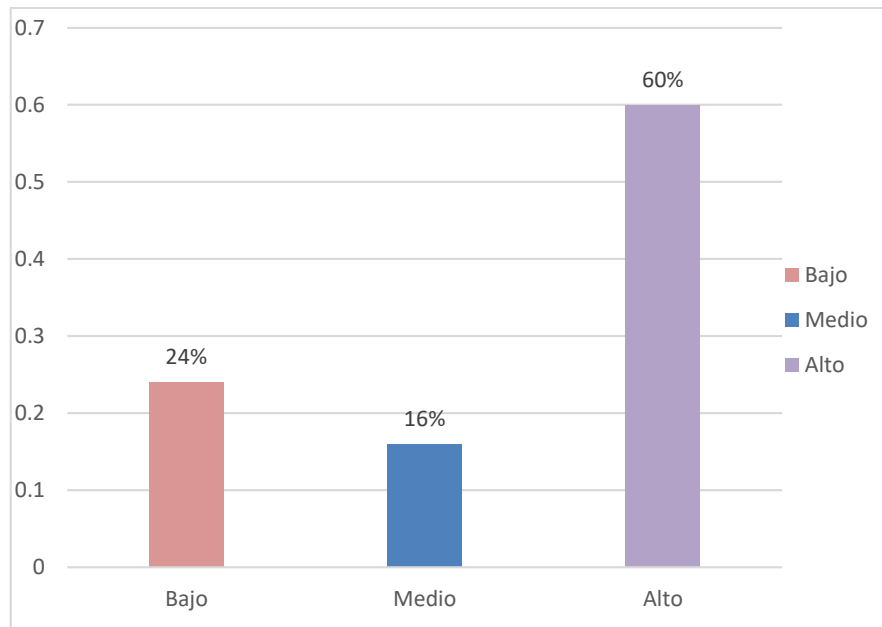
Niveles	(Yi-1 -Yi)	fi	%	
Bajo	22	52	18	24
Medio	52	82	12	16
Alto	82	112	45	60

**Nota.** Se muestran los niveles y las valoraciones porcentuales para la Calidad de la enseñanza

En la primera tabla se observa que el 60% de los alumnos muestran un elevado nivel en la calidad de la enseñanza, con puntuaciones que oscilan entre 82 y 120 puntos. Además, el 24% de los estudiantes tienen un nivel bajo en cuanto a la calidad de la enseñanza, con puntuaciones entre 22 y 52 puntos, mientras que un 16% tienen un nivel medio.

**Figura 1**

*Nivel de la Calidad de la Enseñanza en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023*



**Nota.** Se muestran los niveles y las valoraciones porcentuales para la Calidad de la enseñanza

## Objetivo descriptivo N°2

Determinar el nivel de satisfacción en *estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023*.

**Tabla 2**

*Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023*

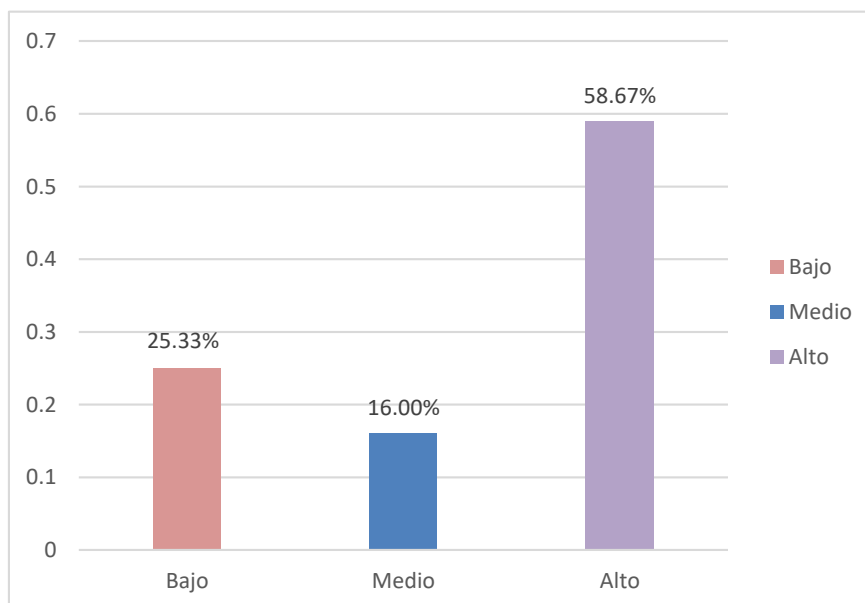
Niveles	(Yi-1 -Yi)		fi	%
Bajo	21	49	19	25.33
Medio	49	77	12	16
Alto	77	105	43	58.67

**Nota.** Se muestran los niveles y las valoraciones porcentuales para la Satisfacción de estudiantes.

En la segunda tabla se expone el grado de satisfacción de los estudiantes de psicología, evidenciando que el 58.67% experimenta un nivel elevado, el 25.33% muestra un nivel bajo y únicamente el 16% exhibe un nivel medio.

## Figura 2

*Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*



**Nota.** Se muestran los niveles y las valoraciones porcentuales para la Satisfacción en estudiantes.

## 4.2. Análisis inferencial

### Pruebas de normalidad de variables

Ho: Los datos presentan una distribución normal.

H1: Los datos no presentan una distribución normal.

**Tabla 3**

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las Variables en Estudio.*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Decisión
	Estadístico	gl	Sig.	
Calidad de la enseñanza	0.281	75	0.000	No normal
Satisfacción del estudiante	0.276	75	0.000	No normal
Elementos tangibles	0.188	75	0.000	No normal
Fiabilidad	0.208	75	0.000	No normal
Capacidad de respuesta	0.217	75	0.000	No normal
Seguridad	0.198	75	0.000	No normal
Empatía	0.238	75	0.000	No normal

**Nota.** Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov — Smirnov para las variables de estudio y sus dimensiones, en donde el valor de sig. es menor al 0.05, señalando que los datos no presentan una distribución normal, para lo cual la prueba estadística a aplicar fue la prueba de Rho, de Spearman.



**Objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad de enseñanza y nivel de satisfacción en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.

**Tabla 4**

*Relación entre la Calidad de la Enseñanza y el Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

	Rho de Spearman	Calidad de la enseñanza	Nivel de Satisfacción del estudiante
Calidad de la enseñanza	Coeficiente de correlación	1.000	0.678
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	75	75
Nivel de Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0.678	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	75	75

**Nota.** Prueba de correlación con  $\alpha = 0.05$

Se cuenta con un coeficiente de correlación de 0.678 y un valor p de 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se concluye que hay una relación considerable y estadísticamente significativa entre la calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción en estudiantes de una universidad privada en Ica en el año 2023, con un nivel de significancia del 5%.

