



Universidad César Vallejo

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

Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución
de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Zapata Torres, Sonia Marisol (orcid.org/0000-0002-6774-7390)

Zeta Silupu, Lisbeth Yamira (orcid.org/0000-0002-4383-0835)

ASESORA:

Dra. Torres Caceres, Fatima del Socorro (orcid.org/0000-0001-5505-7715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

PIURA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES CACERES FATIMA DEL SOCORRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023", cuyos autores son ZAPATA TORRES SONIA MARISOL, ZETA SILUPU LISBETH YAMIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

PIURA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES CACERES FATIMA DEL SOCORRO DNI: 10670820 ORCID: 0000-0001-5505-7715	Firmado electrónicamente por: FDTORRESCA el 07- 08-2024 09:54:09

Código documento Trilce: TRI - 0850976



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ZAPATA TORRES SONIA MARISOL, ZETA SILUPU LISBETH YAMIRA estudiantes de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ZAPATA TORRES SONIA MARISOL DNI: 77147637 ORCID: 0000-0002-6774-7390	Firmado electrónicamente por: SMZAPATAT el 23-07-2024 10:21:41
ZETA SILUPU LISBETH YAMIRA DNI: 71026404 ORCID: 0000-0002-4383-0835	Firmado electrónicamente por: LZETAS el 22-07-2024 18:02:05

Código documento Trilce: INV - 1710266

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, por siempre confiar en mí, y ser unos grandes ejemplos a seguir, a mi hermano Carlos, por ser un gran soporte y ejemplo de superación, a mi hermana en el cielo, éste logro también va para ti, siempre te tengo presente, a mi sobrinita hermosa Ximena, porque contigo aprendí muchas cosas, y a mi novio Fernando, por siempre estar ahí en las buenas, malas y pésimas, Te amo.

Zapata Torres Sonia Marisol

A Dios por la vida, salud y fortaleza en este largo camino, a mis queridos padres Simón y Teresa por ser ese amor incondicional en todo momento, por sus consejos, por su compañía, gracias por su bendición todos los días de mi vida. A mi hermano Kevin, por su apoyo incondicional, por ser mi refugio y mejor amigo, por sus consejos, hoy y siempre mi admiración y motivación para cada paso dado. A mi amor Sahiro por ser mi fortaleza, mi lugar seguro, y no soltar mi mano en todo este camino. Es por y para ustedes este logro, los amo.

Zeta Silupu Lisbeth Yamira

Agradecimiento

A Dios porque sin él no hubiese sido posible nada, a mi madre por ser el motor y motivo de mi vida, por darme el impulso y el apoyo siempre que lo he necesitado, a mi padre, por confiar en mí, a mi hermano Carlos, porque es mi ejemplo a seguir, admiro todo lo que ha logrado, a mi hermana en el cielo, gracias por siempre inculcarme el estudio, siempre te tengo presente, a mi sobrinita Ximena, porque contigo aprendí muchas cosas, y a mi novio Fernando, por siempre estar ahí en las buenas, malas , Te amo. A mi compañera de tesis Yamira, por su amistad y compañerismo.

Zapata Torres Sonia Marisol

A Dios, por ser mi fortaleza, soporte y guía en cada momento de mi vida. A mi madre Teresa, por ser mi modelo a seguir de lucha constante, por su amor infinito de mejor amiga. A mi padre Simón, por sus consejos, rectitud, humildad y sencillez. Gracias por todo el sacrificio, por haber venido desde abajo construyendo todo lo que hoy tenemos. A mi hermano Kevin por ser mi inspiración, mi refugio, y mi motivación, gracias por ser mi ejemplo a seguir. A mi amor Sahiro, por ser el hombre de mis oraciones y regalarme las mejores sonrisas. A mi primo Pedro, por ser mi 911 en todo momento. A mi compañera de tesis Sonia, por su amistad y gran cariño.

Zeta Silupu Lisbeth Yamira

Índice de Contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad de la asesora	ii
Declaratoria de originalidad de las autoras	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles <i>V</i> (CE) y sus dimensiones	13
Tabla 2 Niveles <i>V</i> (SE) y sus dimensiones	13
Tabla 3 Tabla cruzada <i>V1</i> y <i>V2</i>	14
Tabla 4 Tabla cruzada <i>D1</i> y <i>V2</i>	14
Tabla 5 Tabla cruzada <i>D2</i> y <i>V2</i>	15
Tabla 6 Tabla cruzada <i>D3</i> y <i>V2</i>	16
Tabla 7 Tabla cruzada <i>D4</i> y <i>V2</i>	16
Tabla 8 Tabla cruzada <i>D5</i> y <i>V2</i>	17
Tabla 9 Correlación <i>V1</i> y <i>V2</i>	17
Tabla 10 Correlación <i>D1</i> y <i>V2</i>	18
Tabla 11 Correlación <i>D2</i> y <i>V2</i>	19
Tabla 12 Correlación <i>D3</i> y <i>V2</i>	19
Tabla 13 Correlación <i>D4</i> y <i>V2</i>	20
Tabla 14 Correlación <i>D5</i> y <i>V2</i>	21

Resumen

El objetivo general de investigación fue Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023. El estudio aporta a la ODS 4 Educación de Calidad, garantizada en una educación inclusiva y equitativa para todos, como importancia para el desarrollo y logro de una vida más saludable. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional. La muestra fue probabilística constituida por 172 estudiantes de nivel superior. El instrumento utilizado fue dos cuestionarios, con el propósito de recoger datos que se procesaron estadísticamente de manera descriptiva y comprobación de la hipótesis. En los resultados mostraron que el grupo de calidad educativa tiene 12,2% en el nivel malo de satisfacción de los estudiantes; asimismo el grupo de calidad educativa tiene 26,7% en el nivel regular y un 44,8% en el nivel bueno. Respecto a la prueba de RS donde se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ y un grado de correlación de 0,908 permitieron aceptar la H_a concluyendo que existe relación significativa entre las variables calidad educativa y satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: *Calidad educativa, satisfacción en los estudiantes, estudiantes de nivel superior.*

Abstract

The general research objective was to determine the relationship between educational quality and satisfaction in students of a private higher level institution in a district of Piura, 2023. The study contributes to SDG 4 Quality Education, guaranteed in inclusive education and equitable for all, as important for the development and achievement of a healthier life. It was a quantitative approach research, applied type, correlational descriptive design. The sample was probabilistic and consisted of 172 higher level students. The instrument used was two questionnaires, with the purpose of collecting data that was statistically processed in a descriptive manner and verification of the hypothesis. The results showed that the educational quality group has 12.2% in the poor level of student satisfaction; Likewise, the educational quality group has 26.7% at the regular level and 44.8% at the good level. Regarding the RS test, where a significance level of $0.000 < 0.05$ and a qualification level of 0.908 was obtained, the H_a was accepted, concluding that there is a significant relationship between the variables of educational quality and student satisfaction.

Keywords: *Educational quality, student satisfaction, higher level students.*

I. INTRODUCCIÓN

La globalización nos muestra escenarios que impactan en nuestras vidas y frente a ello tenemos la educación como condición y necesidad para el desarrollo integral en las personas; además se consideró la importancia de las instituciones de nivel superior no sólo de guía, si no como un espacio para desarrollar capacidades, así mismo calidad educativa, satisfacción estudiantil, son dos aspectos fundamentales en el ámbito educativo, donde la calidad educativa significa la excelencia y eficacia en el nivel de educación que se brinda, mientras la satisfacción estudiantil esta relacionada al grado de complacencia durante su estancia en la casa de estudios donde reciben el servicio de aprendizaje (Surdez et al., 2018). En la presente investigación se relaciona con la ODS 4: "Educación de calidad" donde la Agenda 2030 recalca el direccionamiento social, en una educación inclusiva y equitativa para todos, como importancia para el desarrollo y logro de una vida más saludable y sostenible que fomenta tolerancia entre las personas y contribuye en su desarrollo en las sociedades, promoviendo oportunidades de aprendizaje continuo (CEPAL, 2018).

En el ámbito internacional, el sistema de educación superior que enfrenta los desafíos del siglo XXI depende del desempeño de los docentes, lo cual desglosa a la satisfacción de los estudiantes en lo que respecta a la enseñanza y al desarrollo de habilidades, ello corresponde al núcleo central de los procesos desarrollados en institutos privados, ya que su papel esencial es la enseñanza enfocada en ello (Bueno, 2022).

En Perú el Minedu (2022), firmó que se lanzaron cuatro programas de educación continua como parte de la Ley de Reforma Magisterial, para fortalecer de manera personal y profesional las habilidades de los docentes. Por ende, el aprendizaje depende del buen servicio recibido en la casa de estudios, convirtiéndose una compleja actividad, cuando entra en el campo de la transformación basada en las necesidades sociales (Bernate & Vargas, 2020). Asimismo, la investigación realizada por Delgado (2022), detalla que para llegar a tener un servicio alto en educación para obtener la completa satisfacción de los estudiantes, los objetivos deben ser bien elaborados por parte de la institución y con una mejora progresiva por mantener, con la finalidad de potenciar los estándares de reconocimiento y posición.

Según Urrea et al., (2018), indican la gran importancia y que existen factores indispensables tales como: las diferentes clases sociales, entorno familiar, nivel de educación de los padres, etc., por ende, se puede afirmar cuán indispensable es para los estudiantes que tanto los docentes, así como la institución, cuenten con rutas de apoyo de estrategias evaluativas obteniendo satisfacción absoluta del estudiante.

La institución que fue investigada, ofrece servicios de educación superior ubicados en la región Piura, cuenta con 18 colaboradores distribuidos entre docentes y personal administrativo, donde actualmente se vienen generando insatisfacción e incomodidades por parte de los estudiantes, a través de quejas por la falta en la implementación de la infraestructura, falta de recursos tecnológicos de laboratorio, carencia de sesiones innovadoras, ya que no se cumple lo mencionado al momento de su matrícula, siendo la causa principal una débil gestión administrativa. De continuar esta problemática las consecuencias serán perjudiciales para el instituto porque la enseñanza es débil y faltan conocimientos importantes sobre la tecnología en cada campus según su especialización; por lo que la reputación de la institución caería repentinamente, causando pérdidas de estudiantes y económicas.

Ante la problemática mencionada se planteó la interrogante general: ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023?, de la cual, se derivan de manera específica estas interrogantes: (1) ¿Cómo se relaciona la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes?; (2) ¿Cuál es la relación de la dimensión fiabilidad y satisfacción en los estudiantes?; (3) ¿De qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en los estudiantes?; (4) ¿De qué forma se relaciona la dimensión seguridad y satisfacción en los estudiantes?; (5) ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y satisfacción en los estudiantes?

