



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer
semestre de una universidad privada de Piura, Perú**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Docencia Universitaria

AUTOR:

Carrasco Cueva, Hugo Neimer (ORCID: 0000-0003-1742-5024)

ASESOR:

Mtro. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (ORCID: 0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

Lima – Perú

2021

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado con todo mi cariño para las mujeres de mi vida; de manera especial a mi madre, a mi esposa y a mis hijas; quienes han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

Agradecimiento:

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y los docentes de esta maestría quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ellos por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mtro. Dennis Fernando Jaramillo Ostos, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variable y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la calidad educativa	26
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de la calidad educativa.....	26
Tabla 3 Niveles de Satisfacción estudiantil	27
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de Satisfacción estudiantil.....	28
Tabla 5 Correlación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil	29
Tabla 6 Correlación entre la calidad educativa y la enseñanza.....	30
Tabla 7 Correlación entre la calidad educ. y la organización académica	31
Tabla 8 Correlación entre la calidad educativa y la vida universitaria	32
Tabla 9 Correlación entre la calidad educ. y los servicios universitarios.....	33

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	20
Figura 2 Niveles de la calidad educativa	26
Figura 3 Niveles de las dimensiones de la calidad educativa.....	27
Figura 4 Niveles de Satisfacción estudiantil	27
Figura 5 Niveles de las dimensiones de Satisfacción estudiantil.....	28

Resumen

La pandemia Covid -19 afectó todos los sectores de la sociedad por lo que muchas de las actividades realizadas migraron a la virtualidad; la educación universitaria no fue la excepción, tal es así que, en tiempo récord se implementaron plataformas a las que, tanto docentes como estudiantes debieron adaptarse, esto sirvió de inspiración de la presente investigación al plantearse como objetivo determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad de Piura, 2021; el diseño fue no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y de nivel correlacional; la población de estudio estuvo conformada por estudiantes del primer semestre de la universidad, con un tamaño de muestra $n=153$; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, dos cuestionarios los cuales fueron validados y altamente confiables. Los obtenidos del análisis correlacional entre las variables Calidad educativa y la Satisfacción estudiantil, (p valor = $0,0 < 0,05$ y $R = 0,757$); se llega a la conclusión de que, al mejorar la calidad educativa, mejora a su vez la satisfacción estudiantil, de igual forma al buscar mayor satisfacción de los estudiantes, esto conllevará a mejorar la calidad del servicio educativo.

Palabras claves: Proceso, producto, servicios académicos, enseñanza.

Abstract

The Covid -19 pandemic affected all sectors of society, so many of the activities carried out migrated to virtuality; University education was no exception, so much so that, in record time, platforms were implemented to which both teachers and students had to adapt, this served as the inspiration for this research by setting the objective of determining the relationship between educational quality and the satisfaction of students in the first semester of a university in Piura, 2021; the design was non-experimental, cross-sectional, quantitative approach and correlational level; The study population was made up of students from the first semester of the university, with a sample size $n = 153$; the data collection technique was the survey and the instruments, two questionnaires which were validated and highly reliable. Those obtained from the correlational analysis between the variables Educational quality and student satisfaction, ($p_value = 0.0 < 0.05$ and $R = 0.757$); It is concluded that, by improving educational quality, student satisfaction improves, in the same way, by seeking greater student satisfaction, this will lead to improving the quality of educational service.

Keywords: Process, product, academic services, teaching

I. INTRODUCCIÓN

En un esfuerzo por mitigar la propagación de la pandemia COVID-19, la mayoría de centros de estudio de todo el mundo han estado cerrados desde aproximadamente marzo del año 2020. Esto ha afectado la calidad educativa de más del 90% de los estudiantes globales (UNESCO, 2020). Según el Banco Mundial, 190 países han experimentado cierres de escuelas totales o parciales, debido a ello, más de 1.700 millones de estudiantes se han visto afectados, asimismo se suspendieron las clases presenciales sin detener el aprendizaje, (IBRD, 2020); en ese aspecto el índice de calidad educativa de Times Higher Education emite clasificaciones de impacto anuales basadas en investigación, administración, divulgación y enseñanza, los diez primeros no incluye ningún país latinoamericano, sino instituciones de educación superior de Australia, Canadá, Dinamarca, Irlanda, Estados Unidos y Nueva Zelanda (IISD, 2021).

Sin embargo Latinoamérica representa el 8.5% de la población mundial y origina un 8.7% del PBI en el mundo, pero sus centros educativos representan solo el 1.6% de las 500 excelentes instituciones de calidad educativa en el ranking de Shanghai y menos del 1.5% de las 400 sobresalientes en el mundo de Times Higher Education, por consiguiente se cataloga como el continente con la mínima representación de universidades de calidad, no hay universidad en América Latina que se ubique en las 100 principales clasificaciones universitarias mundiales y respectivamente pocos ilustrados y científicos de América latina se hallan entre los académicos más citados.

En el Perú explica Pighi (2021) que, la proliferación de universidades privadas con fines de lucro en todo el país ha generado una preocupación significativa sobre los estándares de calidad. Según una ley universitaria, la mayoría de las universidades privadas de Perú estarán sujetas a inspecciones de control de calidad para determinar si se les permitirá continuar operando, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria de Perú negó la licencia de funcionamiento a 50 universidades, de las cuales cuarenta y siete eran privadas y tres públicas, y se espera que cierren más de un tercio de las universidades, por no cumplir las condiciones básicas de calidad.

En la institución existen deficiencias, en la entrega de calidad, la cual afecta el desarrollo eficiente de atraer y retener estudiantes, en cuanto al presagio se restringe la forma que adopta la educación, existe una carencia de fondos por parte del estudiante, asimismo la proporción de estudiantes por sala excede en algunos grupos el aforo en una clase convencional, en el proceso, la calidad de la enseñanza se ve afectada por la calidad de internet, como los recursos tecnológicos para acceder a las diversas plataformas, la evaluación formativa y la retroalimentación es compleja de medir en ciertos cursos prácticos, en el producto, ha incrementado la deserción en enseñanza remota, asimismo es más complejo que los egresados encuentren empleo.

La industria de la educación superior se ve fuertemente afectada por la globalización. Esto ha aumentado la competencia entre instituciones orientadas al a diferenciarse de sus competidores para atraer a tantos estudiantes como sea posible, asimismo, se observó que en la institución existen carencias en la satisfacción estudiantil respecto a la necesidades y expectativas de los estudiantes, en cuanto a la organización educativa el contenido del programa de estudios se podría mejorar, el asesoramiento académico es muy tardío en dar respuesta, en lo que respecta a vida universitaria, hay una labor improvisada en lo que respecta a la recreación e integración entre escuelas, así también los servicios universitarios están conformados por trámites burocráticos laboriosos.

Por lo expuesto el presente trabajo está basado en la calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad de Piura, originándose la siguiente pregunta ¿Existe relación entre la variable calidad educativa y satisfacción de estudiantes de una universidad de Piura? Asimismo, las problemáticas específicas: ¿Cuál es la relación entre calidad educativa y la enseñanza en una universidad de Piura? ¿Cuál es la relación entre calidad educativa y organización educativa de una universidad de Piura ?, ¿Cuál es la relación entre calidad educativa y vida universitaria de una universidad de Piura?, ¿Cuál es la relación entre calidad educativa y servicios universitarios de una universidad de Piura?

Asimismo, la presente investigación se justifica en lo teórico ya que se consolido la información fundamental respecto a las variables calidad educativa

y satisfacción la cual servirá como antecedente y fuente confiable investigaciones del tema, dando lugar a que la institución realice los análisis correspondientes de los resultados obtenidos a fin de generar mejora continua y el fortalecimiento de la misma, en lo práctico la investigación detalla el panorama de la problemática abordada mediante la información recolectada mediante los instrumentos, así también en lo metodológico se cumplió con los pasos del método científico, asimismo se estructuró el cuestionario de calidad educativa y satisfacción.

Después de lo mencionado es necesario planear los objetivos de investigación, por tal, el objetivo general es: Determinar la relación entre la variable calidad educativa y satisfacción de estudiantes de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, Perú. Asimismo, los objetivos específicos: Determinar la relación entre calidad educativa y la enseñanza a estudiantes del primer trimestre educativa de una universidad de Piura, Determinar la relación entre calidad educativa y organización para estudiantes del primer trimestre educativa de una universidad de Piura, Establecer la relación entre calidad educativa y vida universitaria de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, Determinar la relación entre calidad educativa y servicios universitarios de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura.

Del mismo modo se tiene la siguiente hipótesis general: Existe una relación entre la calidad educativa y satisfacción de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, Perú. También las hipótesis específicas: Existe una relación entre calidad educativa y enseñanza. Existe una relación entre calidad educativa y organización académica. Existe una relación entre calidad educativa y vida universitaria de estudiantes. Existe una relación entre calidad educativa y servicios universitarios.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional varios autores han elaborado trabajos de investigación concernientes a las variables que se estudian en esta, los cuales permitirán tener un panorama de cómo se comportan estas variables a nivel nacional en poblaciones similares a las de este estudio. Entre estas se cita la investigación de Zarate, (2018) la cual tuvo como intención establecer la relación del nivel de la calidad educativa con la satisfacción obteniendo como resultado que el 68.4% manifiesta que la calidad es media y el nivel de satisfacción es regular, así mismo, según el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo 0.708; por lo que se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad y satisfacción. También, Cornejo, (2020) tuvo como propósito determinar la relación de la calidad con la satisfacción de los alumnos, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad y satisfacción, la cual es positiva alta en un 96.5%.

Por otro lado, el estudio de Sánchez, (2020) tuvo como propósito analizar la relación de la calidad con la satisfacción y se obtuvo como resultados de la correlación Pearson de 0.880, llegando a la conclusión que existe una correlación significativa entre las variables, además se determinó que la tangibilidad, empatía y la confiabilidad se encuentran relacionadas fuertemente con la satisfacción. A su vez Mera, (2020) tuvo como propósito determinar la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la satisfacción académica de alumnos de la carrera de ingeniería, teniendo como resultado un Rho de Spearman ($\text{Sig.}=0.002<0.05$) determinando que existe una correlación significativa entre las variables, así mismo con sus dimensiones que son aprendizaje y grado de cumplimiento, uso de recursos didáctico, trabajo de los profesores y desempeño de los alumnos.

Además, Heredia et al., (2020) tuvo como propósito determinar cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos para determinar la calidad, determinando que los estudiantes están satisfechos con la calidad educativa ya que consideran la institución cuenta los estándares mínimos de calidad, pero que debe realizar mejoras en las actividades extracurriculares que permitan impulsar la

competitividad de los estudiantes. También al respecto a investigado Castillo, (2019) que tuvo como propósito determinar la importancia de la calidad en la educación y cual necesario es la satisfacción de los alumnos, obtuvo como resultado un p valor o sig. = $0.00 < 0.05$ concluyéndose que existe grado de influencia moderada entre la calidad y satisfacción, además que hay una influencia moderada de la calidad con la satisfacción respecto a la organización y funcionamiento; currículo y actividades extraescolares; orientación y ayuda por parte del colegio; y con la aplicación y construcción de normas de convivencia.

Por último, Herrera, (2020) describió el nivel de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad educativa, concluyendo que la mayor parte de los alumnos se encuentra poco satisfechos con la infraestructura debido a que consideran que es antigua y no cuenta con suficientes espacios educativos y recreativos, del mismo modo creen que el mobiliario de la institución no es de calidad. Por último, algunos alumnos están poco satisfechos con los recursos tecnológicos y de biblioteca considerando que son de mala calidad. De igual manera Coveñas, (2017) tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción respecto la calidad educativa desde la perspectiva de los alumnos, llegando a la conclusión que los alumnos tienen un nivel bajo de satisfacción acerca de la calidad, además que el plan de estudios y capacitación; y habilidades para la enseñanza por parte de los docentes fue buena con un 65.4% y 64.5% respectivamente. Por último, que el servicio de apoyo fue el de menos calificación con un 36.6% y la infraestructura con 40%.

De igual manera se revisaron investigaciones en el contexto internacional a fin de tener un panorama de los aportes de los hallazgos y conclusiones a las que estas llegaron; de esta forma se tiene a Surdez, Sandoval, & Lamoyi, (2018); quienes tuvieron como propósito de estudio, determinar la satisfacción de los alumnos de pregrado de Ciencias Económicas Administrativas y de Ingeniería de la Universidad Pública del Sur en México en relación a la calidad, se llegó a la conclusión que la mayor parte de los alumnos sienten insatisfacción en algún elemento de la calidad y un cuarto se encuentra totalmente insatisfecho, además hay poca satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje, al igual que en la orientación y apoyo por parte de los profesores. Así mismo Pecina, (2019)

estableció como propósito determinar el impacto de la calidad de la educación con la satisfacción de los alumnos en una universidad pública, obteniendo como resultado que el 41.5% se encuentra satisfechos y solo el 9% están totalmente satisfechos. En cuanto a la calidad un 37.9% manifiestan estar de acuerdo y un 10.5% totalmente de acuerdo. Por último, se observa que según Pearson hay una correlación positiva con una significancia de 0.432 entre las variables.

El estudio de Cahuana (2016) tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los alumnos de la UNMSM, obteniendo como resultado que existe una relación positiva de 0,871 entre la calidad de servicio de bienestar universitario con la satisfacción, además la que la calidad de servicio del área de investigación cuenta con una relación positiva de 0,817 con la satisfacción. Concluyendo que la calidad del área académica cuenta con una relación positiva de 0,607 con la satisfacción de los universitarios. También se encuentra a Dos Santos (2016) cuyo propósito fue determinar el efecto que la calidad académica puede tener en la satisfacción llegando a la conclusión fue existe una relación moderada entre las variables de estudio. Asimismo, se tiene a Astete (2018) quien en su trabajo de investigación planteó como propósito determinar la como es percibida la calidad educativa y su relación con la satisfacción estudiantil, concluyéndose que existe relación significativa positiva en un 57,4% entre las variables de estudio.

También al respecto Sánchez, (2018) realiza un estudio con el fin de consolidar la metodología de la satisfacción de los alumnos y de esa manera contribuir a la mejora de la calidad de las universidades Obteniendo como resultado que es importante medir la satisfacción debido a que ayuda en la mejora de la calidad al identificar los factores académico y administrativos que se relacionan con está facilitando la toma de decisiones. En conclusión, hay una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de la educación. Por último, se tiene a Mancilla, Ángeles, & Orosco, (2019) plantearon como propósito determinar la satisfacción de los alumnos ya que estos son los usuarios primordiales de las universidades teniendo como resultados que los universitarios están satisfechos con el sistema empleado debido a que consideran que es correcto el contenido de los programas, así mismo están satisfechos con en la organización del tiempo, el materia que se les entrega de

forma impresa y los medios audiovisuales empleados en las clases como con la preparación de los docentes y seguridad económica.

La óptica sociocultural conlleva a observar por encima de lo evidente, a ubicar las acciones humanas en su contexto histórico, y a evaluar las condiciones que permiten producir conocimientos. Únicamente desde una visión que presuponga lo dicho, se puede cuestionar el significado de las palabras y los conceptos expresados que representan la realidad. Desde esta óptica sería complicado establecer el concepto de calidad y su aplicación en la educación. ¿Es acaso que alguien pueda concebir o tener como objetivo una educación que no sea de calidad? No obstante, el concepto puede tener distintos significados para diferentes actores sociales. Como ejemplo de la pluralidad de significados se encuentra Education of All (EFA) Global Monitoring Report 2005, publicado UNESCO, subtítulo: "El imperativo de la calidad". En el que se analiza la forma de cómo la calidad educativa es expresada y concebida desde los paradigmas humanista, crítico y conductista. Estableciendo que cada una de las aproximaciones conllevan a observar diferentes indicadores para determinar los niveles en los que está presente la calidad en el sistema.