**Objetivo específico 1:** Establecer la relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción en estudiantes de psicología en una Universidad Privada, Ica-2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la Calidad de la Enseñanza, en su Dimensión Aspectos Tangibles, y el Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

Rho de Spearman		Elementos tangibles	Nivel de Satisfacción del estudiante
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0.354
	Sig. (bilateral)		0.010
	N	75	75
Nivel de Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0.354	1.000
	Sig. (bilateral)	0.010	
	N	75	75

**Nota.** Prueba de correlación con  $\alpha = 0.05$

Se obtiene un coeficiente de correlación de 0.354 y un valor p de 0.010, que es inferior a 0.05. Por lo tanto, se afirma que hay una relación de baja intensidad, pero estadísticamente significativa entre la calidad de la enseñanza, específicamente en su aspecto de elementos tangibles, y el nivel de satisfacción en estudiantes de una universidad privada en Ica en el año 2023, con un nivel de significancia del 5%.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión fiabilidad, con el nivel de satisfacción en estudiantes de psicología en una Universidad Privada – Ica 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre la Calidad de la Enseñanza, en su Dimensión Fiabilidad, y el Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

	Rho de Spearman	Fiabilidad	Nivel de Satisfacción del estudiante
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.235
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	75	75
Nivel de Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0.235	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	75	75

**Nota.** Prueba de correlación con  $\alpha = 0.05$

Se tiene un coeficiente de correlación de 0.235 y  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo que se dice que existe relación baja pero significativa entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión fiabilidad, y el nivel de satisfacción en estudiantes de una universidad privada Ica 2023, a un nivel de significancia del 5%.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión capacidad de respuesta, con el nivel de satisfacción en estudiantes de psicología en una Universidad Privada — Ica 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre la Calidad de la Enseñanza, en su Dimensión Capacidad de Respuesta, y el Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

	Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Nivel de Satisfacción del estudiante
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.125
	Sig. (bilateral)		0.030
	N	75	75
Nivel de Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0.125	1.000
	Sig. (bilateral)	0.030	
	N	75	75

**Nota.** Prueba de correlación con  $\alpha = 0.05$

Se tiene un coeficiente de correlación de 0.125 y  $p = 0.030 < 0.05$ , por lo que se dice que existe una baja relación, pero significativa entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión capacidad de respuesta, y el nivel de satisfacción en estudiantes de una universidad privada Ica 2023, a un nivel de significancia del 5%.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión seguridad, con el nivel de satisfacción en estudiantes de psicología en una Universidad Privada — Ica 2023.

**Tabla 8**

*Relación entre la Calidad de la Enseñanza, en su Dimensión Seguridad, y el Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

	Rho de Spearman	Seguridad	Nivel de Satisfacción del estudiante
Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.025
	Sig. (bilateral)		0.033
	N	75	75
Nivel de Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0.025	1.000
	Sig. (bilateral)	0.033	
	N	75	75

**Nota.** Prueba de correlación con  $\alpha = 0.05$

A un nivel de significancia del cinco por ciento, se afirma que existe relación muy débil pero significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de enseñanza y la satisfacción estudiantil en una universidad privada de Ica-2023, según los resultados de la Tabla 8, que además muestran un coeficiente de correlación de 0,025 y  $p = 0,033 < 0,05$ .

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación entre la calidad de la enseñanza, en su dimensión empatía, con el nivel de satisfacción en estudiantes de psicología en una Universidad Privada — Ica 2023

**Tabla 9**

*Relación entre la Calidad de la Enseñanza, en su Dimensión Empatía, y el Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Psicología de una Universidad Privada, Ica-2023.*

	Rho de Spearman	Empatía	Nivel de Satisfacción del estudiante
Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.651
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	75	75
Nivel de Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0.651	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	75	75

**Nota.** Prueba de correlación con  $\alpha = 0.05$

De acuerdo con los resultados, que se muestran en la Tabla 9, existe una correlación alta y significativa, a un nivel de significancia del 5%, entre la dimensión empatía de la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Ica-2023. La prueba es significativa, con un valor p de  $0,001 < 0,05$ .

## V. DISCUSIÓN

Con un nivel de significancia del 5%, se detectó la existencia de una correlación directa y positiva entre las dos variables con respecto al objetivo principal, que era conocer cómo se relacionaban la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes. La hipótesis planteada se ve respaldada por estos hallazgos. El análisis descriptivo de la investigación, muestra los valores altos que otorgan los estudiantes encuestados a ambas variables. La Calidad de enseñanza con un 60% en un nivel alto, y Satisfacción con un 58.67% en un nivel alto. Estos resultados, reflejan en primera instancia, lo crucial e importante que consideran los estudiantes de Psicología encuestados, a la calidad de enseñanza, en todas sus dimensiones, para cumplir con lo que esperan de su universidad y lograr su satisfacción académica. Los resultados reflejan clara semejanza a los trabajos de investigación de Flores, et al (2023), que halló asociación directa y significativa entre calidad de servicio educativo y satisfacción de estudiantes con la educación virtual en pandemia. En la misma línea está el trabajo de Ramos (2022), que reportó relación significativa entre las variables. También es necesario mencionar el trabajo de Pérez (2019), que encontró relación entre las variables, trabajo realizado en estudiantes de Derecho. La uniformidad de los resultados ilustra ampliamente la importancia de la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes para el éxito académico, el crecimiento profesional y personal y los efectos a largo plazo de las universidades. El grado de la asociación varía entre las investigaciones, potencialmente debido al tamaño de la muestra, pero todas coinciden en que existe una relación. En consecuencia, se afirma que no se ha descubierto ninguna investigación que arroje resultados incoherentes. Al realizar un análisis detallado de cada aspecto de la calidad de la enseñanza y examinar su posible correlación con la satisfacción de los estudiantes (objetivos específicos del estudio), resultó evidente que la dimensión relativa a los "aspectos tangibles" tenía un peso significativo. Esto se debe a que los estudiantes valoran mucho el aspecto físico del aula, los recursos disponibles para la enseñanza y la tecnología utilizada en el aula. Si se cumplen las expectativas de los alumnos, se evalúan todas estas partes concretas del servicio. De Educación (2003), en la ley general N° 28044, que señala que las instalaciones, herramientas, servicios y materiales didácticos deben ser

adecuados a las necesidades del mundo moderno, apoya estas conclusiones. Si bien es sólo un componente que incide en la calidad de la enseñanza, la dimensión de las características tangibles puede tener consecuencias significativas en la forma como los estudiantes construyen sus opiniones y experiencias en el aula. Es crucial equilibrar esta dimensión con otras áreas de calidad. La dimensión “fiabilidad” fue evaluada por los estudiantes de relación baja pero directa con la satisfacción de los estudiantes, entendiendo a esta dimensión como la consistencia y precisión de la entrega de la enseñanza, la claridad de las expectativas académicas, la disponibilidad y eficacia de los recursos educativos, etc. En resumen, la capacidad de la universidad para prestar con precisión y coherencia el servicio prometido. Los alumnos esperan una prestación de servicios sin errores y coherente. Según Parasuraman, et al. (1988), todo lo anterior está validado y es crucial a la hora de considerar la calidad de la enseñanza. El modelo SERVQUAL define la fiabilidad como la capacidad de cumplir con el servicio prometido con precisión y fiabilidad. En el ámbito de la educación, significa que la enseñanza debe impartirse con precisión y coherencia. Dicho de otra forma, es fundamental para establecer un entorno educativo sólido y confiable. La consistencia en la entrega del contenido, la evaluación justa y la planificación docente, son elementos clave que contribuyen al éxito y la efectividad del proceso educativo. La fiabilidad en la enseñanza ayuda a construir la confianza entre los estudiantes, los padres y los educadores. Cuando los estudiantes saben qué esperar y sienten que pueden confiar en la consistencia de la enseñanza, la probabilidad es mayor en que se comprometan y participen activamente en el proceso de aprendizaje. La dimensión “capacidad de respuesta” también presentó como respuesta por los estudiantes, la existencia de relación directa y significativa con la satisfacción de los estudiantes, lo cual es entendido como la disposición del profesorado para ayudar y proporcionar asistencia a los estudiantes, la retroalimentación efectiva, la adaptabilidad a las necesidades individuales de los estudiantes, etc. Uno de los factores que hacen que la dimensión de receptividad sea tan importante es que está relacionada con la voluntad del personal docente de ajustarse a las demandas únicas de cada estudiante; Las observaciones rápidas y perspicaces son un componente clave de una buena retroalimentación, ya que permiten a los estudiantes identificar sus áreas de fortaleza y crecimiento para que puedan seguir mejorando; Abordar lo antes