Este estudio se justifica a manera técnica, según Ministerio de Educación (2022), con la Ley 30512, mencionó en el Art. 57.2, que es evaluada con criterios de coherencia, consistencia y sostenibilidad, principios complementarios del procedimiento administrativo general. A nivel práctico, los resultados de nuestra investigación servirán de guía, para futuras investigaciones, ya que, se muestran datos en una realidad estadística de los niveles encontrados, asimismo ayudará a

plantear medidas correctivas con la finalidad de que tanto las condiciones de calidad educativa, así como la satisfacción en los estudiantes, mejoren. Metodológicamente han utilizado para recolección de datos una herramienta para validación, confiabilidad, y un enfoque cuantitativo, con una técnica de aplicación como es la encuesta, mediante un cuestionario, realizada con credibilidad en los datos y plantear sus conclusiones (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por lo expuesto se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023 y se plantearon los objetivos específicos: (1) Relacionar la relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (2) Determinar la relación de la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (3) Identificar la relación de la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (4) Determinar la relación de la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (5) Identificar la relación de la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Según las investigaciones que se realizaron en nivel Internacional, está Husain et al., (2022), sobre SE, con calidad en servicio, con diseño cuantitativo no experimental, aplicando un cuestionario, en el que participaron 288 estudiantes. Mostraron como resultados que el 72% se encuentran complacidos con la confiabilidad, el 69% con la capacidad de respuesta, 64% con los aspectos tangibles, el 72% con la seguridad y el 71% con empatía. Finalmente, inciden ambas variables en los estudiantes.

En Bolivia Choque (2021), investigó la Calidad educativa y satisfacción estudiantil con 255 universitarios, con diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, donde aplicó cuestionario. Resultando que los factores y las características si contribuyen con dicha variable donde ubican en nivel 3 de la calidad educativa siendo un modelo considerado como deseable. Concluyendo que la calidad educativa se adecua de acuerdo en relación de los modelos considerados de a las perspectivas de los educandos.

Para Chandra et al., (2020), dio a conocer en Indonesia, el efecto en servicio de calidad con satisfacción y lealtad en alumnos universitarios; tipo aplicado, diseño correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo, practicado a 1000 estudiantes a través de un cuestionario, teniendo de resultado existente de una vinculo significativo entre las estudiadas variables. Se concluye que entre la primera variable y la segunda existe una relación, por lo tanto, al realizar actividades de mejora sobre calidad va a tener un efecto positivo hacia la satisfacción estudiantil.

Según Zambrano et al., (2019), continuó investigando en Ecuador la importancia y satisfacción de la educación superior con percepción estudiantil, caracterizado por una metodología de diseño no experimental y cuantitativo. Los resultados mostraron la insatisfacción desde la perspectiva estudiantil en los siguientes ámbitos: bienestar estudiantil, atención al usuario, desempeño docente y organización académica. En conclusión, toda institución educativa debe observar qué áreas debe analizar para ofrecer un mejor servicio al estudiante.

Por su lado Mancilla et al., (2019), en su artículo realizado en México de Satisfacción de los estudiantes universitarios, buscó correlacionar la satisfacción con la educación percibida con el índice de retención, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Dirigida a 6949 alumnos, que a través de un proceso estadístico descriptivo e inferencial, los resultados mostraron una comunidad satisfecha, mientras que el 9% mostró insatisfacción, siendo una relación de modo significativo con las variables. Concluyó indicando la existencia superior en satisfacción con la enseñanza y sus procesos del aprendizaje.

Los estudios realizados a nivel nacional, Cruz & Seminario (2022), tienen como objeto para la investigación, análisis del efecto entre calidad de servicio en satisfacción con estudiandos de una institución Piurana, mediante un nivel de correlación descriptivo, diseño transversal no experimental aplicado a 152 estudiantes, mediante una encuesta. En el resultado muestran una alta satisfacción y relacionan significativamente la variable número uno con el número dos, concluyendo, al ofrecerse un servicio de calidad, mayor es la satisfacción por parte de los estudiantes.

Asimismo, Delgado (2022), en su estudio de Piura, buscó conocer como se relaciona la CE con el servicio y su satisfacción en el alumnado, siendo correlacional, cuantitativa, con 83 estudiantes de muestra. y un cuestionario para cada variable en escala Likert. Como resultado se obtuvo un valor significativo, el 80% se siente satisfecho, y existiendo relación directa la satisfacción estudiantil con la calidad.

Por su parte también tenemos a Rodríguez (2020), en su estudio realizado en Perú, donde analizó la relación de calidad con su satisfacción en el servicio, correlacional, enfoque cuantitativo, mediante un formulario dirigido 137 alumnos. Como resultado se tiene 89% señalaron como pésima la variable uno, que brinda dicha institución, el 11% indican que es regular, en lo que respecta a la satisfacción el 57% indicaron su insatisfacción, el 43% indicó su satisfacción en un rango medio. Concluyendo que, si se ofrece calidad en el servicio educativo, la satisfacción del estudiante será mayor.

Para Veramendi (2019), en su investigación realizada en una institución de Ventanilla, su objetivo principal fue conocer la relación de gestión educativa y calidad educativa, siendo una investigación no experimental cuantitativa correlacional, el instrumento de medición fue un cuestionario que se le aplicó a 70 docentes. Teniendo como resultado una significativa relación con la calidad educativa. En conclusión, si se mejora la gestión educativa es probable que mejore la calidad educativa.

Por otro lado Salazar & Sánchez (2019), su tesis realizada en Chimbote sobre Calidad y satisfacción del servicio educativo con los estudiantes, buscó que relación existe con las variables mencionadas, enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental, mediante un formulario 53 estudiantes, se obtuvieron cómo resultados que el 78% de respuestas fueron a favor de una existente relación entre las variables utilizadas, por parte de estudiandos, concluyendo la existencia de una positiva relación de modo bastante significativa con lo mencionado en el objetivo del estudio realizado.

Las bases teóricas para Calidad Educativa, son detalladas con la Teoría de Deming, Mogollón (2019), considerando su ciclo de Modelo PDCA, como una poderosa herramienta de planificar, hacer, verificar y actuar, considerada en las instituciones superiores con proceso continuo para mejora, de cambios y ajustes en

la organización encaminados de liderazgo y comunicación en las áreas de desarrollo de docencia, investigación, vinculación, proceso considerado como el cumplimiento de objetivos que va a permitir la continuidad de brindar el servicio educativo, con acreditación institucional y con un constante control.

Mogollón (2019), considera 14 de sus principios que se centran en el cumplimiento de la eficiencia, tales como: i) Mejorar productos y servicios con propósito; ii) Adoptar una nueva filosofía; iii) Culminación de la independencia de inspección y comprobación de medidas preventivas; iv) Finalizar con la ideología de decisión en base a precios; v) Permanente y constante en la mejora del sistema de servicios y producción; vi) Establecer entrenamiento en el trabajo a través de métodos; vii) Establece e instituye el liderazgo; viii) Expulsar el miedo a actuar; ix) Romper las barreras entre las áreas; x) Evitar las frases y datos estadísticos; xi) No considerar estándares de trabajo; xii) Obviar barreras que impidan en el cumplimiento de objetivos de los colaboradores; xiii) Impulsar un programa activo de educación y autodesarrollo de colaboradores; xiv) Comprometer a todo el personal en el cambio.

En la ley 30512 del Ministerio de Educación (2022), indicó sobre las condiciones básicas de calidad como los requisitos mínimos para puedan brindar servicios educativos superiores, deben actualizarse con base, asimismo sus normas promulgadas; considerando su cumplimiento como necesario para la concesión de licencias, proyectos de investigación, filiales y sitios web, donde se evalúan las condiciones básicas de calidad aplicadas a los criterios técnicos de coherencia, consistencia y sostenibilidad.

Teoría de calidad educativa del establecimiento de metas y objetivos de Edwin Locke, destaca de manera específica en el reconocimiento motivacional en la realización de actividades, elemento potencial para enfrentar un desafío, en dicho diseño considera el efecto de objetivos sobre el rendimiento, ya que son ellos quienes dirigen y determinan en direccionamiento de la organización; asimismo, son base de la planificación y acción que deben ser concretos, mensurables y realistas; el establecer objetivos de manera formal va a permitir que dicho nivel de ejecución en situaciones no claras, logren encaminar de manera eficaz para establecer metas con la capacidad de atención y la acción en la tarea a realizar, con motivación y esfuerzo, siendo útiles, específicas, difíciles y desafiantes, revelando el gran compromiso por

parte de los colaboradores y la motivación para poder alcanzarlos, teoría que muestra la importancia de considerar en establecer objetivos (Astete, 2018).

Definiciones de Calidad Educativa, para Bolaño & González (2023), calidad educativa superior tiene enfoques teóricos y actores, con múltiples perspectivas de concepto contextual y dinámico, que se logran redefinir en el cumplimiento de objetivos, desafíos, infraestructura y organización con prácticas de desarrollo personal y social.

Para Schmelkes (2024), significa centrar la demanda en los problemas, de la demanda específica de la escuela donde se dé capacidad para brindar a los estudiandos un adecuado manejo de los códigos básicos y culturales, con capacidades a participar a manera libre en su entorno, para que contribuya en la capacidad de resolver problemas con aprendizajes con desarrollo de valores y actitudes.

También para Espino et al., (2023), es la constante solidez en formación de los alumnos e implementación de políticas que generen excelencia en los procesos educativos, con plana docente capacitada y comprometida, e incorporación de mecanismos de evaluación y tecnología, con el compromiso y participación constante de todos, a beneficio del desarrollo en la sociedad.

Asimismo, en el Art 13 ley 28044 el MINEDU (2003), la define como el nivel óptimo educativo para todas las personas, de afrontar retos de desarrollo humano, ejerciendo y aprendiendo de manera continua a lo largo de su existencia. Por otro lado, el Instituto de Evaluación Educativa, indica que la calidad en educación resulta entre la combinación de relevancia, eficiencia interna, eficiencia externa, impacto, adecuación, efectividad y dimensiones (INEE, 2018).

Dimensiones de la variable Calidad Educativa, Según Alfonso & Curahua (2022), el método SERVQUAL de Parasuraman, recomendado para estas variables, ya que contiene preguntas estándar, utilizando cuestionarios como herramienta de identificación de información valiosa, afirmando que para lograr el éxito, es necesario cumplir o superar las expectativas del usuario, que abarca en: i) Tangibles: Elementos físicos y visibles relacionados al servicio de la institución; ii) Fiabilidad: Capacidad de organización para brindar el servicio de manera confiable y prometido al estudiante;

iii) Capacidad de respuesta: Disposición de colaboradores para atención con ayuda de manera oportuna; iv) Seguridad: Conocimientos, habilidades del personal para laborar de manera efectiva, que genere fiabilidad y confianza a sus estudiantes; v) Empatía: Capacidad de comprender las expectativas y necesidades de los estudiantes, mostrando un interés genuino al escuchar sus inquietudes con atención personalizada.