Respecto a la variable calidad educativa, es necesario entender primero lo que es calidad, pues esta surge en las primeras décadas del siglo XX, antes de la segunda guerra mundial, inicialmente orientada a la calidad de productos, fue entonces que surgen las primeras normas de calidad en el mundo bajo el concepto de aseguramiento de la calidad; estas fueron aplicadas en primer lugar en Estados Unidos, en la industria militar. Ya en la década de los '80 se habla de que la calidad es responsabilidad de todos, no solo para productos sino en todo lo que se hiciera, es entonces que surgen términos como cliente interno, calidad total y ya en los '90 se habla de mejora continua. Todo lo que se pretende cuando se busca la calidad, es satisfacer al segmento a quien está dirigido el producto o servicio. Entonces cabe remontarse a la Revolución Industrial (1820-1840), antes de este periodo, los bienes eran abastecidos por empresas pequeñas, esto conllevaba a que los costos de producción fueran superiores a las producciones en masa. Estos costos eran transferidos a las minorías que podían acceder al producto. Desde entonces se buscaba que el producto cubriera las expectativas, inicialmente de precio que tenía la mayoría;

desde entonces este ciclo no se ha detenido ya que hoy en día las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios evolucionan y las organizaciones buscan satisfacerlas, mejorando la calidad de sus productos y servicios. La educación es un servicio brindado de manera pública y privada; en este tipo de servicios la calidad será conocida como Calidad educativa la cual se comprende mejor en términos de producción; procesos, productos y resultados de la educación que incluyen el conocimiento de los estudiantes (patrimonio académico y cultural), preparación social (tendencias y necesidades sociales), y también desarrollo personal (necesidades e intereses personales y profesionales) (Thijs & Van den Akker, 2009). Así mismo, la calidad en educación debe estar orientada a las necesidades del cliente (estudiantes), presentes y futuros, (Deming, 1986). Por su parte Bergman & Klefsjö (1994) afirman que la calidad en este sector se refiere a la capacidad para satisfacer o superar las necesidades y expectativas de los estudiantes; que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas. Basados en la (ISO, 1994), la calidad en educación depende de: objetivos, los recursos, la construcción académica, diversas formas de enseñanza, y los estudiantes que son educados deben estar de acuerdo con las demandas morales de la sociedad y los requerimientos de recursos humanos de las empresas (Zhang, 2010), la combinación de altos estándares excepcionales, (Harvey, 1995). Asimismo, Hodges (2020) explica que el personal docente tiene desafíos prácticos y técnicos. Por lo tanto, la calidad demuestra no solo un cierto grado de objetividad sino el desempeño de la subjetividad, Salto (2020).

Asimismo, diversas teorías sobre calidad educativa, encontramos a Su Zhang (2010) explicando la teoría de la calidad educativa integral, basada en la implementación de la gestión integral de la calidad, significa que una organización, trata la calidad como su centro.

Asimismo, la teoría cognitiva de Mayer (2001), referente a la virtualidad; la interactividad multimedia que ayudar a entregar calidad educativa en el proceso de aprendizaje de manera más eficaz y significativa a través de la "codificación dual" de información en la que el alumno procesa texto e imágenes simultáneamente. Mayer identificó siete principios: principio multimedia, principio de contigüidad temporal, principio de coherencia, principio de modalidad,

principio de diferencia individual, así también, Huang (2002) en su teoría del constructivismo social afirma que, en un entorno bien establecido, se nutrirá la capacidad de construir conocimiento útil y significativo a su personalidad. El construccionismo social es un conjunto de construcción cognitiva que enfatiza la naturaleza colaborativa de muchas actividades de aprendizaje. Además, Vygotsky (1978) sostiene que el aprendizaje social y el desarrollo personal no pueden separarse, y que la calidad del aprendizaje y la adherencia a los estándares son la base del desarrollo personal.

El Ministerio de Educación del Perú señala la necesidad de evaluar la calidad de la enseñanza, analizando el concepto de calidad educativa en sus tres enfoques: tradicional, moderno y dialéctico, Delgado, (2004), también Camisón, (2007), detalla que la gestión de la calidad educativa ha evolucionado, desde el enfoque técnico, la inspección, el control, la prevención y la refactorización de costes, orientado a las personas (en lo que se refiere al ámbito humano y cultural, los trabajadores son el eje del proceso de gestión y mejora, se introducen círculos de calidad, los programas de formación y coaching son la formación de los empleados, se desarrolla el liderazgo y cultura organizacional, la calidad.

Para dimensionar la variable calidad educativa se toma como autor base al investigador Gibbs (2010) quien adapta la teoría general de Biggs, (1993) e identifica la dimensiones de la calidad educativa , aborda la educación como un sistema complejo y de proceso subjetivo que incide por una serie de diferentes factores que son específicos de cada contexto particular de entrega, ya que crea un vínculo entre los factores del estudiante, incluidas las expectativas y percepciones y resultados del proceso educativo, asimismo encontró que en sus estudios la calidad educativa se subdivide en las siguientes dimensiones: presagio, proceso y producto que interactúan entre sí.

La dimensión Presagio refiere al contexto económico del estudiante y el contexto de enseñanza, el contexto incluye conocimientos previos, expectativas, formas preferidas de aprendizaje, valores, motivación y habilidades, incluye la estructura del curso, el plan de estudios, métodos de enseñanza, evaluación, recursos económicos, Gibbs (2010). Los estudiantes, al ingresar al proceso educativo, traen consigo estos hábitos y predisposiciones que afectan

directamente el proceso educativo (Biggs, 1993), asimismo la financiación afecta el tipo de profesores que la institución puede pagar, Pascarella y Terenzini (2005). Como segunda dimensión proceso, se refiere al enfoque real del aprendizaje que, según Biggs (1993), no es fija, sino que está sujeta a las características contextuales del alumno y la enseñanza, dependerá de las características del estudiante y del contexto de enseñanza e incluyen el volumen de la clase, la cantidad de contacto con la clase y el grado de retroalimentación a los estudiantes, Gibbs (2010). Manifiesta Glassy Smith (1979) detalla que, a más estudiantes en una clase, menor es el nivel de rendimiento de los estudiantes. Asimismo, Nasr (1996), detalla que un certificado de posgrado en educación superior, o algo similar, califica mejor al docente, las calificaciones de los estudiantes y de los profesores se consideraran un indicador útil de comparación de calidad, entonces debería haber un acuerdo para que todos usen el mismo cuestionario, de evaluación de la calidad educativa, (Gibbs, 2000). Además Jenkins (2004) que existe evidencia del ecosistema de investigación que puede tener un impacto positivo en los estudiantes de educación superior, de una manera que pueda medirse, los beneficios para los estudiantes, esto tienen un gran impacto en la confianza y la comprensión de la mayoría de los participantes de temas relacionados con la investigación, aumenta su interés en las carreras de investigación y ciencia e ingeniería, y llevarlos a elevar sus expectativas de grado. Del mismo modo Bloom (1956) que hay varias tipologías de objetivos educativos o resultados de aprendizaje, que podría usarse para concertar el grado de dificultad de lo que se supone que deben hacer los estudiantes con el contenido: recordarlo, aplicarlo o crítico, un establecimiento, o incluso todo un sistema de educación superior, es de mejor calidad porque ofrece un mayor nivel de desafío intelectual, en esta sección, la noción de desafío intelectual se operacionaliza de tres maneras: desafío según lo determinado por el grado del plan de estudios que los alumnos están estudiando, desafío como indicador del enfoque y profundidad que los alumnos adoptan para sus estudios.

Además Gibbs y Dunbar-Goddet (2007) explica que las buenas prácticas proporcionan retroalimentación rápida, así también considera la calidad académica como una necesidad de logro, desde un enfoque genérico está basado en la planificación, dirección, organización, seguimiento y control del

sistema o procesos el enfoque profundo es un buen predictor de conocimientos adquiridos, lo cual está relacionado con la calidad de la educación, que es cada vez más importante para quienes participan en ella, ya sea directa o indirectamente, y para quienes utilizan sus servicios, el cual tiene que tener un enfoque humano, ya que en los trabajadores, la retroalimentación mejorada además puede mejorar la retención de alumnos.

Como tercera dimensión producto, se refiere a los resultados del aprendizaje después de la finalización de la enseñanza y proceso de aprendizaje. Esta parte atrae la mayor parte de la atención de externos e internos, partes interesadas, ya que a menudo se articula en grados de módulo, clasificaciones de grado y otras estadísticas de logros. Hay una concentración excesiva en las salidas de medición al final del ciclo académico y planificación de acciones correctivas con base en el desempeño pasado, en general se refiere a los resultados de los procesos educativos está conformada por los ítems: desempeño, retención y empleabilidad, Gibbs (2010).

Explica Yorke, (2009) que el buen desempeño de las instituciones educativas, ha aumentado la proporción de estudiantes que obtienen buenos títulos, muy marcadamente a lo largo del tiempo, aunque de manera desigual entre instituciones y materias, al mismo tiempo, presagian y procesan indicadores de calidad (como la financiación por estudiante, la calidad de la admisión de los estudiantes, el tamaño de la clase, los colaboradores, la cantidad de contacto cercano con los maestros y la cantidad de comentarios sobre las tareas. Asimismo, la retención de los alumnos, hay que tener en cuenta el historial, ya que existen diversas variantes que afectan la retención, no solo en su historial de logros académicos, sino también el hecho del campus y, si trabajan para pagar y seguir estudiando o no, (Paton-Saltzberg, 1993).

Del mismo modo Smith (2000) explica acerca de la importancia de la empleabilidad y destino de egresados, ya que en la medida en que los estudiantes se gradúan pueden obtener un empleo, en campos relevantes y el salario es consistente con la inversión de tiempo y dinero en la educación superior y la dificultad de los datos de empleabilidad, como la retención de datos, es su interpretación, el proceso generalmente se basa en encuestas que

involucran la autoevaluación de los estudiantes, sin embargo se recopilan datos de empleabilidad, interpretar las diferencias entre instituciones es problemático por una amplia variedad de razones, se ve afectado por la clasificación de títulos, y el desempeño de los alumnos está estrechamente vinculado a las calificaciones educativas previas de los estudiantes que también afecta empleabilidad, que varía mucho entre instituciones. La dimensión producto está conformada por los ítems: desempeño, retención y empleabilidad.

La calidad educativa; persigue la satisfacción estudiantil, Oliver (1999) la define como la evaluación subjetiva individual total de la experiencia de un servicio educativo, y la brecha entre lo que se esperaba y lo que se recibió del proveedor de servicios. Por su parte Zeithaml, (1985) menciona que la satisfacción estudiantil es un antecedente positivo de la lealtad de los estudiantes resultado de un sistema educativo en función del nivel de experiencias y desempeño percibido sobre el servicio universitario, durante el período de estudio. Elliott y Healy, (2001) definieron la satisfacción del estudiante como una "actitud a corto plazo resultante de una evaluación de la experiencia educativa de un estudiante" (p. 2) y afirmaron que la satisfacción del estudiante se logra cuando sus experiencias o actuaciones reales cumplieron o superaron sus expectativas iniciales, así también siendo este un componente central de lo que mantiene a los estudiantes motivados y comprometidos, y les ayuda a lograr metas a largo plazo. La satisfacción de los estudiantes es igualmente importante para las universidades, ya que representa tanto el nivel de bienestar de los estudiantes, y qué tan bien la institución está cumpliendo con las expectativas de sus estudiantes (Álvarez & Chaparro, 2015), también Mejías (2009), detalla que la satisfacción del cliente siempre es significativo ya que conlleva acciones que conducen a la mejora y la innovación, medir la satisfacción de los estudiantes de forma continua; llevará a tomar decisiones correctas que les permitirán crecer, se pueden abordar tanto las fortalezas como las debilidades.

Los docentes se esfuerzan por satisfacer la necesidad de logro de sus estudiantes, quienes buscan el éxito en sus esfuerzos. El individuo necesita ser suficientemente desafiado, pero al mismo tiempo no buscar tareas que puedan aumentar las posibilidades de falla. Un individuo con una gran necesidad de logro

buscará una mejora progresiva en una tarea en particular, asimismo la educación no se trata únicamente de adquirir conocimientos y habilidades, sino también avance individual a través del crecimiento, desarrollo personal y social, asimismo evaluar las expectativas y las necesidades de los estudiantes mejorará la satisfacción del estudiante.

Así también detalla Cotton & Jonge (2002) la teoría de la producción feliz, que detalla que la satisfacción del estudiante está mediada por factores psicosociales como el afrontamiento, el estrés y el bienestar. Basado en la feliz-producción, proporcionaron evidencia de que los altos niveles de angustia psicológica en la universidad reducen los niveles de satisfacción. Del mismo modo encontramos la teoría de inversión Hatcher, Kryter, Prus & Fitzgerald (1992) que explica que la satisfacción aumenta cuando aumentan las recompensas del estudio. Cuando las limitaciones financieras (pago) y de tiempo son menores, la satisfacción es mayor, asimismo los estudiantes que están en riesgo de deserción pueden ser identificados, para ofrecerles asesoramiento y otros servicios de apoyo al estudiante como medida preventiva.

Por último, un tercer enfoque teórico de Churchill y Suprenant (1982), considera la satisfacción como una función de la medida en que se cumplen las expectativas de los estudiantes sobre la universidad con confirmaciones positivas de las expectativas conduciendo a niveles más altos de satisfacción. También encontramos la teoría de desarrollo defendido por Astin (1984) esta teoría explica la relación entre satisfacción y calidad en términos de experiencia educativa y no educativa. La teoría sugiere que los estudiantes con interacción frecuente con el profesorado tienen mayor compromiso lo cual está vinculado con la satisfacción y retención de los estudiantes universitarios. Del mismo modo la teoría de integración Tinto (1987) explicar el proceso de permanencia en la universidad a través de la satisfacción entre estudiantes e instituciones educativas obtenida a partir de la experiencia de aprendizaje y la integración social. Este autor expande la teoría de Spady (1970), incorporando la teoría de intercambio de Nye (1976), basada en que los jóvenes buscan recompensas en las relaciones, interacciones y estados emocionales. Tinto (1975) esperamos que los estudiantes actúen sobre la teoría del intercambio en la construcción de

inclusiones sociales y académicas. En otras palabras, si un estudiante siente que los beneficios de permanecer en la universidad superan los costos personales, el estudiante estará feliz y permanecerá en la escuela. Por el lado contrario, los estudiantes tienden a abandonar. Tinto (1987) depende de la experiencia universitaria, preuniversitaria y, por otro lado, de las características individuales que son fácilmente influenciadas por las políticas y prácticas universitarias.

Para dimensionar la variable satisfacción estudiantil se toma como autor base al investigador Mejías & Martínez (2009), actualiza y profundiza el enfoque teórico Samayoa & López (2018) se identifica las dimensiones de la satisfacción estudiantil, en las siguientes: Enseñanza, Organización Académica, Vida Universitaria, Servicios Universitarios.

La dimensión Enseñanza, detalla Mejías (2009), que se refiere a las metodologías, técnicas además evaluación dirigidas por un instructor para tener éxito en el aprendizaje, teniendo en consideración la actualización e involucrar a las Tecnologías de la información y la metodología en sala, asimismo Habib (2013) explica que la enseñanza es una explicación propuesta de cómo absorbemos, procesamos y retenemos el conocimiento. Hay muchas teorías sobre cómo aprendemos, y los profesores pueden utilizarlas para ayudar con su planificación y modificar sus enfoques de enseñanza. Jean Piaget propone nuevos conocimientos utilizando los conocimientos existentes de los estudiantes. Los estudiantes pueden profundizar su comprensión de nuevos temas. El constructivismo de Piaget dirige a los individuos a construir significado a través de la práctica y la experiencia, Mejías & Martínez (2009) las aulas constructivistas son aulas donde los estudiantes aprenden practicando en lugar de adquiriendo conocimientos pasivamente.

El docente debe articular conocimientos conceptuales y culturales además de experiencia práctica en su acción intervencionista Ramzi (2008). También debe mostrar una innovación constante, valorando todo tipo de conocimientos y no centrándose solo en el dominio cognitivo, por ello la incorporación de Tics, ya que los avances tecnológicos se han convertido en instrumentos de enseñanza de uso común, presentes en el quehacer cotidiano de la sociedad, las TIC son una tendencia dominante. Este avance tecnológico ha agilizado la producción y

difusión del conocimiento, dejando clara la necesidad de una actualización constante por parte del profesional, fundamentalmente en el área de la educación.

Para Finegan (1994) la metodología de enseñanza, debe estar dirigida a varios estilos de aprendizaje. Ya que, en una lección un PowerPoint, tiene que ser lo más diverso, no solo leer la información, incluir dibujos animados, audios, videos, lecturas, debates y asociaciones musicales mientras los estudiantes tienen las copias. La conferencia puede incluir ejemplos e historias de la vida real, los maestros necesitan conocer a sus estudiantes, cómo aprenden y sus fortalezas y debilidades. La dimensión Enseñanza tiene como ítems: Actualización e Incorporación de Tics y Metodología de enseñanza.

La dimensión Organización Académica Mejías & Martínez (2009), lo define cómo se organiza una institución educativa desde una perspectiva administrativa enfocada en el estudiante y su satisfacción, conformada por la distribución del programa de contenido, la capacidad de asesoramiento, que inspire y transmita credibilidad y autoconfianza, voluntad de brindar servicios de apoyo a los estudiantes, así también Yusoff (2015), detalla que la satisfacción de los estudiantes con los aspectos de organización educativa y vida universitaria contribuyen a comprender e identificar valores, actitudes y expectativas de los estudiantes son pasos esenciales para garantizar un servicio de calidad en educación superior. El conocimiento de los estudiantes de los procedimientos, atención, reglas, regulaciones, credibilidad y confianza así también la disposición de ayuda al estudiante, tiene un efecto directo en el puntaje de ganancia de satisfacción de los estudiantes.