posible los problemas que surjan a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje, como malentendidos sobre el material, conflictos en el aula u otros posibles obstáculos; Acceso a recursos y apoyo: Se refiere a la ventaja que tienen los estudiantes cuando pueden acceder fácil y rápidamente a actividades extraescolares, bibliotecas, laboratorios y otros recursos. Los docentes que pueden ajustar su enfoque según las necesidades cambiantes de los estudiantes, demuestran una capacidad de respuesta efectiva; Fomentar la participación de los estudiantes implica crear una atmósfera de aprendizaje positiva y animar a que se responda con prontitud a sus preguntas e inquietudes. Cuando sus necesidades se satisfacen con prontitud, los estudiantes se sienten más apoyados. En consecuencia, la capacidad de respuesta en el aula es crucial para satisfacer las necesidades propias de cada alumno, realizar críticas constructivas, encontrar soluciones rápidas a los problemas y garantizar un acceso flexible a los materiales de aprendizaje. Perfeccionar la calidad de la enseñanza incorporando esta dimensión hace que el aprendizaje sea considerablemente más eficaz y satisfactorio. La dimensión “seguridad” mantuvo la misma línea de relación directa y significativa, con la satisfacción de los estudiantes, lo cual se entiende como la capacidad de la universidad para inspirar confianza y reducir los riesgos percibidos por los estudiantes. Estos quieren sentirse seguros y protegidos al utilizar el servicio. La creación de un entorno educativo que inspire confianza, la gestión efectiva del aula, la seguridad académica y emocional de los estudiantes, etc. Su importancia se ve acentuada por la atmósfera emocional de seguridad que proporciona, que permite a los estudiantes hacer preguntas, compartir sus pensamientos y su intervención activa en el proceso de aprendizaje sin preocuparse de ser juzgados o acosados; Prevención del acoso, porque un entorno libre de intimidación y acoso promueve un aprendizaje saludable y positivo; Seguridad física en las instalaciones, por lo que las instalaciones universitarias deben cumplir con estándares de seguridad para prevenir accidentes y situaciones peligrosas; Confidencialidad y Privacidad, los docentes y el personal, deben asegurarse de manejar la información de los estudiantes, de manera segura y ética; La prevención de riesgos puede implicar la ejecución de procedimientos de seguridad de emergencia y la evaluación rutinaria de la infraestructura de las universidades; Relaciones de confianza, cuando los estudiantes y sus familias

sienten que están en un entorno seguro, es más probable que participen activamente en la educación; Bienestar emocional de los docentes, porque los docentes que se sienten seguros en su entorno de trabajo pueden desempeñarse mejor y brindan un mejor apoyo a los estudiantes. Todos los puntos mencionados pueden resumirse diciendo que el componente de seguridad de la enseñanza de alta calidad es esencial para fomentar una atmósfera que favorezca el éxito del aprendizaje, salvaguardar la salud mental y física del profesorado y los estudiantes, y desarrollar conexiones de confianza que apoyen el rendimiento académico. La dimensión “empatía” es la dimensión a destacar por los estudiantes, evaluándola como una relación alta y significativa con la satisfacción de los estudiantes, entendiéndose como la capacidad de los docentes para comprender y abordar las necesidades propias de los estudiantes, la comunicación efectiva, la atención personalizada, etc. La importancia de esta dimensión radica principalmente en Conexión y relaciones positivas, es cuando los docentes demuestran comprensión y sensibilidad hacia las experiencias individuales de los estudiantes, se establecen relaciones más fuertes y positivas; Motivación y participación, es cuando los estudiantes son más propensos a la participación activa en el proceso de aprendizaje cuando sienten que los educadores se preocupan por ellos como individuos; Adaptación a las necesidades individuales, se da cuando los docentes empáticos son más propensos a adaptar sus métodos de enseñanza para satisfacer las diversas necesidades de aprendizaje de los estudiantes; Apoyo emocional, el bienestar general de los alumnos puede beneficiarse de este vínculo emocional; Clima de aula positivo, se da cuando los estudiantes sienten que son comprendidos y apoyados, con ello se promueve un ambiente en el que se sienten seguros para expresar sus ideas y hacer preguntas; Resolución de conflictos, es cuando los docentes empáticos pueden abordar los conflictos de manera efectiva al comprender las perspectivas de los estudiantes y encontrar soluciones que beneficien a todos; Fomento de la inclusión, es cuando los docentes empáticos reconocen y celebran la diversidad, establecer un entorno en el que cada alumno se sienta apreciado y valorado; Desarrollo de habilidades socioemocionales, al ver y experimentar la empatía, los estudiantes están más inclinados a desarrollar estas habilidades en sí mismos. De lo anterior se deduce que una enseñanza eficaz requiere empatía para crear vínculos sólidos con los alumnos, inspirarlos, satisfacer

sus necesidades particulares, ofrecerles apoyo emocional y fomentar un entorno de aprendizaje acogedor y solidario. Los profesores empáticos son esenciales para el éxito intelectual y emocional de sus alumnos. (Perez, J., 2020). En la presente investigación se aplicó un diseño descriptivo correlacional y transversal, entendiendo a este diseño como un enfoque de investigación de tipo básico que busca describir las relaciones entre las variables en un solo momento específico. Este diseño tiene como “Fortalezas” la Visión general rápida, lo que permite sea eficiente y útil para obtener información de manera oportuna; Costo y tiempo eficientes, esto lo hace práctico para investigaciones con recursos limitados; Identificación de correlaciones, permite identificar correlaciones entre variables, como la relación entre ciertos aspectos de la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil; Diseño simple, cualidad que lo hace fácil de implementar, lo que lo hace accesible para investigadores y profesionales de la educación; Relevancia práctica inmediata; dado que se centra en un momento específico, los resultados pueden tener relevancia práctica inmediata para los docentes y responsables de la toma de decisiones. Pero también presenta “Debilidades” a destacar, como que es No causal, porque no permite establecer relaciones causales entre las variables, ni la dirección entre ellas; No considera cambios temporales, porque al darse en un solo momento, no detecta cambios a lo largo del tiempo, por lo que las fluctuaciones pueden pasar desapercibidas; Omisión de factores contextuales, porque no considera estos factores también llamados históricos, lo cuales podrían influir en la calidad de la enseñanza o satisfacción de los estudiantes; Posible sesgo temporal, porque los resultados pueden estar sesgados por eventos temporales o circunstancias específicas que ocurrieron durante el período de estudio; No Permite inferir Causalidad, aunque puede identificar correlaciones, no puede determinar si una variable causa la otra. Pueden existir variables de confusión que afecten la relación; Limitaciones en el Estudio de Procesos Educativos Complejos, porque al ser un diseño estático, puede tener dificultades para capturar la complejidad de los procesos educativos, ya que estos a menudo involucran cambios y evolución a lo largo del tiempo. Se puede resumir, que este diseño es útil para proporcionar una instantánea de la relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil, pero tiene limitaciones importantes en términos de causalidad y cambios temporales. Puede ser