Teorías de Satisfacción Estudiantil, tenemos la Teoría de Zeithaml, con respecto a las expectativas, donde Sacsavilca (2023), señala a la satisfacción del usuario dependiente de las características del servicio recibido, y que la elección de dicho servicio dependerá de la confirmación de sus expectativas. Del mismo modo tenemos esta teoría Kano, donde menciona que depende primordialmente ofrecer y realizar un buen producto o servicio, generando así satisfacción, así mismo deben considerar la incorporación de tributos como son características, desempeño, y deleite, caso contrario si no es lo esperado se generaría insatisfacción (Rubio-Rodríguez et al., 2018).

Para Ramos & Cuestas-Caza (2022), en su teoría de confirmación y desconfirmación, consiste en caso de que los elementos y la formación académica utilizada, no cumplen con las perspectivas, en otras palabras, si la apreciación final es baja, habrá cierto grado de insatisfacción de los servicios ofrecidos en la casa de estudios.

Satisfacción de los estudiandos revela la efectividad de múltiples factores que complementan sus actividades educativas diarias, relacionados con la efectividad y utilidad de los cursos, las interacciones con los docentes de aula, los estudiantes, y los métodos de evaluación, etc. Y reincide en enfatizar la importancia de percibir los aspectos físicos de la imagen de una institución: los espacios y equipamientos que sustentan la interacción (Delgado, 2022).

Definiciones de Satisfacción Estudiantil, tenemos a Hernández y Mejía (2018), considerando como análisis ofrecido del servicio por la casa de estudios en el que se cumplen sus requisitos, lo cual es importante para su estancia y el éxito de la misma. Por tanto, su análisis es fundamental en el ámbito educativo, para permanecer en el tiempo.

Para Arcos (2018), satisfacción estudiantil como estado mental por atención de su necesidad, en función a su formación profesional, es por ello que refleja eficiencia en el cumplimiento de los anhelos como indicador de mejoramiento. Por otro lado Surdez et al., (2018), considera como la paz experimentada por los estudiantes donde creen que sus perspectivas referentes a lo académico fueron cumplidas como resultado de las actividades por parte de la institución.

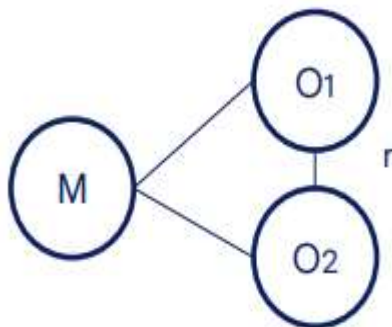
La satisfacción como estado placentero que tiene un individuo cuando se cumplen sus perspectivas, con entorno de los estudiantes, relacionado al nivel que experimentan cuando se satisfacen sus expectativas y las dimensiones de satisfacción estudiantil, de acuerdo a los aportes de Kotler; mencionan que la satisfacción estudiantil se desglosa en los elementos mencionados a continuación: i) las expectativas: lo que desea recibir del servicio ofrecido, cumpliendo con las promesas del beneficio que otorga el mismo, en la que se emplean dos indicadores como es rapidez en la atención, resultado esperado y eficacia, ambos direccionados en rapidez de absolver sus dudas y preguntas en el momento de recibir el servicio y si éste resuelve de manera inmediata los problemas cumpliendo con los objetivos trazados; ii) rendimiento percibido: capacidad para poder mantener un proceso de formación eficiente profesionalmente, desarrollo óptimo, el indicador a trabajar es percepción del estudiante, nivel de seguimiento y nivel de exigencia, donde se podrá conocer la percepción del servicio que le brindan y si este cumple con la ofrecido en el momento que se matricularon (Delgado, 2022).

Lo que respecta a la hipótesis general se estableció: Existe relación significativa entre la calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior; y en las hipótesis específicas: (1) Existe relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (2) Existe relación entre la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (3) Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (4) Existe relación entre la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes; (5) Existe relación entre la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación fue tipo aplicada, basada en resultados, que consistió en la realización de trabajos originales en la adquisición de nuevos conocimientos, orientada de manera fundamental hacia un objetivo o propósito de forma específica y práctica, que contiene obligatoriamente marco teórico, con el fin de formular nuevas teorías mediante la recolección de datos, y así poder brindar solución a un problema específico que se pretende solucionar (Ñaupas et al., 2018). Además, fue de enfoque cuantitativo, con recolección de datos que permitió comprobar las hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico que estableció patrones de comportamiento, asimismo fue de diseño no experimental, donde no se hace cambio en la realidad problemática, corte transversal, con la aplicación de su instrumento, donde se estableció un tiempo y aplicándose una sola vez, de alcance descriptivo porque los datos se recopilaron de las variables de estudio y posteriormente se midieron. Asimismo, fue correlacional ya que su objetivo describió la relación entre las variables en un momento preciso, que analizaron la relación entre dos variables causa y efecto del estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Diseño de la Investigación



Indicando:

Muestra : **M**

Obs. de C.E : **Obs1**

Obs. de S.E : **Obs2**

Relación de VA: **R**

La presente investigación estudió 2 variables; la Variable (1) fue: Calidad Educativa, para Arroyave & Hurtado-Cardona (2019), es un proceso múltiple enfocado a las expectativas y satisfacción, con definición de manera operacional utilizando 5 dimensiones de las cuales se ha trabajado como instrumento utilizado, un cuestionario con 15 ítems, que contó con cinco alternativas de respuesta según escala de medición ordinal Likert. La variable (2) fue: Satisfacción estudiantil, definiéndola como sensación de confort que sienten ya que consideran a las actividades escolares, como el cumplimiento con sus expectativas académicas en satisfacción de sus exigencias educativas (Surdez et al., 2018). Se midió con 2 dimensiones, de las cuales se trabajó como instrumento utilizado, un cuestionario con 10 ítems, cinco opciones de respuesta de escala de medición ordinal (Likert).

En la población que fue estudiada, según Sucasaire (2021), la define como conjunto finito o infinito con elementos componentes de objeto para investigación de características comunes. En la que tuvo a fin estudiar y analizar a estudiantes de una institución de nivel superior privado de Piura, conformado por 300 estudiantes; con criterios de inclusión que fueron tomados en cuenta como estudiantes con antigüedad mayor a dos ciclos de estudios; criterios de exclusión aquellos estudiantes con antigüedad menor a dos ciclos de estudios.

La muestra que la define Zamora & Calixto (2021), como subconjunto representativo de elementos pertenecientes a una población, donde se recogió y analizó información a todo el conjunto, con beneficio de menores costos y menor tiempo; estuvo conformada por 172 estudiantes, donde fueron considerados cada estudiante de una institución del nivel superior. Asimismo, en el muestreo es un método sencillo que permite seleccionar componentes que conforman a una muestra de estudio, siendo Muestreo Probabilístico, aleatorio simple, teniendo cada elemento de la población seleccionada, como probabilidad de ser elegido (Cadena et al., 2021).

La técnica fue la encuesta, Zamora & Calixto (2021), donde señala que son técnicas utilizadas para analizar una variable en específico. La encuesta utilizada en la presente investigación dirigida a estudiantes pertenecientes a la institución superior, con fines para obtener el nivel de variable uno y la variable dos, y si existe relación entre las mencionadas variables. También su herramienta para recopilación de los datos fue un cuestionario, para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), define

como una herramienta que contiene ítems o preguntas respecto a una o más variables, para su medición. Se utilizó un cuestionario para medir la calidad educativa de 15 ítems, para el segundo cuestionario de medir la satisfacción estudiantil de 10 ítems, ambos de tipo Likert.

Asimismo Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) validez, magnitud de una herramienta donde permite medir variable que pretende estudiar, haciendo referencia a los cuestionarios que son utilizados para el diagnóstico de una investigación o estudio, lo cual tiene que ser validado por expertos. Fueron validados los instrumentos, por 3 profesionales experimentados en Marketing y Gestión de Organizaciones quienes se encargaron en la evaluación de los cuestionarios. Referirnos a confiabilidad, Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018), como la repetida aplicación a un mismo individuo u objetivo produce resultados consistentes y uniformes, logrando así resultados constantes y coherentes. Con dicha condición determinó los niveles de confiabilidad por rangos como: muy bajo = 0 hasta elevada=1, en referencia, mientras los resultados se aproximen a 1 el instrumento será confiable, es decir, elevada confiabilidad. Con dicha condición se empleó el método de Alfa de Cronbach teniendo estos resultados: $V1 = 0.758$ y para $V2 = 0.832$ (Anexo 7).

Los métodos de análisis, sus datos se obtuvieron a través de la estadística descriptiva, utilizando Microsoft Excel, con la herramienta SPSS V 26, se evidenció las características de dichas variables y sus dimensiones analizadas, en porcentaje y en frecuencias. Así mismo, al respecto del análisis inferencial, usó Kolmogórov-Smirnov por el tamaño de la muestra de 172 estudiantes. De esta manera se podrá verificar, aquellos datos analizados si persiguen la distribución normal o no, donde también determinó al coeficiente correlacional de Rho de Spearman.

En los Aspectos éticos empleados se consideraron lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, con la utilización de normas APA séptima edición para cada una de las citas, donde consideró autor, año, problemática, antecedentes, marco teórico. Sin embargo, toda información expuesta en este informe ha sido original, sin alteraciones, ni modificaciones y se ha respetado la normatividad vigente, con el fin de beneficiar dicho estudio con información verídica que permita contribuir en la solución del problema investigado.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles V (CE) y sus dimensiones

N	CE		D1		D2		D3		D4		D5	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Malo	26	15,1%	46	26,7%	25	14,5%	30	17,4%	39	22,7%	32	18,6%
Regular	55	32,0%	54	31,4%	44	25,6%	43	25,0%	67	39,0%	56	32,6%
Bueno	91	52,9%	72	41,9%	103	59,9%	99	57,6%	66	38,4%	84	48,8%
Total	172	100%	172	100%	172	100%	172	100%	172	100%	172	100%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Los resultados muestran existente nivel bueno en calidad educativa con 52,9%; asimismo la dimensión tangibles con un 41,9%; fiabilidad tiene un nivel bueno con 59,9% y en el mismo nivel capacidad de respuesta con 57,6%; seguridad tiene un nivel regular con un 39% y empatía tiene nivel bueno con un 48,8%.

Tabla 2

Niveles V (SE) y sus dimensiones

N	SE		D1		D2	
	f	%	F	%	f	%
Malo	23	13,4%	31	18,0%	28	16,3%
Regular	65	37,8%	54	31,4%	57	33,1%
Bueno	84	48,8%	87	50,6%	87	50,6%
Total	172	100,0%	172	100,0%	172	100,0%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario.