Asimismo, puntualiza Pike (2006) que el contenido del programa, una de las misiones más importantes de las instituciones de educación superior es brindar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje significativa. Estas experiencias de aprendizaje están determinadas por el esfuerzo colectivo de profesores, personal y estudiantes. Las expectativas también pueden influir en cómo los estudiantes responden a su entorno académico e influir en sus decisiones de permanecer o no en ciertos campos de estudio, o la universidad en general. También son necesarias experiencias enriquecedoras de

aprendizaje para producir una ciudadanía ilustrada económicamente independiente que posea responsabilidad. Así también afirma Kuh, 2005 que cuando faltan experiencias de aprendizaje significativas en el plan de estudios, los estudiantes a menudo se desvinculan y se sienten insatisfechos porque no ven relevancia en lo que están aprendiendo. Además, estudiantes con pocas oportunidades de participar en experiencias de aprendizaje significativas se les niega la oportunidad de integrar y aplicar los conocimientos que han obtenido en sus clases.

Además, el asesoramiento académico es un proceso relevante ya que los profesores y el personal interactúan con los estudiantes a medida que se desarrollan, ayudando a darse cuenta de las decisiones que deben tomarse y las acciones posteriores que se deben tomar para lograr sus metas educativas y profesionales. En consecuencia, los estudiantes toman sus relaciones con sus asesores académicos muy en serio, como deberían. Además, el asesoramiento académico podría posiblemente, como sugieren Hunter y White (2004), los únicos intentos organizados y estructurados en qué la facultad o personal universitario han mantenido interacciones con los estudiantes. Esta relación puede mejorar los procesos de matriculación de los estudiantes y proporciona a los estudiantes una sensación de seguridad. La relación también proporciona una sensación de conectividad donde los estudiantes sienten que pertenecen a la escuela y que la escuela pertenece a ellos. La dimensión organización académica tiene como ítems: El contenido del programa académico y el asesoramiento académico.

La dimensión Vida Universitaria, explica Mejías & Martínez (2009), que la participación y acceso a un contexto social que permitan que las relaciones crezcan, contribuyendo a mejorar las probabilidades de asistir a las salas de clase, experimentar vinculación y pertenencia social a través de la recreación e integración a la universidad, promueve permanencia en actividades para el desarrollo de habilidades y aptitud física de los estudiantes, también Bean (2005) detalla que es importante y afecta la satisfacción y por ende la persistencia de los estudiantes universitarios, es el de ser socialmente integrado y conectado con otros, especialmente con otros universitarios, una parte

importante de la experiencia universitaria es qué tan bien se adapta el estudiante a entornos desconocidos y gente nueva, lo mismo ocurre cuando un estudiante asiste a la universidad.

De la misma forma explica Schlossberg (1989) que la recreación e integración son relevantes ya que los estudiantes se sienten marginados cuando creen que no encajan, lo que conduce a situaciones negativas de insatisfacción. Este sentimiento de marginación hace que los estudiantes se pregunten si son importantes. Abordar este problema es relevante para la satisfacción, ya que es un antecedente de participación en actividades y programas universitarios. El paso más importante para comprometerse e involucrarse es que los estudiantes interactúen con sus compañeros. Sin embargo, las interacciones más importantes con los compañeros parecen reforzar la capacidad académica de aprendizaje que tiene lugar en las salas, y luego los beneficios de esas interacciones impregnan en otras áreas de la vida universitaria (Pascarella y Terenzini, 2005). Si bien los estudiantes deben experimentar el éxito académico para permanecer en la universidad, también es vital que se involucren en otras áreas de la vida universitaria. Es imperativo que la educación superior contribuya a que los administradores trabajen diligentemente para brindar a los estudiantes oportunidades para participar en organizaciones y actividades de la universidad. La dimensión Vida Universitaria tiene como ítem la recreación e integración.

La dimensión Servicios Universitarios, Mejías & Martínez (2009), detalla que los servicios de apoyo ayudan a mejorar la experiencia general del estudiante, la atención, el funcionamiento de entornos virtuales estén a la vanguardia y disponibles para los estudiantes en línea, brindar soporte a lo largo de la carrera universitaria, además Pascarella & Terenzini, (2005) explican que las universidades brindan a los alumnos una amplia variedad de servicios y recursos destinados a su satisfacción.

Tanto Miller (2005) como Seidman (2005) sostienen que, si los estudiantes son admitidos a una universidad, entonces deben tener expectativas de que esa universidad proporcione servicios que ayudarán a tener éxito. Es importante que las instituciones de educación superior implementen y mantengan una variedad de recursos académicos, que promueven el éxito de los estudiantes y estimulen

la satisfacción de los estudiantes porque estos recursos son necesarios para un número significativo de estudiantes que no están adecuadamente preparados para los desafíos académicos que enfrentarán en la universidad, y ahora que las clases son remotas, el funcionamiento adecuado de las plataformas, la respuesta rápida por parte del docente, métodos de pago y consultas eficaces, contribuye a la satisfacción.

Las escuelas que realmente deseen aumentar la satisfacción de los estudiantes deben implementar y promover el uso de servicios de apoyo receptivos y centrados en el alumno, por ello Bean, (2005) afirma que la atención en procesos es de vital importancia ya que los procedimientos y burocracia entre el estudiante y los proveedores del servicio en la institución son determinantes debido a que muchos estudiantes se desaniman cuando perciben la burocracia como más importante para el personal universitario que el servicio a los estudiantes, los tipos de experiencias inútiles hacen que los estudiantes desarrollen actitudes negativas de insatisfacción hacia sus instituciones.

Del mismo modo acerca del funcionamiento de entornos virtuales, Kennewell y Beauchamp, (2007) detallan que la educación superior empezó a digitalizarse cada vez más debido a que está enfocada en generaciones que son más cercanas a la tecnología, el efecto más significativo de la tecnología es la interactividad. Las mejoras tecnológicas ofrecidas por la universidad ayudan a los profesores en la facilidad de el dictado de curso, los materiales avanzados hacen que los cursos sean más interesantes, comprensibles, contribuyen a la satisfacción del estudiante (Kent, 2004), las placas digitales son cada vez más populares como método de reconocimiento en el proceso de aprendizaje remoto (Brown, 2003). La universidad debe proporcionar un adecuado funcionamiento de las diversas plataformas de aprendizaje; comprender la tecnología educativa, considerar sus posibilidades para un área temática, aprender a reconocer cuándo ayudará o impedirá el aprendizaje, y adaptarse continuamente a las nuevas ofertas de tecnología. A veces dichas plataformas caen en temporada de exámenes o evaluaciones lo cual genera insatisfacción. La dimensión servicios universitarios sus ítems son: atención en procesos y funcionamiento de entornos virtuales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

Esta investigación es cuantitativa y no experimental, dado que se medirán las variables en valores numéricos y el análisis estadístico, y estas variables no serán manipuladas. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Tipo de estudio

Además, es una investigación aplicada, que de acuerdo con Sánchez y Reyes (2015) es cuando se busca recoger información de la realidad para hallar principios y leyes que mediante el análisis de teorías permite la generación y ampliación de conocimientos.

Diseño de Investigación

También es transversal que ya que busca como objetivo describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. De igual forma la investigación es descriptivo y correlacional ya que se busca saber si hay o no correlación entre variables Campos (2015).

Esquema de investigación descriptiva correlacional

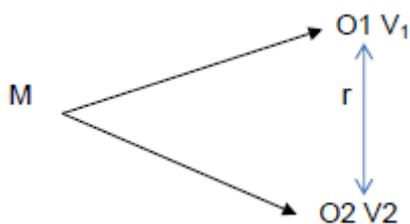


Figura 1: Diseño de Investigación

Dónde:

- M : Muestra de estudio
- O1 : Observación de la variable “Calidad educativa”
- O2 : Observación de la variable “Satisfacción”
- r : Relación entre variables

3.2. Variable y operacionalización

Variables

Definición Conceptual de Calidad educativa

Gibbs (2010) quien adapta la teoría de Biggs, (1993) manifiesta es un sistema complejo y de proceso subjetivo que está influenciado por una serie de diferentes factores que son específicos de cada contexto particular de entrega, ya que crea un vínculo entre los factores del estudiante, incluidas las expectativas, percepciones y resultados del proceso educativo.

Definición Conceptual de Satisfacción estudiantil

Respecto a la variable satisfacción estudiantil, Oliver (1999) definió la satisfacción del estudiante como la evaluación subjetiva individual total de la experiencia de un servicio, y la brecha entre lo que se esperaba y lo que se recibió del proveedor de servicios.

Definición Operacional de Calidad educativa

Para las dimensiones de calidad educativa se tomó como base la teoría de Gibbs (2010) quien adapta la teoría de Biggs, (1993) quien encontró que en sus estudios la calidad educativa se subdivide en las dimensiones Presagio, Proceso y Producto los que cuentan con un total de 9 indicadores. La variable se medirá por medio de la escala de Likert mediante una encuesta virtual (Anexo1).

Definición Operacional de Satisfacción estudiantil

Para las dimensiones en la variable satisfacción estudiantil se toma como autor base al investigador Mejías & Martínez (2009), quien adapta el enfoque teórico de Ramzi (2008), se identifica las dimensiones de la satisfacción estudiantil, en las siguientes: Organización Académica, Vida Universitaria, Servicios Universitarios., los que cuentan con un total de 6 indicadores. La variable se medirá por medio de la escala de Likert mediante una encuesta virtual (Anexo2).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población son todos aquellos elementos con características comunes los cuales serán parte de la investigación. En esta investigación la población está conformada por 350 ingresantes de todas las carreras del periodo 2021-I de una universidad privada de Piura.

Muestra

Debido a que el tamaño de la población es $N=350$ y por la dificultad de acceso al total de los individuos, se decidió trabajar con una muestra, cuyo tamaño se determinó con la fórmula para poblaciones finitas y variable cualitativa (Anexo 10); dando como resultado $n = 153$ ingresantes de todas las carreras del periodo 2021-I de una universidad privada de Piura.

Muestreo

El muestreo del estudio considerado para elegir en la población a los “n” individuos de la muestra; será no probabilístico por conveniencia, en esta técnica las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de la encuesta

Para la obtención de datos con los que se analizarán las variables, se consideró que la encuesta es la más adecuada, ya que según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la técnica es un procedimiento metodológico que es frecuentemente empleado en las investigaciones y que hace operativo usar los métodos que son utilizados en la investigación, por ellos se utilizará la técnica de la encuesta tanto en la variable calidad educativa como en la variable satisfacción de los estudiantes que según Campos (2015) es la recolección de datos en una muestra determinada de individuos.

Instrumento

Como instrumento se emplea cuestionarios tanto para la variable calidad educativa como para la de satisfacción de estudiantes, los cuales medirán las dimensiones en escala de Likert que según Valderrama (2015) es el conjunto de ítems, interrogante o afirmaciones que se han estructurado para la obtención de información acerca de un fenómeno en concreto que se busca ser estudiado.

Ficha técnica del instrumento

El primer instrumento denominado: Cuestionario de calidad educativa se diseñó para esta investigación fue aplicado a un total de 153 estudiantes ingresantes de todas las carreras del periodo 2021-I de una universidad privada de Piura, el cual tuvo una escala de medición de respuesta nominal y la duración de la aplicación fue de 10 min. El cuestionario estuvo conformado por 34 ítems con 5 opciones de respuestas en una escala de Likert. Estuvo conformada por 3 dimensiones que son presagio, proceso y producto, presenta 9 indicadores los cuales son: financiación, proporción del personal, tamaño de la clase, calidad de la enseñanza, entorno de la investigación, desafío intelectual, evaluación formativa y retroalimentativa, retención y persistencia, empleabilidad y destino de egresados. El segundo instrumento se denomina: Cuestionario de la satisfacción de los estudiantes, el cual cuenta con 42 ítems con una escala de respuesta nominal y con 5 opciones de respuesta en escala de Likert. Estuvo conformada por 4 dimensiones que son enseñanza, organización académica, vida universitaria y servicio universitario, presenta 8 indicadores los cuales son: actualización e incorporación de Tics, metodologías de la enseñanza, contenido del programa, asesoramiento académico, recreación, integración, atención en proceso, funcionamiento de entornos virtuales.

Validación

La validación la realizaron expertos que cuenten con conocimientos y sean expertos en cuanto a las variables de estudio y de esa forma puedan determinar si las interrogantes de los cuestionarios están orientadas correctamente para la obtención de los datos requeridos. La validación para ambos cuestionarios fue realizada por dos expertos, uno en la materia y el otro en metodología, los cuales

emitieron su veredicto determinando que la validez de contenido tanto del instrumento calidad educativa como del instrumento satisfacción de los estudiantes.

Confiabilidad

Primero se realizará una prueba piloto y con los resultados obtenidos en esa se procedería por medio del programa SPSS a determinar el alfa de Cronbach y así saber si es o no confiable. En esta investigación se realizó una prueba piloto con 20 cuestionarios para obtener el Alfa de Cronbach, obteniendo en la el cuestionario de calidad educativa 0,949 y en el de satisfacción 0,968 por lo cual se determina que los cuestionarios tienen un nivel elevado de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Los instrumentos que permitirán obtener los datos necesarios se aplicaran de manera digital debido a que por la actual situación de la pandemia por el covid-19 las universidades no se encuentran impartiendo clases presenciales y estas se realizan solo de manera virtual.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se obtengas serán procesados y analizados por medio del programa SPSS donde se obtendrán tablas dinámicas que permitirán describir el comportamiento por frecuencias de las variables además se analizará la correlación por medio de Spearman que proporcionará el coeficiente de correlación y el nivel de relevancia, el cual permitirá determinar si se da o no una dependencia entre las variables. “Los valores del coeficiente de correlación varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación” y para el nivel de significancia usualmente se toma “0.05 y 0.01” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

En esta investigación se está tomando 0.05 de la siguiente forma $p < 0.05$, se rechaza H_0 , si $p > 0.05$ se acepta H_0 , además se obtiene un cuadro de contingencia que permitirá que de manera conjunta se describa las variables de estudia para su análisis.

3.7. Aspectos éticos

Los fundamentos de la ética profesional siempre se han practicado para el desarrollo de esta investigación. Asimismo, la persona que realiza la encuesta se compromete a respetar las identidades de todos los encuestados, a utilizarlas correctamente, a respetar su credibilidad y a garantizar los derechos sobre sus datos. Asimismo, se utilizará de forma adecuada respetando los derechos de autor de todas las referencias utilizadas en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Descripción de la variable Calidad educativa

Tabla 1

Niveles de la calidad educativa

Calidad Educativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	118	77,1	77,1	77,1
	Medio	35	22,9	22,9	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

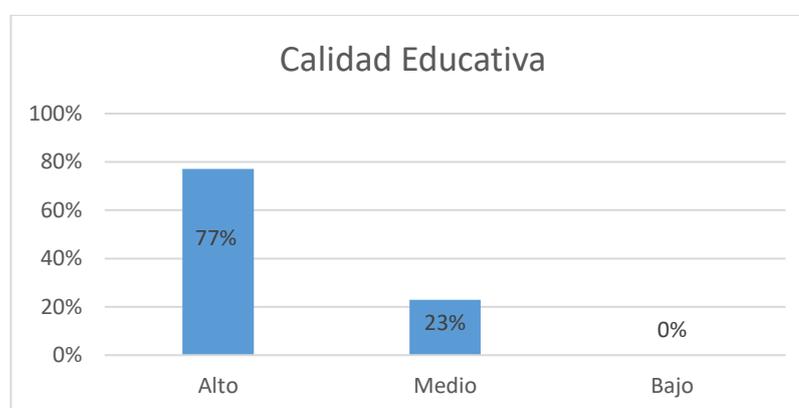


Figura 2. Niveles de la calidad educativa

Como se observa en la tabla 1 y figura 2, la calidad educativa está en el nivel alto con el 77,0%, seguido del nivel medio con el 23,0%.

Descripción de las dimensiones de la variable Calidad educativa

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la variable calidad educativa

	Presagio		Proceso		Producto	
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	101	66%	119	78%	119	78%
Medio	52	34%	34	22%	33	22%
Bajo	0	0%	0	0%	1	1%

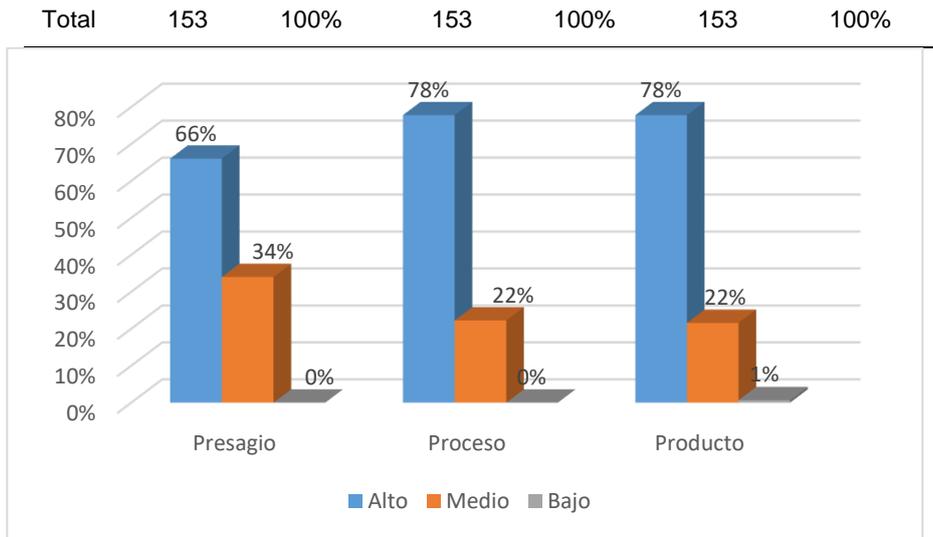


Figura 3. Niveles del clima social familiar

En la Tabla 2 y figura 3, indican que la dimensión Presagio está en un nivel alto con el 66%, asimismo las dimensiones Proceso y producto presentan el nivel alto con el 78%.