complementario con enfoques de investigación más longitudinales o cualitativos para obtener una comprensión más completa y profunda. Dado que afecta tanto al proceso educativo como a los resultados a largo plazo, el estudio es relevante. Una de las cosas que podemos destacar es la Mejora Continua, ya que es una gran fuente de información para el desarrollo continuo. Esto se consigue mediante la evaluación continua de la calidad de la enseñanza y de la felicidad de los alumnos. Permite identificar fortalezas y debilidades, útil para las instituciones y docentes para ajustar sus métodos y enfoques a fin de optimizar el aprendizaje; el Éxito Académico, porque la calidad de la enseñanza tiene un impacto directo en el éxito académico de los estudiantes; Retención y graduación, porque la satisfacción de los estudiantes está vinculada a la retención y la tasa de graduación; El desarrollo de competencias clave, como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la comunicación eficaz, es tan importante como la transmisión de conocimientos en una enseñanza de alta calidad; Preparación para el mercado laboral, la calidad de la enseñanza puede influir en la preparación de los estudiantes para el mercado laboral; Satisfacción y bienestar estudiantil, porque la satisfacción de los estudiantes está estrechamente relacionada con su bienestar general; Reputación estudiantil, porque la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil afectan la reputación de la institución; Competitividad Institucional, porque en un entorno educativo cada vez más competitivo, las instituciones que ofrecen una calidad de enseñanza excepcional y generan altos niveles de satisfacción son más competitivas y atraen a estudiantes, profesores y recursos significativos. Tras una explicación exhaustiva, es posible resumir diciendo que, para garantizar el rendimiento académico, el bienestar de los estudiantes y la competitividad institucional, la investigación sobre la calidad de la enseñanza y la felicidad de los estudiantes es crucial. Ofrece información útil para la toma de decisiones, la planificación estratégica y la mejora continua en beneficio de la comunidad educativa en su conjunto.

Como último análisis de la aplicación del modelo SERVQUAL al estudio de la calidad docente, es significativo porque puede ofrecer un marco útil para evaluar y mejorar la experiencia educativa, destacando las áreas que son fuertes y las que necesitan mejorar. No obstante, es imprescindible complementar esta evaluación con otras metodologías y métricas propias del aula.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se halló la existencia de asociación directa y significativa entre la variable calidad de la enseñanza y el nivel de satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Ica -2023, con correlación de 0,678 y una significancia  $<0,05$  ( $p=0,000$ ). Así, al 5% de significancia, se puede verificar que existe una relación directa pero débil entre las variables. Esto ilustra la importancia que los estudiantes encuestados, conceden a la calidad de la enseñanza y a la satisfacción de los estudiantes.
- Segunda:** Se puede confirmar que existe una relación baja pero directa entre las variables al 5% de significancia. En concreto, existe un valor significativo  $<0,05$  ( $p=0,010$ ) y un coeficiente de correlación de 0,354 entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la enseñanza, en su dimensión de elementos tangibles. Estos resultados, muestran que los estudiantes esperan más, en cuanto a la infraestructura de la institución.
- Tercera:** Se puede concluir que existe una correlación baja pero directa y una relación altamente significativa entre las variables al 5% de significancia entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes, con una significancia  $<0,05$  ( $p=0,000$ ) y un coeficiente de correlación de 0,235. Resultados, que transmiten el sentir de los estudiantes y que miran con cautela, lo preparados que pueden estar para entrar al mundo laboral.
- Cuarta:** Con un coeficiente de correlación de 0,125 y una significancia  $<0,05$  ( $p=0,030$ ), existe una relación baja entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes. Como resultado, se puede confirmar que existe una correlación baja pero directa y que es altamente significativa entre las variables al 5% de significancia. Los estudiantes en esta dimensión demuestran a través de la encuesta, que sus dudas no son aclaradas tal cual esperan.

**Quinta:** Se puede confirmar que existe una correlación baja pero directa y que es significativa entre las variables al 5% de significancia. Existe una relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes, con una significancia  $<0,05$  ( $p=0,033$ ) y un coeficiente de correlación de 0,025. A través de la encuesta, los estudiantes muestran no estar muy seguros en cuanto a lo que les está brindando la universidad.

**Sexta:** Con una significancia  $<0,05$  ( $p=0,001$ ) y un coeficiente de correlación de 0,651, existe una relación baja entre la dimensión empatía de la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes. Como resultado, se puede confirmar que existe una correlación baja pero directa y altamente significativa entre las variables al 5% de significancia. Los estudiantes manifiestan, a través de la investigación de campo, que no ven a los docentes muy identificados con sus problemas y, brindarles la ayuda que esperan.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Dado los resultados obtenidos, se recomienda a nuevos investigadores, establecer claramente los objetivos de investigación. ¿Qué aspectos de la calidad de enseñanza y satisfacción estudiantil se están evaluando? Asimismo, considerar la relación entre estos dos conceptos y cómo se pueden medir de manera efectiva.
- Segunda:** Se recomienda a futuros investigadores, considerar la posibilidad de utilizar una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa.
- Tercera:** Se recomienda a futuros investigadores, considerar la posibilidad de realizar evaluaciones continuas para seguir monitoreando la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes a lo largo del tiempo.
- Cuarta:** Se recomienda a futuros investigadores, interesados en este tema, a identificar los vacíos en la literatura que la investigación actual puede abordar.
- Quinta:** Se recomienda a futuros investigadores, realizar un análisis comparativo entre diferentes departamentos, facultades o programas para identificar variaciones en la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil. Esto puede ayudar a destacar buenas prácticas y áreas de mejora.
- Sexta:** Es recomendable, examinar la relación entre la calidad de la enseñanza, la satisfacción estudiantil y la retención académica. Analizar si existe correlación entre estos factores y el rendimiento académico.

## REFERENCIAS

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648-657. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Alfonso, J., & Curahua, S. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.
- Alonso, V. B. M. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070-2088. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2735](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735)
- Angulo, M. (2021). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72403?show=full>
- Arce, J. (2022). *Uso de plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del covid-19, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional - Universidad Norbert Wiener.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7185>
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (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.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Avella, W., Bolívar, L., y Manjarrés, A. (2022). *Estrategias de fortalecimiento en la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de los programas virtuales de pregrado de la corporación universitaria americana, ubicada en la ciudad de Barranquilla*. [Tesis de maestría, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio Institucional - Universidad Simón Bolívar.  
[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/11636/Estrategias\\_Fortal](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/11636/Estrategias_Fortal)