Los resultados muestran que existe un nivel bueno en la satisfacción de los estudiantes con 48,8%; del mismo modo la dimensión expectativas con un 50,6% y la dimensión rendimiento percibido con el mismo porcentaje.

O.G: Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023.

Tabla 3

Tabla cruzada V1 y V2

			SE			
			Malo	Regular	Bueno	Total
CE	Malo	N	21	5	0	26
		%	12,2%	2,9%	0,0%	15,1%
	Regular	n	2	46	7	55
		%	1,2%	26,7%	4,1%	32,0%
	Bueno	n	0	14	77	91
		%	0,0%	8,1%	44,8%	52,9%
Total	n	23	65	84	172	
	%	13,4%	37,8%	48,8%	100,0%	
Chi-cuadrado=200,670			P valor=0,000			

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Según los hallazgos, observamos una relación directa ya que se intersectan con un 44,8% en el nivel bueno y bueno, indicando que a una calidad educativa de nivel buena hay una buena satisfacción en los estudiantes.

OE1: Relacionar la relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 4

Tabla cruzada D1 y V2

			SE			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D1	Malo	n	22	20	4	46
		%	12,8%	11,6%	2,3%	26,7%
	Regular	n	1	35	18	54
		%	0,6%	20,3%	10,5%	31,4%
	Bueno	n	0	10	62	72
		%	0,0%	5,8%	36,0%	41,9%
Total	n	23	65	84	172	
	%	13,4%	37,8%	48,8%	100,0%	
Chi-cuadrado=115,855			P valor=0,000			

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

En los resultados, identificamos una relación directa puesto que se cruzan con un 36% en el nivel bueno y bueno, indicando que, a unos tangibles de nivel bueno, existe buena satisfacción en los estudiantes.

OE2: Determinar la relación de la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 5

Tabla cruzada D2 y V2

			SE			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D2	Malo	n	18	7	0	25
		%	10,5%	4,1%	0,0%	14,5%
	Regular	n	5	33	6	44
		%	2,9%	19,2%	3,5%	25,6%
	Bueno	n	0	25	78	103
		%	0,0%	14,5%	45,3%	59,9%
Total	n	23	65	84	172	
	%	13,4%	37,8%	48,8%	100,0%	

Chi-cuadrado=138,527 P valor=0,000

Nota. Nota. Datos obtenidos del cuestionario

En los hallazgos, observamos una relación directa dado que se cruzan con un 45,3% en el nivel bueno con bueno, indicando que a una fiabilidad de nivel buena existe una buena satisfacción en los estudiantes.

OE3: Identificar la relación de la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes

Tabla 6*Tabla cruzada D3 y V2*

			Malo	SE Regular	Bueno	Total
D3	Malo	N	22	8	0	30
		%	12,8%	4,7%	0,0%	17,4%
	Regular	N	1	35	7	43
		%	0,6%	20,3%	4,1%	25,0%
	Bueno	N	0	22	77	99
		%	0,0%	12,8%	44,8%	57,6%
Total	n	23	65	84	172	
	%	13,4%	37,8%	48,8%	100,0%	
Chi-cuadrado=167,753			P valor=0,000			

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

En lo realizado, evidenciamos relación directa ya que coinciden cruzándose con un 44,8% en el nivel bueno y bueno, interpretando que a una capacidad de respuesta de nivel bueno existe buena satisfacción en los estudiantes.

OE4: Determinar la relación de la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 7*Tabla cruzada D4 y V2*

			Malo	SE Regular	Bueno	Total
D4	Malo	n	23	16	0	39
		%	13,4%	9,3%	0,0%	22,7%
	Regular	n	0	42	25	67
		%	0,0%	24,4%	14,5%	39,0%
	Bueno	n	0	7	59	66
		%	0,0%	4,1%	34,3%	38,4%
Total	n	23	65	84	172	
	%	13,4%	37,8%	48,8%	100,0%	
Chi-cuadrado=145,536			P valor=0,000			

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

En lo observado, se evidencia una relación directa puesto que se intersectan con un 34,3% en el nivel bueno y bueno, señalando que a una seguridad de nivel bueno existe una buena satisfacción en los estudiantes.

OE5: Identificar la relación de la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 8

Tabla cruzada D5 y V2

			SE			Total
			Malo	Regular	Bueno	
D5	Malo	n	21	11	0	32
		%	12,2%	6,4%	0,0%	18,6%
	Regular	n	2	43	11	56
		%	1,2%	25,0%	6,4%	32,6%
	Bueno	n	0	11	73	84
		%	0,0%	6,4%	42,4%	48,8%
Total	n	23	65	84	172	
	%	13,4%	37,8%	48,8%	100,0%	

Chi-cuadrado=167,108 P valor=0,000

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

En los resultados, observamos una relación directa cruzando en un 42,4% en el nivel bueno y bueno, ello quiere decir a una empatía de nivel bueno existe buena satisfacción en los estudiantes.

Resultados inferenciales

Prueba H.G

Ho: No existe relación entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes

Ha: Existe relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes

Tabla 9

Correlación V1 y V2

			V1	V2
RS	CE	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	SE	Coefficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Se observa un coeficiente de 0,908, indicando relación positiva muy fuerte, con $p=0.000 < 0.05$, existiendo una significativa relación, por lo que lleva a la aceptación de la H_a y el rechazo de la H_o , confirmando que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Prueba H.E 1

H_o : No existe relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

H_a : Existe relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 10

Correlación D1 y V2

			D1	SE
RS	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	SE	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Se comprueba una correlación positiva fuerte, siendo 0,762, donde $p=0.000 < 0.05$, permite aceptarse la H_a y rechazando la H_o , por lo cual, existe relación significativa con tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Prueba H.E 2

H_o : No existe relación entre la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

H_a : Existe relación entre la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 11*Correlación D2 y V2*

			D2	SE
RS	D2	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	SE	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Se encuentra un vínculo correlacional positivo muy fuerte de 0,816, donde $p=0.000 < 0.05$, con la aceptación de H_a y rechazando la H_o , por ello, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Prueba H.E 3

H_o : No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

H_a : Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 12*Correlación D3 y V2*

			D3	SE
RS	D3	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	SE	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Se prueba como vínculo correlativo positivo muy fuerte con 0,832, donde $p=0.000 < 0.05$, aceptando la H_a y rechazando la H_o , ya que, existe relación significativa entre capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Prueba H.E 4

Ho: No existe relación entre la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 13

Correlación D4 y V2

			D4	SE
RS	D4	Coefficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	SE	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Se evidencia un vínculo correlativo positivo muy fuerte de 0,854, donde ($p=0.000 < 0.05$), aceptándose la Ha y rechazando la Ho, por ende, existe relación significativa entre la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Prueba H.E 5

Ho: No existe relación entre la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Ha: Existe relación entre la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes

Tabla 14*Correlación D5 y V2*

			D5	SE
RS	D5	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	SE	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

Nota. Datos obtenidos del cuestionario

Se comprueba un vínculo correlativo positivo muy fuerte con 0,873, donde $p=0.000 < 0.05$, donde se acepta H_a y rechazando H_o , existiendo una relación significativa entre empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

Prueba de Normalidad

Se consideró utilizar a Kolmogórov-Smirnov en su prueba, ya que asciende a 50 su muestra, siendo esta de 172 encuestados, por consiguiente, el nivel de significancia es 0,000 para la variable 1, también 0,000 para la variable 2, indicando que ambos, no tienen una distribución normal; por lo cual, aplicó un estadístico no paramétrico como Rho Spearman.

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos del OG permitieron determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de institución del nivel superior privado de un distrito de Piura, donde los resultados evidenciaron que el conjunto de calidad educativa con 12,2% de nivel malo en satisfacción de los estudiantes; asimismo el conjunto calidad educativa tiene 26,7% en nivel regular y un 44,8% en nivel bueno. Respecto a la prueba de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ con el grado de correlación de 0,908 permitieron aceptar la H_a existiendo relación significativa con las variables CE y SE.

En tal sentido, estos resultados son vinculados con los hallados de Cruz y Seminario (2022), según lo aplicado a 152 estudiantes encuestados donde mantienen una aceptación del 70% respecto a la calidad educativa que se les brinda, lo cual indica que el Instituto CEVATUR Piura mantiene un nivel de calidad bueno. Asimismo, los autores aplicaron un Rho Spearman donde obtuvieron un nivel de significancia de 0,000 con coeficiente de 0,742 indicando que existe correlación entre la V1 y V2.

Con relación a los fundamentos técnicos, Schmelkes (2024) mencionó CE, puede entenderse, por un lado, como el grado que el proceso de educativo y formativo logra resultados óptimos para desarrollo en aptitudes y habilidades por parte de los estudiantes. Por otro lado, Espino et al., (2023) la define como la capacidad de una institución para ofrecer servicios educativos que cumplen con estándares preestablecidos, garantizando la formación integral de sus alumnos. En cuanto a la satisfacción de los estudiantes, Delgado (2022) indica que se refiere al nivel de conformidad que los alumnos experimentan con respecto a su experiencia educativa, incluyendo factores como la calidad del contenido académico, la infraestructura y el apoyo administrativo. Otra definición según Arcos (2018), considera la satisfacción estudiantil como la percepción positiva que tienen los estudiantes sobre el cumplimiento de sus expectativas y necesidades durante su formación académica.

Estas definiciones son fundamentales para abordar la temática de las variables de estudio, ya que establecen un marco conceptual que permite evaluar y mejorar la experiencia educativa. Al comprender y medir tanto, calidad en proceso educativo como la SE, siendo posible identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que promuevan un entorno académico más efectivo y satisfactorio. Esto, a su vez, puede

conducir a una mayor retención de estudiantes y a mejores resultados académicos, beneficiando tanto a los alumnos como a la institución.

Los hallazgos del OE1 permitieron relacionar la relación entre la D1 de calidad educativa y la SE, cuyos resultados mostraron que el grupo de tangibles se detalla con 12,8% en el nivel malo; también con 20,3% de nivel regular y 36% de nivel bueno. Respecto a la H. Especifica 1, la prueba de Rho Spearman donde se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ de grado correlacional de 0,762 permitieron aceptar la Ha con existente relación de la D1, de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.

En tal sentido, estos resultados tienen coherencia con los hallados por Delgado (2022), aplicando a 83 estudiantes sus encuestas, donde mantienen una aceptación del 38,6% respecto a los tangibles que se les presentaron, lo cual indica que el Instituto Zegel Ipaee mantiene un nivel de tangibles bueno. Asimismo, el autor aplicó un Rho Spearman donde obtuvo un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de 0,521 señalando la aceptación de su hipótesis.