4.1.2. Descripción de la variable Satisfacción estudiantil

Tabla 3
Niveles de la satisfacción estudiantil

Satisfacción estudiantil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	114	74,5	74,5	74,5
	Medio	38	24,8	24,8	99,3
	Bajo	1	.7	.7	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

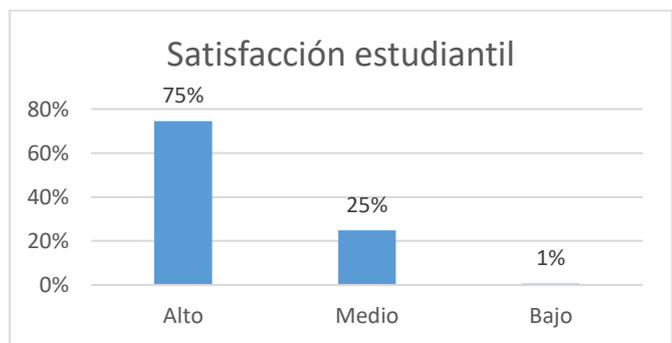


Figura 4. Niveles del clima social familiar

Como se observa en la tabla 3 y figura 4, la Satisfacción estudiantil está en el nivel alto con el 74,50%, seguido del nivel medio con el 24,80% y en el nivel bajo con el nivel 0.7%.

Descripción de las dimensiones de la variable Satisfacción estudiantil

Tabla 4
Niveles de las dimensiones de la variable Satisfacción estudiantil

	Enseñanza		Organización Académica		Vida Universitaria		Servicios Universitarios	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	137	90%	117	76%	104	68%	110	72%
Medio	15	10%	35	23%	46	30%	40	26%
Bajo	1	1%	1	1%	3	2%	3	2%
	153	100%	153	100%	153	100%	153	100%

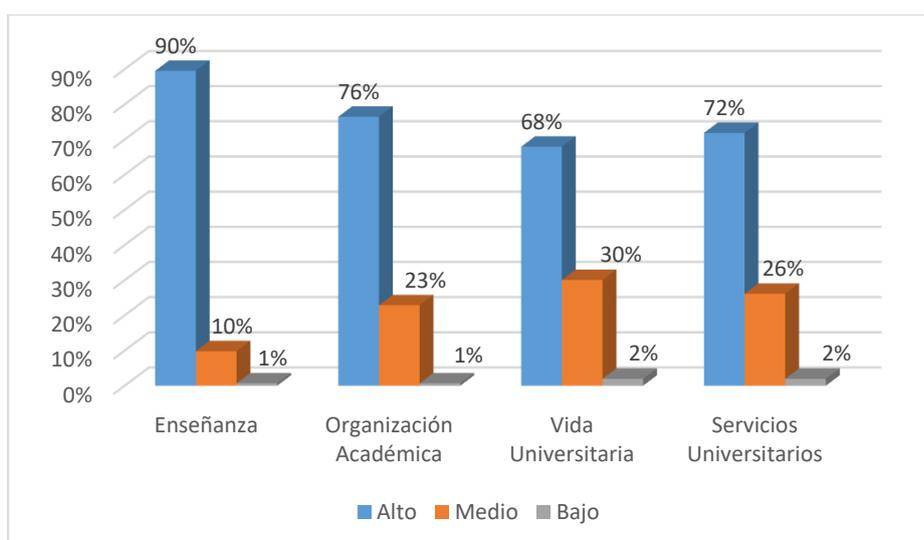


Figura 5. Niveles del clima social familiar

En la Tabla 4 y figura 5, indican que la dimensión Enseñanza está en un nivel alto con el 90%, asimismo la dimensión Organización académica está en un nivel alto 76%, por otro lado, la dimensión vida universitaria el 68% se encuentra en un nivel alto con el 68% y finalmente la dimensión servicios universitarios en el nivel alto con el 72%.

4.2. Resultados inferenciales

HG0: No existe una relación entre la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

HG1: Existe una relación entre la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

Regla de decisión:

Si $P_valor < 0,05$, Rechazar H_0

Si $P_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 5

Correlación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

Correlaciones				
			Calidad Educativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad Educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
Satisfacción estudiantil	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se evidencia que la no significancia bilateral o $p_valor = 0,0 < 0,05$, lo cual permite Rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe relación entre la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021. Según el coeficiente de correlación de Spearman (0,757) indica que esta relación es positiva y alta. Por consiguiente, se concluye que: existe relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H0: No existe relación significativa entre calidad educativa y la enseñanza de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H1: Existe relación significativa entre calidad educativa y la enseñanza de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

Regla de decisión:

Si $P_valor < 0,05$, Rechazar H_0

Si $P_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 6

Correlación entre la calidad educativa y la enseñanza.

Correlaciones				
		Calidad		
		Educativa	Enseñanza	
Rho de	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
Spearman	Educativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
		<hr/>		
	Enseñanza	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, se evidencia que la no significancia bilateral o $p_valor = 0,0 < 0,05$, lo cual permite Rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe relación entre calidad educativa y la enseñanza de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021. Según el coeficiente de correlación de Spearman (0,755) indica que esta relación es positiva y alta. Por consiguiente, se concluye que: existe relación significativa entre calidad educativa y la enseñanza de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H0: No Existe una relación significativa entre calidad educativa y organización académica de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre calidad educativa y organización académica de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

Regla de decisión:

Si $P_valor < 0,05$, Rechazar H_0

Si $P_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 7

Correlación entre la calidad educativa y la organización académica.

Correlaciones				
			Calidad Educativa	Organización Académica
Rho de Spearman	Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Organización Académica	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, se evidencia que la no significancia bilateral o $p_valor = 0,0 < 0,05$, lo cual permite Rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe relación entre calidad educativa y la organización académica de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021. Según el coeficiente de correlación de Spearman (0,712) indica que esta relación es positiva y alta. Por consiguiente, se concluye que: existe relación significativa entre calidad educativa y la organización académica de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre calidad educativa y vida universitaria de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H1: Existe una relación entre significativa calidad educativa y vida universitaria de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

Regla de decisión:

Si $P_valor < 0,05$, Rechazar H_0

Si $P_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 8

Correlación entre la calidad educativa y la vida universitaria

Correlaciones				
			Calidad Educativa	Vida Universitaria
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
	Educativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Vida	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
	Universitaria	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, se evidencia que la no significancia bilateral o $p_valor = 0,0 < 0,05$, lo cual permite Rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe relación entre calidad educativa y la vida universitaria de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021. Según el coeficiente de correlación de Spearman (0,625) indica que esta relación es positiva y moderada. Por consiguiente, se concluye que: existe relación significativa entre calidad educativa y la vida universitaria de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre calidad educativa y los servicios universitarios del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

H1: Existe una relación significativa entre calidad educativa y los servicios universitarios del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

Regla de decisión:

Si $P_valor < 0,05$, Rechazar H_0

Si $P_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Tabla 9

Correlación entre la calidad educativa y los servicios universitarios.

Correlaciones				
			Calidad Educativa	Servicios Universitarios
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
	Educativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Servicios	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
	Universitarios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, se evidencia que la no significancia bilateral o $p_valor = 0,0 < 0,05$, lo cual permite Rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe relación entre calidad educativa y los servicios universitarios de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021. Según el coeficiente de correlación de Spearman (0,688) indica que esta relación es positiva y moderada alta. Por consiguiente, se concluye que: existe relación significativa entre calidad educativa y los servicios universitarios de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, 2021.

V. DISCUSIÓN

El propósito que la presente investigación estuvo centrado en analizar las variables calidad educativa y satisfacción estudiantil, además de la relación que existe entre estas, todas esto ha sido evaluado en el contexto de una universidad privada de Piura. Según los resultados del objetivo general, han dejado en evidencia de la existencia de relación alta y significativa, según lo muestran los datos estadísticos ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R = 0,757$); indica que esta relación es positiva y alta, concluyendo que, al mejorar la calidad educativa, mejora a su vez la satisfacción estudiantil, de igual forma al buscar mayor satisfacción de los estudiantes, esto conllevará a mejorar la calidad del servicio educativo; lo cual se fundamenta en la teoría de Mejías & Martínez (2009), quienes definen a la satisfacción de como algo significativo ya que conlleva a la búsqueda de la innovación y mejora por medio de la toma de decisiones correctas que les permitirán crecer, es entonces que se llega a comprender el porqué de la correlación existente entre ambas variables ya que respecto a la calidad educativa, Gibbs (2010) refiere que la enseñanza es un sistema complejo y de proceso subjetivo que está influenciado por distintos factores que son específicos de cada contexto particular de entrega, ya que crea un vínculo entre los factores del estudiante, incluidas las expectativas y percepciones y resultados del proceso educativo. Así mismo estos resultados coinciden con los hallazgos de Zarate, (2018) en cuya investigación identificó que, entre la calidad educativa y la satisfacción, existe una relación significativa según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido $R=0.708$ además de que el 68.4% de los evaluados manifestaron que la calidad es media y su grado de satisfacción, regular. También en las conclusiones del estudio de Cornejo, (2020), se puedo demostrar que existe una relación significativa entre la calidad y satisfacción, la cual es positiva alta en un 96.5%.

Según el primer objetivo específico el cual consistió en Identificar la relación entre calidad educativa y la enseñanza a los estudiantes de una universidad de Piura 2021, los resultados estadísticos obtenidos de la relación entre la calidad educativa y la enseñanza de los estudiantes, ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R = 0,755$) se llegando a la conclusión que la mejora de la calidad educativa es sinónimo de

una buena enseñanza, esto debido a que la búsqueda de la calidad conlleva a innovar al momento de enseñar; tal como lo mencionan Mejías & Martínez (2009), quienes detallan que la enseñanza se refiere a las metodologías, técnicas además evaluación dirigidas por un instructor para tener éxito en el aprendizaje, teniendo en consideración la actualización e involucrar a las Tecnologías de la información y el métodos en sala; así mismo Finegan (1994) ratifica que la metodología de enseñanza, debe estar dirigida a varios estilos de aprendizaje. Ya que, en una lección un PowerPoint, tiene que ser lo más diverso, no solo leer la información, incluir dibujos animados, audios, videos, lecturas, debates y asociaciones musicales mientras los estudiantes tienen las copias. Estos resultados se corroboran y coinciden con los hallazgos de Mera, (2020) quien en su estudio acerca de determinar la relación de las tecnologías de la información y comunicación con la satisfacción académica de alumnos de la carrera de ingeniería, demostrando estadísticamente ($\text{Sig.}=0.002<0.05$) que existe una correlación significativa entre las variables, esto demuestra que el uso de las tecnologías, forman parte de búsqueda de la calidad educativa y esto afecta la satisfacción, en este caso la enseñanza.

Según el análisis estadístico realizado para el segundo objetivo específico, se demostró que existe relación significativa entre calidad educativa y la organización académica de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $0,712$); esto ha permitido concluir que la calidad académica mejora significativamente mientras se gestiona positivamente la calidad educativa; estos resultados se fundamentan en la teoría de Mejías & Martínez (2009), quien consideran a la se organiza una institución educativa desde una perspectiva administrativa enfocada en el estudiante y su satisfacción, conformada por la distribución del programa de contenido, la capacidad de asesoramiento, que inspire y transmita credibilidad y autoconfianza, voluntad de brindar servicios de apoyo a los estudiantes; pues Su Zhang explica la teoría de la calidad educativa integral, basada en la implementación de la gestión integral de la calidad, significa que una organización, trata la calidad como su centro. Finalmente ratifica Bergman & Klefsjö (1994) quienes afirman que la calidad en este sector se refiere a la capacidad para satisfacer o superar las necesidades y expectativas de los estudiantes.

El tercer objetivo específico en el que se planteó determinar la relación entre la calidad educativa y la vida universitaria de los estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura; se pudo evidenciar por los resultados estadísticos obtenidos ($p_valor = 0,0 < 0,05$, y $R=0,625$) demuestran que existe relación positiva y moderada, concluyendo que la búsqueda de la calidad educativa en la universidad y se refleja o asocia con una buena vida universitaria. Estos hallazgos difieren con las conclusiones a las que llegaron Surdez, Sandoval, & Lamoyi, (2018); quienes evaluaron la satisfacción de los alumnos de pregrado de Ciencias Económicas Administrativas y de Ingeniería de la Universidad Pública del Sur en México en relación a la calidad, llegando a la conclusión de que la mayor parte de los alumnos sienten insatisfacción en algún elemento de la calidad y un cuarto se encuentra totalmente insatisfecho, además hay poca satisfacción del proceso de enseñanza-aprendizaje, al igual que en la orientación y apoyo por parte de los profesores; todo esto se encuentra un fundamento en (Pascarella y Terenzini, 2005), quienes manifiestan que las interacciones más importantes con los compañeros parecen reforzar la capacidad académica de aprendizaje que tiene lugar en las salas, y luego los beneficios de esas interacciones impregnan en otras áreas de la vida universitaria; pero a pesar que se viven momentos de aislamiento social, los estudiantes evaluados consideran estar satisfechos con la vida universitaria.

El análisis estadístico realizado acerca de la relación existente entre la calidad educativa y los servicios universitarios, evidenciaron ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R=0,688$), la existencia de relación positiva y moderada alta entre calidad educativa y los servicios universitarios de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura; todo ello permite concluir que los servicios universitarios ofrecidos están asociados al cumplimiento de los parámetros de calidad que se van implementando en la universidad; sin embargo estos resultados no concuerdan con los hallazgos de Herrera, (2020) quien describió el nivel de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad educativa, llegando a la conclusión de que la mayoría de alumnos se encontraban poco satisfechos con la infraestructura, considerándola antigua y no cuenta con suficientes espacios educativos y recreativos, también el mobiliario, los recursos tecnológicos y la biblioteca de la institución, considerándoles de baja calidad. Respecto a esto

Tanto Miller (2005) como Seidman (2005) sostienen que es importante que las instituciones de educación superior implementen y mantengan una variedad de recursos académicos, que promueven el éxito de los estudiantes y estimulen la satisfacción de los estudiantes porque estos recursos son necesarios para un número significativo de estudiantes que no están adecuadamente preparados para los desafíos académicos que enfrentarán en la universidad, y ahora que las clases son remotas, el funcionamiento adecuado de las plataformas, la respuesta rápida por parte del docente, métodos de pago y consultas eficaces, contribuye a la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados y contrastarlos con los fundamentos teóricos y trabajos previos, se llega a las siguientes conclusiones:

Primero. Debido a los valores obtenidos del análisis correlacional entre las variables Calidad educativa y la Satisfacción estudiantil, ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R = 0,757$); se llega a la conclusión de que, al mejorar la calidad educativa, mejora a su vez la satisfacción estudiantil, de igual forma al buscar mayor satisfacción de los estudiantes, esto conllevará a mejorar la calidad del servicio educativo.

Segundo. De acuerdo a los resultados estadísticos de la relación entre la calidad educativa y la enseñanza de los estudiantes, ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R = 0,755$) se puede concluir que la mejora de la calidad educativa es sinónimo de una buena enseñanza, esto debido a que la búsqueda de la calidad conlleva a innovar al momento de enseñar.

Tercero. Los resultados estadísticos acerca de la relación existente entre calidad educativa y la organización académica de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $0,712$); demostraron que la relación existente es directa y alta, esto ha permitido

concluir que la organización académica mejora significativamente mientras se gestiona positivamente la calidad educativa.

Cuarto. Basado en los resultados estadísticos obtenidos de la prueba de correlación entre la calidad educativa y la vida universitaria, se pudo evidenciar ($p_valor = 0,0 < 0,05$, y $R=0,625$) que existe relación positiva y moderada, concluyendo que la búsqueda de la calidad educativa en la universidad y se refleja o asocia con una buena vida universitaria que los estudiantes experimentan.