- ecimiento\_Calidad\_Serviico\_Satisfacci%C3%B3n\_Usuarios\_Resumen.pdf?s  
equence=1 &isAllowed=y
- Avila, F. J. M., Schmalbach, J. C. V., Durango, I. D. P., & Mestra, P. A. M. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Caisa, E., Gárces, A., y Vite, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, (29), 117-138.
- Cespedes, B., Ticona, H., Zela, N., Chambi, N., Sucari, A., Chipana, P., Sardon, W., Callupe, P., Torres, M., Aguilar, F., & Tilwani, S. (2023). Important Teacher Qualities for Integrating Blended Learning in Higher Education. *Information Sciences Letters*, 12(5), 2189-2201. <https://doi.org/10.18576/isl/120553>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Editorial Mc Graw Hill. <http://bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL007427.pdf>
- Contreras, F., Henríquez, N., Vera, L., y Pacheco, N. (2022). Satisfacción de titulados: el caso de una carrera en una universidad estatal. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1613-1629. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.20>
- Dominguez, A. A. G., Rivera, M. D. G., & Portalanza, Á. I. C. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744-758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Enayati Novinfar, A., Uosefi, M., Siyami, L., & Javaheri Daneshmand, M. (2023). Evaluation of the quality of education services of Payam Noor University of Hamedan Based on the SERVQUAL Model. *Research and Planning in Higher Education*, 17(3), 135-151. [https://journal.irphe.ac.ir/article\\_702765\\_en.html](https://journal.irphe.ac.ir/article_702765_en.html)
- Flores, G., Soto, R., Qquenta, R., & Qquenta, E. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia: Una perspectiva sociodemográfica. *Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (17), 250-275.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750580>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Measuring service quality using the SERVQUAL model: the case of the Court of Guarantee of the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Grigorieva, E., Kuznetsova, E., Pushkareva, T., y Scherbakova, A. (2022). Satisfacción de los graduados universitarios con la calidad de la educación: aspectos específicos de los métodos de evaluación. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 265-282. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1050>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Guiñez, N., & Mansilla, K. (2022). Explorando la satisfacción y la insatisfacción del estudiantado universitario en enseñanza remota de emergencia. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(1), 284-311. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i1.49066>
- Gutiérrez, D. (2022). *Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional — Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/88159>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Concepción o elección del diseño de investigación. *Metodología de la Investigación*. 4ta ed. México: McGraw-Hill, 157-231.
- <http://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3183287007/3183287007.pdf>
- <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/520/559>
- Mendoza, J. (2022). *Factores relacionados con la satisfacción del estudiante sobre las clases virtuales en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional—UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17949?show=full>
- León, P. (2018). *Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional* [Tesis

- de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional - DSpace ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>
- López, M., Igarza, E., Robles, H., y Espinoza, F. (2022). Satisfacción del estudiante en las prácticas pre-profesionales de la carrera de Educación Musical y Artes del Instituto Superior de Música Público Daniel Alomía Robles. *Universidad y Sociedad*, 14(6), 743- 751. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3424>
- Marcano, P., y Uribe, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 79-84.
- Miguel, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(núm. Esp.), 13- 40.
- Millan, S. (2023). *Satisfacción de los internos de odontología en las instituciones prestadoras de servicios de salud, Huancayo-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional—UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5476>
- Mireles, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2),610-626. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/47621>
- Mires, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Autónoma Chota–2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/110230>
- Mohand, L., Olmos, M., y Luque, M. (2022). Satisfacción del profesorado y alumnado con la calidad de la educación superior. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 163-168. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2022.n1.v2.2333>
- Olid, C., Andreu, A., Llovet, M., & Mejías, C. (2022). Satisfacción del estudiantado en la tutorización del Prácticum de Psicología en una Universidad online. *Revista Prácticum*, 7(1), 88-105.

- <https://revistas.uma.es/index.php/iop/article/view/13138/15161>
- Organización de las Naciones Unidas. (10 de enero de 2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.  
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-dedesarrollo-sostenible/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41-50. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Perez, J. (2020). *La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio Institucional — UPCI. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/155?show=full>
- Perú 21. (2014, junio, 26). *Nueva Ley Universitaria fue aprobada por el Pleno del Congreso*. Perú 21. <https://cdn.peru21.e3.pe/politica/nueva-ley-universitaria-fue-aprobada-pleno-congreso-2189384>
- Portalanza, A., Padilla, F., Montalvo, J., y Serafín, D. (2022). Calidad del servicio educativo en universidades públicas peruanas. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 672-678. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2833>
- Prabhu, S. (2023). Literature review of service quality concepts, models and scales. *International Journal of Business and Globalisation*, 33(1-2), 76-93. <https://doi.org/10.1504/IJBG.2023.128323>

- Ramos, I. (2022). *Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un instituto de educación superior, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional — UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85578>
- Reynaga, R., Huamán, Y., Burga, J., Vásquez, I., & Chenet, M. (2023). The Perspective's Analysis of Formative Assessment with University Students. *TEM Journal*, 12(2), 876- 882. <http://dx.doi.org/10.18421/TEM122-33>
- Rodríguez, D., Ulloa, J., Sánchez, A., y Cando, S. (2022). Satisfacción académica de los estudiantes de un Instituto Público de la Provincia de Tungurahua. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 6(1), 27-37.  
<https://www.revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/183>
- Rojas, C. (2022). *Entorno ergonómico remoto y satisfacción académica en estudiantes de ingeniería industrial en una universidad privada, Trujillo – 2021*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional — UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85485/Rojas\\_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85485/Rojas_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1027>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Suárez, M., Mohand, L., y Gómez, M. (2022). Mejora continua de la calidad de la educación superior. *INFADRevista de Psicología*, 1(1).367-74.  
[https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/17347/1/0214-9877\\_2022\\_1\\_1\\_367.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/17347/1/0214-9877_2022_1_1_367.pdf)
- Toranzos, L. (1996). El Problema de la Calidad en el Primer Plano de la Agenda Educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (10), 63-78.  
<https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie10a03.pdf>
- Torres, Y., y Chinchilla, B. (2023). Desempeño y Satisfacción de Egresados de la

- Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Periodo de 2019 a 2022. Paradigma: Revista de Investigación Educativa, 30(49), 75-98. <https://doi.org/10.5377/paradigma.v30i49.16307>
- Urrutia, M., Inda, P., y Martínez, D. (2023). Percepción de la satisfacción y la calidad académica de los egresados del programa en nutrición: el caso de la universidad Anáhuac México. Revista Internacional de Estudios en Educación, 23(1), 17-31. <https://doi.org/10.37354/riee.2022.228>
- Velásquez, M. (2022). Evaluación del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de una universidad privada de Lima. [Tesis de doctorado, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. Repositorio Institucional UNIFÉ. <https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20500.11955/989>
- Yalle, G. (2022). Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/97904>
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 19(2), 217-235. <https://doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable calidad de enseñanza

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Calidad de enseñanza</b>	Arroyave, y Hurtado (2019). La calidad en la perspectiva del servicio, debe estar enfocada en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. De igual forma, la medición de la calidad de los servicios se realiza a través del desempeño que se ha obtenido por la relación entre las expectativas previas y las percepciones posteriores.	La variable Calidad del servicio educativo serán analizadas a través de cinco dimensiones y 22 ítems.	Aspectos tangibles	Infraestructura digital Estrategias de trabajo remoto	Ordinal  Escala Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad	Seguridad de educación Servicio académico Calidad del servicio	
			Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo Retroalimentación	
			Seguridad	Confianza y seguridad Empleo de TIC's	
			Empatía	Atención personalizada Conocimiento de necesidades	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p><b>Satisfacción de estudiante</b></p>	<p>Sánchez (2018) la gestión de la calidad de la formación virtual pretende servir como guía para identificar las características de las acciones formativas, de forma que los usuarios de formación virtual puedan seleccionar los cursos virtuales que mejor se adapten a sus necesidades y expectativas, también que las organizaciones educativas puedan mejorar su oferta, con ello, la satisfacción de sus estudiantes.</p>	<p>La variable satisfacción del estudiante fue medida a través de un cuestionario que mide tres dimensiones y consta de 21 ítems.</p>	<p>Enseñanza - Aprendizaje</p> <p>Servicio de extensión académica.</p> <p>Infraestructura</p>	<p>Enseñanza Retroalimentación Evaluaciones</p> <p>Proyección social Conferencias Actividades culturales Reconocimiento estudiantil</p> <p>Espacios para la enseñanza Adecuadas instalaciones Auditorio</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala Likert</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario N° 1 Variable a medir: Calidad de enseñanza

Instrumento de medición de la calidad de enseñanza

#### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>						
1	La Universidad presenta servicios de infraestructura digital acorde al contexto (Plataforma implementada, página o recursos web, facebook, biblioteca digital, otros).					
2	La Universidad cuenta con metodología virtual con las que se puede estudiar fácilmente.					
3	La Universidad incluye otras estrategias para el trabajo remoto incluye la entrega de libros o guías de estudio, (u otros materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación).					
4	La Universidad cuenta con plataformas virtuales con las que se puede estudiar factiblemente.					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>						
5	Consideras que el servicio de educación que brinda la Universidad es adecuada para tu formación integral.					
6	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la Universidad te brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.					
7	La Universidad promueve el uso educativo de las redes sociales para comunicarse.					
8	La Universidad promueve el uso de las redes sociales para comunicarse con otros estudiantes, entre compañeros sobre el trabajo académico.					
9	El servicio de desarrollo de contenido programado en las áreas propuestas por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el ciclo académico.					