En cuanto a los fundamentos técnicos, Alfonso y Curahua (2022) indican que los tangibles se refieren a los elementos físicos y materiales que promueven el proceso educativo para un mejor aprendizaje, como infraestructura, equipamiento tecnológico, los recursos educativos disponibles. Además, tangibles abarca la percepción que tienen los estudiantes sobre la apariencia, funcionalidad y accesibilidad de estos recursos físicos, incluyendo aulas, bibliotecas, laboratorios y espacios comunes.

Estas definiciones contribuyen significativamente a la temática ya que resaltan la importancia de los aspectos materiales en la experiencia educativa. La adecuada disponibilidad y calidad de los tangibles no solo apoyan el proceso de aprendizaje, sino que también influyen directamente en el punto de vista de los estudiandos en la calidad sobre su educación. Al invertir para mejoras tangibles, una institución puede aumentar la satisfacción estudiantil, promoviendo un entorno de aprendizaje más efectivo y atractivo, lo cual es determinante para el éxito académico y la reputación de la institución.

Los hallazgos del OE2 permitieron determinar la relación de la D2 de calidad educativa y la SE, mostraron resultados del grupo de fiabilidad de 10,5% nivel malo de satisfacción en los estudiantes; asimismo fiabilidad tiene 19,2% nivel regular y 45,3% de nivel bueno. Respecto a la H. Especifica 2, la prueba de Rho Spearman donde obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ con un grado de correlación de 0,816 permitieron aceptar H_a que existe relación entre la D2, de calidad educativa con la satisfacción en los estudiantes.

Al respecto, se difieren con los hallazgos de Rodriguez (2020), ya que las encuestas que aplico fueron a 137 alumnos donde mantienen una consideración de insatisfacción respecto a la fiabilidad en la calidad que les brindan, donde indica que se encuentran a nivel malo donde necesita implementar estrategias de mejora para la enseñanza de cada especialidad en educación superior. Asimismo, el autor aplicó un Rho Spearman donde obtuvo un nivel de significancia de 0,000, de coeficiente 0,803 lo cual le permitió probar y aceptar su hipótesis.

En cuanto a los fundamentos técnicos, Alfonso y Curahua (2022) definen a la fiabilidad como la consistencia y precisión con la que una institución educativa cumple sus promesas y compromisos con los estudiantes, asegurando que los servicios y el contenido académico se entreguen de manera correcta y en los tiempos establecidos. Asimismo, también es capacidad de la institución para ofrecer un entorno educativo predecible y libre de errores, donde los estudiantes pueden confiar en la estabilidad y efectividad de los recursos y servicios proporcionados.

Estas definiciones son cruciales para abordar la temática ya que subrayan la importancia de la confianza y la consistencia en la percepción de la calidad. Cuando una institución demuestra fiabilidad, los estudiantes sienten que sus expectativas y necesidades serán atendidas de manera constante y efectiva, lo que aumenta su satisfacción general. Garantizar la fiabilidad en los servicios educativos no solo mejora la experiencia de los estudiantes, sino que también fortalece la reputación de la institución, creando un entorno académico confiable y de alta calidad.

Lo evidenciado del OE3 contribuyeron a identificar la relación de la dimensión 3 de calidad educativa y la SE, cuyos resultados evidencian que el grupo de capacidad de respuesta con 12,8% en nivel malo; del mismo modo el 20,3% en nivel

regular y 44,8% en el nivel bueno. Respecto a la H.E 3, la prueba de Rho Spearman donde se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, con un grado de correlación de 0,832 permitieron aceptar la H_a que existe relación entre la dimensión 3, de calidad educativa y la satisfacción en estudiantes.

Al respecto, los resultados tienen coherencia con los hallados por Veramendi (2019), puesto que en las encuestas que aplico a 70 docentes mantienen una aceptación del 38,6% respecto a la capacidad de respuesta, lo cual indica que la IE 5123 de Ventanilla mantiene un nivel de capacidad de respuesta buena. Asimismo, el autor aplicó un Rho Spearman donde obtuvo un nivel de significancia de 0,000 y coeficiente de 0,808 indicando la aceptación de su hipótesis.

En cuanto a los fundamentos técnicos, Alfonso y Curahua (2022) indican que la D4 es disposición, habilidad de la casa de estudios para escuchar eficiente y efectivamente las necesidades y solicitudes de los estudiantes, proporcionando soluciones rápidas y adecuadas a los problemas que puedan surgir. Asimismo, incluye la agilidad y proactividad con la que el personal educativo y administrativo actúa para ofrecer apoyo y resolver inquietudes, garantizando una comunicación fluida y accesible.

Estas definiciones son fundamentales ya que destacan la importancia en la atención personalizada para la pronta resolución de incomodidades. Una alta capacidad de respuesta contribuye en un entorno educativo donde los jóvenes se sienten respaldados y valorados, aumentando la satisfacción y confianza en la institución. Al mejorar la capacidad de respuesta, la institución puede asegurar que los estudiantes perciban el apoyo necesario en el enfrentamiento de desafíos académicos y administrativos, lo que en última instancia mejora la relación entre estudiantes y la institución, fortaleciendo la calidad.

Los hallazgos del OE4 determinaron la relación de la dimensión 4 de calidad educativa y la SE, donde se mostraron que el grupo de seguridad con 13,4% en nivel malo; asimismo tiene 24,4% en nivel regular y 34,3% en nivel bueno. Respecto a la H.E4, la prueba de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ con un grado de correlación de 0,854 permitieron aceptar la H_a que existiendo relación entre la dimensión 4, de V1 y la satisfacción en los estudiantes.

Al respecto, estos hallazgos tienen coherencia con Salazar y Sánchez (2019), debido a que en las encuestas que aplico a 53 estudiantes mantienen una aceptación del 58% respecto a la seguridad que se les brinda en la calidad educativa, lo cual indica que la IEP Bereshit mantiene un nivel de seguridad bueno. Asimismo, los autores aplicaron Rho Spearman donde obtuvieron un nivel de significancia de 0,000 con coeficiente 0,780 lo cual le permitió probar y aceptar su hipótesis.

En cuanto a los fundamentos técnicos, Alfonso y Curahua (2022) indican que la seguridad se refiere a la confianza y tranquilidad que sienten los estudiantes respecto a la protección de su bienestar físico y emocional dentro de la institución, incluyendo medidas de seguridad física y protocolos de emergencia efectivos. Asimismo, abarca la impresión de los estudiantes sobre la confiabilidad y competencia del personal educativo y administrativo, asegurando que la información y los recursos proporcionados sean precisos y confiables.

Estas definiciones son esenciales, ya que subrayan la importancia de un ambiente seguro y confiable. Cuando los estudiantes se sienten seguros, tanto física como emocionalmente, su capacidad para concentrarse y participar en el proceso educativo mejora significativamente. Además, la confianza en la competencia y la fiabilidad del personal institucional refuerza la percepción de una educación de alta calidad. Asegurar un entorno seguro no solo aumenta la satisfacción de los estudiantes, contribuyendo a un clima académico positivo y productivo, esencial para el éxito educativo.

Los hallazgos del OE5 contribuyeron a identificar la relación de la dimensión 5 de calidad educativa y SE, cuyos resultados mostraron que la D5 tiene 12,2% en el nivel malo; asimismo tiene 25% en el nivel regular y 42,4% en el nivel bueno. Respecto a la H.E 5, la prueba de Rho Spearman donde se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ con grado de correlación de 0,873 permitieron aceptar la H_0 existiendo relación entre la dimensión 5, de la V1 y la satisfacción en los estudiantes.

Al respecto, estos tienen coherencia con los hallados por Delgado (2022), puesto que los 83 estudiantes a los cuales aplico encuestas mantienen una aceptación del 31,3% en función a la empatía, lo cual indica que el Instituto Zegel Ipa

mantiene un nivel de empatía buena. Asimismo, el autor aplicó un Rho Spearman donde obtuvo un nivel de significancia de 0,000 y de coeficiente 0,588 indicando la aceptación de su hipótesis.

En cuanto a los fundamentos técnicos, Alfonso y Curahua (2022) indicaron que empatía se puede definir como la capacidad del personal educativo, administrativo para entender y compartir los sentimientos y perspectivas de los estudiantes, creando un ambiente de apoyo y comprensión. Además, la empatía incluye en la capacidad que tiene la institución para responder a las necesidades específicas de cada estudiando, ofreciendo atención personalizada, siendo sensible a sus circunstancias particulares.

Estas definiciones son cruciales ya que resaltan la importancia de un enfoque humanizado en la educación. Cuando los estudiantes perciben que sus preocupaciones y necesidades son comprendidas y atendidas con empatía, se sienten más valorados y apoyados, lo que incrementa su satisfacción y compromiso con la institución. Fomentar la empatía en el entorno educativo contribuye a crear relaciones más sólidas entre estudiantes y personal, mejorando la comunicación y el bienestar general, lo que en última instancia eleva la calidad educativa y la experiencia estudiantil.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se evidenció que el nivel bueno fue con mayor porcentaje de la calidad educativa en los estudiantes de nivel superior privado con un 44,8%. Asimismo, se aceptó la H_a debido a que estadísticamente se aplicó Rho Spearman por medio de la cual se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ con un grado de correlación de 0,908 determinando que existe relación significativa con las variables estudiadas.

Segunda: Se encontró que el mayor porcentaje de la dimensión tangibles pertenece al nivel bueno con un 36%. Asimismo, mediante la prueba de Rho Spearman de donde se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, con un grado de correlación de 0,762 se aceptó la H_a , la cual indicó que existe relación entre los tangibles y SE.

Tercera: Se encontró que el mayor porcentaje de la dimensión fiabilidad pertenece al nivel bueno con un 45,3%. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ y un grado de correlación de 0,816 mediante Rho Spearman la cual permitió aceptar H_a e indicar que existe relación entre D2 y la satisfacción en los estudiantes.

Cuarta: Se identificó con un mayor porcentaje de la dimensión 3, pertenece al nivel bueno con un 44,8%. Asimismo, se aceptó la H_a debido a que estadísticamente se aplicó la prueba de Rho Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, con un grado de correlación de 0,832 determinando que existe relación significativa con la capacidad de respuesta y la SE.

Quinta: Se identificó con mayor porcentaje para dimensión seguridad pertenece al nivel bueno con un 34,3%. Asimismo, mediante Rho Spearman de la cual se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, con un grado de correlación de 0,854 se aceptó la H_a , la cual indicó que existe relación con la seguridad y V2.

Sexta: Se identificó que el mayor porcentaje de la dimensión empatía pertenece al nivel bueno con un 42,4%. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ y grado de correlación de 0,873 mediante Rho Spearman la cual aceptó la H_a e indicar existente relación entre la D5 y la satisfacción en los estudiantes.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Plantear al administrador del instituto, la implementación en programas para mejora continua en procesos educativos, en colaboración con expertos en pedagogía y calidad educativa, para mantener y aumentar el porcentaje de calidad educativa en el nivel bueno, aprovechando la relación significativa detectada entre la variable uno y variable dos.