Quinto. Los resultados de la relación existente entre la calidad educativa y los servicios universitarios, evidenciaron ($p_valor = 0,0 < 0,05$ y $R=0,688$), que existe relación positiva y moderada alta entre calidad educativa y los servicios universitarios de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura; todo ello permite concluir que los servicios universitarios ofrecidos están asociados al cumplimiento de los parámetros de calidad que se van implementando en la universidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al departamento de ODA (Oficina de Desarrollo Académico), que para mejorar la calidad educativa en la universidad hay que establecer y hacer seguimiento a estándares de calidad académica que conlleven a la innovación, búsqueda de la mejora continua a fin de satisfacer las expectativas de los estudiantes.

Segundo. Se recomienda al departamento de ODA dotar de capacidades pedagógicas, estrategias metodológicas y herramientas tecnológicas a los docentes con la finalidad de que, combinadas con su vocación de maestros, generen enseñanza innovadora.

Tercero. Se recomienda a los directivos de la universidad gestionar la estandarización de los procesos académicos principales a fin de evitar contratiempos al momento de que el alumno demande de estos. Con procesos claros y ágiles, se logra proyectar una imagen de institución organizada lo cual hace que los alumnos estén satisfechos con el servicio en general que proporciona la universidad.

Cuarto. A la Dirección de promoción y bienestar universitario, se le recomienda velar por que la etapa universitaria de los estudiantes sea agradable y sin obstáculos que compliquen su paso por la universidad. Trabajar de la mano con marketing para hacer la experiencia del servicio brindado sea agradable en todo momento.

Quinto. Se recomienda evaluar periódicamente la calidad de servicio ofrecido a los estudiantes con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora de los diferentes servicios ofrecidos. Todo esto serán las bases para una futura certificación internacional de calidad.

REFERENCIAS

- Aljeraiwi, A. (2018). *The quality of blended learning based on the use of blackboard in teaching physics at King Saud University: students' perceptions*. . Journal of Educational & Psychological Sciences, 19(2), 616–646.
- Álvarez & Chaparro. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca REICE*. Madrid, España: R
- Aljeraiwi, A. (2018). *The quality of blended learning based on the use of blackboard in teaching physics at King Saud University: students' perceptions*. . Journal of Educational & Psychological Sciences, 19(2), 616–646.
- Álvarez & Chaparro. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca REICE*. Madrid, España: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 13núm. 2, 2015, pp. 5-26.
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educarivo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profecional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas*. (Tesis de maestría). Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33993>
- Astin, A. W. (1984). *Student involvement: A developmental theory for higher education*. *Journal of college student personnel*, 25(4), 297-308. Recuperado de:
https://www.asec.purdue.edu/lct/hbcu/documents/Student_Involvement_A_Developmental_Theory_for_HE_Astin.pdf
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. . Freeman. Bel, P. P. (27 de Enero de 2021) BC Mundo. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-55725589>
- Bergman, B. & Klefsjö, B. (1994). *Calidad desde las necesidades del cliente hasta la satisfacción del cliente* ,. Studentlitteratur y McGraw-Hill, Lund y Londres,ISBN 91-44-46331-6 e ISBN 0-07-709016-0.
- Biggs, J. (1993). *From theory to practice: a cognitive systems approach*. . Higher Education Research and Development. 12 (1), pp73–85.
- Bloom, B. (1956). *Taxonomy of educational objectives. Handbook 1: Cognitive domain*. New York: David McKay.
- Brown, S. (2003). Brown, S. (2003). Interactive Whiteboards in education. Recuperado de:
http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/Interactivewhiteboards.pdf
- Cabero, J., Marín V. y Castaño C. (2015). *Validación de la aplicación del modelo TPACK para la formación del profesorado en TIC*. @tic. Revista d'innovació Educativa Universitat de València, núm. 14, pp. 13-22. .
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos en la satisfacción de los clientes de la Universidad Mayor de San Marcos. *Revista muro de la investigación*, 1(2), 55-68.
- Camisón, C. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Campos, G. (2015). *La estadística básica en la investigación social*. Plaza y Valdés, México. : Plaza y Valdés.

- Castillo , E. (2019). *Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa "Internacional Elim" - Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria*. Lima.
- Charles D, & Thompson J. (2015). Satisfacción de estudiante con el aprendizaje en línea . *Research Initiative for Teaching Effectiveness University of Central Florida*, Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1062943.pdf>.
- Churchill & Suprenant. (1982). *Una investigación sobre los determinantes de la satisfacción del cliente. Diario de Investigación de mercados (anterior a 1986)*; 19, 000004; ABI / INFORM Global pág. 491.
- Córdova J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. (Tesis Ciencias administrativas). Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1985>.
- Cornejo, A. (2020). *Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución educativa Argentina, distrito de Lima, 2020*. (Tesis de gestión educativa y acreditación). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51049/Cornejo_DLRAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cotton, S., Dollard, M. & De Jonge, J. (2002). *Stress and Student Job Design: Satisfacción, Bienestar y Desempeño en Estudiantes Universitarios. Revista Internacional de Manejo del Estrés 9, 147-162* . Recuperado de: <https://doi.org/10.1023/A:1015515714410>.
- Coveñas, J. (2017). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el PROEDUNP-Sullana2016*. Piura.
- Salto, D. (2020). *COVID-19 y la educación superior en América Latina: desafíos y posibilidades en la transición a la educación en línea*. ACM, Recuperado de: <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3424971.3421751>.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1989). *User acceptance of computer-technology: A comparison of two theoretical models*. . Management Science, 35(8), 982–1003.
- Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. Management Science,35(8), 982–1002. . doi:10.1287/mnsc.35.8.982.
- DeLone WH, McLean ER. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update, J Manag Inf Syst. 2003;19(4): 9–30*. Manag Inf Syst. 19(4): 9–30.
- Deming, W. (1986). *Fuera de la crisis* , Cambridge University Press, Cambridge, ISBN 0-521-30553-5.
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. . Revista de la Educación Superior, 45(178), 79-95. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.0.005>.
- ENAH0. (2020). *Estadística de Tecnologías de Información en los hogares*. INEI.
- Espinoza, A. (2020). *Nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de los alumnos de 5° y 6° grado de Educación Primaria respecto al funcionamiento de la preceptoría en el colegio Turicará*. (Tesis de Maestría). recuperado de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4460>
- García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa. Revista Cubana Educación Superior, 2, 206-216*. Recuperado de:

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200016&script=sci_arttext&tlng=pt
- Gibbs, G. & Dunbar-Goddet, H. (2007). *The effects of programme assessment environments on student learning*. York: Higher Education Academy. Recuperado de: [https://www.uio.no/om/organisasjon/utvalg/utdanningskomiteen/moter/2007/011107/O_sak1/HEA%20Assessment%20report%20FINAL%20\(3\).pdf](https://www.uio.no/om/organisasjon/utvalg/utdanningskomiteen/moter/2007/011107/O_sak1/HEA%20Assessment%20report%20FINAL%20(3).pdf)
- Gibbs, G. (2000). *Institutional learning and teaching strategies in English higher education*. *Higher Education*. 40 (3), pp351–372.
- Graham, G. (2010). *Dimensions of quality*. The Higher Education Academy. Recuperado de: <https://www.advance-he.ac.uk/knowledge-hub/dimensions-quality>: ISBN 978-1-907207-24-2.
- Habib, L. (2013). *Quality Teaching and Learning as Practice Within Different Disciplinary Discourses*. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education* 2013, Volume 25, Number 3, 275-287. Recuperado de: <http://www.isetl.org/ijtlhe/>
- Harvey, L. (1995). Editorial: The quality agenda. *Quality in Higher Education*., 1(1):5–12.
- Hatcher, L., Kryter, K., Prus, JS y Fitzgerald, V. (1992). *Predecir la satisfacción y el compromiso de los estudiantes universitarios y desgaste de las construcciones del modelo de inversión*. . *Revista de psicología social aplicada*, 22 (16), 1273-1296. - Bradley, 2009.
- Heredia, F., Ramos, E., Ordinola, A., & Chuquicusma, D. (2020). *Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad de una institución educativa en la ciudad de Piura*. *Revista Conrado*, 16(76), 245-253.
- Herrera, M. J. (2020). *Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí- Chongoyape*. Chiclayo.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. y Bond, A. (2020). *La diferencia entre la enseñanza remota de emergencia y el aprendizaje en línea*. *Educause Review*. Recuperado de: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning> .
- Horn, M. B., & Staker, H. (2011). *The rise of K–12 blended learning*. Retrieved . Recuperado de: <http://www.innosightinstitute.org/innosight/wp-content/uploads/2011/01/The-Rise-of-K-12-Blended-Learning.pdf>.
- Hsu, C. L., & Lu, H. P. (2004). *Why do people play on-line games? An Extended TAM with Social Influences and Flow Experience*. *Information & Management*, 41(7), 853–868. doi:10.1016/j.im.2003.08.014.
- Huang, H. (2002). *Toward constructivism for adult learners in online learning environments*. *British Journal of Educational Technology*, 33(1),27-37.
- IBRD. (2020). *Lessons For Education during the COVID-19 crisis*. The World Bank, Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/topic/edutech/brief/lessons-for-education-during-covid-19-crisis>.
- IISD. (18 de abril de 2021). *IISD*. Recuperado de: <https://sdg.iisd.org/news/global-index-ranks-universities-sdg-performance/>
- Islam, A. Y. M. A., Mok, M. M. C., Qian, X., & Leng, C. H. (2018). *Factors influencing students' satisfaction in using wireless internet in higher education: Cross-validation of TSM*. . *The Electronic Library*, 36(1), 2–20.

- ISO. (1994). *Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad - Vocabulario*, Número de informe: ISO 8402, Organización Internacional de Normalización, Ginebra.
- Jenkins, A. (2004). *A guide to the research on teaching-research relations*. York: Higher teaching-research relations. York: Higher.
- K. Elliott and M. Healy, . (2001). *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention,* " *Journal of Marketing for Higher Education*, vol. 10, no. 4, pp. 1–11.
- Kennewell, S. & Beauchamp, G. . (2007). The features of interactive whiteboards and their influence on learning. *Learning, Media and Technology*. Recuperado de: . http://pdfserve.informaworld.com/627799_758064766_781204127.pdf.
- Kent, P. (2004). "Smartboards: Interactive whiteboards in classrooms". obtenido: <http://www.eastchester.k12.ny.us/schools/hs/teachers/blaser/documents/SMARTBoardsInteractiveWhiteBoardsintheClassroom.pdf>
- Klopping, I., & McKinney, E. (2004). *Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce*. *Information Technology, Learning and Performance Journal*, 22(1), 35–48.
- Mancilla, A., Ángeles, J. & Orosco, P. (2019). *Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación índice de retención en UICUI*. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71-81.
- Mayer, R. (2001). *Multimedia learning*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Mejías & Martínez . (2009). *Desarrollo de un Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior*. Universidad Central de Venezuela: Docencia Universitaria, Vol. X, N° 2, .
- Mera, C. (2020). *Tecnologías de la información y comunicación y satisfacción académica en los estudiantes de una universidad de Ecuador*. (Tesis de maestría). Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48182>
- Morales, A. & Zacatenco, J. (2020). *Acceso y actitud del uso de Internet entre jóvenes de educación universitaria*. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.* , vol.14 no.1.
- Nasr, A., Gillett, M. and Booth, E. . (1996). *Lecturers' teaching qualifications and their teaching performance*. *Research and Development in Higher Education*. 18 pp576–581. Recuperado de: <https://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.pe/&httpredir=1&article=2878&context=theses>
- Oliver, R. (1980). *A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Ostoya, J. (28 de Mayo de 2020). *Coronavirus en Perú: ¿Cuántos estudiantes dejarán las universidades e institutos?* *RPP Noticias*, pág. 1.
- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1985). *A conceptual modelo de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. *Revista de marketing*, págs. 41-50.
- Pascarella, E. and Terenzini, P. (2005). *How college affects students: a third decade of research, Volume 2*. San Francisco: Jossey-Bass. Recuperado de: <https://eric.ed.gov/?id=ED498537>
- Paton-Saltzberg, R. (1993). *Effects of Paid Employment on the Academic Performance of Full-time Students in Higher Education*. Oxford: Oxford Polytechnic. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691709000161>

- Pecina, R. (2019). *Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario*. *Revista Electronica sobre Ciencia, Tecnologia y Sociedad*, 6(11). Recuperado de: <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>
- Ramzi N. Nasser Bechara Khoury Kamal Abouchedid. (2008). *El conocimiento de los estudiantes universitarios sobre los servicios y programas en relación con la satisfacción: un estudio de caso de una universidad privada en el Líbano*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1108/09684880810848422>.
- Rapanta, C., Botturi, L., Goodyear, P. (2020). *Online University Teaching During and After the Covid-19 Crisis: Refocusing Teacher Presence and Learning Activity*. *Postdigit Sci Educ* 2, 923–945., Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s42438-020-00155-y>
- Reyna, J. (2020). 'Twelve Tips for COVID-19 friendly learning design in medical education'. Recuperado de: <https://doi.org/10.15694/mep.2020.000103.1>. *MedEdPublish*
- Samayoa & López. (2018). *Encuesta de apreciación estudiantil 2017*. Recuperado de: https://planeacion.unison.mx/pdf/encuesta_de_apreciacion_estudiantil_2017.pdf
- Sánchez, M. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del personal directivo de las instituciones educativas de inicial en la UGEL chiclayo*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48607>
- Sánchez, Q. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior - Validez de su medición* (21 ed.). Santa Marta, Bogota: Universidad Sergio Arboleda. Recuperado de www.usergioarboleda.edu.co
- Smith, H., Higgins, S., Wall, K. & Miller, J. (2005). "Interactive whiteboards: Boon or Bandwagon? A critical review of the literature". *Journal of Computer Assisted Learning*, 21(2),. 91–101. .
- Smith, J., McKnight, A. and Naylor, R. . (2000). *Graduate employability: policy and performance in higher education in the UK*. *The Economic Journal*. 110 (464), pp382–411.
- Smith, M. and Glass, G. (1979). *Relationship of class-size to classroom processes, teacher satisfaction and pupil affect: a meta-analysis* San Francisco,. CA: Far West Laboratory for Educational Research and Development.
- Statista. (2020). ¿La educación del futuro será online? *Statista*, obtenido: <https://es.statista.com/grafico/23692/encuesta-educacion-superior-online-o-presencial/>.
- Surdez, E., Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. *Educación y Educadores*, 21(1), 19-20 pag. doi:10.5294/edu.2018.21.1.1
- Thijs & Van den Akker. (2009). *Plan de estudios en desarrollo*. Instituto Holandés de Desarrollo Curricular (SLO) .
- UNESCO. (2020). *Half of world's student population not attending school: UNESCO launches global coalition to accelerate deployment of remote learning solutions*. . <https://en.unesco.org/news/half-worlds-student-population-not-attending-school-unesco-launches-global-coalition-accelerate>.
- V. Tinto. (1987). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*,. University of Chicago Press, Chicago, IL, USA,.
- Yorke, M. (2009). *Trends in honours degree classifications, 1994–95 to 2006–07, for England, Wales and Northern Ireland*. York: Higher Education Academy. Recuperado de: <https://www.heacademy.ac.uk>

- Yusoff, M. , McLeay, F. y Woodruffe-Burton, H. (2015). *Dimensiones que impulsan la satisfacción de los estudiantes de negocios en la educación superior*. Garantía de calidad en la educación , vol. 23, núm. 1, págs. 86-104. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>.
- Zarate, J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención del usuario en la unidad de gestión educativa local - Andahuaylas*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44246>.
- Zhang, S. (2010). *Analysis on the Concepts and Theories of the Quality of Graduate Education*. Changchun : School of Economics and Management, Changchun University of Science and Technology. Recuperado de: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.655.8325&rep=rep1&type=pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia							
Título: Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad de Piura, Perú.							
Autor: Br. Carrasco Cueva Hugo Neimer							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre la variable calidad educativa y satisfacción de estudiantes de una universidad de Piura, Perú?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad educativa y la enseñanza a los estudiantes de una universidad de Piura, Perú?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad educativa y organización educativa de los estudiantes de una universidad de Piura, Perú?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad educativa y vida universitaria de los estudiantes de una universidad de Piura, Perú?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad educativa y servicios universitarios de los estudiantes de una universidad de Piura, Perú?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la variable calidad educativa y satisfacción de estudiantes de una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1:</p> <p>Identificar la relación entre calidad educativa y la enseñanza a los estudiantes de una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Identificar la relación entre calidad educativa y organización educativa de los estudiantes de una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Objetivo específico 3:</p> <p>Establecer la relación entre calidad educativa y vida universitaria de los</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación entre la calidad educativa y satisfacción de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específico 1:</p> <p>Existe una relación entre calidad educativa y la enseñanza a los estudiantes del primer trimestre una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Hipótesis específico 2:</p> <p>Existe una relación entre calidad educativa y organización educativa para estudiantes del primer trimestre una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Hipótesis específico 3:</p> <p>Existe una relación entre calidad educativa y vida universitaria de estudiantes del primer trimestre una universidad de Piura, Perú.</p>	<p>Variable 1: Calidad educativa</p> <p>Gibbs (2010) quien adapta la teoría de Biggs, (1993) manifiesta es un sistema complejo y de proceso subjetivo que está influenciado por una serie de diferentes factores que son específicos de cada contexto particular de entrega, ya que crea un vínculo entre los factores del estudiante, incluidas las expectativas, percepciones y resultados del proceso educativo.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Presagio	-financiación	1, 2, 3	Ordinal	Bajo
Proceso	Proporción del personal	4, 5	Siempre (5)	Medio			
	- Tamaño de la clase	6	Casi siempre (4)	Alto			
	-Calidad de la enseñanza	7, 8					
	-Entorno de la investigación	9, 10					
Producto	-Desafío intelectual	11	A veces (3)				
	-Evaluación formativa y retroalimentativa.	12, 13					
			14, 15		Casi nunca (2)		