10	Consideras que los docentes tienen compromiso al momento de enseñar.						
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>							
11	El personal administrativo de la Universidad te brinda servicios de notas certificadas, constancias u otros documentos con prontitud.						
12	Los docentes brindan servicio de salud socioemocional de apoyo a los universitarios						
13	Ante cualquier duda, la Universidad proporciona las copias de las clases en línea, grabaciones que los docentes realizan de las clases.						
14	Los docentes siempre están dispuestos para retroalimentar o absolver dudas académicas.						
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>							
15	La Universidad cuenta con una plataforma segura ante los extraños o no usuarios.						
16	Los instrumentos de evaluación formativa y autoevaluación facilitan un proceso de colaboración entre docentes y universitarios para el logro de aprendizajes previstos.						
17	El sitio web de la Universidad brinda seguridad para descargar o buscar materiales de estudio.						
18	La Universidad brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web de aprendizaje.						
<b>Dimensión 5: Empatía</b>							
19	Se observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.						
20	La Universidad cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional.						
21	La Universidad adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.						
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modifican sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.						

Fuente: Angulo (2021)

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario N° 2 Variable a medir: Satisfacción del estudiante

Instrumento de medición de la satisfacción del estudiante

**Instrucciones:**

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Enseñanza-aprendizaje</b>						
1	La metodología utilizada por tus docentes te sirve para tu aprendizaje.					
2	La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil					
3	Cuentas con el apoyo científico y emocional de tus docentes para tu aprendizaje.					
4	Tu institución te motiva y ayuda a desarrollar tus habilidades investigativas					
5	Los docentes son rigurosos y exigentes.					
6	Las evaluaciones son precisas y pertinentes a las competencias de su programa de estudio.					
7	Los docentes dominan las materias que imparten en tu programa de estudios.					
8	Tus clases incorporan innovaciones tecnológicas.					
9	El programa de estudio responde a las necesidades y exigencias de los estudiantes.					
<b>Dimensión 2: Servicio de extensión académica</b>						
10	Tu institución promueve actividades de proyección social que conducen al desarrollo de valores.					
11	Tu institución pone a tu alcance conferencias, congresos, ferias educativas.					
12	Tu institución organiza actividades deportivas que promuevas estilos de vida saludable					
13	Tu institución desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos).					
14	La institución se vincula con centros de trabajo, en los cuales podrás realizar prácticas profesionales o laborar en el futuro					
15	La institución reconoce el esfuerzo que diariamente realizas.					
<b>Dimensión 3: Infraestructura</b>						
16	Los espacios de la institución son suficientes para la enseñanza y aprendizaje.					
17	Muestra infraestructura deportiva apropiada.					
18	Cuenta con la limpieza y cuidado de los espacios públicos.					
19	La institución tiene instalaciones de ocio.					

20	El auditorio de la institución cuenta con la capacidad suficiente para llevar a cabo eventos institucionales.					
21	Las condiciones de los salones son adecuadas para el proceso de enseñanza- aprendizaje.					

Anexo 3. Certificados de validez

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 30 de octubre del 2023

Señor: Dr. Presente

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

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; asimismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad "César Vallejo", en la sede Trujillo, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria.

El título de mi proyecto de investigación es: Calidad de enseñanza y Nivel de Satisfacción en estudiantes de Psicología V ciclo de una universidad privada, Ica-2023, y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación Innovaciones pedagógicas.

- El expediente de validación contiene:
- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos
- Certificado de validez de contenidos de instrumentos.

Quedo agradecido por la atención a la presente.

Atentamente.

---

Gabriela Victoria Saldaña Hernández  
D.N.I. 70119023

## Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de enseñanza y Nivel de Satisfacción en estudiantes de Psicología V ciclo de una universidad privada, Ica-2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Miguel Ángel Hernández López
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Docencia</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad Cesar Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No aplica

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la variable Calidad de enseñanza
<b>Autora:</b>	Saldaña Hernández, Gabriela Victoria
<b>Procedencia:</b>	Maestría en docencia universitaria
<b>Administración:</b>	Saldaña Hernández, Gabriela Victoria
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Una Universidad Privada, Ica
<b>Significación:</b>	Dimensiones: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de innovación	D1: Aspectos tangibles	Se refiere a los elementos físicos y visibles del entorno educativo, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal.
	D2: Fiabilidad	Capacidad de la institución para proporcionar servicios de manera consistente, confiable y precisa.
	D3: Capacidad de respuesta	Disposición y agilidad de la institución para atender y resolver las necesidades y consultas de los estudiantes
	D4: Seguridad	Garantía de protección física y emocional para los estudiantes, así como la confidencialidad de su información
	D5: Empatía	Capacidad de la institución para entender, atender y responder a las necesidades individuales de los estudiantes con un trato personalizado y considerado.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de enseñanza elaborado por Saldaña Hernández, Gabriela Victoria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Aspectos Tangibles
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar cómo la infraestructura digital y las estrategias de trabajo remoto influyen en la percepción de la calidad de enseñanza por parte de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura digital	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
Estrategias de trabajo remoto	3	4	4	4	-----
	4	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Investigar la relación entre la fiabilidad, incluyendo la seguridad de la educación, la calidad del servicio académico y la calidad general del servicio, y la satisfacción de los estudiantes en el contexto educativo.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad de educación	5	4	4	4	-----
	6	4	4	4	-----
Servicio académico	7	4	4	4	-----
	8	4	4	4	
Calidad del servicio	9	4	4	4	-----
	10	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Capacidad de Respuesta
  - ✓ Objetivos de la Dimensión: Examinar el impacto de la disposición de apoyo y la retroalimentación ofrecida por los docentes en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de apoyo	11	4	4	4	-----
	12	4	4	4	-----
Retroalimentación	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
Confianza y seguridad	15	4	4	4	-----
	16	4	4	4	-----

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
  - ✓ Objetivos de la Dimensión: Analizar cómo la confianza y seguridad en el entorno educativo, junto con el empleo de las TICs, afectan la calidad percibida de la enseñanza por los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empleo de TIC's	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----

- **Quinta dimensión:** Empatía
  - ✓ Objetivos de la Dimensión: Analizar atención personalizada y el conocimiento de las necesidades de los estudiantes en su satisfacción con la calidad de la enseñanza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----
Conocimiento de necesidades	21	4	4	4	-----
	22	4	4	4	-----

**Dr. Miguel Ángel Hernández López**  
**OBSTETRA Y GINECOLÓGA**  
**C.O.P. 24922 RNE 558-E.02**

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Miguel Ángel Hernández López
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	<b>Docencia</b>
Institución donde labora:	<b>Universidad Cesar Vallejo</b>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Satisfacción del estudiante
Autora:	Hernández Soto, Marlene Rosario
Procedencia:	Maestría en docencia universitaria
Administración:	Hernández Soto, Marlene Rosario
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Universidad Privada, Ica
Significación:	Dimensiones: D1: Enseñanza - Aprendizaje, D2: Servicio de extensión académica, D3: Infraestructura

### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de innovación	D1: Enseñanza - Aprendizaje	Este término se refiere al proceso interactivo entre docentes y estudiantes donde se imparte y adquiere conocimiento, habilidades y valores. La enseñanza es el acto de impartir conocimientos, mientras que el aprendizaje es el proceso de asimilarlos.
	D2: Servicio de extensión académica	Se trata de actividades y programas ofrecidos por una institución educativa que se extienden más allá del currículo académico estándar.