Segunda: Realizar futuras investigaciones que exploren la relación entre la calidad con los recursos tangibles desde otros aspectos de la satisfacción estudiantil, como el rendimiento académico, la retención de estudiantes, para obtener una comprensión más amplia y detallada de cómo estos factores interactúan y afectan la experiencia educativa.

Tercera: Proponer a los socios del instituto, el desarrollo de protocolos claros y la capacitación de manera continua del personal docente y administrativo, en colaboración con organizaciones especializadas en educación y fiabilidad de servicios, para asegurar una experiencia educativa consistente y confiable que aumente la satisfacción estudiantil.

Cuarta: Plantear a los socios de la institución, la implementación de sistemas eficientes de atención y resolución de problemas, mediante la formación de un comité de respuesta rápida y la utilización de tecnologías de gestión de solicitudes, para mejorar la capacidad de respuesta en el personal académico y administrativo y aumentar la satisfacción estudiantil.

Quinta: Realizar investigaciones con el fin de evaluar el impacto con diversas medidas de seguridad que afecten a la satisfacción estudiantil, teniendo en cuenta variables opcionales como tipos de programas académicos y las características demográficas de cada estudiante, con el objetivo de diseñar estrategias en la seguridad de forma más efectiva y personalizada.

Sexta: Proponer a los directivos de la institución la promoción y desarrollo de habilidades de empatía en el personal docente y administrativo, a través de programas de formación y desarrollo profesional en colaboración con entidades

especializadas, para asegurar que las interacciones con los estudiantes sean más comprensivas y personalizadas, lo cual incrementará la satisfacción estudiantil.

REFERENCIAS

Alfonso, J. A., & Curahua, S. N. (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*. https://www.repositorio.continental.edu.pe/Gestión_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas

Arcos, F. C. (2018). Satisfacción estudiantil en las Instituciones Educativas del distrito de Sapallanga, Huancayo 2018. En *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32908>

Arroyave, J. A., & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad Del Servicio Educativo En Una Institución De Educación Superior de la ciudad de Pereira. *Revista Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>

Astete, R. (2018). Calidad De Servicio Educativo Y Satisfacción Estudiantil En Los Estudiantes De La Escuela Profesional De Contabilidad De La Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. En *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33993>

Bernate, J. A., & Vargas, J. A. (2020). Desafíos y tendencias del siglo XXI en la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34119>

Bolaño, M., & González, K. J. (2023). Hacia la construcción de calidad educativa un concepto determinante para el desarrollo social: un análisis bibliográfico. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1-5. <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/417308>

Bueno, G. F. (2022). Observations on the competency approach and its relationship with educational quality. *Sophia(Ecuador)*, 2022(32), 93-117. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.02>

Cadena, E. M., Mediavilla, E. P., Paladines, A. S., Rodriguez, N. E., & Velasco, D. F. (2021). Analysis of the application of random sampling in different case studies, a review of the literature. *Revista electrónica TAMBARA*, 14(83), 1200-1211.

https://tambara.org/wpcontent/uploads/2021/04/MuestreoAleatorio_Rodriguez-et-al.pdf

CEPAL. (2018). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. *Naciones Unidas, Mayo*, 50. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/311197/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>

Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Ng, M., Chandra, J., Thaief, I., & C. (2020). Student Satisfaction and Loyalty Improvement Model Based on Service Quality and Private University Image: Simultaneous Approach Review. *Talent Dev. Excell*, 12(3s), 1408-1425. https://www.researchgate.net/publication/341422899_Student_Satisfaction_and_Loyalty_Improvement_Model_Based_on_Service_Quality_and_Private_University_Image_Simultaneous_Approach_Review

Choque, R. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(4), 9-20. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285/852>

Cruz, L. R., & Seminario, A. L. (2022). Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del estudiante en el instituto Cevatur Piura 2022. En *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106529/Cruz_MLR-Seminario_MAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, C. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100529/Delgado_LC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Espino, J. E., Morón, J. L., Huamán, L. K., Soto, B. N., & Morón, L. E. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 348-359. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. En *McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES* (Vol. 6). <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1385>

Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Perdana, I., & Nugroho, B. S. (2022). Analysis of student satisfaction with the quality of education services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2), 343-356. <https://doi.org/10.18844/CJES.V17I2.6802>

INEE. (2018). ¿Qué es la calidad? En *¿Qué es la calidad Educativa?* (pp. 7-8). <https://www.inee.edu.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/>

Mancilla, A. M., Ángeles De Jesús, J. C., & Orosco, P. (2019). *Satisfacción De Los Estudiantes Universitarios Con Su Educación E Índice De Retención En Uicui*. [https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06 Sastisfaccion estudiantes AMancilla JCAngeles POrosco.pdf](https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf)

Minedu. (2022). *Programa de Capacitación para Docentes Formadores – PCD*. <https://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/programa-de-capacitacion/>

MINEDU. (2003). *Ley General de Educación Ley N°28044* (p. 36). https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Ministerio de Educación. (2022). Reglamento de la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes - Ley N°30512. En *Diario Oficial El Peruano* (pp. 603245-603265). <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/reglamento-de-la-ley-n-30512-ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-carrera-publica-de-sus-docentes/#:~:text=La ley%2C que establece el,de la educación básica pública.%0Ahttp://www.minedu.gob>

Mogollón, E. M. (2019). Modelo de Gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa "Fidel Oyola Romero". En *Revista Repositorio* (Vol. 1, Número 08). <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6926>

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Número 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ramos, V., & Cuestas-Caza, J. (2022). Pandemic and virtuality in higher education: Study of initial expectations in university students. *Human Review. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 11(December). <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4241>

Rodriguez, E. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43502>

Rubio-Rodríguez, G. A., Flores, M. H., & Rodríguez, M. S. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima - Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775007/29058775007.pdf>

Sacsavilca, R. M. (2023). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa de Huarochirí, 2022*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116287/Sacsavilca_RRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, A. C., & Sánchez, I. D. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41055/Salazar_SA_C-Sánchez_UID.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schmelkes, S. (2024). The Potential of Education to Preserve and Transform. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 54(1), 411-430. <https://rlee.ibero.mx/index.php/rlee/article/view/614/1786>

Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-senor-de-sipan/comunicacion/capitulo-1-estadistica-e-investigacion-sucasaire-2021/71191219?sid=01718725893&shared=z>

Surdez, E. G., Sandoval, M. C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Urrea, P., Bernate, J. A., Fonseca, I., & Martínez, A. (2018). Impacto social de los graduados de la Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte UNIMINUTO. *Educación Física y Ciencia*, 20(2), e050. <https://doi.org/10.24215/23142561e050>

Veramendi, A. E. (2019). Gestión educativa y calidad educativa I.E 5123 Francisco Bolognesi, Ventanilla, 2019. En *Estuarine, Coastal and Shelf Science* (Vol. 2019, Número 1). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35458/Veramendi_TAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(30), 35-45. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp35-45p>

Zamora, I., & Calixto, L. (2021). Metodología Investigación. En *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Número 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1><http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7><http://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024><https://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103><http://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o Rangos
Calidad Educativa	Para Arroyave y Hurtado (2019), la calidad del servicio es un proceso complejo enfocado en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes.	Para analizar dicha variable de calidad educativa, se ha utilizado 5 dimensiones de las cuales se ha trabajado como instrumento utilizado, un cuestionario con 15 ítems, que contó con 5 opciones de respuesta según escala de medición.	Tangibles	Infraestructura moderna	Escala Ordinal (Likert) 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni DA ni DS 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Malo (15 - 35) Regular (36 - 55) Bueno (56 -75)
				Equipos modernos		
				Material educativo		
			Fiabilidad	Compromiso		
				Equidad		
				Reconocimiento		

			Capacidad de respuesta	Disposición			
				Seguridad	Tiempo de respuesta		
					Nivel de comunicación		
			Empatía		Confianza		
				Seguridad en el manejo de tics			
				Equipamiento			
			Empatía	Atención personalizada			
				Comprensión			
				Nivel de interés			

Satisfacción en los estudiantes	La satisfacción estudiantil se puede definir conceptualmente cómo la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque consideran que las actividades académicas cumplen con sus expectativas académicas para satisfacer sus necesidades educativas (Surdez et al., 2018).	En esta variable se medirá con 2 dimensiones, de las cuales se trabajará como instrumento utilizado, un cuestionario con 10 ítems, que contó con 5 opciones de respuesta según escala de medición.	Expectativas	Rapidez en la atención	Escala Ordinal (Likert) 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni DA ni DS 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Malo (10 - 23) Regular (24- 37) Bueno (38 - 50)
				Resultado esperado		
				Eficacia		
			Rendimiento Percibido	Percepción del estudiante		
				Nivel de seguimiento		
				Nivel de exigencia.		

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis de la investigación	V1	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023?	Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023	Existe relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023	Calidad Educativa	Tangibles	Infraestructura moderna	ENFOQUE Cuantitativo TIPO Aplicada
					Equipos modernos	
					Material Educativo	
				Fiabilidad	Compromiso	
					Equidad	
					Reconocimiento	
				Capacidad de Respuesta	Disposición	
					Tiempo de Respuesta	
					Nivel de comunicación	
				Seguridad	Confianza	
Seguridad en el manejo de tics						

					Equipamiento	
				Empatía	Atención personalizada	
					Comprensión	
					Nivel de interés	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V2	Dimensiones	Indicadores	DISEÑO
¿Cómo se relaciona la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes?	Relacionar la relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.	Existe relación entre la dimensión tangibles de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.	Satisfacción en los estudiantes	Expectativas	Rapidez en la atención	No Experimental transversal
¿Cuál es la relación de la dimensión fiabilidad y satisfacción en los estudiantes?	Determinar la relación de la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.	Existe relación entre la dimensión fiabilidad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.			Resultado esperado	POBLACIÓN 1 172 estudiantes
¿De qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción en los	Identificar la relación de la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción en	Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad educativa y la satisfacción			Eficacia	
				Rendimiento Percibido	Percepción del estudiante	TÉCNICA
					Nivel de Seguimiento	

<p>estudiantes?</p> <p>¿De qué forma se relaciona la dimensión seguridad y satisfacción en los estudiantes?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y satisfacción en los estudiantes?</p>	<p>los estudiantes.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.</p> <p>Identificar la relación de la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.</p>	<p>en los estudiantes.</p> <p>Existe relación entre la dimensión seguridad de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.</p> <p>Existe relación entre la dimensión empatía de calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes.</p>			<p>Nivel de Exigencia</p>	<p>Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario</p> <p>ESCALA Ordinal tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Estimado participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración del Programa Académico SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. **Por tanto, en forma voluntaria; SI () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación** que tiene como título “**Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023**”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen **manteniendo mi anonimato**.