	<p>estudiantes de una universidad de Piura, Perú.</p> <p>Objetivo específico 4:</p> <p>Determinar la relación entre calidad educativa y servicios universitarios de los estudiantes de una universidad de Piura, Perú.</p>	<p>Hipótesis específico 4:</p> <p>Existe una relación entre calidad educativa y servicios universitarios de estudiantes del primer trimestre de una universidad de Piura, Perú.</p>		<p>-Retención y persistencia</p> <p>-Empleabilidad y destino de egresados</p>	<p>16, 17</p>	<p>Nunca (1)</p>											
<p>Variable 2: Satisfacción estudiantil</p> <p>Respecto a la variable satisfacción estudiantil, Oliver (1999) definió la satisfacción del estudiante como la evaluación subjetiva individual total de la experiencia de un servicio, y la brecha entre lo que se esperaba y lo que se recibió del proveedor de servicios.</p>																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1178 938 1344 1023">Dimensiones</th> <th data-bbox="1344 938 1547 1023">Indicadores</th> <th data-bbox="1547 938 1630 1023">Ítems</th> <th data-bbox="1630 938 1758 1023">Escala de medición</th> <th data-bbox="1758 938 2184 1023">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> </table>								Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos													
<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1178 1023 1344 1209">Enseñanza</td> <td data-bbox="1344 1023 1547 1209">Actualización e incorporación de Tics Metodología de la enseñanza</td> <td data-bbox="1547 1023 1630 1209">1 al 10</td> <td data-bbox="1630 1023 1758 1209">Escala Likert Ordinal</td> <td data-bbox="1758 1023 2184 1209">Bajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 1209 1344 1390">Organización Educativa</td> <td data-bbox="1344 1209 1547 1390">-Contenido del programa - Asesoramiento académico</td> <td data-bbox="1547 1209 1630 1390">11 al 20</td> <td data-bbox="1630 1209 1758 1390">Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)</td> <td data-bbox="1758 1209 2184 1390">Medio Alto</td> </tr> </tbody> </table>								Enseñanza	Actualización e incorporación de Tics Metodología de la enseñanza	1 al 10	Escala Likert Ordinal	Bajo	Organización Educativa	-Contenido del programa - Asesoramiento académico	11 al 20	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Medio Alto
Enseñanza	Actualización e incorporación de Tics Metodología de la enseñanza	1 al 10	Escala Likert Ordinal	Bajo													
Organización Educativa	-Contenido del programa - Asesoramiento académico	11 al 20	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Medio Alto													

			Vida Universitaria	- Recreación - Integración	21 al 30	Casi nunca (2) Nunca (1)	
			Servicios Universitarios	- Atención en proceso - Funcionamiento de entornos virtuales	31 al 40		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población: Total, de ingresantes de todas las carreras del periodo 2021-I de una universidad privada de Piura, Perú. Muestra de ingresantes de todas las carreras del periodo 2021-I de una universidad privada de Piura, Perú. Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.	Variable 1: Calidad educativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Calidad educativa Autor: Año: 2021 Ámbito de Aplicación: ingresantes 2021 - I Forma de Administración: individual - online			Los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 24.0, donde se elaboraron tablas y coeficientes de correlación para el análisis descriptivo y relacional, de las variables y dimensiones. Para la prueba de hipótesis se empleará el coeficiente de correlación de (rho) Spearman, que es una medida de correlación que mide el grado de relación o asociación de las variables en estudio., con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.		
Variable 1: Satisfacción estudiantil Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de satisfacción estudiantil Año: 2021 Ámbito de Aplicación: ingresantes 2021 - I Forma de Administración: Individual - online							

Anexo 2

Operacionalización de la variable Calidad Educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango de la variable
Presagio	Financiación	1,2 3, 4, 5,6, 7,8,9,10		Alto Medio Bajo
	Proporción del personal			
	Tamaño de la clase	11, 12, 13	Ordinal	
Proceso	Calidad de la enseñanza	14, 15, 16	Siempre (5)	Alto Medio Bajo
	Entorno de la investigación	17,18,19, 20	Casi siempre (4)	
	Desafío intelectual		A veces (3)	
	Evaluación formativa y retroalimentativa.		Casi nunca (2) Nunca (1)	
Producto	Retención y persistencia	21, 22, 23		Alto Medio Bajo
	Empleabilidad y destino de egresados	24, 25, 26 27,28,29, 30		

Operacionalización de la variable Satisfacción estudiantil

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango de la variable
Enseñanza	Actualización e incorporación de Tics	1,2 3, 4, 5,6, 7,8,9,10		Alto Medio Bajo
	Metodología de la enseñanza			
Organización Académica	Contenido del programa	11, 12, 13 14, 15, 16	Muy satisfecho (5)	Alto Medio Bajo
	Asesoramiento académico	17,18,19, 20	Satisfecho (4) Ni satisfecho, ni insatisfecho (3)	
Vida Universitaria	Recreación	21, 22, 23	Poco satisfecho (2)	Alto Medio Bajo
	Integración	24, 25, 26 27,28,29, 30	Insatisfecho (1)	
Servicios Universitarios	Atención en proceso Funcionamiento de entornos virtuales	31, 32, 33 34, 35, 36 37,38,39, 40		

Cuestionario de calidad educativa

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la calidad educativa de vuestra institución, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

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

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

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Presagio						
1	Puedo financiar mi educación universitaria					
2	El costo de los servicios curriculares y extra curriculares están de acuerdo al servicio ofrecido					
3	Prefiero pagar digital los servicios de la universidad					
4	Consideras que existen buenas prácticas en la política de cobranza universitaria					
5	Poseo los recursos económicos para mis clases virtuales					
6	Cuento con los recursos tecnológicos para mis clases virtuales					
7	En las clases hay oportunidad de que todos los estudiantes puedan participar y ser escuchados por el docente.					
8	El docente cumple con el diseño del programa educativo virtual					
9	Los docentes son profesionales con especialidad de los cursos que imparten					
10	Los docentes se dan abasto para responder a los estudiantes en los foros, tareas y actividades virtuales.					
DIMENSIÓN 2: Proceso						
11	La cantidad de estudiantes por clase garantiza una óptima experiencia educativa					
12	Los docentes tienen la capacidad de brindar asesoría al número de alumnos con los que cuenta en cada aula					
13	Los profesores están capacitados en las áreas que enseñan					
14	La docente continúa su explicación hasta que el alumnado entiende					
15	Los docentes cuentan con trayectoria y experiencia en las áreas que imparten					
16	Normalmente cuando el docente empieza un tema nuevo expone los objetivos que se pretende alcanzar					
17	El profesor utiliza estrategias metodológicas variadas					
18	Los docentes de los cursos que incentivan a la investigación en tu carrera profesional					
19	Los trabajos de investigación de los cursos, contribuyen a entender mejor la posterior labor profesional					
20	Los profesores motivan en la búsqueda de información para ampliar conocimientos sobre algún tema					
21	Los docentes de los diversos cursos les brindan acceso a libros, artículos u otras fuentes bibliográficas actuales para ayudar a su aprendizaje					
22	Los docentes desafían intelectualmente a los estudiantes para consolidar los conocimientos					
23	Los docentes incentivan el desarrollo intelectual a través de la resolución de problemas de contexto actual					
24	El docente detecta dificultades durante el proceso de enseñanza- aprendizaje y las resuelve a través de estrategias pedagógicas					
25	Los docentes proveen retroalimentación inmediata.					

26	Los docentes realizan un evaluación justa e imparcial					
DIMENSIÓN 3: Producto						
27	Se promueven la interacción entre alumnos, según los objetivos de clase					
28	Encuentro sentido de cada tema en clase y soy capaz de identificar como como llevar a la práctica mis conocimientos					
29	El programa prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de los tics					
30	El docente da monitoreo y seguimiento de mi desenvolvimiento y trabajo					
31	El desarrollo de las clases tiene un enfoque en la formación como recurso para mejorar tu empleabilidad					
32	La institución educativa se adecua a las exigencias laborales del mercado, por ello se modernizan y brindan formación actualizada					
33	Los egresados de su facultad consiguen trabajo de manera rápida					
34	Los egresados, se titulan dentro del primer año después de egresados.					

Gracias por su colaboración

Cuestionario de satisfacción estudiantil

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la satisfacción educativa de vuestra institución, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

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

Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Ni satisfecho, ni insatisfecho (3), Poco satisfecho (2), Insatisfecho (1)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Enseñanza						
1	Los contenidos se centran en las dimensiones críticas para la calidad de la enseñanza: planificación, evaluación, tareas de alumnos, desarrollo de curriculum.					
2	Los docentes siguen la estructura del silabus de los cursos, realizando la totalidad de los temas y en el tiempo previsto					
3	El lenguaje utilizado para el desarrollo de los contenidos es adecuado, es claro y directo; tiene los verbos en voz activa; utiliza oraciones cortas y directas; utiliza párrafos breves y los términos se usan correctamente					
4	El docente proporciona las orientaciones generales, a partir de las que puede obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos del programa de estudios, así como la forma en la que se le va a evaluar.					
5	La institución académica se preocupa por cumplir los protocolos de comunicación online para que el profesorado conozca cómo comunicarse adecuadamente en red					
6	La universidad y los docentes establecen normas para la prevención del plagio					
7	Los docentes gestionan de una manera adecuada los debates y participación en clase					
8	Los docentes tienen competencia acreditada en el uso instruccional de espacios de comunicación tanto sincrónicos como asincrónicos: chats y foros.					
9	La formación responde a las necesidades actuales de los estudiantes y que están relacionadas directamente con la calidad del aprendizaje.					
10	Se prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de las tics por parte del alumnado participante					
11	Los objetivos del programa promueven la integración de las tics en las diferentes fases del proceso de enseñanza-aprendizaje					
12	En los cursos que llevo en el ciclo se ha visto un aumento de interés en la integración de las TIC en estos					
DIMENSIÓN 2: Organización Académica						
13	Los docentes suben de manera organizada y consistente. Por ejemplo, cada unidad: introducción, contenidos, recursos, tareas y evaluación					
14	La organización es diligente en las comunicaciones con los estudiantes antes del inicio del programa.					
15	Los temarios de los cursos que se encuentra cursando son adecuados					
16	Los docentes poseen un adecuado nivel de competencia práctica en relación con los contenidos del programa de formación					
17	Que tan satisfecho esta con la metodología de los docentes					
18	Existen mecanismos para asegurar la coordinación entre docentes de forma que exista congruencia en sus actuaciones.					

19	Que tan satisfecho esta con la manera de organizar el horario de las clases					
20	La retroalimentación que recibo de los docentes respecto a sus calificaciones.					
21	Que tan satisfecho esta con el personal administrativo (es decir, vicerrector académico, coordinadores, asistentes, etc.).					
22	El soporte técnico universitario es diligente a la hora de ayudar al estudiante o profesorado a resolver los problemas técnicos que puedan presentarseles.					
	DIMENSIÓN 3: Vida Universitaria					
23	Que tan satisfecho esta difusión y claridad de la información acerca de eventos que complementan sus estudios					
24	Las actividades recreativas que ofrece la universidad son adecuadas					
25	Hay una buena difusión de la información de cómo acceder a las actividades recreativas					
26	Hay acceso a las instalaciones de las diversas actividades recreativas					
27	El entorno virtual universitario cubre tus expectativas					
28	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades culturales que ofrece la institución.					
29	El soporte de vida universitaria cubre tus expectativas					
30	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades deportivas que ofrece la institución					
31	Participas en las actividades extracurriculares (streamings, lives en redes sociales, conciertos, etc)					
32	Que tan satisfecho esta con la calidad talleres, workshops, congresos, cumbres, seminarios charlas u otras actividades de integración que ofrece la universidad de manera virtual					
	DIMENSIÓN 4: Servicios Universitarios					
33	Cuan satisfecho esta con el servicio de noticias, novedades, información en relación con el contenido del programa de formación					
34	Cuan satisfecho estas con el servicio de atención al estudiante que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, chatbot, notificaciones)					
35	Que tan satisfecho se encuentra con la atención de los servicios estudiantiles					
36	Que tan satisfecho esta con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tenga					
37	Cuan satisfecho esta con el entorno virtual que refuerza los contenidos, facilita el autoaprendizaje y la transferencia de conocimientos, propiciando nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante					
38	Que tan satisfecho esta con las herramientas tecnológicas y softwares con los que cuentan los docentes para las clases.					
39	Las conferencias grabadas, recursos de capacitación en habilidades en línea, libros electrónicos y revistas electrónicas, materiales del curso en línea, etc., de tú servicio de intranet son adecuados					
40	Que tan satisfecho esta con la conexión a internet con la que cuentan los docentes durante la realización de clases					
41	Cuan satisfecho esta con recursos (técnicos, tecnológicos) para garantizar la calidad de su desarrollo académico					
42	Que tan satisfecho se encuentra con los softwares con los que cuenta la universidad para la realización de clases.					

Gracias por su colaboración

Anexo 4

Cálculo del tamaño de muestra

Z= 1.64
P= 0.5
Q= 0.5
E= 0.05
N= 350

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

n= 152.33

n= 153

Anexo 5
Evidencias de Confiabilidad del cuestionario de Calidad educativa:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	35

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Puedo financiar mi educación universitaria	136,7500	395,987	,005	,959
El costo de los servicios curriculares y extra curriculares están de acuerdo al servicio ofrecido	136,1500	386,134	,251	,956
Prefiero pagar digital los servicios de la universidad	136,9500	396,155	-,004	,960
Consideras que existen buenas prácticas en la política de cobranza universitaria	136,5500	390,892	,191	,955
Los docentes de los diversos cursos se dan abasto para atender a todos los estudiantes	136,1000	363,042	,842	,951
Poseo los recursos económicos para mis clases virtuales	136,2000	376,168	,540	,953
Cuento con los recursos tecnológicos para mis clases virtuales	136,2000	378,589	,449	,954
En las clases hay oportunidad de que todos los estudiantes puedan participar y ser escuchados por el docente.	135,9000	379,147	,435	,954

El docente cumple con el diseño del programa educativo virtual.	135,8000	370,695	,876	,951
Los docentes son profesionales con especialidad de los cursos que imparten.	135,3500	387,397	,552	,953
Los docentes se dan abasto para responder a los estudiantes en los foros, tareas y actividades virtuales.	136,0500	372,471	,692	,952
El cantidad de estudiantes por clase garantiza una óptima experiencia educativa.	135,9500	372,366	,700	,952
Los docentes tienen la capacidad de brindar asesoría al número de alumnos con los que cuenta en cada aula.	136,3500	369,187	,696	,952
Los profesores están capacitados en las áreas que enseñan.	135,4500	379,524	,673	,953
El docente continua su explicación hasta que el alumnado entiende.	135,9500	363,629	,772	,951
Los docentes cuentan con trayectoria y experiencia en las áreas que imparten.	135,5000	380,579	,627	,953
Normalmente cuando el docente empieza un tema nuevo expone los objetivos que se pretende alcanzar.	135,8500	381,397	,529	,953
El profesor utiliza estrategias metodológicas variadas.	135,9500	373,839	,706	,952
Los docentes de los cursos te incentivan a la investigación en tu carrera profesional.	135,8500	367,082	,819	,951
Los trabajos de investigación de los cursos, contribuyen a entender mejor la posterior labor profesional.	136,0000	364,105	,775	,951
Los profesores motivan en la búsqueda de información para ampliar conocimientos sobre algún tema.	135,7500	375,882	,686	,952