	D3: Infraestructura	Se refiere a las instalaciones físicas y los recursos necesarios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye edificios, aulas, laboratorios, bibliotecas, tecnología y otros recursos materiales que apoyan el funcionamiento de la institución educativa.
--	---------------------	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del estudiante elaborado por Saldaña Hernández, Gabriela Victoria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

5.	No cumple con el criterio
6.	Bajo Nivel
7.	Moderado nivel
8.	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Enseñanza - Aprendizaje
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar cómo la calidad de la enseñanza, la efectividad de la retroalimentación y las metodologías de evaluación se relacionan con la satisfacción de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
	3	4	4	4	-----
Retroalimentación	4	4	4	4	-----
	5	4	4	4	-----
Evaluaciones	6	4	4	4	-----
	7	4	4	4	-----
	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Servicio de Extensión Académica
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el impacto de los servicios de extensión académica, como proyección social, conferencias, actividades culturales y reconocimiento estudiantil, en la satisfacción general de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proyección social	10	4	4	4	-----
Conferencias	11	4	4	4	-----
Actividades culturales	12	4	4	4	-----
	13	4	4	4	-----
Reconocimiento estudiantil	14	4	4	4	-----
	15	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Infraestructura
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Examinar los espacios para la enseñanza, las instalaciones adecuadas (como el auditorio) y la satisfacción de los estudiantes con el entorno educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacios para la enseñanza	16	4	4	4	-----
Adecuadas instalaciones	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
	19	4	4	4	-----
Auditorio	20	4	4	4	-----
	21	4	4	4	-----

**Dr. Miguel Ángel Hernández López**  
**OBSTETRA ESPESIALISTA**  
**C.O.P. 24922 RNE 558-E.02**

1. **Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Juan Américo Hernández Chacaliiza
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Docencia</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad Cesar Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No aplica

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la variable Calidad de enseñanza
<b>Autora:</b>	Saldaña Hernández, Gabriela Victoria
<b>Procedencia:</b>	Maestría en docencia universitaria
<b>Administración:</b>	Saldaña Hernández, Gabriela Victoria
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Una Universidad Privada, Ica
<b>Significación:</b>	Dimensiones: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía

**4. Soporte teórico**

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de innovación	D1: Aspectos tangibles	Se refiere a los elementos físicos y visibles del entorno educativo, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal.
	D2: Fiabilidad	Capacidad de la institución para proporcionar servicios de manera consistente, confiable y precisa.
	D3: Capacidad de respuesta	Disposición y agilidad de la institución para atender y resolver las necesidades y consultas de los estudiantes
	D4: Seguridad	Garantía de protección física y emocional para los estudiantes, así como la confidencialidad de su información
	D5: Empatía	Capacidad de la institución para entender, atender y responder a las necesidades individuales de los estudiantes con un trato personalizado y considerado.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de enseñanza elaborado por Saldaña Hernández, Gabriela Victoria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

9.	No cumple con el criterio
10.	Bajo Nivel
11.	Moderado nivel
12.	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Aspectos Tangibles**
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar cómo la infraestructura digital y las estrategias de trabajo remoto influyen en la percepción de la calidad de enseñanza por parte de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura digital	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
Estrategias de trabajo remoto	3	4	4	4	-----
	4	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión: Fiabilidad**
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Investigar la relación entre la fiabilidad, incluyendo la seguridad de la educación, la calidad del servicio académico y la calidad general del servicio, y la satisfacción de los estudiantes en el contexto educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad de educación	5	4	4	4	-----
	6	4	4	4	-----
Servicio académico	7	4	4	4	-----
	8	4	4	4	-----
Calidad del servicio	9	4	4	4	-----
	10	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Capacidad de Respuesta

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Examinar el impacto de la disposición de apoyo y la retroalimentación ofrecida por los docentes en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de apoyo	11	4	4	4	-----
	12	4	4	4	-----
Retroalimentación	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
Confianza y seguridad	15	4	4	4	-----
	16	4	4	4	-----

- **Cuarta dimensión:** Seguridad


- ✓ Objetivos de la Dimensión: Analizar cómo la confianza y seguridad en el entorno educativo, junto con el empleo de las TICs, afectan la calidad percibida de la enseñanza por los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empleo de TIC's	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----

- **Quinta dimensión:** Empatía

- ✓ Objetivos de la Dimensión: Analizar atención personalizada y el conocimiento de las necesidades de los estudiantes en su satisfacción con la calidad de la enseñanza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----
Conocimiento de necesidades	21	4	4	4	-----
	22	4	4	4	-----

  
Dr. Hernández Chacafaza Juan Américo  
 CPPe: 1321494538

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Juan Américo Hernández Chacaliaza
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Más de 5 años (x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la variable Satisfacción del estudiante
<b>Autora:</b>	Hernández Soto, Marlene Rosario
<b>Procedencia:</b>	Maestría en docencia universitaria
<b>Administración:</b>	Hernández Soto, Marlene Rosario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Universidad Privada, Ica
<b>Significación:</b>	Dimensiones: D1: Enseñanza - Aprendizaje, D2: Servicio de extensión académica, D3: Infraestructura

### 4. Soporte teórico

<b>Escala/Área</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Gestión de innovación	D1: Enseñanza - Aprendizaje	Este término se refiere al proceso interactivo entre docentes y estudiantes donde se imparte y adquiere conocimiento, habilidades y valores. La enseñanza es el acto de impartir conocimientos, mientras que el aprendizaje es el proceso de asimilarlos.
	D2: Servicio de extensión académica	Se trata de actividades y programas ofrecidos por una institución educativa que se extienden más allá del currículo académico estándar.