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

Enunciado	TA	DA	Ni DA Ni DS	ED	TD
Dimensión 1: Tangibles	5	4	3	2	1
1. Las instalaciones de la IE son de infraestructura moderna.					
2. La IE cuenta con equipos modernos para el desarrollo de sus clases.					
3. El material educativo empleado en las clases es adecuado a los contenidos.					
Dimensión 2: Fiabilidad					
4. Sientes compromiso por parte de los docentes al momento de brindar las sesiones de clase.					

5. Cumplen con las normas de convivencia para el desarrollo de sus sesiones.					
6. Tu esfuerzo es valorado y reconocido.					
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
7. La comunicación es fluida en la I.E para el desarrollo de las actividades académicas.					
8. Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada					
9. El personal de la I.E brinda atención oportuna y rápida.					
Dimensión 4: Seguridad					
10. El personal de la Institución demuestra confianza en sus acciones.					
11. Los equipos de laboratorio de la I.E te brindan seguridad.					
12. La I.E cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado para emergencias.					
Dimensión 5: Empatía					
13. La I.E cuenta con asesoramiento personalizado.					
14. El personal de la I.E ofrece un trato cordial y amable.					
15. Observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.					

¡Muchas gracias por su participación!

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuaYB3w3VmlbmOZUj9oAmEVU92S69AEX7SrmIV-ru78iLpuQ/viewform>

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Estimado participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración del Programa Académico SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. **Por tanto, en forma voluntaria; SI () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación** que tiene como título **“Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023”**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen **manteniendo mi anonimato**.

Enunciado	TA	DA	Ni DA Ni DS	ED	TD
Dimensión 1: Expectativas	5	4	3	2	1
1. La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.					
2. Los docentes evalúan de manera progresiva el aprendizaje de los estudiantes.					
3. La I.E cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.					
4. Los docentes comienzan la clase con un tema de motivación.					
5. Los docentes brindan estrategias para estudiar y aprender mejor.					
Dimensión 2: Rendimiento percibido					
6. Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula.					
7. La I.E realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases.					
8. Recibes retroalimentación de tus profesores de las actividades realizadas.					

9. Te sientes satisfecho con el trabajo que realiza el personal administrativo de la I.E					
10. Estas satisfecho con el nivel de exigencia de los cursos que le enseñan.					

¡Muchas gracias por su participación!

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuaYB3w3VmlbmOZUj9oAmEVU92S69AEX7SrmIV-ru78iLpuQ/viewform>

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES".

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 profesional.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Adrián Colomer Winter
Número de documento de identidad:	000969101
Grado profesional:	Maestría
Área de experiencia profesional:	Marketing
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	5 años
Experiencia en investigación:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala: Escala Likert, Cuestionario

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la relación de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes
Autor(a)(es):	Zapata Torres Sonia Marisol Zeta Silupu Lisbeth Yamira
Procedencia:	Del autor
Administración:	Asistida (<input type="checkbox"/>) Auto aplicable (<input checked="" type="checkbox"/>)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Los estudiantes de una institución de nivel superior privado, Piura.
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 6 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se 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 este.
	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 del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

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

- **Dimensiones del instrumento:** Variable 1: Calidad Educativa (Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía)

Primera dimensión: Tangibles

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Tangible.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Infraestructura moderna	Las instalaciones de la IE son de infraestructura moderna.	4	4	4	
Equipos modernos	La IE cuenta con equipos modernos para el desarrollo de sus clases.	4	4	4	
Material Educativo	El material educativo empleado en las clases es adecuado a los contenidos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Fiabilidad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Compromiso	Sientes compromiso por parte de los docentes al momento de brindar las sesiones de clase.	4	4	4	
Equidad	Cumplen con las normas de convivencia para el desarrollo de sus sesiones.	4	4	4	
Reconocimiento	Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Disposición	La comunicación es fluida en la IE para el desarrollo de las actividades académicas.	4	4	4	
Tiempo de respuesta	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada.	4	4	4	
Nivel de comunicación	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Seguridad.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Confianza	El personal de la institución demuestra confianza en sus acciones.	4	4	4	
Seguridad en el manejo de tics	Los equipos de laboratorio de la IE te brindan seguridad.	4	4	4	
Equipamiento	La IE cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado para emergencias.	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Empatía

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Atención personalizada	La IE cuenta con asesoramiento personalizado.	4	4	4	
Comprensión	El personal de la IE ofrece un trato cordial y amable.	4	4	4	
Nivel de interés	Observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Satisfacción en los estudiantes (expectativas y rendimiento percibido)

Primera dimensión: Expectativas

Objetivos de la dimensión: Identificar el nivel de Expectativas

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Rapidez en la atención	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.	4	4	4	
Resultado esperado	Los docentes evalúan de manera progresiva el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
	Los docentes comienzan la clase con un	4	4	4	

	tema de motivación.				
Eficacia	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.	4	4	4	

Segunda dimensión: Rendimiento percibido

Objetivos de la dimensión: Identificar el nivel del Rendimiento Percibido

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Percepción del estudiante	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula.	4	4	4	
Nivel de seguimiento	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases.	4	4	4	
	Recibes retroalimentación de tus profesores de las actividades realizadas.	4	4	4	
Nivel de exigencia	Te sientes satisfecho con el trabajo que realiza el personal administrativo de la I. E	4	4	4	
	Estas satisfecho con el nivel de exigencia de los cursos que le enseñan.	4	4	4	

Adrián

Firma del evaluador
DNI:000969101

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES".

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 profesional.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Gustavo Alfonso Zurita Ramos
Número de documento de identidad:	03664944
Grado profesional:	Magister
Área de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	
Experiencia en investigación:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala: Escala Likert, Cuestionario

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la relación de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes
Autor(a)(es):	Zapata Torres Sonia Marisol Zeta Silupu Lisbeth Yamira
Procedencia:	Del autor
Administración:	Asistida () Auto aplicable (X)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Los estudiantes de una institución de nivel superior privado, Piura.
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 6 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala / Área	Sub escala (Dimensiones)	Definición
Calidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	Para Arroyave y Hurtado (2019), la calidad del servicio es un proceso complejo enfocado en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes.
Satisfacción en los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Rendimiento Percibido 	La satisfacción estudiantil se puede definir conceptualmente cómo la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque consideran que las actividades académicas cumplen con sus expectativas académicas para satisfacer sus necesidades educativas (Surdez-Pérez et al., 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los estudiantes de una Institución de nivel superior privado, elaborado por Zapata Torres Sonia Marisol y Zeta Silupu Lisbeth Yamira, en el año 2023, basado en los aportes de Delgado (2018) para las variables de calidad educativa y satisfacción en los estudiantes basado en (Surdez-Pérez et al., 2018).

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se 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 este.
	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 del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

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

Primera dimensión: Tangibles

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Tangible.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Infraestructura moderna	Las instalaciones de la IE son de infraestructura moderna.	4	4	4	
Equipos modernos	La IE cuenta con equipos modernos para el desarrollo de sus clases.	4	4	4	
Material Educativo	El material educativo empleado en las clases es adecuado a los contenidos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Fiabilidad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Compromiso	Sientes compromiso por parte de los docentes al momento de brindar las sesiones de clase.	4	4	4	
Equidad	Cumplen con las normas de convivencia para el desarrollo de sus sesiones.	4	4	4	
Reconocimiento	Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Disposición	La comunicación es fluida en la IE para el desarrollo de las actividades académicas.	4	4	4	
Tiempo de respuesta	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada.	4	4	4	
Nivel de comunicación	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Seguridad.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Confianza	El personal de la institución demuestra confianza en sus acciones.	4	4	4	
Seguridad en el manejo de tics	Los equipos de laboratorio de la IE te brindan seguridad.	4	4	4	
Equipamiento	La IE cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado para emergencias.	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Empatía

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Atención personalizada	La IE cuenta con asesoramiento personalizado.	4	4	4	
Comprensión	El personal de la IE ofrece un trato cordial y amable.	4	4	4	
Nivel de interés	Observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Satisfacción en los estudiantes (expectativas y rendimiento percibido)

Primera dimensión: Expectativas

Objetivos de la dimensión: Identificar el nivel de Expectativas

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Rapidez en la atención	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.	4	4	4	
Resultado esperado	Los docentes evalúan de manera progresiva el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
	Los docentes comienzan la clase con un	4	4	4	

	tema de motivación.				
Eficacia	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.	4	4	4	

Segunda dimensión: Rendimiento percibido

Objetivos de la dimensión: Identificar el nivel del Rendimiento Percibido

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Percepción del estudiante	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula.	4	4	4	
Nivel de seguimiento	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases.	4	4	4	
	Recibes retroalimentación de tus profesores de las actividades realizadas.	4	4	4	
Nivel de exigencia	Te sientes satisfecho con el trabajo que realiza el personal administrativo de la I. E	4	4	4	
	Estas satisfecho con el nivel de exigencia de los cursos que le enseñan.	4	4	4	


 Me. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
 REG. UNIC. COLEG. N° 0581
 RUC N° 10036649441

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES".

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 profesional.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	José Martín Lazo Sánchez
Número de documento de identidad:	DNI 02778943
Grado profesional:	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
Área de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	15 AÑOS
Experiencia en investigación:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala: Escala Likert, Cuestionario

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la relación de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes
Autor(a)(es):	Zapata Torres Sonia Marisol Zeta Silupu Lisbeth Yamira
Procedencia:	Del autor
Administración:	Asistida <input type="checkbox"/> Auto aplicable <input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Los estudiantes de una institución de nivel superior privado, Piura.
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 05 dimensiones, de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 02 dimensiones, de 6 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala / Área	Sub escala (Dimensiones)	Definición
Calidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> - Tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	Para Arroyave y Hurtado (2019), la calidad del servicio es un proceso complejo enfocado en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes.
Satisfacción en los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Rendimiento Percibido 	La satisfacción estudiantil se puede definir conceptualmente cómo la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque consideran que las actividades académicas cumplen con sus expectativas académicas para satisfacer sus necesidades educativas (Surdez-Pérez et al., 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los estudiantes de una Institución de nivel superior privado, elaborado por Zapata Torres Sonia Marisol y Zeta Silupu Lisbeth Yamira, en el año 2023, basado en los aportes de Delgado (2018) para las variables de calidad educativa y satisfacción en los estudiantes basado en (Surdez-Pérez et al., 2018).