Los docentes de los diversos cursos le brindan acceso a libros, artículos u otras fuentes bibliográficas actuales para ayudar a su aprendizaje.	136,1500	382,976	,510	,953
Los docentes desafían intelectualmente a los estudiantes para consolidar los conocimientos.	136,0500	375,208	,658	,952
Los docentes incentivan el desarrollo intelectual a través de la resolución de problemas de contexto actual.	135,8500	373,713	,793	,952
El docente detecta dificultades durante el proceso de enseñanza- aprendizaje y las resuelve a través de estrategias pedagógicas.	136,3500	377,082	,646	,953
Los docentes proveen retroalimentación inmediata.	136,3500	375,608	,641	,953
Los docentes realizan una evaluación justa e imparcial.	136,0000	369,368	,760	,952
Se promueven la interacción entre alumnos, según los objetivos de clase.	136,1500	371,503	,846	,951
Encuentro sentido de cada tema en clase y soy capaz de identificar como llevar a la práctica mis conocimientos.	136,0500	370,050	,819	,951
El programa prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de las tics.	136,0000	370,105	,852	,951
El docente da monitoreo y seguimiento de mi desenvolvimiento y trabajo.	136,0000	361,263	,937	,950
El desarrollo de las clases tiene un enfoque en la formación como recurso para mejorar tu empleabilidad.	135,9500	363,524	,904	,950
La institución educativa se adecua a las exigencias laborales del mercado, por ello se modernizan y brindan formación actualizada.	135,7000	380,221	,656	,953

Los egresados de su facultad consiguen trabajo de manera rápida.	136,2000	380,379	,530	,953
Los egresados se titulan dentro del primer año después de egresados.	136,3000	382,537	,528	,953

Evidencias de Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción estudiantil:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	43

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los contenidos se centran en las dimensiones críticas para la calidad de la enseñanza: planificación, evaluación, tareas de alumnos, desarrollo de curriculum.	164,4500	884,892	,688	,984
Los docentes siguen la estructura del silabus de los cursos, realizando la totalidad de los temas y en el tiempo previsto.	164,4000	879,832	,766	,984

El lenguaje utilizado para el desarrollo de los contenidos es adecuado, es claro y directo; tiene los verbos en voz activa; utiliza oraciones cortas y directas; utiliza párrafos breves y los términos se usan correctamente.	164,7500	866,934	,785	,984
El docente proporciona las orientaciones generales, a partir de las que puede obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos del programa de estudios, así como la forma en la que se le va a evaluar.	164,5000	875,105	,803	,984
La institución académica se preocupa por cumplir los protocolos de comunicación online para que el profesorado conozca cómo comunicarse adecuadamente en red.	164,6000	862,674	,889	,984
La universidad y los docentes establecen normas para la prevención del plagio.	164,5000	881,632	,566	,984
Los docentes gestionan de una manera adecuada los debates y participación en clase.	164,5000	866,579	,910	,983
Los docentes tienen competencia acreditada en el uso instruccional de espacios de comunicación tanto sincrónicos como asincrónicos: chats y foros.	164,4000	897,305	,670	,984
La formación responde a las necesidades actuales de los estudiantes y que están relacionadas directamente con la calidad del aprendizaje.	164,5000	878,895	,857	,984
Se prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de los tics por parte del alumnado participante.	164,5500	875,839	,767	,984
Los objetivos del programa promueven la integración de los tics en las diferentes fases del proceso de enseñanza-aprendizaje.	164,5000	888,789	,704	,984

En los cursos que llevo en el ciclo se ha visto un aumento de interés en la integración de las Tics.	164,6000	872,358	,813	,984
Los docentes suben de manera organizada y consistente. Por ejemplo, cada unidad: introducción, contenidos, recursos, tareas y evaluación.	164,5000	884,053	,630	,984
La organización es diligente en las comunicaciones con los estudiantes antes del inicio del programa.	164,6500	877,503	,750	,984
Los temarios de los cursos que se encuentra cursando son adecuados.	164,6000	880,253	,595	,984
Los docentes poseen un adecuado nivel de competencia práctica en relación con los contenidos del programa de formación.	164,6000	893,095	,701	,984
Que tan satisfecho esta con la metodología de los docentes.	164,5000	877,842	,628	,984
Existen mecanismos para asegurar la coordinación entre docentes de forma que exista congruencia en sus actuaciones.	164,5500	879,734	,616	,984
Que tan satisfecho esta con la manera de organizar el horario de las clases.	164,3500	888,450	,679	,984
La retroalimentación que recibo de los docentes respecto a sus calificaciones.	164,4500	884,997	,554	,984
Que tan satisfecho esta con el asesoramiento que brinda el personal administrativo (es decir, vicerrector académico, coordinadores, asistentes, etc.).	164,3500	868,661	,803	,984
El soporte técnico universitario es diligente a la hora de ayudar al estudiante o profesorado a resolver los problemas técnicos que puedan presentarseles.	164,6000	871,411	,831	,984

Que tan satisfecho esta con la difusión y claridad de la información acerca de eventos que complementan sus estudios.	164,5000	879,316	,777	,984
Las actividades recreativas que ofrece la universidad son adecuadas.	164,5500	875,208	,905	,984
Hay una buena difusión de la información de cómo acceder a las actividades recreativas.	164,3500	873,292	,874	,984
Hay acceso a las instalaciones de las diversas actividades recreativas.	164,4500	876,682	,866	,984
El entorno virtual universitario cubre tus expectativas.	164,6000	852,568	,894	,984
Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades culturales que ofrece la institución.	164,3000	880,116	,845	,984
El soporte de vida universitaria cubre tus expectativas.	164,5500	869,629	,832	,984
Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades deportivas que ofrece la institución.	164,6500	875,818	,783	,984
Participas en las actividades extracurriculares (streamings, lives en redes sociales, conciertos, etc.).	164,9000	858,726	,799	,984
Que tan satisfecho esta con la calidad talleres, workshops, congresos, cumbres, seminarios charlas u otras actividades de integración que ofrece la universidad de manera virtual.	164,3500	873,713	,866	,984
Cuan satisfecho esta con el servicio de noticias, novedades, información en relación con el contenido del programa de formación.	164,4500	873,418	,865	,984
Cuan satisfecho estas con el servicio de atención al estudiante que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, chatbot, notificaciones).	164,6500	884,134	,550	,984

Que tan satisfecho se encuentra con la atención de los servicios estudiantiles.	164,6000	868,463	,886	,984
Que tan satisfecho esta con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tenga.	164,8000	863,326	,926	,983
Cuan satisfecho esta con el entorno virtual que refuerza los contenidos, facilita el autoaprendizaje y la transferencia de conocimientos, propiciando nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante.	164,6500	866,555	,853	,984
Cuan satisfecho esta con el entorno virtual que refuerza los contenidos, facilita el autoaprendizaje y la transferencia de conocimientos, propiciando nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante.	164,5500	883,629	,721	,984
Que tan satisfecho esta con las herramientas tecnológicas y softwares con los que cuentan los docentes para las clases.	164,4500	877,945	,838	,984
Las conferencias grabadas, recursos de capacitación en habilidades en línea, libros electrónicos y revistas electrónicas, materiales del curso en línea, etc, de tú servicio de intranet son adecuados.	164,5500	876,787	,871	,984
Que tan satisfecho esta con la conexión a internet con la que cuentan los docentes durante la realización de clases.	164,6500	870,029	,793	,984
Cuan satisfecho esta con recursos (técnicos, tecnológicos) para garantizar la calidad de su desarrollo académico.	164,5000	887,737	,730	,984
Que tan satisfecho se encuentra con los softwares con los que cuenta la universidad para la realización de clases.	164,4500	871,629	,791	,984

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD ACADÉMICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PRESAGIO							
1	Puedo financiar mi educación universitaria	X		X		X		
2	El costo de los servicios curriculares y extra curriculares están de acuerdo al servicio ofrecido	X		X		X		
3	Prefiero pagar digital los servicios de la universidad	X		X		X		
4	Consideras que existen buenas prácticas en la política de cobranza universitaria	X		X		X		
5	Poseo los recursos económicos para mis clases virtuales	X		X		X		
6	Cuento con los recursos tecnológicos para mis clases virtuales	X		X		X		
7	En las clases hay oportunidad de que todos los estudiantes puedan participar y ser escuchados por el docente.	X		X		X		
8	El docente cumple con el diseño del programa educativo virtual	X		X		X		
9	Los docentes son profesionales con especialidad de los cursos que imparten	X		X		X		
10	Los docentes se dan abasto para responder a los estudiantes en los foros, tareas y actividades virtuales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El cantidad de estudiantes por clase garantiza una óptima experiencia educativa	X		X		X		
12	Los docentes tienen la capacidad de brindar asesoría al número de alumnos con los que cuenta en cada aula	X		X		X		
13	Los profesores están capacitados en las áreas que enseñan	X		X		X		
14	El docente continua su explicación hasta que el alumnado entiende	X		X		X		
15	Los docentes cuentan con trayectoria y experiencia en las áreas que imparten	X		X		X		
16	Normalmente cuando el docente empieza un tema nuevo expone los objetivos que se pretende alcanzar	X		X		X		
17	El profesor utiliza estrategias metodológicas variadas	X		X		X		
18	Los docentes de los cursos que incentivan a la investigación en tu carrera profesional	X		X		X		
19	Los trabajos de investigación de los cursos, contribuyen a entender mejor la posterior labor profesional	X		X		X		
20	Los profesores motivan en la búsqueda de información para ampliar conocimientos sobre algún tema	X		X		X		
21	Los docentes de los diversos cursos le brindan acceso a libros, artículos u otras fuentes bibliográficas actuales para ayudar a su aprendizaje	X		X		X		

22	Los docentes desafían intelectualmente a los estudiantes para consolidar los conocimientos	X		X		X	
23	Los docentes incentivan el desarrollo intelectual a través de la resolución de problemas de contexto actual	X		X		X	
24	El docente detecta dificultades durante el proceso de enseñanza- aprendizaje y las resuelve a través de estrategias pedagógicas	X		X		X	
25	Los docentes proveen retroalimentación inmediata.	X		X		X	
26	Los docentes realizan un evaluación justa e imparcial	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: PRODUCTO	Si	No	Si	No	Si	No
27	Se promueven la interacción entre alumnos, según los objetivos de clase	X		X		X	
28	Encuentro sentido de cada tema en clase y soy capaz de identificar como como llevar a la práctica mis conocimientos	X		X		X	
29	El programa prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de los tics	X		X		X	
30	El docente da monitoreo y seguimiento de mi desenvolvimiento y trabajo	X		X		X	
31	El desarrollo de las clases tiene un enfoque en la formación como recurso para mejorar tu empleabilidad	X		X		X	
32	La institución educativa se adecua a las exigencias laborales del mercado, por ello se modernizan y brindan formación actualizada	X		X		X	
33	Los egresados de su facultad consiguen trabajo de manera rápida	X		X		X	
34	Los egresados, se titulan dentro del primer año después de egresados.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Lima, 29 de junio del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático



Mgtr. Dennis Fernando Ostos
Cátedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA							
1	Los contenidos se centran en las dimensiones críticas para la calidad de la enseñanza: planificación, evaluación, tareas de alumnos, desarrollo de curriculum.	X		X		X		
2	Los docentes siguen la estructura del silabus de los cursos, realizando la totalidad de los temas y en el tiempo previsto	X		X		X		
3	El lenguaje utilizado para el desarrollo de los contenidos es adecuado, es claro y directo; tiene los verbos en voz activa; utiliza oraciones cortas y directas; utiliza párrafos breves y los términos se usan correctamente	X		X		X		
4	El docente proporciona las orientaciones generales, a partir de las que puede obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos del programa de estudios, así como la forma en la que se le va a evaluar.	X		X		X		
5	La institución académica se preocupa por cumplir los protocolos de comunicación online para que el profesorado conozca cómo comunicarse adecuadamente en red	X		X		X		
6	La universidad y los docentes establecen normas para la prevención del plagio	X		X		X		
7	Los docentes gestionan de una manera adecuada los debates y participación en clase	X		X		X		
8	Los docentes tienen competencia acreditada en el uso instruccional de espacios de comunicación tanto sincrónicos como asincrónicos: chats y foros.	X		X		X		
9	La formación responde a las necesidades actuales de los estudiantes y que están relacionadas directamente con la calidad del aprendizaje.	X		X		X		
10	Se prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de las tics por parte del alumnado participante	X		X		X		
11	Los objetivos del programa promueven la integración de las tics en las diferentes fases del proceso de enseñanza-aprendizaje	X		X		X		
12	En los cursos que llevo en el ciclo se ha visto un aumento de interés en la integración de las TIC en estos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ACADEMICA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los docentes suben de manera organizada y consistente. Por ejemplo, cada unidad :introducción, contenidos, recursos, tareas y evaluación	X		X		X		
14	La organización es diligente en las comunicaciones con los estudiantes antes del inicio del programa.	X		X		X		
15	Los temarios de los cursos que se encuentra cursando son adecuados	X		X		X		
16	Los docentes poseen un adecuado nivel de competencia práctica en relación con los contenidos del programa de formación	X		X		X		
17	Que tan satisfecho esta con la metodología de los docentes	X		X		X		
18	Existen mecanismos para asegurar la coordinación entre docentes de forma que exista congruencia en sus actuaciones.	X		X		X		
19	Que tan satisfecho esta con la manera de organizar el horario de las clases	X		X		X		
20	La retroalimentación que recibo de los docentes respecto a sus calificaciones.	X		X		X		
21	Que tan satisfecho esta con el asesoramiento que brinda el personal administrativo (es decir, vicerrector académico, coordinadores, asistentes, etc).	X		X		X		
22	El soporte técnico universitario es diligente a la hora de ayudar al estudiante o profesorado a resolver los problemas técnicos que puedan presentárseles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: VIDA UNIVERSITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	

23	Que tan satisfecho esta con la difusión y claridad de la información acerca de eventos que complementan sus estudios	X		X		X	
24	Las actividades recreativas que ofrece la universidad son adecuadas	X		X		X	
25	Hay una buena difusión de la información de cómo acceder a las actividades recreativas	X		X		X	
26	Hay acceso a las instalaciones de las diversas actividades recreativas	X		X		X	
27	El entorno virtual universitario cubre tus expectativas	X		X		X	
28	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades culturales que ofrece la institución.	X		X		X	
29	El soporte de vida universitaria cubre tus expectativas	X		X		X	
30	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades deportivas que ofrece la institución	X		X		X	
31	Participas en las actividades extracurriculares (streamings, lives en redes sociales, conciertos, etc)	X		X		X	
32	Que tan satisfecho esta con la calidad talleres, workshops, congresos, cumbres, seminarios charlas u otras actividades de integración que ofrece la universidad de manera virtual	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: SERVICIOS UNIVERSITARIOS	Si	No	Si	No	Si	No
33	Cuan satisfecho esta con el servicio de noticias, novedades, información en relación con el contenido del programa de formación	X		X		X	
34	Cuan satisfecho estas con el servicio de atención al estudiante que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, chatbot, notificaciones)	X		X		X	
35	Que tan satisfecho se encuentra con la atención de los servicios estudiantiles	X		X		X	
36	Que tan satisfecho esta con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tenga	X		X		X	
37	Cuan satisfecho esta con el entorno virtual que refuerza los contenidos, facilita el autoaprendizaje y la transferencia de conocimientos, propiciando nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante	X		X		X	
38	Que tan satisfecho esta con las herramientas tecnológicas y softwares con los que cuentan los docentes para las clases.	X		X		X	
39	Las conferencias grabadas, recursos de capacitación en habilidades en línea, libros electrónicos y revistas electrónicas, materiales del curso en línea, etc, de tú servicio de intranet son adecuados	X		X		X	
40	Que tan satisfecho esta con la conexión a internet con la que cuentan los docentes durante la realización de clases	X		X		X	
41	Cuan satisfecho esta con recursos (técnicos, tecnológicos) para garantizar la calidad de su desarrollo académico	X		X		X	
42	Que tan satisfecho se encuentra con los softwares con los que cuenta la universidad para la realización de clases.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Lima, 29 de junio del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático



Mgtr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos
Catedra Universitaria

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD ACADÉMICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PRESAGIO								
1	Puedo financiar mi educación universitaria	X		X		X		
2	El costo de los servicios curriculares y extra curriculares están de acuerdo al servicio ofrecido	X		X		X		
3	Prefiero pagar digital los servicios de la universidad	X		X		X		
4	Consideras que existen buenas prácticas en la política de cobranza universitaria	X		X		X		
5	Poseo los recursos económicos para mis clases virtuales	X		X		X		
6	Cuento con los recursos tecnológicos para mis clases virtuales	X		X		X		
7	En las clases hay oportunidad de que todos los estudiantes puedan participar y ser escuchados por el docente.	X		X		X		
8	El docente cumple con el diseño del programa educativo virtual	X		X		X		
9	Los docentes son profesionales con especialidad de los cursos que imparten	X		X		X		
10	Los docentes se dan abasto para responder a los estudiantes en los foros, tareas y actividades virtuales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESO		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El cantidad de estudiantes por clase garantiza una óptima experiencia educativa	X		X		X		
12	Los docentes tienen la capacidad de brindar asesoría al número de alumnos con los que cuenta en cada aula	X		X		X		
13	Los profesores están capacitados en las áreas que enseñan	X		X		X		
14	El docente continúa su explicación hasta que el alumnado entiende	X		X		X		
15	Los docentes cuentan con trayectoria y experiencia en las áreas que imparten	X		X		X		
16	Normalmente cuando el docente empieza un tema nuevo expone los objetivos que se pretende alcanzar	X		X		X		
17	El profesor utiliza estrategias metodológicas variadas	X		X		X		
18	Los docentes de los cursos que incentivan a la investigación en tu carrera profesional	X		X		X		
19	Los trabajos de investigación de los cursos, contribuyen a entender mejor la posterior labor profesional	X		X		X		
20	Los profesores motivan en la búsqueda de información para ampliar conocimientos sobre algún tema	X		X		X		
21	Los docentes de los diversos cursos le brindan acceso a libros, artículos u otras fuentes bibliográficas actuales para ayudar a su aprendizaje	X		X		X		
22	Los docentes desafían intelectualmente a los estudiantes para consolidar los conocimientos	X		X		X		