	D3: Infraestructura	Se refiere a las instalaciones físicas y los recursos necesarios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye edificios, aulas, laboratorios, bibliotecas, tecnología y otros recursos materiales que apoyan el funcionamiento de la institución educativa.
--	---------------------	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del estudiante elaborado por Saldaña Hernández, Gabriela Victoria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

13.	No cumple con el criterio
14.	Bajo Nivel
15.	Moderado nivel
16.	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Enseñanza - Aprendizaje
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar cómo la calidad de la enseñanza, la efectividad de la retroalimentación y las metodologías de evaluación se relacionan con la satisfacción de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
	3	4	4	4	-----
Retroalimentación	4	4	4	4	-----
	5	4	4	4	-----
Evaluaciones	6	4	4	4	-----
	7	4	4	4	-----
	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Servicio de Extensión Académica
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el impacto de los servicios de extensión académica, como proyección social, conferencias, actividades culturales y reconocimiento estudiantil, en la satisfacción general de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proyección social	10	4	4	4	-----
Conferencias	11	4	4	4	-----
Actividades culturales	12	4	4	4	-----
	13	4	4	4	-----
Reconocimiento estudiantil	14	4	4	4	-----
	15	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Infraestructura
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Examinar los espacios para la enseñanza, las instalaciones adecuadas (como el auditorio) y la satisfacción de los estudiantes con el entorno educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacios para la enseñanza	16	4	4	4	-----
Adecuadas instalaciones	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
	19	4	4	4	-----
Auditorio	20	4	4	4	-----
	21	4	4	4	-----

  
Dr. Hernández Chacafaza Juan Américo  
 CPPe: 1321494538

1. **Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Anyhuaman Leon Shadia Eunice
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Docencia</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>IE. "FERMIN DEL CASTILLO ARIAS"</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No aplica

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la variable Calidad de enseñanza
<b>Autora:</b>	Saldaña Hernández, Gabriela Victoria
<b>Procedencia:</b>	Maestría en docencia universitaria
<b>Administración:</b>	Saldaña Hernández, Gabriela Victoria
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Una Universidad Privada, Ica
<b>Significación:</b>	Dimensiones: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía



**4. Soporte teórico**

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de innovación	D1: Aspectos tangibles	Se refiere a los elementos físicos y visibles del entorno educativo, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal.
	D2: Fiabilidad	Capacidad de la institución para proporcionar servicios de manera consistente, confiable y precisa.
	D3: Capacidad de respuesta	Disposición y agilidad de la institución para atender y resolver las necesidades y consultas de los estudiantes
	D4: Seguridad	Garantía de protección física y emocional para los estudiantes, así como la confidencialidad de su información
	D5: Empatía	Capacidad de la institución para entender, atender y responder a las necesidades individuales de los estudiantes con un trato personalizado y considerado.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de enseñanza elaborado por Saldaña Hernández, Gabriela Victoria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

17.	No cumple con el criterio
18.	Bajo Nivel
19.	Moderado nivel
20.	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Aspectos Tangibles**
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar cómo la infraestructura digital y las estrategias de trabajo remoto influyen en la percepción de la calidad de enseñanza por parte de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura digital	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
Estrategias de trabajo remoto	3	4	4	4	-----
	4	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión: Fiabilidad**
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Investigar la relación entre la fiabilidad, incluyendo la seguridad de la educación, la calidad del servicio académico y la calidad general del servicio, y la satisfacción de los estudiantes en el contexto educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad de educación	5	4	4	4	-----
	6	4	4	4	-----
Servicio académico	7	4	4	4	-----
	8	4	4	4	-----
Calidad del servicio	9	4	4	4	-----
	10	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta**
  - ✓ Objetivos de la Dimensión: Examinar el impacto de la disposición de apoyo y la retroalimentación ofrecida por los docentes en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de apoyo	11	4	4	4	-----
	12	4	4	4	-----
Retroalimentación	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
Confianza y seguridad	15	4	4	4	-----
	16	4	4	4	-----

- **Cuarta dimensión: Seguridad**
  - ✓ Objetivos de la Dimensión: Analizar cómo la confianza y seguridad en el entorno educativo, junto con el empleo de las TICs, afectan la calidad percibida de la enseñanza por los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empleo de TIC's	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----

- **Quinta dimensión: Empatía**
  - ✓ Objetivos de la Dimensión: Analizar atención personalizada y el conocimiento de las necesidades de los estudiantes en su satisfacción con la calidad de la enseñanza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----
Conocimiento de necesidades	21	4	4	4	-----
	22	4	4	4	-----



Dr. Shalva Evaristo Andujaraman León  
C.P.P.: 1342371940

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Anyhuaman Leon Shadia Eunice
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (x ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	IE. "FERMIN DEL CASTILLO ARIAS"
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Más de 5 años (x )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de la variable Satisfacción del estudiante
<b>Autora:</b>	Hernández Soto, Marlene Rosario
<b>Procedencia:</b>	Maestría en docencia universitaria
<b>Administración:</b>	Hernández Soto, Marlene Rosario
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Universidad Privada, Ica
<b>Significación:</b>	Dimensiones: D1: Enseñanza - Aprendizaje, D2: Servicio de extensión académica, D3: Infraestructura

### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de innovación	D1: Enseñanza - Aprendizaje	Este término se refiere al proceso interactivo entre docentes y estudiantes donde se imparte y adquiere conocimiento, habilidades y valores. La enseñanza es el acto de impartir conocimientos, mientras que el aprendizaje es el proceso de asimilarlos.
	D2: Servicio de extensión académica	Se trata de actividades y programas ofrecidos por una institución educativa que se extienden más allá del currículo académico estándar.

	D3: Infraestructura	Se refiere a las instalaciones físicas y los recursos necesarios para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye edificios, aulas, laboratorios, bibliotecas, tecnología y otros recursos materiales que apoyan el funcionamiento de la institución educativa.
--	---------------------	---

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del estudiante elaborado por Saldaña Hernández, Gabriela Victoria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

21.	No cumple con el criterio
22.	Bajo Nivel
23.	Moderado nivel
24.	Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Enseñanza - Aprendizaje
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Evaluar cómo la calidad de la enseñanza, la efectividad de la retroalimentación y las metodologías de evaluación se relacionan con la satisfacción de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
	3	4	4	4	-----
Retroalimentación	4	4	4	4	-----
	5	4	4	4	-----
Evaluaciones	6	4	4	4	-----
	7	4	4	4	-----
	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Servicio de Extensión Académica
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el impacto de los servicios de extensión académica, como proyección social, conferencias, actividades culturales y reconocimiento estudiantil, en la satisfacción general de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proyección social	10	4	4	4	-----
Conferencias	11	4	4	4	-----
Actividades culturales	12	4	4	4	-----
	13	4	4	4	-----
Reconocimiento estudiantil	14	4	4	4	-----
	15	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Infraestructura
  - ✓ **Objetivos de la Dimensión:** Examinar los espacios para la enseñanza, las instalaciones adecuadas (como el auditorio) y la satisfacción de los estudiantes con el entorno educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espacios para la enseñanza	16	4	4	4	-----
Adecuadas instalaciones	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
	19	4	4	4	-----
Auditorio	20	4	4	4	-----
	21	4	4	4	-----



Dra. Sheila Escobedo Rodríguez León  
 C.P.P.: 1342371940



## **Anexo 5. Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** Calidad de enseñanza y Nivel de Satisfacción en estudiantes de Psicología V ciclo de una universidad privada, Ica-2023.

Investigadora: Gabriela Victoria Saldaña Hernández

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada Calidad de enseñanza y Nivel de Satisfacción en estudiantes de Psicología V ciclo de una universidad privada, Ica- 2023, cuyo objetivo es definir el vínculo entre calidad de enseñanza y nivel de satisfacción, en estudiantes de 5to ciclo de Psicología de una universidad privada, Ica-2023.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa de Maestría en Docencia Universitaria, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

### **Procedimiento**

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

Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de enseñanza y Nivel de Satisfacción en estudiantes de Psicología V ciclo de una universidad privada, Ica-2023".

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado entre 15 y 45 minutos y se realizará mediante enlace de invitación con la herramienta zoom. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Gabriela Victoria Saldaña Hernández, al correo: [gvsaldana@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gvsaldana@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Dra. Martínez Asmad, Giovanini María email: [gmmartineza@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gmmartineza@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

---

Fecha y hora:

---