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes 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.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se 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 este.
	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 del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

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

- **Dimensiones del instrumento:** Variable 1: Calidad Educativa (Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía)

Primera dimensión: Tangibles

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Tangible.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	

Infraestructura moderna	Las instalaciones de la IE son de infraestructura moderna.	4	4	4	
Equipos modernos	La IE cuenta con equipos modernos para el desarrollo de sus clases.	4	4	4	
Material Educativo	El material educativo empleado en las clases es adecuado a los contenidos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Fiabilidad

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Compromiso	Sientes compromiso por parte de los docentes al momento de brindar las sesiones de clase.	4	4	4	
Equidad	Cumplen con las normas de convivencia para el desarrollo de sus sesiones.	4	4	4	
Reconocimiento	Tu esfuerzo es valorado y reconocido.	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Disposición	La comunicación es fluida en la IE para el desarrollo de las actividades académicas.	4	4	4	
Tiempo de respuesta	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada.	4	4	4	
Nivel de comunicación	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Seguridad.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Confianza	El personal de la institución demuestra confianza en sus acciones.	4	4	4	
	Los equipos de laboratorio de la IE te	4	4	4	

Seguridad en el manejo de tics	brindan seguridad.				
Equipamiento	La IE cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado para emergencias.	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Medir los indicadores de Empatía

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Atención personalizada	La IE cuenta con asesoramiento personalizado.	4	4	4	
Comprensión	El personal de la IE ofrece un trato cordial y amable.	4	4	4	
Nivel de interés	Observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.	4	4	4	

- **Dimensiones del instrumento:** Variable 2: Satisfacción en los estudiantes expectativas y rendimiento percibido)

Primera dimensión: Expectativas

Objetivos de la dimensión: Identificar el nivel de Expectativas

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Rapidez en la atención	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata.	4	4	4	
Resultado esperado	Los docentes evalúan de manera progresiva el aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
	Los docentes comienzan la clase con un tema de motivación.	4	4	4	
Eficacia	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios.	4	4	4	

Segunda dimensión: Rendimiento percibido

Objetivos de la dimensión: Identificar el nivel del Rendimiento Percibido

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Percepción del estudiante	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo	4	4	4	

Percepción del estudiante	ofrecido en la matrícula.				
Nivel de seguimiento	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases.	4	4	4	
	Recibes retroalimentación de tus profesores de las actividades realizadas.	4	4	4	
Nivel de exigencia	Te sientes satisfecho con el trabajo que realiza el personal administrativo de la I. E	4	4	4	
	Estas satisfecho con el nivel de exigencia de los cursos que le enseñan.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI:02778943

Anexo 5: Consentimiento Informado

Carta de presentación

Tambogrande, 12 de Octubre de 2023

Señor (a):

Quevedo Encalada Mary Mercedes

Cargo:

Promotora Académica

**Instituto de educación superior tecnológico privado” San Martin de
Porras”**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: “Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023”. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi

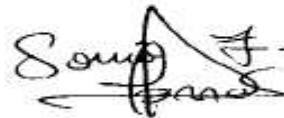
formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



ZETA SILUPÚ LISBETH YAMIRA

DNI:71026404



ZAPATA TORRES SONIA MARISOL

DNI:77147637

I.E.S.T.R SAN MARTÍN DE PORRAS
TAMBOGRANDE


Mary Mercedes Quevedo Encalada
PROMOTORA

DNI:41551588

Anexo 7: Análisis complementario (dónde se incluirá el cálculo de tamaño de muestra u otros cálculos requeridos en el proyecto de investigación)

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población

Z_{α} = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada, bajo un nivel de confianza de 95% = 1.96.

p = Proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0.50)

e = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

$$n = \frac{300 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 * 0.5}{0.05^2(300 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 * 0.5}$$

$$n = 172$$

Cálculo de Confiabilidad

Alfa de Cronbach - Calidad Educativa

N° Encuestas	Preguntas ítems															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	5	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	1	1	2	4	41
2	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	57
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	57
4	1	4	2	5	4	5	5	4	5	4	3	2	2	5	4	55
5	2	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
6	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	50
7	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	64
8	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	5	5	4	4	2	56
9	4	4	5	1	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	60
10	2	2	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	53
11	2	2	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	45
12	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	2	2	3	48
13	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
15	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	51
16	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	55
17	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	5	5	52
18	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	66
19	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	2	4	50
20	2	3	2	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	4	3	40
PROMEDIO	3.00	3.00	3.60	3.95	3.80	4.00	3.65	4.00	3.50	3.55	3.65	3.10	3.05	3.65	3.95	Varianza Total
DESV EST S	1.26	1.17	0.75	0.94	0.70	0.65	0.99	0.73	1.00	0.89	0.81	1.17	1.10	0.99	0.69	Columnas
VARIANZA por ítem	1.58	1.37	0.57	0.89	0.48	0.42	0.98	0.53	1.00	0.79	0.66	1.36	1.21	0.98	0.47	Varianzas total de ítems S_r^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems	13.28															45.31

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

N° ítems: K= 15

Reemplazando:

$\alpha = 0.758$

Alfa de Cronbach - Satisfacción en los estudiantes

N° Encuestas	Preguntas/ítems										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Sum fila (t)
1	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3	30
2	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	38
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	30
7	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
8	4	4	2	5	5	4	5	5	2	5	41
9	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	42
10	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	37
11	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	31
12	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	32
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
15	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
16	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	37
17	3	4	4	1	4	2	4	1	4	4	31
18	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
19	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	36
20	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	25
PROMEDIO	3.40	3.75	3.80	3.50	4.05	3.30	3.85	3.50	3.55	4.10	Varianza Total
DESV EST S	0.88	0.72	0.89	1.24	0.60	0.86	0.59	1.10	1.00	0.79	Columnas
VARIANZA por ítem	0.78	0.51	0.80	1.53	0.37	0.75	0.34	1.21	1.00	0.62	Varianzas total de ítems S_r^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems	7.91		$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$							31.43	

N° ítems: K= 10
 Reemplazando:

$\alpha =$ **0.832**

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

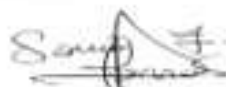
1.1. ESTUDIANTE:	Zapata Torres Sonia Marisol Zeta Silupú Lisbeth Yamira
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL SUPERIOR PRIVADO DE UN DISTRITO DE PIURA, 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario para medir la variable Calidad educativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> () Alfa de Cronbach (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	30 / 10 / 2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	20 Estudiantes

II. CONFIABILIDAD

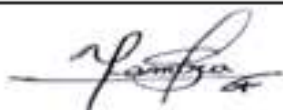
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.758
-------------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

<p>El instrumento del cuestionario de la variable de calidad educativa tiene un índice de confiabilidad aceptable de 75.8%</p>



Estudiante: Zapata Torres Sonia Marisol
 DNI: 77147627



Estudiante: Zeta Silupú Lisbeth Yamira
 DNI: 71026404



NOELIA PATRICIA RODRÍGUEZ PAREDES
 INGENIERO ESTADÍSTICO
 CDESPE 1544

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE:	Zapata Torres Sonia Marisol Zeta Silupu Lisbeth Yamira
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL SUPERIOR PRIVADO DE UN DISTRITO DE PIURA, 2023.
I.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Cuestionario para medir la variable Satisfacción en los estudiantes
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> () Alfa de Cronbach. (x)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN :	30 / 10 / 2023
I.7. MUESTRA APLICADA :	20 estudiantes


II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.832
-------------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejoradas, eliminadas, etc.*)

<p>El instrumento del cuestionario de la variable satisfacción en los estudiantes tiene un índice de confiabilidad bueno 83.2 %.</p>


 Estudiante: Zapata Torres Sonia Marisol
 DNI: 77147637


 Estudiante: Zeta Silupu Lisbeth Yamira
 DNI: 71026404


NOELIA PATRICIA RODRIGUEZ PAREDES
 INGENIERO ESTADISTICO
 CIESPE 1144

Confiabilidad de Instrumento

Variables	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Calidad Educativa	0.758	Aceptable
Satisfacción en los estudiantes	0.832	Bueno

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo: Mary Mercedes Quevedo Encalada, identificado con DNI 41551588, en mi calidad de Promotora del área de Dirección Académica de la empresa I.E.S.T.P SAN MARTIN DE PORRAS, con R.U.C N°10415515885, ubicada en la ciudad de Tambogrande.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las Srtas.: Zapata Torres Sonia Marisol, Identificado(s) con DNI N°77147637 y Zeta Silupú Lisbeth Yamira, Identificado(s) con DNI N°71026404, de la carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: Data de clientes para aplicar cuestionario, con la finalidad de que pueda desarrollar su

Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.

I.E.S.T.P SAN MARTÍN DE PORRAS
TAMBOGRANDE

Mary Mercedes Quevedo Encalada
PROMOTORA

Firma y sello del Representante Legal

DNI:41551588

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 77147637



Firma del Estudiante

DNI: 71026404

Anexo 9: Otras evidencias (fotos, planos, documentos o cualquier otro que ayude a esclarecer más la investigación)

Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad para la relación de las variables

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD EDUCATIVA	,136	172	,000	,931	172	,000
SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES	,111	172	,000	,941	172	,000

Nota. Datos recolectados del cuestionario

Consentimiento informado del comité de ética

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023.

Autor(es): Sonia Marisol Zapata Torres

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Lisbeth Yamira Zeta Silupú

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2_SUBE_PI_PIU_B1_12

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: smzapatat@ucvvirtual.edu.pe - lzetas@ucvvirtual.edu.pe / enaucat@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023






Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Calidad educativa y satisfacción en los estudiantes de una institución de nivel superior privado de un distrito de Piura, 2023", presentado por los autores Sonia Marisol Zapata Torres, Lisbeth Yamira Zeta Silupú, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 29 de octubre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Base de datos de Cuestionario

N°	CALIDAD EDUCATIVA															SATISFACCION EN LOS ESTUDIANTES									
	TANGIBLES			FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATIA			Expectativas					Rendimiento percibido				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25
1	5	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	1	2	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3
2	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5
3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	1	4	2	5	4	5	5	5	5	4	3	2	2	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5
5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4
7	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
8	4	3	4	1	4	4	2	4	4	2	5	5	4	4	2	4	4	2	5	5	4	5	5	2	5
9	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5
10	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5
11	2	2	3	4	2	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3
12	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3
13	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
17	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	1	4	2	4	1	4	4
18	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
19	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
20	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3
21	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	2	4	3	2	5	2	1	5	1	2	2	4	2	1	5	4	2	4	2	3	2	4	1	5	3
23	2	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
27	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
28	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	5
31	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
35	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

76	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2	1	4	3	2	4	1	3	2	4	3	4	3
78	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
79	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	
80	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	4	5	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
81	3	2	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5	5	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
84	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	2	4	
85	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
86	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	
87	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
88	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
89	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
91	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
94	2	1	2	4	3	2	3	4	1	2	1	1	1	2	4	1	1	3	1	1	1	3	1	3	
95	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	
96	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
98	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
99	4	3	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	
100	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
101	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	
103	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	
105	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
107	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
108	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	
114	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	