23	Los docentes incentivan el desarrollo intelectual a través de la resolución de problemas de contexto actual	X		X		X	
24	El docente detecta dificultades durante el proceso de enseñanza- aprendizaje y las resuelve a través de estrategias pedagógicas	X		X		X	
25	Los docentes proveen retroalimentación inmediata.	X		X		X	
26	Los docentes realizan un evaluación justa e imparcial	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: PRODUCTO							
27	Se promueven la interacción entre alumnos, según los objetivos de clase	X		X		X	
28	Encuentro sentido de cada tema en clase y soy capaz de identificar como como llevar a la práctica mis conocimientos	X		X		X	
29	El programa prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de los tics	X		X		X	
30	El docente da monitoreo y seguimiento de mi desenvolvimiento y trabajo	X		X		X	
31	El desarrollo de las clases tiene un enfoque en la formación como recurso para mejorar tu empleabilidad	X		X		X	
32	La institución educativa se adecua a las exigencias laborales del mercado, por ello se modernizan y brindan formación actualizada	X		X		X	
33	Los egresados de su facultad consiguen trabajo de manera rápida	X		X		X	
34	Los egresados, se titulan dentro del primer año después de egresados.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr./Mg.: Winner Agurto Marchán**

DNI: 40673760

Piura, 30 de Junio del 2021

Especialidad del validador: Análisis de datos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA								
1	Los contenidos se centran en las dimensiones críticas para la calidad de la enseñanza: planificación, evaluación, tareas de alumnos, desarrollo de curriculum.	X		X		X		
2	Los docentes siguen la estructura del silabus de los cursos, realizando la totalidad de los temas y en el tiempo previsto	X		X		X		
3	El lenguaje utilizado para el desarrollo de los contenidos es adecuado, es claro y directo; tiene los verbos en voz activa; utiliza oraciones cortas y directas; utiliza párrafos breves y los términos se usan correctamente	X		X		X		
4	El docente proporciona las orientaciones generales, a partir de las que puede obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos del programa de estudios, así como la forma en la que se le va a evaluar.	X		X		X		
5	La institución académica se preocupa por cumplir los protocolos de comunicación online para que el profesorado conozca cómo comunicarse adecuadamente en red	X		X		X		
6	La universidad y los docentes establecen normas para la prevención del plagio	X		X		X		
7	Los docentes gestionan de una manera adecuada los debates y participación en clase	X		X		X		
8	Los docentes tienen competencia acreditada en el uso instruccional de espacios de comunicación tanto sincrónicos como asincrónicos: chats y foros.	X		X		X		
9	La formación responde a las necesidades actuales de los estudiantes y que están relacionadas directamente con la calidad del aprendizaje.	X		X		X		
10	Se prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de las tics por parte del alumnado participante	X		X		X		
11	Los objetivos del programa promueven la integración de las tics en las diferentes fases del proceso de enseñanza-aprendizaje	X		X		X		
12	En los cursos que llevo en el ciclo se ha visto un aumento de interés en la integración de las TIC en estos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ACADEMICA		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los docentes suben de manera organizada y consistente. Por ejemplo, cada unidad :introducción, contenidos, recursos, tareas y evaluación	X		X		X		
14	La organización es diligente en las comunicaciones con los estudiantes antes del inicio del programa.	X		X		X		
15	Los temarios de los cursos que se encuentra cursando son adecuados	X		X		X		

16	Los docentes poseen un adecuado nivel de competencia práctica en relación con los contenidos del programa de formación	X	X	X		
17	Que tan satisfecho esta con la metodología de los docentes	X	X	X		
18	Existen mecanismos para asegurar la coordinación entre docentes de forma que exista congruencia en sus actuaciones.	X	X	X		
19	Que tan satisfecho esta con la manera de organizar el horario de las clases	X	X	X		
20	La retroalimentación que recibo de los docentes respecto a sus calificaciones.	X	X	X		
21	Que tan satisfecho esta con el asesoramiento que brinda el personal administrativo (es decir, vicerrector académico, coordinadores, asistentes, etc).	X	X	X		
22	El soporte técnico universitario es diligente a la hora de ayudar al estudiante o profesorado a resolver los problemas técnicos que puedan presentárseles.	X	X	X		
	DIMENSIÓN 4: VIDA UNIVERSITARIA	X	X	X		
23	Que tan satisfecho esta con la difusión y claridad de la información acerca de eventos que complementan sus estudios	X	X	X		
24	Las actividades recreativas que ofrece la universidad son adecuadas	X	X	X		
25	Hay una buena difusión de la información de cómo acceder a las actividades recreativas	X	X	X		
26	Hay acceso a las instalaciones de las diversas actividades recreativas	X	X	X		
27	El entorno virtual universitario cubre tus expectativas	X	X	X		
28	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades culturales que ofrece la institución.	X	X	X		
29	El soporte de vida universitaria cubre tus expectativas	X	X	X		
30	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades deportivas que ofrece la institución	X	X	X		
31	Participas en las actividades extracurriculares (streamings, lives en redes sociales, conciertos, etc)	X	X	X		
32	Que tan satisfecho esta con la calidad talleres, workshops, congresos, cumbres, seminarios charlas u otras actividades de integración que ofrece la universidad de manera virtual	X	X	X		
	DIMENSIÓN 4: SERVICIOS UNIVERSITARIOS	X	X	X		
33	Cuan satisfecho esta con el servicio de noticias, novedades, información en relación con el contenido del programa de formación	X	X	X		
34	Cuan satisfecho estas con el servicio de atención al estudiante que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, chatbot, notificaciones)	X	X	X		
35	Que tan satisfecho se encuentra con la atención de los servicios estudiantiles	X	X	X		

36	Que tan satisfecho esta con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tenga	X		X		X	
37	Cuan satisfecho esta con el entorno virtual que refuerza los contenidos, facilita el autoaprendizaje y la transferencia de conocimientos, propiciando nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante	X		X		X	
38	Que tan satisfecho esta con las herramientas tecnológicas y softwares con los que cuentan los docentes para las clases.	X		X		X	
39	Las conferencias grabadas, recursos de capacitación en habilidades en línea, libros electrónicos y revistas electrónicas, materiales del curso en línea, etc. de tú servicio de intranet son adecuados	X		X		X	
40	Que tan satisfecho esta con la conexión a internet con la que cuentan los docentes durante la realización de clases	X		X		X	
41	Cuan satisfecho esta con recursos (técnicos, tecnológicos) para garantizar la calidad de su desarrollo académico	X		X		X	
42	Que tan satisfecho se encuentra con los softwares con los que cuenta la universidad para la realización de clases.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Winner Agurto Marchán

DNI: 40673760

Piura, 30 de Junio del 2021

Especialidad del validador: **Análisis de datos**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD ACADÉMICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PRESAGIO							
1	Puedo financiar mi educación universitaria	x		x		x		
2	El costo de los servicios curriculares y extra curriculares están de acuerdo al servicio ofrecido	x		x		x		
3	Prefiero pagar digital los servicios de la universidad	x		x		x		
4	Consideras que existen buenas prácticas en la política de cobranza universitaria	x		x		x		
5	Poseo los recursos económicos para mis clases virtuales	x		x		x		
6	Cuento con los recursos tecnológicos para mis clases virtuales	x		x		x		
7	En las clases hay oportunidad de que todos los estudiantes puedan participar y ser escuchados por el docente.	x		x		x		
8	El docente cumple con el diseño del programa educativo virtual	x		x		x		
9	Los docentes son profesionales con especialidad de los cursos que imparten	x		x		x		
10	Los docentes se dan abasto para responder a los estudiantes en los foros, tareas y actividades virtuales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: PROCESO							
11	La cantidad de estudiantes por clase garantiza una óptima experiencia educativa	x		x		x		
12	Los docentes tienen la capacidad de brindar asesoría al número de alumnos con los que cuenta en cada aula	x		x		x		
13	Los profesores están capacitados en las áreas que enseñan	x		x		x		
14	La docente continúa su explicación hasta que el alumnado entiende	x		x		x		
15	Los docentes cuentan con trayectoria y experiencia en las áreas que imparten	x		x		x		

16	Normalmente cuando el docente empieza un tema nuevo expone los objetivos que se pretende alcanzar	x		x		x		
17	El profesor utiliza estrategias metodológicas variadas	x		x		x		
18	Los docentes de los cursos que incentivan a la investigación en tu carrera profesional	x		x		x		
19	Los trabajos de investigación de los cursos, contribuyen a entender mejor la posterior labor profesional	x		x		x		
20	Los profesores motivan en la búsqueda de información para ampliar conocimientos sobre algún tema	x		x		x		
21	Los docentes de los diversos cursos les brindan acceso a libros, artículos u otras fuentes bibliográficas actuales para ayudar a su aprendizaje	x		x		x		
22	Los docentes desafían intelectualmente a los estudiantes para consolidar los conocimientos	x		x		x		
23	Los docentes incentivan el desarrollo intelectual a través de la resolución de problemas de contexto actual	x		x		x		
24	El docente detecta dificultades durante el proceso de enseñanza- aprendizaje y las resuelve a través de estrategias pedagógicas	x		x		x		
25	Los docentes proveen retroalimentación inmediata.	x		x		x		
26	Los docentes realizan un evaluación justa e imparcial	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: PRODUCTO							
27	Se promueven la interacción entre alumnos, según los objetivos de clase	x		x		x		
28	Encuentro sentido de cada tema en clase y soy capaz de identificar como como llevar a la práctica mis conocimientos	x		x		x		
29	El programa prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de los tics	x		x		x		
30	El docente da monitoreo y seguimiento de mi desenvolvimiento y trabajo	x		x		x		
31	El desarrollo de las clases tiene un enfoque en la formación como recurso para mejorar tu empleabilidad	x		x		x		
32	La institución educativa se adecua a las exigencias laborales del mercado, por ello se modernizan y brindan formación actualizada	x		x		x		

33	Los egresados de su facultad consiguen trabajo de manera rápida	x		x		x		
34	Los egresados, se titulan dentro del primer año después de egresados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esmerita Cherres Madrid DNI: 17910063

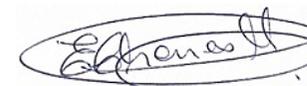
Piura, 30 de junio del 2021

Especialidad del validador: Comunicación social

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA							
1	Los contenidos se centran en las dimensiones críticas para la calidad de la enseñanza: planificación, evaluación, tareas de alumnos, desarrollo de curriculum.	x		x		x		
2	Los docentes siguen la estructura del silabus de los cursos, realizando la totalidad de los temas y en el tiempo previsto	x		x		x		
3	El lenguaje utilizado para el desarrollo de los contenidos es adecuado, claro y directo	x		x		x		
4	El docente proporciona las orientaciones generales, a partir de las que puede obtener información sobre los objetivos, metodología, contenidos del programa de estudios, así como la forma en la que se le va a evaluar.	x		x		x		
5	La institución académica se preocupa por cumplir los protocolos de comunicación online para que el profesorado conozca cómo comunicarse adecuadamente en red	x		x		x		
6	La universidad y los docentes establecen normas para la prevención del plagio	x		x		x		
7	Los docentes gestionan de una manera adecuada los debates y participación en clase	x		x		x		
8	Los docentes tienen competencia acreditada en el uso instruccional de espacios de comunicación tanto sincrónicos como asincrónicos: chats y foros.	x		x		x		
9	La formación responde a las necesidades actuales de los estudiantes y que están relacionadas directamente con la calidad del aprendizaje.	x		x		x		
10	Se prevé los diferentes niveles de competencia en el uso de las tics por parte del alumnado participante	x		x		x		
11	Los objetivos del programa promueven la integración de las tics en las diferentes fases del proceso de enseñanza-aprendizaje	x		x		x		
12	En los cursos que llevo en el ciclo se ha visto un aumento de interés en la integración de las TIC en estos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN ACADEMICA							

13	Los docentes suben de manera organizada y consistente. Por ejemplo, cada unidad: introducción, contenidos, recursos, tareas y evaluación	x		x		x		
14	La organización es diligente en las comunicaciones con los estudiantes antes del inicio del programa.	x		x		x		
15	Los temarios de los cursos que se encuentra cursando son adecuados	x		x		x		
16	Los docentes poseen un adecuado nivel de competencia práctica en relación con los contenidos programa de formación	x		x		x		
17	¿Qué tan satisfecho esta con los contenidos proporcionados por los docentes?	x		x		x		
18	Existen mecanismos para asegurar la coordinación entre docentes de forma que exista congruencia en sus actuaciones.	x		x		x		
19	Que tan satisfecho esta con la manera de organizar el horario de las clases	x		x		x		
20	La retroalimentación recibida por parte de los docentes, después de ser evaluado	x		x		x		
21	¿Qué tan satisfecho está el asesoramiento que le brinda el personal administrativo (es decir, vicerrector académico, coordinadores, asistentes, etc.)?	x		x		x		
22	El soporte técnico universitario es diligente a la hora de ayudar al estudiante o profesorado a resolver los problemas técnicos que puedan presentárseles.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: VIDA UNIVERSITARIA							
23	Que tan satisfecho esta difusión de eventos que complementan sus estudios	x		x		x		
24	Las actividades recreativas que ofrece la universidad son adecuadas	x		x		x		
25	Considera que es fácil acceder a las actividades recreativas	x		x		x		
26	¿Tiene acceso a las plataformas o enlaces donde se llevan a cabo las actividades recreativas?	x		x		x		
27	El entorno virtual universitario cubre tus expectativas	x		x		x		
28	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades culturales que ofrece la institución.	x		x		x		
29	El soporte de vida universitaria cubre tus expectativas respecto a relaciones interpersonales crecimiento personal y profesional y acceso a mejores oportunidades	x		x		x		

30	Que tan satisfecho esta con los eventos y actividades deportivas que ofrece la institución	x		x		x		
31	Participas en las actividades extracurriculares (streamings, lives en redes sociales, conciertos, etc.)	x		x		x		
32	Que tan satisfecho esta con la calidad talleres, workshops, congresos, cumbres, seminarios charlas u otras actividades de integración que ofrece la universidad de manera virtual	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: SERVICIOS UNIVERSITARIOS							
33	Cuan satisfecho esta con el servicio de noticias, novedades, información en relación con el contenido del programa de formación	x		x		x		
34	Cuan satisfecho estas con el servicio de atención al estudiante que se brinda en línea (correo electrónico, mensajes, chatbot, notificaciones)	x		x		x		
35	Que tan satisfecho se encuentra con la atención de los servicios estudiantiles	x		x		x		
36	Que tan satisfecho esta con el tiempo en que se atiende algún reclamo o consulta que tenga	x		x		x		
37	Cuan satisfecho esta con el entorno virtual que refuerza los contenidos, facilita el autoaprendizaje y la transferencia de conocimientos, propiciando nuevas relaciones entre el profesor y el estudiante	x		x		x		
38	Que tan satisfecho esta con las herramientas tecnológicas y softwares con los que cuentan los docentes para las clases.	x		x		x		
39	Las conferencias grabadas, recursos de capacitación en habilidades en línea, libros electrónicos y revistas electrónicas, materiales del curso en línea, etc, de tú servicio de intranet son adecuados	x		x		x		
40	Que tan satisfecho esta con la conexión a internet con la que cuentan los docentes durante la realización de clases	x		x		x		
41	Cuan satisfecho esta con recursos (técnicos, tecnológicos) para garantizar la calidad de su desarrollo académico	x		x		x		
42	Que tan satisfecho se encuentra con los softwares con los que cuenta la universidad para la realización de clases.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esmerita Cherres Madrid DNI: 17910063

Piura, 30 de junio del 2021

Especialidad del validador: Comunicación social

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 7

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Enseñanza	,166	153	,000	,934	153	,000
Organización Académica	,144	153	,000	,952	153	,000
Vida Universitaria	,153	153	,000	,955	153	,000
Servicios Universitarios	,138	153	,000	,951	153	,000
Satisfacción estudiantil	,106	153	,000	,969	153	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Presagio	,068	153	,031	,986	153	,042
Proceso	,087	153	,006	,952	153	,000
Producto	,078	153	,024	,964	153	,001
Calidad Educativa	,070	153	,041	,975	153	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors