

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

**MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
DE UNA UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024**

TESIS

Presentada Por:

ANA ALONDRA PAREDES COHAILA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN
EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

TACNA - PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN
LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE UNA
UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 27 de febrero del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:


.....
Dr. Gilber Chura Quispe

SECRETARIO:


.....
Mgr. Esmila Silvia Gamez Quintanilla

MIEMBRO:


.....
Dra. Gladys Pilar Limache Arocutipa

ASESOR:


.....
Dra. Gladys Pilar Limache Arocutipa

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Gladys Pilar Limache Arocutipa, en mi condición de asesora acreditada con Resolución de Escuela de Posgrado N° 14660-2024-ESPG/UNJBG del 18 de octubre del 2024, del trabajo de tesis titulado: "*GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024*", presentado por la Srta. Ana Alondra Paredes Cohaila, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la Educación.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la Educación.

Tacna, 21 de febrero 2025

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos

.....
Dra. Gladys Pilar Limache Arocutipa
DNI N° 06960754



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos

.....
Srta. Ana Alondra Paredes Cohaila
DNI N° 71391347



DEDICATORIA

A mi fiel compañera, quien pasó incontables noches a mi lado mientras estudiaba, brindándome amor incondicional y silencioso apoyo. Tus patitas dejaron huellas eternas en este camino académico.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fortaleza necesaria para seguir adelante en este camino académico. A mis padres, Luis y Lourdes, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento que me ayudaron a no rendirme. A mis hermanas, Carolina y Yesenia, quienes nunca dudaron de mi capacidad, incluso en aquellos momentos en que tropezaba con mis propias inseguridades; su confianza en mí ha sido fundamental. A mis docentes de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por compartir su sabiduría y brindarme valiosos consejos que me motivaron a convertirme en una mejor profesional. Finalmente, a mis compañeros de maestría, con quienes compartí gratas experiencias y momentos inolvidables durante esta etapa académica.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción de la realidad observada	3
1.2. Formulación del problema	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3. Justificación de la investigación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
1.5. Hipótesis	11
1.5.1. Hipótesis general	11
1.5.2. Hipótesis específicas	12
1.6. Limitaciones de la investigación	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	14
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	18
2.1.3. Antecedente a nivel local.....	19
2.2. Bases teóricas	20

2.2.1. Gestión de calidad	20
2.2.2. Satisfacción estudiantil	30
2.2.3. Gestión de calidad y satisfacción estudiantil	34
2.3. Conceptos claves	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1. Tipo y nivel de investigación	38
3.1.1. Tipo de investigación	38
3.1.2. Nivel de investigación	38
3.1.3. Diseño de investigación	38
3.2. Cuadro de operacionalización de variables	39
3.3. Población y muestra	42
3.3.1. Unidad de análisis	42
3.3.2. Población	42
3.3.3. Muestra	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.4.1. Técnica	44
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	44
3.5. Estrategia para la recolección de datos	51
3.6. Procesamiento de la información y métodos estadísticos de análisis de datos	51
3.7. Instrumentos, equipos materiales e insumos	52
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.1. Análisis estadístico descriptivo	54
4.1.1. Variable gestión de calidad	54
4.1.2. Variable satisfacción estudiantil	70
4.2. Tablas cruzadas	80

4.3. Prueba de normalidad.....	96
4.4. Grado de relación según el coeficiente de correlación	97
4.5. Prueba de hipótesis	98
DISCUSIÓN	114
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES.....	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
ANEXOS	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de la población.....	42
Tabla 2. Caracterización de la distribución muestral.....	43
Tabla 3. Intervalo para la validación de instrumentos	45
Tabla 4. Calificación de jueces expertos para la validación del instrumento Modelo de Excelencia Baldrige	45
Tabla 5. Valoración del coeficiente alfa de Cronbach.....	46
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable gestión de calidad	46
Tabla 7. Baremos de la variable gestión de Calidad.....	47
Tabla 8. Intervalo para la validación de instrumentos	48
Tabla 9. Calificación de jueces expertos para la validación del instrumento Satisfacción Estudiantil Universitaria	49
Tabla 10. Valoración del coeficiente alfa de Cronbach.....	50
Tabla 11. Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil.....	50
Tabla 12. Baremos de la variable satisfacción estudiantil	51
Tabla 15. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación	54
Tabla 16. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión liderazgo.....	56
Tabla 17. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión planeación estratégica	58
Tabla 18. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque en el cliente y mercado	60
Tabla 19. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión información y análisis.....	62
Tabla 20. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque a los recursos humanos	64
Tabla 21. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión gestión de los procesos	66
Tabla 22. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión resultados	68

Tabla 23. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación	70
Tabla 24. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enseñanza.....	72
Tabla 25. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión organización académica.....	74
Tabla 26. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión vida universitaria	76
Tabla 27. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión infraestructura y servicios universitarios.....	78
Tabla 28. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de calidad	80
Tabla 29. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de liderazgo	82
Tabla 30. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de planeación estratégica.....	84
Tabla 31. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque en el cliente y mercado.....	86
Tabla 32. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de información y análisis.....	88
Tabla 33. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque a los recursos humanos	90
Tabla 34. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de los procesos.....	92
Tabla 35. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de resultados.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación.....	54
Figura 2. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión liderazgo	56
Figura 3. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión planeación estratégica.....	58
Figura 4. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque en el cliente y mercado	60
Figura 5. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión información y análisis.....	62
Figura 6. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque a los recursos humanos	64
Figura 7. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión gestión de los procesos	66
Figura 8. Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión resultados	68
Figura 9. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación ..	70
Figura 10. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enseñanza	72
Figura 11. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión organización académica	74
Figura 12. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión vida universitaria	76
Figura 13. Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión infraestructura y servicios universitarios	78
Figura 14. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de calidad	80

Figura 15. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de liderazgo.....	82
Figura 16. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de planeación estratégica.....	84
Figura 17. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque en el cliente y mercado	86
Figura 18. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por información y análisis	88
Figura 19. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque a los recursos humanos	90
Figura 20. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de los procesos	92
Figura 21. Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de resultados	94

RESUMEN

La gestión de calidad busca promover, de forma organizada, el fortalecimiento de la institución universitaria, asimismo, cumplir con las expectativas y demandas académicas del educando. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo general estudiar la relación que existe entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Es una investigación de tipo cuantitativo, diseño no experimental y modelo correlacional, en la cual se utilizó el cuestionario de modelo de excelencia Baldrige y el cuestionario de satisfacción estudiantil universitaria (SEU). Se trabajó con 518 estudiantes universitarios de las cinco especialidades de la Carrera Profesional de Educación matriculados en el año académico 2024 - II. Los resultados indicaron que existe una correlación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil; dado que el p-valor es igual a 0,001, cifra menor al nivel de significancia (0,05); por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, la gestión de calidad es un rasgo relevante para que el estudiante pueda sentirse satisfecho ante el servicio educativo brindado.

Palabras clave: Gestión, calidad, satisfacción estudiantil, universidad, organización académica.

ABSTRACT

Quality management seeks to promote, in an organized manner, the strengthening of the university institution, as well as to meet the expectations and academic demands of the student. The general objective of this research was to study the relationship between quality management and student satisfaction in the Professional School of Education of a university in Tacna, 2024. In the quantitative research, non-experimental design and correlational model, the Baldrige Excellence Model questionnaire and the University Student Satisfaction Questionnaire (SEU) were used, working with 518 university students of the 5 specialties of the Professional Career of Education enrolled in the academic year 2024 - II. Finally, the results indicated that there is a significant correlation between quality management and student satisfaction; given that the p-value is equal to 0.001, which is less than the significance level (0.05); therefore, the null hypothesis is rejected. Therefore, quality management is a relevant feature for the student to feel satisfied with the educational service provided.

Key words: Management, quality, student satisfaction, university, academic organization.

INTRODUCCIÓN

En un entorno donde los estudiantes expresan descontento con la formación que reciben en las aulas, la gestión de calidad tiene como objetivo impulsar de manera estructurada el fortalecimiento de la institución universitaria. En este sentido, es relevante trabajar de manera adecuada en elementos fundamentales como la definición de metas, ejecución y análisis. Estos aspectos son indispensables para alcanzar una gestión efectiva que responda a las expectativas de los alumnos y atienda sus demandas académicas.

Es fundamental garantizar la satisfacción estudiantil en cualquier contexto, ya que esto refleja la relación entre las expectativas de los estudiantes y la realidad académica que experimentan. A través de este vínculo, es posible evaluar el nivel de calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como en las acciones habituales que conforman el servicio educativo.

Una educación de calidad se basa en diferentes criterios establecidos, los cuales se alcanzan a través de la gestión eficaz de los actores educativos involucrados en la institución. Esto permite enfocarse en satisfacer las expectativas y requisitos de los estudiantes. Por consiguiente, es relevante el análisis de estas variables para evaluar y comprender la experiencia formativa que vive el alumno.

En este sentido, este trabajo de investigación tiene cuatro capítulos asociados a la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Educación de una Universidad de Tacna, 2024.

En el primer capítulo, se realiza el planteamiento del estudio de investigación. En este apartado, se presenta descripción de la realidad observada, formulación de problema, justificación, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico de las variables trabajadas: gestión de calidad y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, los aspectos considerados son los antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas y conceptos claves.

En el tercer capítulo, se establece la metodología de la investigación, donde se detalla y se explica el tipo, nivel y diseño de investigación; de la misma manera, el cuadro

de operacionalización de variables, población y muestra, técnicas, instrumentos y estrategias de recolección de datos; finalmente, el procesamiento y métodos estadísticos de análisis de datos e instrumentos, equipos materiales e insumos, cada aspecto correctamente justificado por fuentes teóricas para verificar su validez.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos tras la implementación del trabajo, incluyendo un análisis estadístico descriptivo y la prueba de hipótesis. Estos hallazgos permiten confirmar la hipótesis principal utilizando los datos recopilados.

Al concluir los capítulos establecidos, se incluyen la discusión correspondiente, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, con el objetivo de complementar y dar cierre al presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad observada

La gestión de calidad y la satisfacción estudiantil son aspectos trascendentales en el ámbito educativo superior, esto influye en el entorno y rendimiento académico de cada estudiante. La Organización Internacional de Normalización (2015) afirma que la gestión de calidad es el conjunto de procedimientos en donde se determinan objetivos y desarrollan procesos mediante recursos. Por otro lado, Surdez-Pérez et al. (2018) mencionan que la satisfacción estudiantil guarda implicancia con la comodidad del estudiante al lograr sus expectativas académicas dentro de la institución. Sin embargo, la gestión de calidad debe seguir siendo evaluada en el entorno educativo ya que este repercute a la satisfacción del educando.

La gestión de calidad y la satisfacción estudiantil varía significativamente entre regiones y países afectando su desarrollo de manera extensa. En Asia, en Malasia, la gestión de la calidad de servicio en una institución superior tiene un efecto positivo significativo con referencia a la satisfacción, ya que el valor del recuento t es de 5,221 (Idris, 2021); igualmente, en Corea, un estudio ratifica la influencia de las variables centrales ya que se muestra un grado alto de significancia, es decir, la imagen y desenvolvimiento del docente dentro de un plano educativo influye en el aprendizaje y desarrollo del estudiante universitario (Kim, 2013); en Pakistán, se menciona la existencia de una correlación fuerte entre la satisfacción de cada educando en referencia a la calidad del servicio en base a los talleres educativos (Jabbar et al, 2019); así mismo, un estudio realizado en la India demuestra que se requiere identificar diversos aspectos académicos y no académicos asociados a la calidad del servicio en la plana docente ya que esta variable es relevante para la influencia en la satisfacción del alumno y a la obtención de una educación de calidad (Singh, 2021). En África, Kenia, la calidad en la participación de los trabajadores, el desarrollo de procesos y enfoque del cliente contribuyen a la mejora en la satisfacción de cada estudiante inmerso en una comunidad educativa, además, esta investigación recomienda aplicar evaluaciones periódicas para poder identificar alguna deficiencia o aspecto a mejorar (Anyango, 2018); otro estudio comprueba la existencia

de las relaciones de las dos variables mencionadas, es decir, los servicios de calidad, efectivamente, mejoran la satisfacción (Jeruiyot, 2016). En Oceanía, Australia, Frawley (2018) menciona en su trabajo de investigación que la variable calidad del servicio debe incluirse como un elemento trascendente en la satisfacción de los alumnos para identificar algunas carencias y mejorarlas, con ello, se podrá aumentar el nivel de calidad del servicio. En Europa, en Rusia, la necesidad de realizar un monitorio constante para medir la calidad educativa es relevante, por ello, en las universidades más resaltantes del país, se están construyendo políticas para mejorar y evaluar la satisfacción estudiantil asociada a la gestión de calidad brindada por cada institución (Razinkina, 2018). En España, Blázquez et al. (2013) menciona que el contexto universitario va por buen camino; sin embargo, queda mucho trabajo por hacer para la evaluación de calidad. Por ello, es relevante que se mida la satisfacción del estudiante dentro del contexto universitario para que los factores que tengan alguna deficiencia se puedan mejorar y se brinde un buen servicio.

En América, en Estados Unidos, la aplicación de políticas que generen una educación de calidad se ha diversificado en universidades privadas y públicas, con el objetivo de obtener el impacto deseado en la enseñanza hacia cada alumno, he aquí la relevancia que tiene la satisfacción estudiantil para implementar posteriormente, diversas carencias que afectan a la gestión de calidad (Lawrance y McCollough, 2010 y Mazumder, 2014). En América Latina, la mayoría de países opta por basarse en la normativa del ISSO 9001. Con referencia a ello, Guerra y Jaya (2016) mencionan que esta norma propone un enfoque estratégico distinto para el fortalecimiento de la planificación y su ejecución dentro de un sistema de gestión de calidad (SGC), esto favorece en los tres enfoques que cubre la educación superior: la docencia, extensión e investigación. En Colombia, se tiene en cuenta dicha norma, con el propósito de mejorar el servicio educativo y satisfacer las necesidades del alumno universitario (como se citó en Fontalvo y De La Hoz, 2018). En Ecuador, los estudios ligados a las variables permiten la mejora de servicio educativo, como el equipamiento de las aulas, números de bancas, mantenimiento de proyectores, ventiladores y tamaño de aulas, son aspectos que difieren en la enseñanza brindada hacia los estudiantes y, por consiguiente, repercute en la satisfacción del universitario; todo esto debe ser evaluado mediante los procesos de

acreditación institucional, lo cual es generado en el marco legal de la Ley Universitaria (Cruz y Ponce, 2018; Marcano y Uribe, 2022).

La gestión de calidad está presente en la educación superior, ya que busca el avance correcto del educando, con ello, la oportunidad laboral crece y el desarrollo del país mejora. Con relación a ello, el artículo 13° de la ley Nro 28044, Ley General de Educación (2003), menciona que la calidad es trascendental para que la persona pueda obtener una adecuada formación para enfrentar los desafíos a lo largo de la vida. Es decir, este término genera un cambio en la educación para el progreso de los estudiantes que desean insertarse en el ámbito laboral u otro medio. Sin embargo, la calidad es evaluada a base de los objetivos institucionales que posee el espacio educativo, en función a ello, todos los agentes de la institución se esfuerzan y enfocan su desempeño en el logro de metas con una correcta dirección.

En el Perú, a partir del año 2016, se comenzaron a licenciar las universidades del país con el propósito de brindar una adecuada educación de calidad. Hasta el 06 de octubre del 2023, se han otorgado 97 licenciamientos, de las cuales, 49 universidades nacionales han obtenido el licenciamiento. Debido a la demanda de universidades que siguen en el camino de obtener esa evaluación, cada entidad ha puesto en marcha diversos aspectos para la mejora académica; con esto, el espacio educativo debe velar por la satisfacción del educando dentro de las aulas, aquí radica la importancia de proponer nuevos objetivos y desarrollarlos.

En Puno, en la Universidad Nacional del Altiplano, se ha realizado una investigación sobre sus servicios de calidad y satisfacción del estudiante, es así que factores como el proceso de enseñanza-aprendizaje, calidad del docente, infraestructura, laboratorio, área administrativa y los medios de comunicación (Inquilla, 2017) son aspectos que están asociados a la calidad de servicio que imparte la universidad; por ende, deben ser brindados de una forma adecuada para que la satisfacción del educando pueda ser acertada. En Lima, un estudio realizado en la Universidad Mayor de San Marcos, reveló que el servicio que brindan no es bueno ya que no se atiende correctamente las necesidades de los alumnos; sin embargo, están en camino de mejora para que la demanda de la universidad crezca, además, se viene contribuyendo a la mejora en la infraestructura

de las instalaciones, con la meta de que el educando pueda sentirse cómodo y desarrolle eficazmente sus habilidades (Cahuana, 2018). Por consiguiente, el estudio de las variables calidad y satisfacción evidenció su relación significativa y, con ello, la identificación de las deficiencias que aquejan los estudiantes, problemáticas que necesitan un plan de mejora para obtener un servicio de calidad idóneo.

De acuerdo a la lista expuesta por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, las dos únicas universidades de la región de Tacna están correctamente licenciadas, es decir, han cumplido con las condiciones básicas de calidad (CBC). La Universidad Privada de Tacna (UPT) fue licenciada el 30 de noviembre del 2017 y la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG), el 13 de junio del 2018. Dichas universidades vienen contribuyendo a la región mediante su servicio educativo y formando profesionales de calidad; sin embargo, el trabajo de la obtención de calidad es permanente. Actualmente ambas universidades siguen trabajando para la acreditación de programas académicos.

En la Universidad Privada de Tacna, universidad licenciada, se realizó un trabajo de investigación en donde se evidenció la relación que tiene la calidad de enseñanza y satisfacción de los educandos. Del total de estudiantes, un 30 % definen una enseñanza excelente y el 33 % un nivel de calidad aceptable; sin embargo, un 38 % de estudiantes percibe que el nivel de enseñanza es pésimo (Rodríguez, 2019). Lo dicho con anterioridad es una deficiencia que la universidad debe de mejorar mediante un programa de sistema de gestión de calidad al inicio de cada semestre con la meta de mejorar la enseñanza-aprendizaje de los alumnos presentes en la carrera de Ingeniería de Sistemas; además, esta es una cifra que conlleva a los directivos y encargados de calidad a mejorar el servicio para que la demanda de su universidad no decaiga. Asimismo, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Gorchmann, Mego (2013), en su trabajo de investigación, muestra un gran porcentaje de estudiantes con una incorrecta satisfacción y, estos, en su mayoría estudiantes del último año de la carrera. Es decir, en ambas universidades de la región de Tacna, se muestra un alto porcentaje de insatisfacción en referencia a la calidad y el desempeño del docente en aula es vital para un adecuado funcionamiento académico.

En la universidad pública de la región de Tacna, en donde el estudiante obtiene una educación gratuita y, según los estándares evaluados, la enseñanza es de calidad. Se ha observado que la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades está en camino de acreditarse por el SINEACE. Esta facultad cuenta con la Carrera Profesional de Educación, en donde los estándares de calidad deben mejorar. En el 2018, cuando la universidad logró licenciarse, el ambiente dentro de la escuela mejoró notoriamente, sin embargo, aquella mejora no fue permanente. En el aspecto de infraestructura, no todos los salones están debidamente equipados con un proyector y panel, ya que está malogrado o no funciona correctamente; de la misma manera, los ambientes en los servicios sanitarios es una gran deficiencia en el lugar, existe escasez de agua. Asimismo, en el aspecto académico, algunos docentes suelen llegar con varios minutos de retraso originando un mal ejemplo hacia los estudiantes que están prestos en aprender; en la misma línea, la entrega de sílabos presenta retraso y, en muchos de los casos, los docentes suelen entregar ese documento en la última semana del semestre académico; sin embargo, la enseñanza que se imparte es la adecuada en la mayoría de docentes, debido al contenido y metodología de cada clase. En el contexto administrativo, el trato carece de empatía y el asesoramiento para trámites es una gran deficiencia para el universitario que desea realizar un pedido, ya que las normativas no son claras y el proceso tiene una amplia duración. En consecuencia, la obtención de una enseñanza de calidad para el estudiante es deficiente, es decir, si estas carencias no son resueltas, pueden influir de manera negativa en el clima estudiantil, en la calidad educativa y en el desenvolvimiento del universitario. Por consiguiente, los problemas mencionados se convierten en una dificultad para el cumplimiento de la acreditación correspondiente y es preciso que se mejoren dichos aspectos mediante estrategias efectivas que contribuyan a la gestión de calidad.

La realidad antes expuesta exige que se realice estudios que identifique el grado de relación entre la gestión de calidad y satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Educación, debido a que el estudio de la temática mencionada es escaso en el ámbito local. Por ello, la presente investigación se orienta en identificar la relación entre ambas variables de estudio con el propósito de contribuir a la mejora de los estándares de calidad y así mejorar las deficiencias que interfieren en la gestión de calidad

del presente programa académico. Lo anteriormente dicho permitirá un inicio para las futuras investigaciones que pretendan utilizar dichas variables

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera la planeación estratégica se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera el enfoque en el cliente y mercado se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera la información y análisis se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera el enfoque a los recursos humanos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera la gestión de los procesos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera los resultados se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

La calidad educativa es un aspecto relevante en todo contexto académico. A nivel nacional, las universidades buscan cumplir con los estándares de calidad dispuestos por los organismos de licenciamiento y acreditación con el propósito de generar una conciencia de mejora y desarrollo institucional por el bienestar y calidad de enseñanza que se brinda al estudiante universitario, ya que es relevante reconocer los aspectos reales de la universidad en referencia a la gestión de calidad y cómo estos guardan relación con la satisfacción que genera la institución del nivel superior en los estudiantes de pregrado. El estudio se realiza porque la universidad necesita potenciar aspectos asociados a la línea de acreditación, con el objetivo de mejorar el ambiente y aprendizaje del alumnado, los mismo que en un futuro será los profesionales que la sociedad necesita para su progreso. Por consiguiente, el estudio pretende dar el primer paso para mejorar algunos aspectos deficientes en la escuela profesional respecto a la gestión de calidad ya que estos repercuten en la satisfacción del educando.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación brinda contenido importante para la medición de gestión de calidad y satisfacción estudiantil, por consiguiente, los resultados de la investigación ayudarán a sustentar diversas investigaciones de una temática similar. Asimismo, permitirá la validación y adaptación de la Norma ISSO 9004:2018 (ISSO, 2018), así también, el “Modelo de Calidad de Servicio” (Parasuraman et al,1988), esto contribuirá como antecedente para futuras investigaciones que traten de identificar el nivel de calidad y la satisfacción del estudiante dentro de espacios universitarios. Todo ello, con el objetivo de mejorar algunos aspectos deficientes en el nivel de calidad prestado por el servicio.

Desde el punto de vista social, el estudio propone resultados en referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el número 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, el objetivo en mención, está asociado a las variables centrales de la investigación, es decir, con los resultados de este trabajo se podrá contribuir al desarrollo integral y obtención de aprendizajes significativos en los estudiantes universitarios; de la misma manera, mejorar la oferta de calidad institucional para que puedan egresar profesionales altamente

competitivos dentro del campo laboral. Aquello tiene como eje central una de las metas del objetivo cuatro el cual menciona que hacia el 2030 todo estudiante debe poseer diversas competencias y capacidades profesionales para el acceso al mundo laboral y, estos, a su vez, puedan desenvolverse como agentes de cambio en la sociedad.

Desde el punto de vista práctico, el trabajo académico pretende brindar contenido relevante para ser analizados y empleados por investigadores que buscan la mejora en la calidad educativa en el nivel superior. Además, con los resultados que se obtengan, los agentes educativos de la Escuela Profesional de Educación podrán plantear medidas correctivas para las condiciones de calidad deficientes, esto ayudará a obtener la acreditación correspondiente para el programa académico y al conocimiento pleno y significativo de cada alumno. Por ende, este sistema de gestión está asociado al mejoramiento y compromiso de cada directivo, docente y estudiante universitario que requieren una educación de calidad y están prestos a una mejora continua y participación activa en dicho proceso.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación está bajo el método científico, ya que se parte de la observación de una problemática en el contexto de la población; asimismo, para el análisis e identificación de relación entre las variables, se trabaja como dos instrumentos de recolección de información; el cuestionario de modelo de excelencia Baldrige, el cual analiza la gestión de calidad en la institución superior, también el cuestionario de satisfacción estudiantil universitaria, el cual medirá la segunda variable. Ambos instrumentos serán correctamente validados, lo cual servirá como base a futuros trabajos de investigación dentro de la localidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Comprobar de qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación en una universidad de Tacna, 2024.
- Comprobar de qué manera la planeación estratégica se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- Comprobar de qué manera el enfoque en el cliente y mercado se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- Comprobar de qué manera la información y análisis se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- Comprobar de qué manera el enfoque a los recursos humanos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- Comprobar de qué manera la gestión de los procesos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- Comprobar de qué manera los resultados se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

- El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación en una universidad de Tacna, 2024.
- La planeación estratégica se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- El enfoque en el cliente y mercado se relacionan significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- La información y análisis se relacionan significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- El enfoque a los recursos humanos se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- La gestión de los procesos se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.
- Los resultados se relacionan significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

1.6. Limitaciones de la investigación

- Limitaciones en la población: Un pequeño porcentaje de estudiantes de la Carrera Profesional de Educación mostró resistencia a participar en la aplicación de los instrumentos, a pesar de que se les garantizó la confidencialidad de sus datos y se les explicó que la recolección de información tenía únicamente fines académicos. Ante esta situación, se respetó su decisión y se priorizó la participación de aquellos estudiantes que demostraron mayor compromiso y disposición por el llenado de los cuestionarios.

- Limitaciones en la recolección de datos: La falta de acceso a ciertas aulas de la Escuela Profesional de Educación, debido a que algunos profesores no autorizaron la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Esto redujo el tamaño de la muestra.
- Limitaciones bibliográficas: La población de la Escuela Profesional de Educación ha sido estudiada desde diversos enfoques educativos por distintos investigadores. Sin embargo, los temas de gestión de calidad y satisfacción estudiantil no han sido abordados en la Universidad Nacional de la región de Tacna. Por lo tanto, esta investigación representa un punto de partida para futuros estudios con enfoques similares que contribuirán a la mejora del servicio institucional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Luego de realizar la revisión de literatura, se presenta los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Un estudio en India, llevado por Vetri (2019) titulado *Student Satisfaction on Service Quality Servqual in Indian Management Education A Study with Reference to Business Management Students in Sikkim India*, tuvo como propósito general evaluar la correlación de las dimensiones correspondiente en la calidad del servicio y en el servicio del nivel de satisfacción. Para el logro de este objetivo, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 381 estudiantes que cursan estudios de licenciatura y posgrado del estado de Sikkim. El instrumento que fue empleado es el modelo SERVQUAL, instrumento que mide la satisfacción de estudiantes y el modelo de AHP que evalúa la calidad de servicio. Los resultados arrojan que existe una relación positiva con un 0,730 entre las variables mencionadas. En conclusión, es importante que cada aspecto brindado por la institución sea de calidad, esto en relación al personal docente y administrativos, ya que esto conlleva a que la satisfacción estudiantil sea adecuada y los alumnos puedan acceder a una educación de calidad.

La presente investigación desarrollada en la India es trascendente para entender el contexto universitario del país; además, es preciso reconocer que los aspectos de fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta son relevantes para la adquisición de una educación de calidad. Por consiguiente, la relevancia de estudiar las variables en mención es primordial en el contexto local.

En China, Zhang y Diao (2023), presentaron el trabajo académico bajo el nombre de *Teaching quality management of physical education specialty in China and Ukraine*. El objetivo central fue identificar los rasgos centrales de la gestión de calidad en referencia a la enseñanza. El diseño del trabajo es correlacional y fue elaborado por el grupo de investigadores, se trabajó con dos grupos: 153 estudiantes de la Universidad

Nacional de Economía Simón Kuznets Kharkiv y 143 estudiantes de la Universidad Normal de Neijiang. Los estudiantes evaluaron seis rasgos de la calidad enfocada en la enseñanza mediante encuestas en línea Google forms, de la misma manera, la evaluación de logros académicos fue en 5 escalas. Los resultados que arrojó el presente documento fue el siguiente: Los programas, formación académica, recursos, tecnología y análisis científico son rasgos que influyen en la calidad de enseñanza en China; por otra parte, el apoyo, viajes de estudio y prácticas son rasgos que influyen en la calidad que reciben los alumnos ucranianos. Con referencia a las dimensiones de la satisfacción, el entorno social y el desarrollo de actividades en Ucrania y China oscila entre 0,750 y 0,789 en el coeficiente r ; asimismo, en la dimensión de apoyo profesional, visitas y prácticas en cultura física en China (0,339) es mayor al de Ucrania (0,151) y el nivel en la enseñanza del docente en Ucrania es de 0,639; mientras que, en China, es de 0,576. Todo ello contribuye a que cada docente de la universidad pueda emplear un nuevo sistema eficaz y así se potencia el uso de recursos y metodologías para una enseñanza adecuado al educando.

El trabajo académico en mención profundiza en aspectos que toda educación del nivel superior debe tener en cuenta para la obtención de una adecuada gestión de calidad; de la misma manera, con los resultados obtenidos, se puede ejecutar planes de mejora y cambios en la enseñanza hacia el educando.

En España, Martínez-Zarzuelo et al. (2022), presentaron el trabajo titulado *Improvements in climate and satisfaction after implementing a quality management system in education*. El objetivo central fue evaluar el impacto que posee la norma ISO:9001 en un contexto y satisfacción escolar. El trabajo fue cuantitativo, de diseño no exploratorio; se trabajó con 2189 sujetos entre docentes y miembros del grupo directivo, aproximadamente cada trabajador posee 5 años de antigüedad en el trabajo y, estos, pertenecen a 85 colegios de la comunidad de Castilla y León, Madrid, Andalucía y Valenciana; se les aplicó un instrumento para medir el contexto y satisfacción escolar con una escala Likert y 21 ítems. Los resultados evidencian que la gestión de calidad guarda una interacción significativa con el contexto escolar y satisfacción del alumnado. Asimismo, de acuerdo a los resultados del análisis de varianza factorial, los docentes

menores de 35 años tienen una aceptación más positiva y los miembros directivos mayores de 35 años tienen un gran impacto con los docentes de los contextos escolares.

Por consiguiente, la investigación en mención analiza el impacto que posee la ISO 9001, normativa que vela por la calidad, con el clima y satisfacción estudiantil, los resultados permiten analizar los diversos efectos que tiene la norma y proponer planes de mejora para la brindar un servicio de calidad.

En Vietnam, Le et al. (2023) presentaron el trabajo de investigación titulado *Factors Affecting the Undergraduate Student's Satisfaction in Short-Term Online Courses: A Case Study of Vietnamese Pedagogical Students*. El presente trabajo tuvo el objetivo de explorar diversos rasgos que afectan a la satisfacción estudiantil universitaria. El estudio es de corte transversal y se trabajó con 1720 universitarios de la carrera profesional de Pedagogía, entre la edad de 18 a 22 años y se les aplicó un instrumento de 45 ítems. Los resultados a los que arribó el trabajo está vinculado con el impacto favorable de 8 rasgos en la satisfacción de los educandos. Esto contribuye a la mejora en la experiencia y calidad de servicio educativo en el docente y alumno, con el propósito de mejorar y potencias las habilidades de enseñanzas en un contexto virtual.

En resumen, el trabajo expuesto permite a los investigadores a determinar las carencias que afectan en la calidad de un servicio educativo virtual, enfocándose en el nivel de satisfacción del estudiando universitario y del grupo de docentes. Por consiguiente, estos resultados permiten analizar un nuevo contexto y rasgos que, posiblemente, guarden relación con el contexto de la población presente.

En México, Surdez Pérez et al. (2018) presentaron un trabajo de investigación titulado *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. El objetivo principal fue reconocer el nivel de satisfacción del alumnado en el programa educativo universitario. El trabajo es no experimental, descriptiva y correlacional, se trabajó con 7676 alumnos de Ciencias Administrativas, Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Pública del sur de México, se les aplicó un cuestionario con una escala Likert y 22 ítems. Los resultados permitieron reconocer espacios de oportunidades asociados en la infraestructura y la oferta que ofrece la institución; de la misma manera, se determinó

que un gran porcentaje de estudiantil posee poca satisfacción con algún rasgo en la calidad educativa y el 25 % del total percibe insatisfacción plena en el servicio educativo.

Por consiguiente, la temática del estudio expuesto permite a todo investigador identificar los rasgos que perciben los educandos ante la calidad del servicio de la institución; de este modo, permitirá que la organización puede implementar planes de retroalimentación para la mejora académica y de servicio.

En Ecuador, Marcano y Uribe (2022) presentaron la tesis titulada *Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa*. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción con relación a las condiciones institucionales, conocimiento, habilidades cognitivas, relación de profesor-alumno, recursos y metodologías. El trabajo fue un estudio exploratorio y enfoque cualitativo; se trabajó con 72 estudiantes del curso preuniversitario, aspirantes a la carrera profesional de Educación Inicial e Idiomas, se aplicó un instrumento de 20 ítems y con una escala Likert de 5 puntos. Las conclusiones a las que arribó fueron que un 85,2 % de los estudiantes perciben un claro conocimiento y el desarrollo de sus habilidades cognitivas es óptimo; además, un 83 % determina que la relación de profesor-alumno es el adecuado; sin embargo, las condiciones institucionales son una deficiencia para que se obtenga al 100 % la calidad educadita. En conclusión, según el presente estudio, se debe proponer más espacios que generen investigación, ya que así se podrá verificar contenidos teóricos y no será un trabajo mecanizado.

La investigación en mención detalla los rasgos de calidad educativa que debe mejorar la institución de acuerdo a la satisfacción estudiantil. Esto permite a los futiros investigadores reflexionar y analizar sobre aquellas deficiencias en nuestra región. Por ende, la satisfacción estudiantil es una variable importante para la obtención de la calidad educativa, es relevante estudiarla en la región de Tacna.

En Colombia, Olivero-Vega et al (2022) compartieron la tesis titulada *Relación entre la gestión de la innovación y la satisfacción estudiantil en el área de bienestar universitario*. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación que existe entre las dos variables. El estudio empleo un diseño de variables latentes en una muestra de 406 entre estudiantes y funcionarios de bienestar universitario, se les aplicó un

instrumento con 15 ítems y otro con 20 ítems, estos para medir las variables correspondientes. Los resultados arrojaron que la correlación entre las dos variables fue de 0,496 en referencia a la AFC; por ende, tienen una relación significativa y positiva. Por consiguiente, los resultados permitieron demostrar que una adecuada gestión en la innovación permite ofrecer y satisfacer las necesidades del educando. Esto contribuye al desarrollo del contexto universitario y cubre las demandas académicas.

En el trabajo de investigación, se pudo percibir la cercana relación que tiene la gestión en el ámbito de la innovación con la satisfacción estudiantil. Esto permite para comprender y ratificar el análisis del actual trabajo, lo cual coadyuva al mejoramiento en algunas deficiencias que pueda tener el contexto universitario de la provincia de Tacna; además, en el caso de la presente investigación, se trabajó con estudiantes de la carrera de educación, una característica que difiere con el trabajo mencionado.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

En un estudio de Huancayo, Guevara (2019) realizó una investigación titulada *Gestión de la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de administración y sistemas de la Universidad Peruana los Andes: Huancayo – 2015*. El objetivo central fue determinar el nivel de relación entre las dos variables mencionadas. La investigación fue de tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 129 estudiantes y, además, se consideró 13 docentes del curso de administración y sistemas, se les aplicó dos cuestionarios denominados “Medición de la Gestión de la calidad del Servicio” y “Medición de la satisfacción del estudiante”, ambos con 5 opciones de respuesta y correctamente validados. Los resultados que obtuvieron fueron en base al coeficiente de regresión R² y diagrama de dispersión; se obtuvo 0.538, lo cual significa que las variaciones que puedan tener en la satisfacción de los estudiantes se deben a la gestión de calidad que tiene la institución. Asimismo, el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de administración es baja, el promedio fue de 2,909, en una escala Likert de 1 al 5. En conclusión, con base a los resultados obtenidos, los directivos deben tomar medidas para mejorar las deficiencias que se puede observar en el nivel de calidad de la institución, esto con el trabajo de todos.

Esto comprueba que es relevante el estudio e identificación del nivel de satisfacción y calidad, ya que guardan relación; además, esto contribuirá en cualquier contexto institucional que pretende mejorar su calidad educativa. El presente trabajo pretende identificar aquellas deficiencias que permitan el mejoramiento del contexto universitario.

En el estudio trabajado en Ucayali, Huamán (2017) llevó a cabo la investigación titulada *Calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa – 2017*. El objetivo del trabajo fue determinar la relación que existe entre las dos variables mencionadas. El estudio fue cuantitativo, de nivel correlacional, método descriptivo y de diseño correlacional, se trabajó con una muestra de 157 alumnos y se les aplicó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL para analizar el nivel de satisfacción estudiantil y un cuestionario para medir la calidad del servicio universitario con 3 opciones de respuesta. Para la verificación de los resultados, se empleó la prueba Rho de Spearman; los resultados a los que arribaron fueron que existe una relación directa y significativa ya que el valor de $\rho=0,816$; asimismo, con relación a las variables de la calidad de servicio, se puede denotar la relación significativa que tiene con la satisfacción estudiantil. Se concluyó que el nivel de calidad educativa es trascendental para la satisfacción del estudiante, ya que es la propuesta que viene impartiendo el contexto universitario.

Según los resultados presentados, se concluye que la relación entre las variables es significativa. Esto permite que este estudio pueda aplicarse en otro contexto y con una muestra diferente, ya que cada nuevo entorno presenta diferentes características y esto contribuirá para el mejoramiento y eliminación de brechas académicas. El presente trabajo pretende estudiar las mismas variables, pero en la región de Tacna con una masa de estudiantes mixta y mayor.

2.1.3. Antecedente a nivel local

En un estudio de Tacna, Rodríguez (2019) realizó la investigación *La calidad de enseñanza y satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT, en el marco de la acreditación obtenida, Tacna, 2018*. El propósito del trabajo fue establecer una relación entre las variables mencionadas. El trabajo fue de diseño descriptivo y de

nivel asociativo, se trabajó con 112 estudiantes, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios correctamente validados. Los datos fueron evaluados por el Rho de Spearman y afirmaron la relación directa y alta que tienen las dos variables, ya que la cifra de Rho de Spearman es de 0,725, lo cual afirma la hipótesis establecida. Además, es preciso mencionar que un 29 % de los alumnos perciben una enseñanza excelente, y solo el 33 % menciona que la calidad es aceptable, por ende, el nivel de satisfacción es moderada, falta mejorar algunos aspectos en el contexto universitario. En conclusión, es relevante estudiar aspectos como: Bienestar, servicios académicos, seguridad y estrategias didácticas son trascendentes para el logro de calidad ya que este repercute en la satisfacción del educando.

Con los resultados del antecedente mencionado, Rodríguez afirma la relación significativa entre dichas variables, confirmando que, si la calidad de enseñanza es la adecuada, la satisfacción del educando será pertinente, y podrá potenciar sus diversas habilidades, académicas y sociales. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación pretende aportar con nuevos hallazgos, utilizando una muestra de estudiantes más extensa de la carrera profesional de Educación en una universidad nacional de la región de Tacna.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición de gestión de calidad. Según estudios recientes, Ormaza y Guerrero-Baena (2021) definen a la gestión de calidad como el conjunto de procesos que repercuten el ámbito interno de la institución, esto contribuye a la mejora de la calidad educativa. De la misma manera, Hernández y Cardona (2017) mencionan que dicho término está en base a una correcta organización en responsabilidades, mediante procesos y con el uso de recursos económicos y humanos, los cuales, contribuyen a la obtención de un producto de calidad. También, Guzmán y Vera (2015) precisan que la gestión de calidad es el grupo de reglas o normas que guardan una relación entre sí dentro de una organización; además, estos se organizan y administran adecuadamente, con el propósito de obtener la satisfacción de las necesidades de clientes. Es decir, las definiciones en mención, evidencian que la gestión de calidad es un punto relevante para cualquier organización que pretenda mejorar aspectos deficientes en su desarrollo y producto.

Con referencia a la gestión de calidad en el nivel superior, Cárdenas (2016) define al término de gestión de calidad como el cúmulo de procesos que deben llegar a cumplirse mediante un orden y de manera organizada con el fin del logro de certificaciones, es decir, el objetivo del logro de la calidad se visualiza en la gestión universitaria. De la misma manera, Soto-Grant (2022) afirma que el término en mención es relevante, actualmente, para las instituciones del nivel superior, ya que este proceso permite que la organización pueda trabajar en conjunto mediante pasos concadenados, lo cual facilita el trabajo en equipo y el dialogo constante, además de que cada integrante mejora su capacidad intelectual y logra satisfacer sus necesidades. Asimismo, la normativa ISO 9004: 2018 menciona que la gestión de calidad vela por el fortalecimiento sistemáticos de la institución, dentro de ello, el desarrollo adecuado de aspectos como la planificación de objetivos hasta su evaluación son puntos claves para el logro de una gestión eficiente y de calidad. En resumen, las definiciones mencionadas y basadas en estudios de los últimos años, identifican la importancia del uso de la gestión de calidad dentro de una institución, ya que esto conlleva a mejorar aspectos relevantes en la educación.

El presente trabajo de investigación desarrolla la definición ofrecida por la norma ISO 9004:2018, ya que es la normativa base para el logro de una adecuada gestión de calidad; además, su propuesta define a la gestión como la agrupación de diversos pasos para satisfacer la expectativas o necesidades del educando y la búsqueda de una educación de calidad. Con referencia al concepto impartido por la ISO, también desarrolla y propone objetivos que la entidad debe tener en cuenta para obtener el éxito en las necesidades, estas son los siguientes:

- Ejecutar una evaluación periódica de la entidad para identificar el impacto de las necesidades y expectativas de cada individuo.
- Desarrollar y poner en práctica la misión, visión y valores institucionales.
- Identificar las oportunidades y amenazas a corto y largo plazo.
- Implementar las políticas correspondientes.
- Gestionar los procesos adecuados.
- Emplear los recursos que posee la organización para obtener objetivos exitosos.
- Evaluar el desenvolvimiento de cada organización para identificar alguna deficiencia para una mejora.

- Construir un plan de mejora e innovación para el contexto de la entidad.

Los aspectos mencionados contribuyen al desarrollo de un proceso integral para la obtención de un sistema de calidad dentro de una entidad, cada rasgo es relevante. La evaluación permanente permite la identificación de posibles carencias, de la misma manera, que la entidad interiorice la misión y visión es un paso importante para un verdadero cambio; con ello, la aplicación de políticas de mejora antes las deficiencias institucionales permiten a la entidad aprovechar de manera óptima todos los recursos de manera eficiente, obteniendo así, un sistema de gestión de calidad.

2.2.1.2. Dimensiones de gestión de calidad. El análisis de la gestión de calidad se viene impartiendo por diversos modelos; sin embargo, el modelo Malcolm Baldrige es el que resulta adecuado para la medición de la gestión. El modelo en mención lleva el nombre del exsecretario de Comercio en Estados Unidos, líder de la Gestión de Calidad y desarrollo de la excelencia en gestión pública, es el mayor galardón a la excelencia para cualquier organización que contenga índices de calidad en sus procesos y productos. Tiene el propósito de orientar a cada directivo o líder de la organización velar por una gestión adecuada y estratégica, lo cual satisface las necesidades del cliente; asimismo, precisa que además de velar, construye una correcta formación y relación de los empleados dentro de cualquier empresa, es así, que se contribuye a una gestión de calidad (Camisón et al., 2006). De este modo, esta herramienta permite una mejora sobresaliente en las instituciones enfocándose en el desempeño de los empleados y satisfacción de los clientes y conjuntos de interés.

En el ámbito educativo, este modelo es utilizado desde 1998 con base a siete dimensiones. Thunyachairat et al. (2024) mencionan que los rasgos potencian el rendimiento y priorizan el servicio de calidad antes los requisitos y expectativas de cada cliente; por eso, Valenzuela y Rosas (2015) adapta las dimensiones y expone las siguientes:

- a. Liderazgo: Esta dimensión se encarga de medir y analizar el trabajo de coordinación de cada directivo con su respectivo grupo laboral; asimismo, en el acto de coordinar, estos deben asumir con gran responsabilidad cada función, con el propósito de velar el buen funcionamiento. El enfoque del liderazgo es

relevante para la planeación estratégica de la institución, está directamente relacionado con la gestión del conocimiento, proceso y desempeño institucional. Asimismo, esta dimensión se basa en la teoría de los recursos humanos. Tipian et al. (2022) afirman que la capacidad del ser humano es trascendente y básico para las organizaciones, ya que este agente posibilita el logro de metas. De la misma manera, Aliaga y Cofré (2021) sostienen que el uso del recurso humano es un hito diferenciador para la obtención de la productiva y calidad, ya que se desarrollan nuevos conceptos de manera estratégica. Con referencia a ello, la normativa ISO (2018) afirma que en base a un correcto liderazgo consigue lo siguiente:

- La ejecución de misión, visión y valores para que todos los integrantes de la entidad puedan comprender la importancia de dichos aspectos.
- Involucrar a todas las personas en un ambiente adecuado para el logro de metas.
- Alentar y motivar a cada persona y equipo en el logro de objetivos.

Asimismo, es relevante que un buen líder tenga la capacidad de identificar los factores competitivos (servicios, personas, tecnología, aliados, procesos, lugar y precio) y, con base a ello, pueda encaminar una adecuada organización mediante el diálogo continuo, significativo y con mecanismos de retroalimentación ante posibles problemáticas en el contexto. En resumen, el liderazgo es una característica base para cualquier institución que pretenda sobresalir mediante su productividad, ya que este agente es el encargado de organizar y gestionar procesos para un buen desarrollo.

- b. Planificación estratégica: Conjunto de metas u objetivos que la organización pretende alcanzar. Con referencia a ello, Valenzuela y Rosas (2015) mencionan que dicha planificación permite optimizar aspectos para el desarrollo de un buen producto; además, asegura que cada empleado esté debidamente capacitado y actualizado con normativas y/o conceptos actuales. Esta dimensión se basa en la teoría de sistemas, asociadas a la administración de calidad. Palma y Libien (2020) sustentan que es relevante formar personas con valores y aspectos profesionales que se desenvuelvan correctamente en el ámbito laboral; esto se logra mediante la distribución de funciones para que la universidad pueda funcionar como un sistema integral por la mejora social.

Asimismo, Díaz y Villafuerte (2022) proponen que todos los agentes educativos sean parte de la organización para generar un mayor compromiso en la implementación y desarrollo de procesos; por eso, es relevante que, desde la parte directiva, todos estén comprometidos por una mejora continua para que se pueda emplear todos los recursos de la institución mediante planes estratégicos, programas y actividades.

Por otra parte, Ojeda (2013) define a la planificación estratégica como un herramienta eficaz y útil para cualquier condición; de la misma manera, permite la conducción de diversas actividades para garantizar el éxito en cada proceso. En conclusión, la planificación es base para el fortalecimiento de funciones y el logro de metas institucionales, esto contribuye en la educación del alumno universitario.

- c. Enfoque en el cliente y mercado: Aspecto relevante para la búsqueda de satisfacer las expectativas del usuario y, con base a ello, construir una planificación adecuada para el logro de objetivos. En el ámbito educativo, esta dimensión está asociada a la orientación del estudiante y la enseñanza que debe recibir, esto recae en la teoría de administración de calidad. Según Ropa (2014), es importante orientar la calidad con base a procesos escolares significativos construyendo una visión integral dentro de la organización. Es decir, esta dimensión está asociada al nivel de educación que recibe el estudiante mediante un conjunto de procesos eficientes. Además, Amaya et al. (2020) mencionan que la gestión en la entidad permite el análisis y ajuste de aspectos para que se puedan cumplir con las expectativas del alumnado. También Reyes et al. (2021) afirman que cada sistema de gestión debe enfocarse en la construcción y ejecución de proceso y el recurso humano para garantizar los espacios de organización.

Por eso, esta dimensión es trascendente para transformar la enseñanza y convertirla en un aspecto de calidad mediante procesos significativos y eficientes.

- d. Información y análisis: Conjunto de datos como medio base de la realidad para identificar el nivel de avance en la planificación. Con relación a ello, la teoría de sistemas es la base de esta dimensión. Cevallos (2002) afirma que esta teoría

permite reconocer la manera de organización y como se vienen ejecutando las actividades de forma integral. Es decir, esta dimensión contribuye a identificar el avance y la realidad de la institución y, con ello, identificar alguna deficiencia para el logro de una educación de calidad. De la misma manera, UNESCO (2020) afirma que el estudio y aplicación de sistemas en una entidad es relevante para que se analice adecuadamente los resultados y recursos empleado en cada proceso. También, este aspecto promueve e incita a las personas que pertenecen a la entidad pertenecer a procesos eficiencias y de manera sostenible para que puedan adaptar y actualizar las formas de organización en la realidad educativa (Mendez, 2020).

Por consiguiente, esta dimensión es trascendente para evaluar periódicamente el avance y desempeño de todas las actividades; además, contribuye a que se obtenga una visión holística de todo el estado reciente de la institución identificando aspectos de mejora y reajuste de diversos rasgos, con el único propósito de brindar una educación de calidad.

- e. Enfoque de recursos humanos: Es la capacidad que posee el líder para gestionar y potenciar diversas capacidades del grupo laboral; asimismo, la dimensión está asociada a la orientación en el personal, ya que dentro de una organización el ambiente debe ser ameno y asertivo. Rodríguez-Ponce (2023) contribuye con la teoría de aprendizaje organizacional, la cual permite identificar los aspectos más actuales de la educación y, con ello, se pretende actualizar conocimientos y prácticas; de la misma manera. Esta teoría evalúa la capacidad de relación y organización entre los agentes universitarios (docentes, personal administrativos y estudiantes) para el logro del bien común.

En resumen, esta dimensión está ligada a la forma de organización y construcción de conocimientos entre agentes universitarios, estos dirigidos por el líder de la institución; asimismo, el rol del líder tiene el compromiso y el rol de potenciar la capacidad de cada miembro de la organización para que se pueda trabajar en equipo, se consiga los objetivos trazados y se genere un ambiente de respeto y apoyo mutuo entre todo el personal.

f. Gestión de procesos: Es el conjunto de actividades que se suscitan dentro de la institución. Esta dimensión, además, vela por la innovación y los nuevos enfoques que debe tomar la institución para estar en constante actualización. Asimismo, según Cabrera et al. (2020), esta gestión se basa en la teoría de sistemas, ya que se encarga de medir el funcionamiento de los centros de educación. La ISO 9004 (2018) menciona que cada proceso varía en referencia al tamaño y rasgos de la entidad; para el logro de objetivos, estos deben seguir cada paso de forma proactiva, incluyendo cada proceso alineado al objetivo de la organización. Para el logro de un proceso eficaz y eficiente, la entidad debe seguir los siguientes pasos:

- Gestionar la interacción de los procesos en base a un solo objetivo.
- Observar el conjunto de procesos y sus interacciones mediante gráficos para entender correctamente el papel que cumple cada proceso dentro del sistema general.
- Evaluar y proponer acciones para la mejora de algunas carencias en los procesos.
- Analizar las amenazas y oportunidades vinculados con los procesos para que se puede eliminar posibles sesgos o sucesos no deseados.
- Revisar la interrelación de procesos para el control y mejora, con el objetivo de obtener el éxito en la entidad.

Por consiguiente, la ejecución de cada proceso es relevante para la obtención de las metas trazadas de la entidad, mediante una evaluación periódica, motivación hacia las personas, fomento de compromiso y un constante control en el desarrollo de cada paso en el proceso, la gestión será eficaz y eficiente para la organización. Es decir, la gestión de procesos está basada en la teoría de los sistemas ya que ambos conceptos están ligados al buen funcionamiento de la institución, además de su buena organización y planificación.

g. Resultados: Es la perspectiva del desempeño organizacional de la institución. Esto se evalúa mediante el nivel de satisfacción del cliente, la gestión de actividad y la competitividad dentro del ámbito laboral. Como lo afirma Chavez (2014), es trascendente identificar los resultados mediante la evaluación, ya que se puede identificar carencias y estos pueden ser

perjudiciales para la organización. De la misma forma, en la Organización Internacional para la Normalización (2018), se da a conocer que la entidad debe proponer un enfoque para la recolección, análisis y revisión de los resultados, ya que, con esos datos, la organización comprendería las posibles carencias y actualización de contextos y, con esto, se propondría planes de mejora, aprendizaje e innovación. Para ello, se puede emplear cuatro pasos para la evaluación de desempeño:

- Registro de los procesos en desarrollo y aplicados.
- Selección de los métodos para el seguimiento periódico de los procesos.
- Monitorear, examinar y revisar los niveles de desempeño.
- Aplicar planes de mejora en los procesos deficientes.

Los pasos mencionados reflejan un enfoque organizado para gestionar y mejorar los procesos de cada entidad; por eso, documentar cada actividad garantiza transparencia y ayuda en la identificación de posibles mejoras, elegir un método adecuado es trascendente para garantizar resultados esperados, la revisión continua y la implementación de mejoras permiten optimizar los recursos, corregir problemas y asegurar un buen desempeño en los resultados. Por consiguiente, es importante identificar el nivel de eficacia mediante los resultados para que se les pueda brindar una pronta solución o implementar un plan de mejora.

Las dimensiones mencionadas conforman el modelo de Malcolm Baldrige, un instrumento que permite analizar y medir el nivel de gestión de calidad en el contexto educativo; además, cada aspecto permite obtener distinta información del centro educativo para que, posteriormente, pueda ser atendido con una propuesta de solución.

2.2.1.3. Teorías de la gestión de calidad. La gestión de calidad se basa en el “Total Quality Management” (TQM) o también denominado “control de calidad total”, teoría impulsada por Joseph Duran y Edwards Deming, presenta los primeros indicios para medir y analizar el nivel de calidad dentro una organización, compuesta por cuatro aspectos, como el diseño, producción, investigación y servicios. Los puntos en mención son relevantes para apostar por una mejora, gestionar y asegurar la calidad en los productos y servicios brindados (Guzmán, 2020). Por consiguiente, es relevante que la

participación de todos los agentes de la institución pueda ser partícipes en cada punto de mejora y en la búsqueda de cubrir las expectativas del cliente. Con base a la teoría mencionada, se crea la ISO 9000 en el año 2000. Esta norma tiene el propósito de brindar las pautas necesarias para el desarrollo, implementación y mejora en la gestión de calidad, además, cubriendo las expectativas del cliente mediante un buen funcionamiento en la organización (Baca et al, 2014). Estos conceptos sirven como base para la creación de nuevos modelos enfocados en la medición del nivel de calidad.

Con base a la teoría y primera norma, se crea la ISO 9004 en el año 2018, normativa que muestra un conjunto de aspectos para la mejora en el desempeño organizacional con la búsqueda de satisfacer a los clientes. Según Jiménez et al. (2021), el uso de la norma se basa en cómo desarrollar un sistema de gestión de calidad de manera eficiente y eficaz. Además, está compuesta por aspectos (evaluación de la calidad, liderazgo, gestión de procesos, gestión de recursos, evaluación, mejora e innovación y la identidad de una organización) asociados con el objetivo de obtener una gestión de calidad adecuada mediante procesos.

La primera versión de la norma ISO 9004 se originó en 1994, posteriormente salieron nuevas versiones en el 2000, 2009 y, la más reciente, en 2018. La actual normativa que vela por la obtención de calidad y éxito mediante el desempeño adecuado está compuesto por 11 capítulos, los cuales son los siguientes:

- Primer capítulo: Compuesta por directrices para el desarrollo de la organización con el propósito de alcanzar éxito.
- Segundo capítulo: Normativas que sirve de orientación en presente ISO 9004.
- Tercer capítulo: Presentación de términos y definiciones básicas de la normativa.
- Cuarto capítulo: Nivel de cumplimiento con las expectativas de los clientes en referencia con las características de la organización.
- Quinto capítulo: Contexto de la organización, se analiza los rasgos internos y externos.
- Sexto capítulo: Perfil de la organización, en este espacio se presenta la visión, misión, valores y cultura de la entidad.

- Séptimo capítulo: El liderazgo, papel de alta responsabilidad para el desarrollo de trabajos en equipo.
- Octavo capítulo: Determinación de procesos para el cumplimiento de necesidades y expectativas del cliente.
- Noveno capítulo: Gestión de recursos, conjunto de aspectos que optimizan el desempeño eficiente y adecuado para la obtención de objetivos.
- Décimo capítulo: Análisis y evaluación periódica para identificar posibles falencias en la organización y resultados que se obtengan.
- Onceavo capítulo: Mejora, aprendizaje e innovación a través del aprendizaje

Los capítulos mencionados permiten a la organización y sirve de base para el logro de una gestión eficaz, además de cumplir con las necesidades de los clientes. Además, cada capítulo constituye una estructura solidaria con objetivos alineados para operar de manera eficiente, fomentando una cultura de aprendizaje e innovación (Torrealba, 202). Por consiguiente, el ISO 9004 ha sido creado para que las instituciones puedan mejorar su funcionalidad y puedan brindar diversos productos de calidad hacia el mercado, además, permite la autoevaluación del desempeño de cada agente institucional identificando algunas deficiencias para que puedan ser mejoradas.

En un contexto educativo, la norma ISO 21001: 2018, norma que vela por el sistema de gestión para las organizaciones educativas, el cual tiene el objetivo de hacer cumplir los objetivos institucionales, además, de brindar un servicio de calidad para la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, sus respectivas familias y toda la sociedad (Cerruto, 2022). Con esto, el logro de una acreditación internacional es más factible, además de la mejora de la imagen institucional en el contexto educativo. Rivera y Tupac (2019) son autores que analizaron e implementaron esta norma ISO en un contexto peruano, en estudiantes universitarios de Lima; con esto, precisan que todas las instituciones que requieran de una mejora en el servicio deben aplicar dicha norma para que cada contexto educativo pueda direccionar sus diversas acciones hacia el cumplimiento de un servicio de calidad. De la misma manera, esta norma permite que se garantice un buen servicio enfocado en el estudiante, para que este pueda acceder a los procesos de enseñanza y aprendizaje; también esta normativa pretende el desarrollo y participación de todos los elementos en un proceso (educadores, estudiantes,

evaluaciones, metodologías, información y organización educativa). Se pueden mencionar algunas de sus características:

- Enfocada en los procesos de la organización.
- Control de cada proceso para identificar opciones de mejora.
- Tiene un vínculo con otras normas ISO para que pueda ser aplicada en un entorno educativo.

Por consiguiente, la norma ISO 21001 está enfocada para un contexto educativo, lo cual permite la mejora de cualquier organización educativa. Con esto, las instituciones educativas tienen un sistema de procesos estructurados y debidamente coherentes para su aplicación; para ello, también la entidad prestadora del servicio debe realizar diversas autoevaluaciones para examinar e identificar las necesidades o carencias que presente el servicio,

2.2.2. Satisfacción estudiantil

2.2.2.1. Definición de satisfacción estudiantil. La satisfacción es el grupo de rasgos que uno viene formando mediante las actividades, es decir, es la respuesta o efecto que se genera en el individuo (Puleo et al, 2016). Con base al concepto mencionado, en el ámbito académico, la satisfacción estudiantil hace referencia a la búsqueda de cubrir las expectativas o alguna necesidad básica de los estudiantes en el contexto escolar. (Mireles y Garcia, 2022). De la misma manera, Henríquez-Coronel et al. (2023) afirma que la satisfacción es el resultado de la asociación que surge entre las expectativas y la realidad académica; con ello, se puede medir el nivel de calidad en la enseñanza y aprendizaje del alumnado y toda acción habitual que ofrece el servicio educativo. De la misma manera, Almoeather (2020) menciona que el término evidencia el nivel de calidad y relación entre estudiante-docente y estudiante-teorías, siendo el alumno un agente relevante dentro de la institución. Por consiguiente, los contenidos definen que la satisfacción el ámbito escolar es un aspecto relevante para cumplir con las expectativas del estudiante en referencia a la información académica, infraestructura o alguna actividad que desarrolle la institución.

De la misma manera, Sanchez (2018) menciona que la satisfacción también debe evaluar el sentir del estudiante, las áreas de interés que posee en relación al ámbito

académico y comportamiento en cada interacción social. En un contexto universitario, los indicadores para evaluar la calidad deben estar ligados a la perspectiva y opinión de cada estudiante. Asimismo, Jimenez (2011) el término satisfacción es relevante para la calidad educativa, ya que se evalúa las unidades académicas, las relaciones de profesor y alumno, infraestructura y recursos; los rasgos mencionados son trascendentes para que el grupo estudiantil cumpla con sus expectativas dentro de la organización educativa. Benavides y Torres (2024) menciona que la satisfacción está asociada a la utilización de recursos y la calidad de infraestructura del contexto educativo, ya que estas características influyen, necesariamente, en la experiencia académica. En resumen, analizar la satisfacción ofrece una visión integral y contribuye a la mejora de procesos para la obtención de una educación basada en la calidad, por consiguiente, el alumno es el agente activo de su propia educación, en este contexto, el aprendizaje significativo del conocimiento y motivación son relevantes.

Los conceptos expuestos definen a la satisfacción estudiantil como un rasgo elemental en el ámbito educativo, ya que implica la evaluación de las diversas experiencias personales, infraestructura recursos e interacciones sociales ya que estos rasgos permiten al educando obtener una experiencia académica significativa, cumpliendo sus expectativas y necesidades. El presente trabajo se basa en el contenido dicho por Henríquez-Coronel, debido a que al medir la satisfacción se debe tener en cuenta las expectativas del estudiante (agente activo en su proceso de aprendizaje) y los diversos proyectos, actividades u otro acontecimiento que presenta el contexto educativo.

2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción estudiantil. Para la medición de la satisfacción estudiantil, se emplea el instrumento adaptado por Heber (2019). Este cuestionario está enfocado en el análisis de cuatro dimensiones, los cuales están asociados al contexto universitario. Los aspectos básicos son los siguientes:

- a. Enseñanza: Acción que realiza el docente dentro del aula. En esta actividad, se comparte conocimiento mediante el uso de estrategias didácticas. Auccapui (2021) menciona que los profesores del ámbito universitarios son los encargados de impartir el conocimiento teórico y práctico con el objetivo de que los alumnos puedan enfrentar la realidad con los el contenido aprendido.

Además, es preciso mencionar que al planificar la enseñanza en el contexto universitario se debe desarrollar el plan de estudios, sílabos y planificación de cada curso respectivamente. De la misma manera, Maggio (2020) afirma que, en la actualidad, la enseñanza debe estar vinculada con las nuevas plataformas, es decir, el uso de nuevas prácticas educativas contemporáneas debido a los cambios que se producen con el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Por ende, la enseñanza debe estar ligada a los nuevos cambios tecnológicos y usar diversas estrategias para obtener una enseñanza de calidad.

- b. Organización académica: Es el conjunto de metas y objetivos dentro de la institución. En esta dimensión, se encuentran la metodología, información, acompañamiento y práctica, los cuales son realizados por sistemas pertenecientes a la institución. Por ello, Martínez (2020) menciona que la organización es el aspecto relevante para tomar decisiones de manera grupal en base al discernimiento de opiniones. Asimismo, Villagra (2024) explica que los rasgos contextuales alrededor de la institución influyen en el orden y funcionamiento de universidades, es decir, los cambios tecnológicos, las problemáticas sociales o políticas son aspectos que interfieren inherentemente en la organización; por ello, la capacidad de la institución es responder de manera resiliente e innovadora aquellos cambios. Es decir, la organización no solo depende del líder sino de todos los agentes educativos y rasgos externos que se vinculan con la mejora y actualización de la educación.
- c. Vida universitaria: Interacción del estudiante con las actividades universitarias, por ejemplo: La participación en capacitaciones, talleres, concursos, seminarios, congresos estudiantiles, días de integración, ginkanas, etc. Los aspectos mencionados son relevantes para mejorar la identidad del estudiante universitarios mediante experiencias vivenciales. Con referencia a ello, Morales y Chávez (2020) afirma que la interacción, muchas veces, en los alumnos, puede ser agobiante, ya que deben aprender a sobrellevar diversos factores psicosociales, ya que estudiante se enfrente a diversas actividades de esparcimiento o netamente académico. Por consiguiente, es trascendente que el universitario pueda desenvolverse correctamente en el contexto educativo para que pueda desarrollar y disfrutar su vida universitaria de manera adecuada.

d. **Infraestructura y servicios universitarios:** Es el conjunto de bienes materiales y servicios que son parte del contexto universitario, dentro de los elementos se distinguen aulas, laboratorios, bibliotecas, jardines, campos deportivos y, también, un correcto equipamiento. Según Saravia y Terrones (2017) una adecuada implementación en el servicio contribuye en el interés del educando, además de que mejora sus bienes, disminuye las deficiencias disciplinarias y mejora la motivación de los docentes y alumnado. Es decir, el contexto universitario debe estar debidamente equipado y con los servicios básicos a disposición del educando, esto beneficia de gran manera a los agentes educativos para el logro de una educación de calidad.

Las dimensiones mencionadas están asociadas al análisis de la satisfacción estudiantil, aspecto que es relevante para verificar el nivel de calidad en el que se ofrece el servicio educativo y cómo el estudiante recibe y satisface sus expectativas con el servicio brindado.

2.2.2.3. Teorías de satisfacción estudiantil. Las teorías base para la medición de satisfacción estudiantil es el Modelo SERVQUAL (Service Quality Model) desarrollado por Parasurman, Zeithaml y Berry en 1988, es el encargado de agrupar diversas opiniones del usuario respecto a la calidad del servicio, además de comentarios o alguna sugerencia para implementar un plan de mejora ante la deficiencia; a su vez, este modelo analiza la habilidad, disposición, conocimiento, atención e instalación de la organización frente al cliente (Matsumoto, 2014). De la misma manera, Basantes (2017) señala que esta herramienta permite a la entidad prestadora del servicio identificar las brechas críticas de la institución para que puedan ser solucionadas; es así que los clientes cubren sus expectativas y percepciones ante el servicio brindado por la institución.

Según Rodríguez et al. (2023), el modelo de SERVQUAL permite aplicarse al cliente para que se pueda identificar su nivel de aceptación y adaptación a la realidad, además, con los resultados se permite identificar el grado de relación entre el servicio de calidad que se brinda y la satisfacción laboral, ya que el aspecto administrativo es un rasgo trascendental para brindar un buen servicio. De la misma manera, los datos finales

que se obtienen en base a la aplicación de este modelo permiten tomar decisiones importantes por parte de los directivos para la mejora ante algunas carencias.

En un espacio educativo, el modelo ha sido aplicado para la medición del servicio brindado, ya que agrupa diversas opiniones o comentarios que brinda el cliente ante su impresión por el servicio prestado; en las universidades, es relevante considerar cuan satisfecho se encuentra el alumno y qué sugerencias tiene al respecto del servicio. Torres (2023) ratifica rasgos elementales que caracterizan este modelo, los cuales son los siguientes:

- Búsqueda por identificar las necesidades de los clientes
- Desarrollo de la experiencia dentro del servicio.
- Las percepciones que poseen los trabajadores respecto al nivel de expectativa de los usuarios.
- Identificación de brechas o carencias que se puedan suscitar en el servicio.

Por esto, el SERVQUAL tiene grandes ventajas a diferencia de otros modelos, ya que su propósito central es priorizar las actividades que se puedan mejorar teniendo en cuenta las expectativas y satisfacción del usuario, además de velar por un servicio de calidad, en el cual, el educando pueda sentirse cómodo y capaz de enfrentarse ante los desafíos de la sociedad.

Como resultado, este modelo se convierte en el punto de partida para nuevas teorías asociadas al contexto educativo; referente a ello, el modelo EduQUAL (Calidad educativa) sirve para analizar la calidad del servicio en una institución educativa, midiendo las expectativas y percepciones de los estudiantes (Mahapatra y Khan, 2007). Con el paso del tiempo, las distintas evaluaciones se vienen adaptando a las nuevas tendencias de la sociedad, por ende, el nivel de calidad en los servicios debe ser mayor; por consiguiente, es relevante el análisis de la enseñanza, infraestructura, organización académica y la vida universitaria en el contexto educativo para responder correctamente antes las expectativas del educando.

2.2.3. Gestión de calidad y satisfacción estudiantil

Una buena educación se basa en diversos estándares de calidad. Estos son obtenidos mediante la gestión de los agentes educativos inmersos en la organización, con ello, la búsqueda de cumplir las expectativas o necesidades del estudiante. En la actualidad, el estudio de estas variables es relevante para la medición y análisis de la experiencia que adquiere el estudiante. Garbanzo (2017) afirma que el estudio de dichos aspectos es importante, ya que a mayor satisfacción académica mejor es el desenvolvimiento del educando; por consiguiente, la enseñanza que se brinda es un producto de calidad. Además, el uso y verificación del nivel de calidad impartido por la institución mejora en algunas carencias que pueda tener el servicio (Alvarez et al., 2015). Es decir, el análisis de la variable gestión de calidad y satisfacción estudiantil es importante para identificar datos verídicos e implementar planes de mejora para obtener una educación significativa.

El rol y presencia del estudiante en la universidad es vital para el proceso educativo; por ello, el nivel de satisfacción que adquieran en referencia a la enseñanza es importante y se convierte en un dato para realiza algún ajuste en la gestión interna de la institución. Cadena-Badilla et al. (2016) definen la importancia de la medición de ambas variables, ya que es una manera de medición para el reconocimiento de la realidad, además esto sirve para ejecutar una comparativa con otros centros educativos y realizar las mejoras correspondientes. En suma, las variables en mención guardan una gran importancia en el aspecto educativo, ya que el nivel de calidad impartida por la universidad debe estar en constante cambio e inmerso en las nuevas actualizaciones del servicio; así que el nivel de satisfacción del alumno es un dato relevante para el desarrollo de una gestión de calidad.

Al centrarse en la gestión de calidad y satisfacción estudiantil, es preciso recalcar la importancia de cada dimensión vinculada a la satisfacción. En primer lugar, el liderazgo, aspecto relevante para la mejora en las expectativas del educando, según Gonzales (2023), permite el respeto entre los agentes educativos, además de mejorar las habilidades de diálogo, motivación, compromiso y la capacidad de guiar con el ejemplo; de la misma manera, si el líder realiza correctamente su trabajo, se puede ejecutar de manera adecuada las responsabilidades de cada agente educativo. En segundo lugar, respecto a la dimensión planeación estratégica, Guzmán (2016) menciona que las

estrategias que se ejecutan en cada proceso educativo es necesario y relevante para que las instancias académicas puedan tener un resultado favorable, además de seguir de manera estructurada un serie de actividades proyectadas a la mejora institucional y a la búsqueda de la satisfacción estudiantil.

En tercera instancia, respecto a la dimensión enfoque en el cliente y mercado, Olórtegui-Alcalde et al. (2023) declara la importancia mejorar el rendimiento académico del alumnado, ya que este se deberá ver influenciado por las nuevas estrategias, dinámicas y motivación; con esto, el estudiante está preparado para enfrentarse a la sociedad, además de adquirir una experiencia formidable asociado a las nuevas tecnológicas y debidamente actualizado bajo los nuevos enfoques educativos, lo cual es medido por su nivel de satisfacción. Seguidamente, según Sandoval et al. (2019), el aspecto de información y análisis se vincula con la satisfacción estudiantil, ya que permite la exploración de diversos aspectos o procesos de la vida del universitario, los cuales están centrado en el nivel de enseñanza, aprendizaje y satisfacción ante los servicios prestados; por esto, la relevancia de realizar evaluaciones periódicas para identificar datos verídicos y poner en marcha planes de mejora para el servicio prestados.

En la línea con las dimensiones previstas de la gestión de calidad, el aspecto de enfoque a los recursos humanos, Molina et al. (2021) señala que la actualización constante debe estar presente para cada agente educativo dentro de la institución, para garantizar un servicio de calidad, se actualice enfoques educativos y que el educando pueda cubrir sus expectativas. La dimensión de gestión de procesos es trascendente para mejorar rasgos universitarios, ante las posibles evaluaciones se pretende identificar deficiencias y proponer planes de mejora y teniendo como base un mapa de procesos enfocados a la mejora académica (Cordero, 2019). Finalmente, los resultados son la última dimensión que guarda vínculo con la satisfacción estudiantil. Según Mori (2021) destaca la importancia de observar y analizar los resultados finales de un servicio prestado; con esto, todos los agentes educativos pueden retroalimentarse con rasgos que permitan potenciar el servicio prestado y esto garantiza la adaptación proactiva de las instituciones. Por consiguiente, es relevante analizar y estudiar cada una de las dimensiones enfocadas en la gestión de calidad y como estas tienen una relación cercana con la búsqueda de la satisfacción del educando.

2.3. Conceptos Claves

- a. Calidad educativa: Es el nivel del proceso de enseñanza y aprendizaje, en donde los estudiantes, profesores y personal administrativo son agentes que posibilitan el logro de la calidad y de una política educativa, los mismos que inciden en la formación del alumno (Muñoz-Sánchez et al., 2022).
- b. Gestión de calidad: Conjunto de procesos que repercuten el ámbito interno de la institución, esto contribuye a la mejora de la calidad educativa (Ormaza y Guerrero-Baena, 2021).
- c. Satisfacción: Es el aspecto de observación que obtiene el cliente en referencia a la obtención de producto de calidad, esto cubre las necesidades y expectativas del usuario (Rodríguez y Torres, 2020).
- d. Satisfacción estudiantil: Es el resultado de la asociación que surge entre las expectativas y la realidad académica, con ello, se puede medir el nivel de calidad en la enseñanza y aprendizaje del alumnado y toda acción habitual que ofrece el servicio educativo (Henríquez-Coronel et al., 2023).
- e. Educación superior: Es el enfoque que permite el desarrollo y obtención de la paz y progreso social, de la misma manera, priorizar una enseñanza de calidad para que el egresado pueda enfrentarse antes los desafíos a nivel mundial (UNESCO, 2018).
- f. Universidad: Es el espacio que conserva el conocimiento o información de la humanidad, con esto, el hombre puede construir sus conocimientos de manera autónoma en base a su razón y criterio, esto enfocado en una carrera profesional (Gazzola, 2021).
- g. La Organización Internacional de Normalización (ISO): Es el conjunto de normas que contribuye a la obtención de aspectos relacionados con la eficiencia del producto y rasgos que están presentes en el sistema de gestión de calidad (Chacón et al., 2022).
- h. Organización académica: Es la asociación de sistemas que tiene como objetivo central asegurar la calidad y evaluación permanente de cada programa educativo; en este proceso interviene todos los agentes educativos para la obtención de mejoras continuas (Valero, 2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente estudio se basa en dos criterios. Según la finalidad, la investigación es básica. Con referencia a ello, Muntané (2010) afirma que esta investigación parte de un contenido teórico que, posteriormente profundiza el contenido científico. Esta idea es respaldada por Escorcía (2009), quien señala que la investigación pura o básica aumenta y profundiza el conocimiento en base a una situación real.

Según el manejo de datos es cuantitativa, cuyo propósito es medir y analizar estadísticamente los datos numéricos obtenidos en la investigación (McMillan y Schumacher, 2005). También Medina et al. (2023) afirman que este tipo está asociado en la medición de variables numéricas, permitiendo el análisis estadístico de los datos recopilados. Asimismo, Creswell (2021) menciona que el propósito de este tipo es obtener una explicación en relación a las variables del trabajo académico, luego de una etapa de recolección, análisis, interpretación y redacción de los resultados obtenidos.

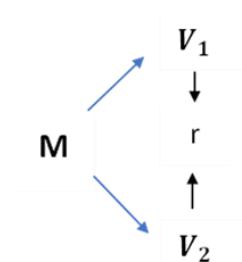
3.1.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel relacional ya que se busca el nivel de asociación entre las dos variables. Según Behar (2008), este estudio pretende observar el vínculo entre fenómenos, es decir, el objetivo es evaluar cómo se comporta una variable frente a otra.

3.1.3. Diseño de investigación

El presente trabajo posee un diseño transversal. Arias (2012) señala que los datos recogidos bajo este diseño solo se utilizan en un periodo y no presenta variaciones con el tiempo. También es descriptiva. Al respecto, Escorcía (2009) señala que este diseño permite entender el contexto real sin ninguna emisión de juicio mediante la recopilación de datos en una población con características similares. Finalmente, tiene un diseño correlacional, ya que se determina el grado de asociación. McMillan y Schumacher (2005) presentan como característica central de este diseño la obtención de diversas

puntuaciones a partir de dos variables. También Arias (2012) menciona que el propósito de este diseño es identificar la asociación entre dos o más variables mediante pruebas de hipótesis correlacionales y técnicas estadísticas, esto puede conllevar al entendimiento de posibles indicios de un fenómeno.



Donde:

M = Muestra representativa

V1= Gestión de calidad

V2 = Satisfacción estudiantil

r = Relación de las dos variables

3.2. Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión de la calidad	<p>a. Conceptual</p> <p>Según Ormaza y Guerrero-Baena (2021) la gestión de calidad es el conjunto de procesos que repercuten el ámbito interno de la institución, esto contribuye a la mejora de la calidad educativa.</p> <p>b. Operacional</p> <p>Para la medición de la variable “Gestión de calidad” se analiza siete dimensiones en referencia al modelo de Malcolm Baldrige: Liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque en el cliente y mercado, información y análisis, enfoque a los recursos humanos, gestión de los procesos y resultados del negocio. Dichas dimensiones se analizarán con la aplicación de un cuestionario de 33 ítems con una escala Likert.</p>	Liderazgo	Liderazgo organizacional	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Escalas valorativas:	Inadecuado: 34 – 97
			Responsabilidad social			
		Planeamiento estratégico	Desarrollo de la estrategia	7, 8, 9, 10 y 11	Totalmente en desacuerdo (1)	Adecuado: 98 – 161
			Despliegue de la estrategia			
		Enfoque en el cliente y mercado	Conocimiento del mercado y el cliente	12, 13 y 14	En desacuerdo (2)	
			Relaciones con el cliente y la satisfacción			
		Información y análisis	Dimensión y análisis del rendimiento organizacional	15, 16, 17 y 18	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			Gestión de la información y del conocimiento.			
		Enfoque a los recursos humanos	Sistemas de trabajo.	19, 20, 21 y 22	De acuerdo (4)	
			Aprendizaje y motivación del empleado.			
			Bienestar y satisfacción del empleado			
		Gestión de los procesos	Bienestar y satisfacción del empleado	23, 24, 25 y 26	Totalmente de acuerdo. (5)	
			Procesos de transporte			
Resultados enfocados en el cliente.						
Resultados	Resultados en los productos y servicios.	27, 28, 29, 30, 31 y 32				
	Resultados de la efectividad organizacional.					

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción estudiantil	<p>Según Henríquez-Coronel et al. (2023), la satisfacción estudiantil es el resultado de la asociación que surge entre las expectativas y la realidad académica, con ello, se puede medir el nivel de calidad en la enseñanza y aprendizaje del alumnado y toda acción habitual que ofrece el servicio educativo.</p> <p>a. Conceptual</p> <p>Para analizar la variable “satisfacción estudiantil”, se utiliza el instrumento compuesto por cuatro dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios. Las dimensiones en mención se analizarán mediante un cuestionario constituido por 20 ítems con una escala Likert.</p>	Enseñanza	Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.	1, 2, 3 y 4.	Escalas valorativas: Totalmente insatisfecho (1) Poco satisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho (5)	Bajo: 20 – 46 Medio: 47 – 73 Alto: 74 – 100
			Sistema de evaluación utilizado.			
			Metodología de enseñanza.			
			Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza.			
			El contenido de los programas.			
		Organización académica	La organización del tiempo	5, 6, 7, 8, 9 y 10.		
			Facilidad de comunicación con los docentes.			
			La facilidad de comunicación con el personal administrativo			
			Acción tutorial.			
		Vida universitaria	Formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.	11 y 12		
			El acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación.			
			Formación de habilidad y rasgos personales.			
		Infraestructura y servicios universitarios	Habitabilidad de las instalaciones.	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20		
			Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.			
			Adecuadas instalaciones deportivas.			
Buen servicio bibliotecario.						
Adecuado funcionamiento de los cafetines.						
Adecuado funcionamiento de los servicios de cómputo.						
Igualdad de oportunidades para participación de actividades.						
Seguridad de las instalaciones						

3.3. Población y muestra

3.3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad pública de Tacna.

3.3.2. Población

La población estuvo compuesta por 1015 estudiantes de la Carrera Profesional de Educación de una universidad pública de Tacna elegidos bajo los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Estudiantes de la región de Tacna.
- Estudiantes de educación superior.
- Estudiantes de la Carrera Profesional de Educación.
- Estudiantes matriculados en el periodo académico 2024-I.

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que no deseen ser partícipes en la presente investigación.

Tabla 1

Caracterización de la población.

Población		
Carrera Profesional de Educación	N	%
Lengua y Literatura	250	24,63
Matemática, Computación e Informática	163	16,06
Idioma Extranjero	148	14,58
Ciencias Sociales y Promoción Socio-Cultural	254	25,02
Ciencias de la Naturaleza y Promoción Educativa Ambiental	200	19,70
Total	1015	100,00

3.3.3. *Muestra*

Para el cálculo de la muestra, se asumió la fórmula de poblaciones finitas. Por consiguiente, con un 95 % de confianza y 3 % de error se identificó la muestra de 520 estudiantes del nivel superior. Para el resultado final de la muestra, se empleó el método del muestreo no probabilístico por conveniencia, según Otzen y Manterola (2017) aclara que este tipo de muestreo selecciona a los integrantes de la muestra en referencia a criterios establecidos por el juicio del investigador.

Tabla 2

Caracterización de la distribución muestral.

Muestra		
Carrera Profesional De Educación	n	%
Lengua y Literatura	143	27,61
Matemática, Computación e Informática	113	21,81
Idioma Extranjero	95	18,34
Ciencias Sociales y Promoción Socio-Cultural	116	22,39
Ciencias de la Naturaleza y Promoción Educativa Ambiental	51	9,85
Total	518	100

Sin embargo, la muestra se redujo en dos participantes debido a los criterios de exclusión, ya que los alumnos optaron por no participar en la aplicación de los cuestionarios respectivos. Por consiguiente, la muestra total fue de 518 estudiantes de la Escuela Profesional de Educación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica de recolección de datos para la primera y segunda variable es la encuesta. Supo (2015) y Romero et al. (2023) definen que la encuesta es un medio para la recolección de datos dentro de un periodo corto, además, puede ser aplicada a grupos de gran tamaño. Asimismo, Niño (2011) define a la encuesta como una técnica que permite la obtención de apreciaciones, intereses y opiniones de cada individuo, permitiendo un acceso generalizado a las personas de la muestra aplicada.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para las variables “gestión de calidad” y “satisfacción estudiantil” es el cuestionario. Según Romero, Real, Ordoñez et al. (2021), este instrumento está constituido por una serie de preguntas escritas vinculadas a las hipótesis del trabajo académicos, es decir, guarda una asociación directa con la temática de la investigación, su propósito central es recabar información para la verificación de hipótesis.

Variable 1: Gestión de calidad.

- Nombre del instrumento: Cuestionario de modelo de excelencia Baldrige.
- Autor: Juan Baldemar Garza Villegas, Cristóbal Lerma Castillo y Omar Terrique Nava.
- Año: 2014.
- Propósito: Evaluar la gestión de calidad ofrecida por la entidad universitaria.
- Significación: El cuestionario de Modelo de Excelencia Baldrige está constituida por siete dimensiones: liderazgo, planeación estratégica, enfoque en el cliente y mercado, informe y análisis, enfoque a los recursos humanos, gestión de procesos y resultados. Dimensiones que agrupan un total de 33 ítems orientados a evaluar la gestión de calidad en la entidad universitaria. Además, emplea una escala valorativa de 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. Este cuenta con adecuados índices de validez y consistencia interna.

- Grupo de referencia: Estudiantes matriculados en el periodo académico 2024-1 de la Carrera Profesional de Educación.
- Rangos: Bajo (33 - 77), Medio (78 - 122), Alto (123 - 165).
- Tiempo de duración: 20 minutos.
- Forma de aplicación: Autoadministrada de manera presencial.

El presente instrumento ha sido validado por tres jueces expertos en base a los siguientes intervalos.

Tabla 3

Intervalo para la validación de instrumentos

Intervalo	Categoría
0,00 – 0,60	No favorable
0,61 – 0,70	Requiere mejorar
0,71 – 1,00	Favorable

Tabla 4

Calificación de jueces expertos para la validación del instrumento Modelo de Excelencia Baldrige

Indicadores	Jurados expertos		
	Jurado 1	Jurado 2	Jurado 3
Claridad	5	4	4
Objetividad	4	4	5
Actualidad	4	4	5
Organización	5	4	5
Suficiencia	5	4	5
Pertinencia	5	4	5
Consistencia	4	4	5
Coherencia	4	4	5
Puntaje final	0,9	0,8	0,97

De acuerdo a las calificaciones que se presentan en la tabla 4, se puede observar que el jurado 1 califica el cuestionario con una nota de 0,9, la cual se sitúa en la categoría favorable; asimismo, el segundo docente determina el puntaje final de 0,8, también

situado en el nivel favorable; finalmente, el tercer jurado experto determina el puntaje de 0,97, situado en el rango favorable. Por lo tanto, las cifras obtenidas sitúan al cuestionario como un instrumento adecuado para su posterior aplicación.

Asimismo, durante el proceso de validación por jueces, se recibió la observación de que el ítem 28: “Usted considera que las pensiones de enseñanza están acorde al servicio que brinda la universidad” del instrumento no guardaba relación con el contexto de la población (universidad nacional). Como resultado de esta revisión, dicho ítem fue eliminado. Esta modificación contribuyó a su adecuación para la muestra a la que va dirigido.

Además, el presente instrumento pasó por un proceso de confiabilidad en una prueba piloto de 21 estudiantes de la especialidad de idioma extranjero, turno tarde, VIII semestre. Para la interpretación de las cifras obtenidos, se determina los siguientes valores de Alfa de Cronbach según Chavez y Rodríguez (2018).

Tabla 5

Valoración del coeficiente alfa de Cronbach

Valoración	Intervalo
Inaceptable	[0, 0,5[
Pobre	[0,5, 0,6[
Débil	[0,6, 0,7[
Aceptable	[0,7, 0,8[
Bueno	[0,8; 0,9[
Excelente	[0,9, 1[

A continuación, se presenta el valor de fiabilidad del instrumento procesado en la plataforma SPSS para su correcta aplicación.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la variable gestión de calidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,927	32

Con los resultados obtenidos en la tabla 6, se determina que el instrumento es excelente, de acuerdo al valor de Alfa de Cronbach (0,927), debido a que el valor supera a 0,9. El resultado en mención permitió la correcta aplicación del instrumento a la muestra del trabajo de investigación.

Por otra parte, es importante recalcar los baremos correspondientes para el procesamiento de los datos de la variable gestión de calidad. Para ello, se determinó una escala para la variable de manera general y, otras, para sus dimensiones. Los datos se presentan en la tabla 7.

Tabla 7

Baremos de la variable gestión de calidad

	Ítems	Inadecuado	Adecuado
Gestión de calidad	1 al 32	34 - 97	98 - 161
Liderazgo	1 al 6	6 - 18	19 - 30
Planeación estratégica	7 al 11	5 - 15	16 - 26
Enfoque en el cliente y mercado	12 al 14	3 - 9	10 - 16
Informe y análisis	15 al 18	4 - 12	13 - 21
Enfoque a los recursos humanos	19 al 22	4 - 12	13 - 21
Gestión de procesos	23 al 26	4 - 12	13 - 21
Resultados	27 al 32	6 - 18	19 - 31

Variable 2: Satisfacción estudiantil

- Nombre del instrumento: Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU).
- Autor: Mejias Agustín y Martínez Domelis.
- Año: 2009.
- Propósito: Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios.
- Significación: El cuestionario de Satisfacción Estudiantil Universitaria está compuesto por cuatro dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios. Las dimensiones en mención esta agrupadas en 20 ítems enfocadas en evaluar el nivel de

satisfacción de los alumnos. Asimismo, se utiliza una escala valorativa de 1 = Totalmente satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho y 5 = Totalmente satisfecho. El presente cuestionario presenta índices adecuados de validez y consistencia interna.

- Grupo de referencia: Estudiantes matriculados en el periodo académico 2024-1 de la Carrera Profesional de Educación.
- Rangos: Insatisfecho (20 – 46), poco satisfecho (47 – 73) y satisfecho (74 – 100)
- Tiempo de duración: 10 minutos
- Forma de aplicación: Autoadministrada de manera presencial.

El instrumento en mención ha sido validado por tres jueces expertos en base a los siguientes intervalos.

Tabla 8

Intervalo para la validación de instrumentos

Intervalo	Categoría
0,00 – 0,60	No favorable
0,61 – 0,70	Requiere mejorar
0,71 – 1,00	Favorable

Tabla 9

Calificación de jueces expertos para la validación del instrumento Satisfacción Estudiantil Universitaria

Indicadores	Jurados expertos		
	Jurado 1	Jurado 2	Jurado 3
Claridad	4	4	5
Objetividad	4	4	5
Actualidad	4	4	5
Organización	4	4	5
Suficiencia	4	4	5
Pertinencia	4	4	5
Consistencia	4	4	5
Coherencia	4	4	5
Puntaje final	0,8	0,8	1

De acuerdo a las calificaciones que se presentan en la tabla 9, se puede observar que el jurado 1 y 2 califican el cuestionario con una nota de 0,8, la cual se sitúa en la categoría favorable; de la misma manera, el tercer jurado experto determina el puntaje de 1, situado en el rango favorable. Por lo tanto, las cifras obtenidas sitúan al cuestionario como un instrumento adecuado para la aplicación correspondiente.

Además, el presente instrumento pasó por un proceso de confiabilidad en una prueba piloto de 21 estudiantes de la especialidad de idioma extranjero, turno tarde, VIII semestre. Para la interpretación de las cifras obtenidas, se determina los siguientes valores de Alfa de Cronbach, según Chavez y Rodríguez (2018).

Tabla 10*Valoración del coeficiente alfa de Cronbach*

Valoración	Intervalo
Inaceptable	[0, 0,5[
Pobre	[0,5, 0,6[
Débil	[0,6, 0,7[
Aceptable	[0,7, 0,8[
Bueno	[0,8; 0,9[
Excelente	[0,9, 1[

Asimismo, se presenta el valor de fiabilidad del instrumento procesado en la plataforma SPSS para su correcta aplicación.

Tabla 11*Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,716	20

De acuerdo a la tabla x, se observa que el instrumento está en la valoración de aceptable, de acuerdo al valor de Alfa de Cronbach (0,716), debido a que el valor supera a 0,7. El resultado en mención permitió la correcta aplicación del instrumento a la muestra del trabajo de investigación.

Por otra parte, es importante recalcar los baremos correspondientes para el procesamiento de los datos de la variable satisfacción estudiantil. Para ello, se determinó una escala para la variable general y, otras cifras, para sus dimensiones. Los datos se presentan en la tabla 12.

Tabla 12*Baremos de la variable satisfacción estudiantil*

	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción estudiantil	1 al 32	20 – 46	47 – 73	74 – 100
Enseñanza	1 al 6	4 – 9	10 – 15	16 – 21
Organización académica	7 al 11	4 – 12	13 – 21	22 – 30
Vida universitaria	12 al 14	2 – 4	5 – 7	8 – 10
Infraestructura y servicios universitarios	15 al 18	8 – 18	19 – 29	30 – 40

3.5. Estrategia para la recolección de datos

Para el recojo de datos, se accedió a la autorización correspondiente a la directora de la Escuela Profesional de Educación mediante una solicitud; posteriormente, se aplicó el cuestionario a los estudiantes de la especialidad de Lengua y Literatura, Matemática, Computación e Informática, Idioma extranjero, Ciencias Sociales y Promoción Socio-Cultural y Ciencias de la Naturaleza y Promoción Educativa Ambiental, no sin antes pedir el consentimiento informado a todo el alumnado perteneciente a la población de investigación. Con los datos obtenidos, se procedió al análisis del contenido mediante tablas y pruebas.

3.6. Procesamiento de la información y Métodos Estadísticos de Análisis de Datos

Los datos obtenidos fueron analizados con el programa de análisis estadístico IBM SPSS versión 22 generando los resultados mediante tablas descriptivas, de frecuencias y gráficos (barras simples y cruzadas). El contenido se ajusta según las normas APA séptima edición y se empleó el programa de Microsoft Word y Microsoft Excel. Posteriormente, se lleva a cabo el análisis e interpretación adecuada. Para contrastar y validar la hipótesis, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de Rho de Spearman.

3.7. Instrumentos, equipos materiales e insumos

En el presente estudio, se emplearon softwares, hojas bond para la recolección de datos, una laptop para el procesamiento del contenido obtenido y lapiceros para el llenado y organización de cuestionarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo, se muestra las tablas, figuras, análisis e interpretación correspondiente para la explicación de los resultados. A continuación, se evidencia la estructura del apartado.

- Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: gestión de calidad
- Análisis estadístico descriptivo de cada dimensión (liderazgo, planificación estratégica, enfoque del cliente y mercado, gestión de medición, análisis y conocimiento, enfoque de la fuerza de trabajo, gestión de procesos y resultados) que conforma la variable 1.
- Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: satisfacción estudiantil
- Análisis estadístico descriptivo de cada competencia (enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios) que compone la variable 2.
- Tablas cruzadas del objetivo general y objetivos específicos.
- Prueba de normalidad para las variables correspondientes.
- Prueba de hipótesis en base a la prueba no paramétrica Spearman para la hipótesis general e hipótesis específicas.

4.1. Análisis estadístico descriptivo

4.1.1. Variable gestión de calidad

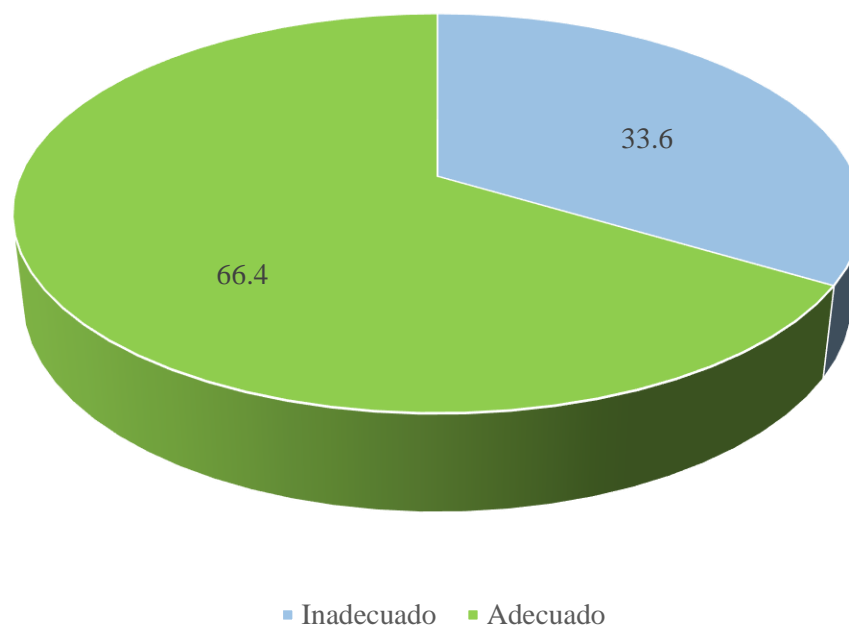
Tabla 15

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación

Gestión de calidad	n	%
Inadecuado	174	33,6
Adecuado	344	66,4
Total	518	100,0

Figura 1

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación



Análisis e interpretación

En la tabla 15 y figura 1, se muestran los niveles de gestión de calidad de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se observa que más de la mitad de los alumnos (66,4 %) determina que la gestión de calidad dentro de la escuela es adecuada; asimismo, solo un 33,6 % de la muestra determina que la gestión se presenta en un nivel inadecuado.

Por consiguiente, la cifra con mayor alcance demuestra que los alumnos perciben una adecuada gestión de calidad con los siguientes rasgos: La buena capacidad de liderazgo para la coordinación de asuntos relevantes, la planificación para el alcance de los objetivos, el enfoque del cliente y el mercado para satisfacer las expectativas de los usuarios, información y análisis (este rasgo es relevante para evaluar los niveles de avance en la planificación) enfoque a los recursos humanos (este aspecto es trascendente para identificar las cualidades y capacidades del grupo de trabajo dentro de la institución), gestión de procesos para la adecuada observación y revisión correspondiente con las mejoras y los resultados, el producto que brinda el grupo laboral (este es medido de acuerdo a los niveles de satisfacción del cliente). Los estudiantes universitarios determinan que rasgos mencionados con anterioridad se evidencian en el contexto de su escuela profesional.

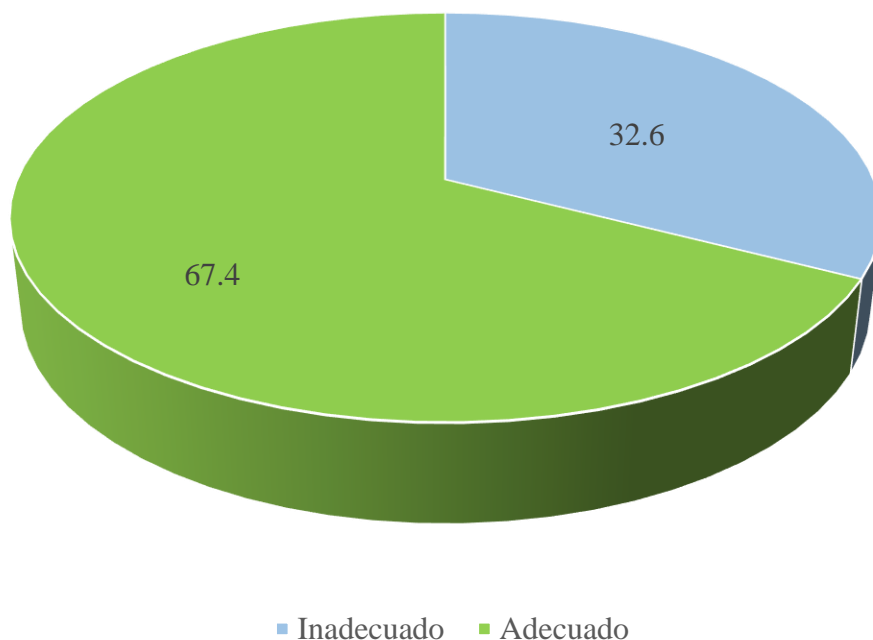
Tabla 16

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión liderazgo

Liderazgo	n	%
Inadecuado	169	32,6
Adecuado	349	67,4
Total	518	100,0

Figura 2

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión liderazgo



Análisis e interpretación:

En la tabla 16 y figura 2, se presenta el nivel de gestión de calidad, enfocado en la dimensión de liderazgo de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que más de la mitad de los estudiantes (67,4 %) determinan que el nivel de liderazgo es adecuado y solo un poco más de la cuarta parte de la muestra (32,6 %) demuestra que el nivel alcanzado de la dimensión correspondiente es inadecuado.

Por ende, un poco más de la mitad de los alumnos percibe un liderazgo adecuado para las respectivas planificaciones; asimismo, esta cualidad permite que se logren diversas metas a favor de la institución. Por lo tanto, se ha podido ejecutar la misión, visión y los valores con cada uno de los integrantes de la institución; de la misma manera, el líder pudo involucrar a todos los agentes en un ambiente asertivo, ya que este agente es el encargado de organizar y gestionar procesos para un buen desarrollo.

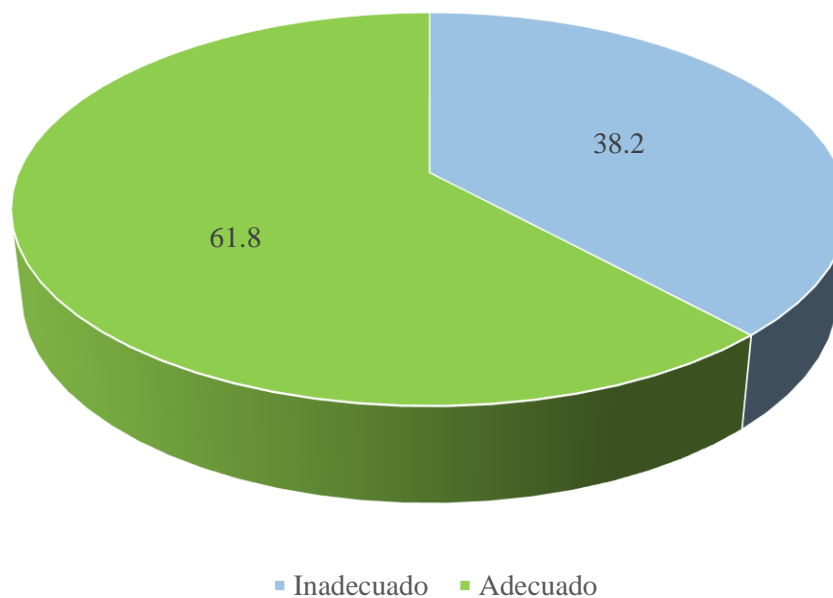
Tabla 17

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión planeación estratégica

Planeación estratégica	n	%
Inadecuado	198	38,2
Adecuado	320	61,8
Total	518	100,0

Figura 3

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión planeación estratégica



Análisis e interpretación

En la tabla 17 y figura 3, se presenta el nivel de gestión de calidad, enfocado en la dimensión de planeación estratégica de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Por lo tanto, un 61,8 %, un poco más de la mitad, de los estudiantes percibe esta dimensión en un nivel adecuado y más de la cuarta parte (38,2 %) determina que el nivel de planeación estratégica es inadecuado.

Se concluye que los alumnos universitarios afirman que, dentro de la institución, se optimiza las actividades para el logro de metas u objetivos; asimismo, se observa que cada docente es debidamente capacitado y actualizado para que se puedan trabajar en conjunto y se realice una correcta planificación con diversas actividades asegurándose el éxito en cada proceso. Por consiguiente, la planificación es base para el fortalecimiento de funciones y el logro de metas institucionales, rasgo que está presente en la institución ante la perspectiva de los estudiantes universitarios.

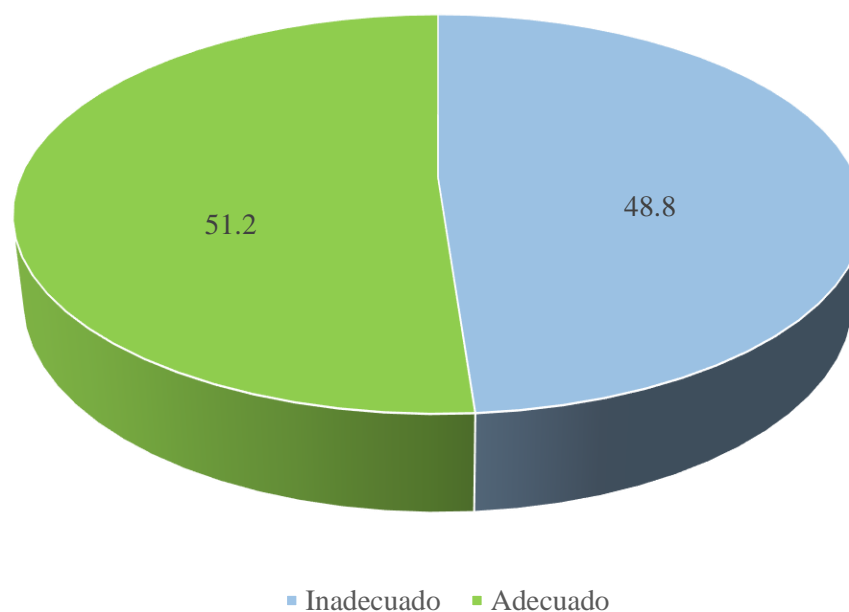
Tabla 18

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque en el cliente y mercado

Enfoque en el mercado y los clientes	n	%
Inadecuado	253	48,8
Adecuado	265	51,2
Total	518	100,0

Figura 4

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque en el cliente y mercado



Análisis e interpretación

En la tabla 18 y figura 4, se presenta el nivel de gestión de calidad, centrado en la dimensión de enfoque en el mercado y los clientes de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que un poco más mitad de los estudiantes (51,2 %) considera que la dimensión asociada al mercado y clientes se sitúa en un nivel adecuado, mientras que la otra mitad determina que su nivel es inadecuado. No existe una diferencia amplia entre los niveles debido al número de porcentajes.

Se concluye que solo un poco más de la mitad de los educandos recibe una educación de calidad constituido por procesos eficientes, lo cual construye una visión integral, aspecto que le permite desenvolverse de manera ética y profesional en la sociedad; de la misma manera, se ha podido cubrir las expectativas de los alumnos debido a la adecuada enseñanza y adquisición de valores y conocimientos, ya que la gestión de calidad vela por sus clientes (estudiantes) y mercado (institución).

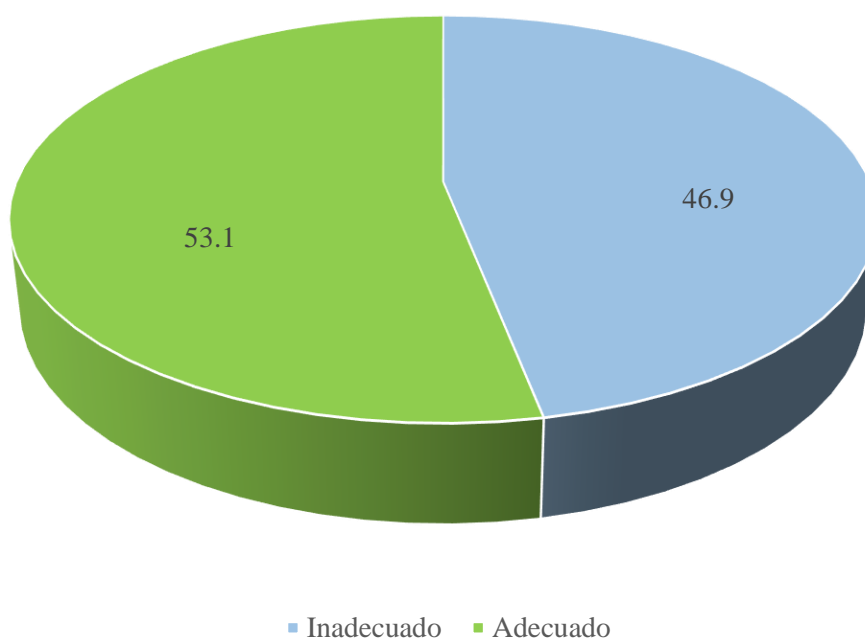
Tabla 19

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión información y análisis

Información y análisis	n	%
Inadecuado	243	46,9
Adecuado	275	53,1
Total	518	100,0

Figura 5

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión información y análisis



Análisis e interpretación

En la tabla 19 y figura 5, se presenta el nivel de gestión de calidad, centrado en la dimensión de información y análisis de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que un poco más de la mitad de los estudiantes (53,1 %) determina que la dimensión está situada en un nivel adecuado; por otra parte, el 46,9 % de la muestra total afirma que el manejo de la información y análisis es inadecuado.

La muestra de mayor número es el conjunto de alumnos que declara que la forma de organización y ejecución de actividades es la correcta y, con ello, se evidencia el avance en la realidad académica, contribuyendo así a una visión holística del entorno institucional. Con esto, se identifican aspectos deficientes para que puedan ser corregidos y se brinde una educación universitaria de calidad ante las nuevas demandas y enfoques académicos de la sociedad.

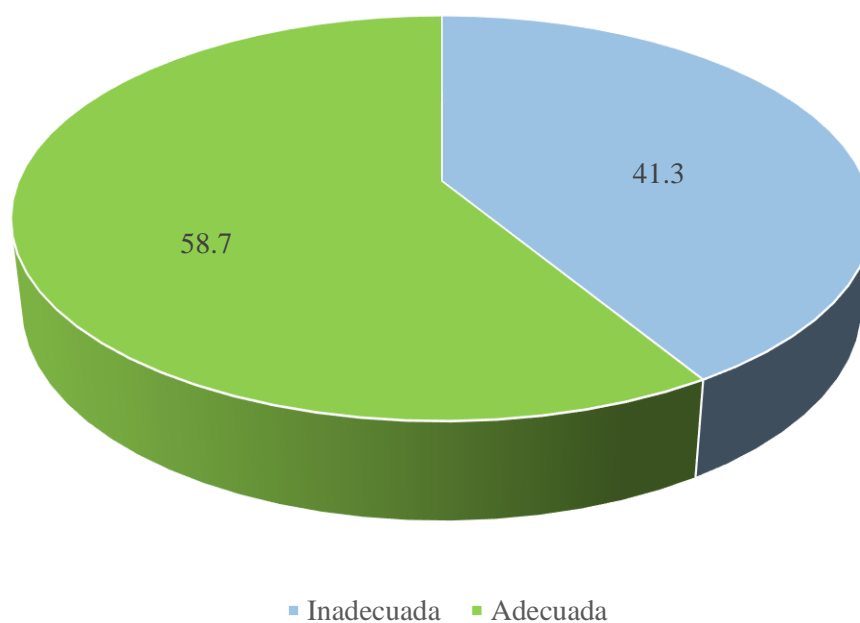
Tabla 20

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque a los recursos humanos

Enfoque a los recursos humanos	n	%
Inadecuada	214	41,3
Adecuada	304	58,7
Total	518	100,0

Figura 6

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enfoque a los recursos humanos



Análisis e interpretación:

En la tabla 20 y figura 6, se presenta el nivel de gestión de calidad, centrado en la dimensión de enfoque a los recursos humanos de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que más de la mitad de los alumnos (58,7 %) determina que la dimensión se presenta en un nivel adecuado, mientras que un poco más de la tercera parte (42,3 %) de la muestra total afirma que el nivel de recursos humanos es inadecuado.

El conjunto de estudiantes que presenta mayor cantidad afirma que el agente líder de la institución gestiona y potencia las diversas capacidades y cualidades del grupo laboral, asimismo, el ambiente es ameno y asertivo. Con ello, el logro de metas es eficaz, debido al trabajo en conjunto y a una adecuada relación entre todos los agentes universitarios (docentes, personal administrativos y estudiantes) con la distribución adecuada de roles y/o tareas.

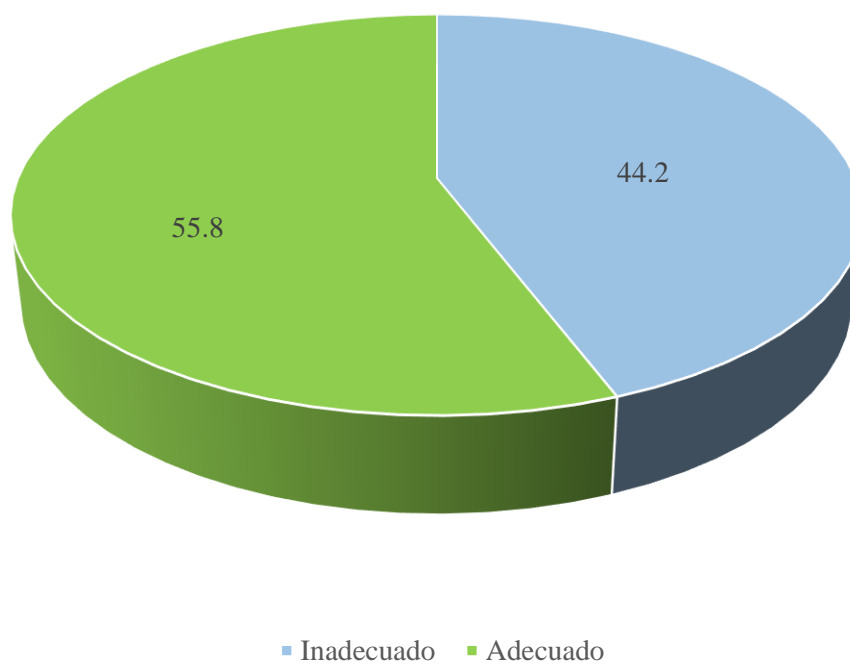
Tabla 21

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión gestión de los procesos

Gestión de los procesos	n	%
Inadecuado	229	44,2
Adecuado	289	55,8
Total	518	100,0

Figura 7

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión gestión de los procesos



Análisis e interpretación

En la tabla 21 y figura 7, se presenta el nivel de gestión de calidad, centrado en la dimensión de gestión de procesos de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que más de la mitad de los estudiantes (55,8 %) afirma que la gestión está presente en un nivel adecuado; de la misma manera, solo el 44,2 % de los alumnos menciona que la dimensión en mención se encuentra en un nivel inadecuado.

La muestra con mayor porcentaje en la figura está situada en el nivel adecuado en referencia a la gestión de procesos, es decir, la institución vela y trabaja por la innovación y los nuevos enfoques en referencia a la sociedad mediante pasos proactivos, estos alineados a un objetivo en común. La institución participa de un proceso eficaz siguiendo los pasos de la observación, evaluación, análisis y revisión ante las posibles mejoras por el bien de una educación que cumpla con los estándares de calidad.

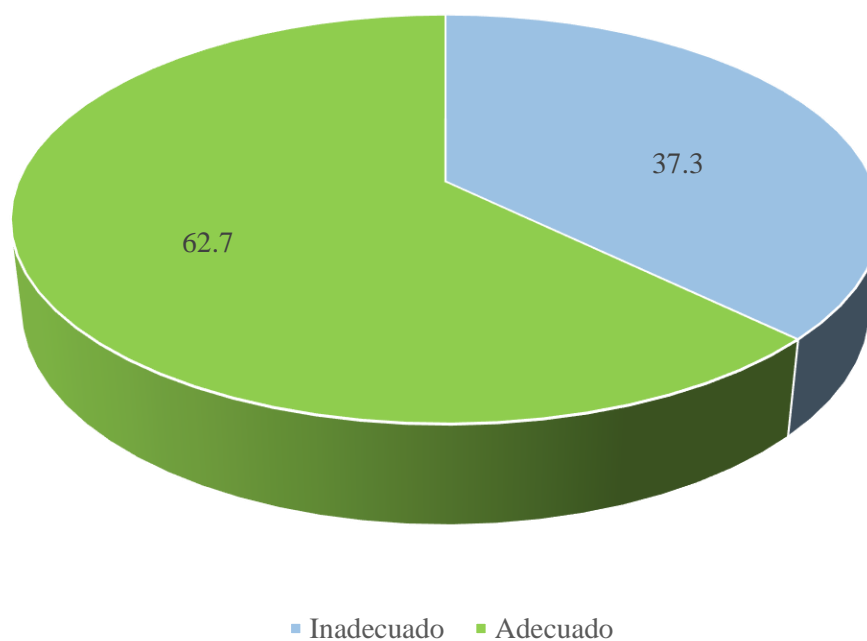
Tabla 22

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión resultados

Resultados	n	%
Inadecuado	193	37,3
Adecuado	325	62,7
Total	518	100,0

Figura 8

Nivel de gestión de calidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión resultados



Análisis e interpretación

En la tabla 22 y figura 8, se presenta el nivel de gestión de calidad, centrado en la dimensión resultados de los estudiantes universitarios de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que más de la mitad de los alumnos (62,7 %) determina que los resultados de la gestión de calidad están en un nivel adecuado; por otra parte, más de la cuarta parte (37,3 %) precisa que esta dimensión se sitúa en un nivel inadecuado.

Se concluye que el conjunto de mayor cantidad de estudiantes ha podido visualizar en su entorno, el monitoreo constante de cada proceso y actividad, los cuales son ejecutados para el logro de metas institucionales, esto conlleva a cubrir las expectativas del educando. De la misma manera, los alumnos universitarios, en su mayoría, han podido obtener una educación integral y de calidad debido a la optimización de recursos y la constante actualización de aspectos académicos, los cuales son puestos en práctica para la obtención de un buen resultado ante los usuarios.

4.1.2. Variable satisfacción estudiantil

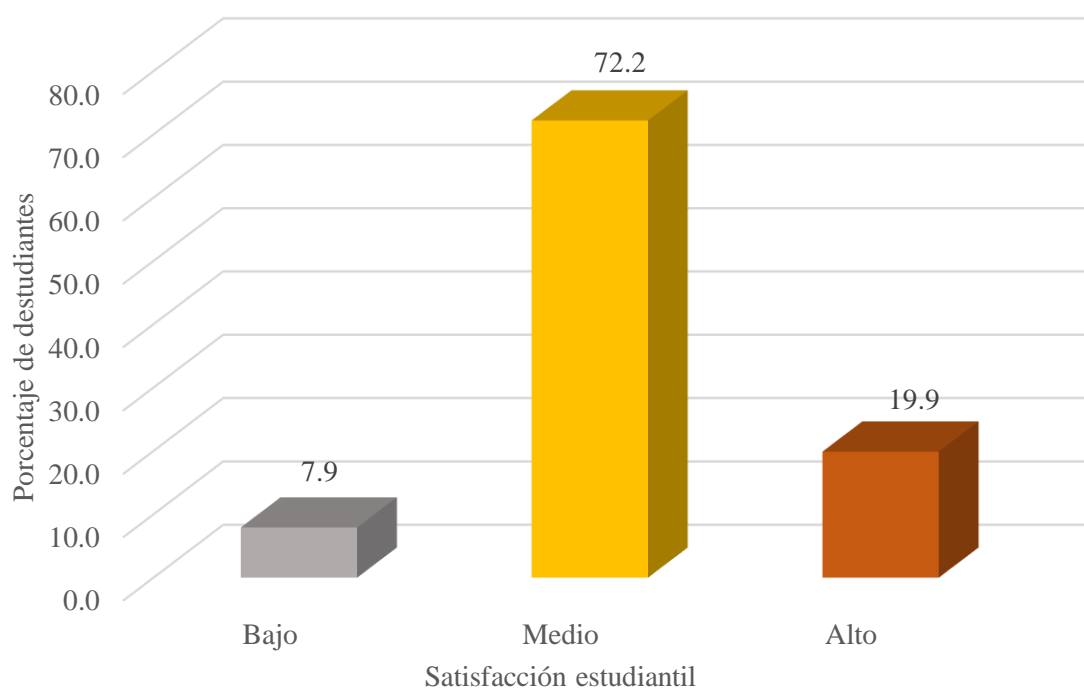
Tabla 23

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación

Satisfacción estudiantil	n	%
Bajo	41	7,9
Medio	374	72,2
Alto	103	19,9
Total	518	100,0

Figura 9

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación



Análisis e interpretación

En la tabla 23 y figura 9, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, alumnos matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que más de la mitad de los estudiantes (72,2 %) determinan su satisfacción en un nivel medio; asimismo, casi la quinta parte (19,9 %) de la muestra se sitúa en un nivel alto y solo un poco más del 7 % de los educandos afirma que su nivel es bajo.

Por consiguiente, el grupo con mayor porcentaje de 374 estudiantes determina que su satisfacción en referencia a la enseñanza es un actividad que debe mejorarse, mediante su planificación y uso de nuevas estrategias ya que se encuentra en un nivel regular; de la misma manera, la organización académica dentro de la institución debe ser regulado por las autoridades correspondientes e incluir el acompañamiento y evaluación constante de posibles carencias con el propósito de que se brinde un servicio de calidad, en donde todos los agentes educativos se vinculen y trabajen por un bien común y logro de metas institucionales. Por otro lado, 41 estudiantes manifiestan sentirse satisfechos con el entorno universitario, destacando que su evaluación de los aspectos mencionados previamente ha cumplido con sus expectativas.

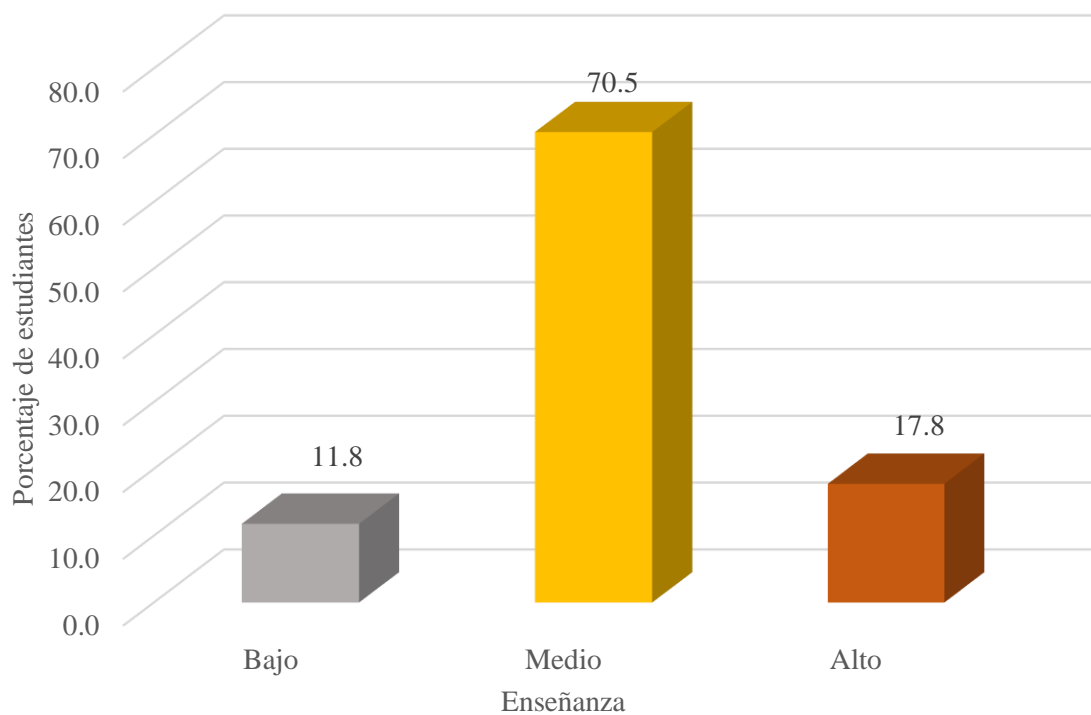
Tabla 24

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enseñanza

Enseñanza	n	%
Bajo	61	11,8
Medio	365	70,5
Alto	92	17,8
Total	518	100,0

Figura 10

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión enseñanza



Análisis e interpretación

En la tabla 24 y figura 10, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación según la dimensión enseñanza, en los alumnos matriculados en el año académico 2024. Se observa que más de la mitad de los estudiantes (70,5 %) determina que el nivel de enseñanza se sitúa en un nivel medio, mientras que, casi la cuarta parte de la muestra (17,8 %) afirma que el nivel de la dimensión respectiva es alto y, más de la décima parte (11,8 %) de educandos muestran un nivel bajo en referencia a la enseñanza brindada en el aula.

La muestra que tiene mayor porcentaje, según la figura mostrada, está compuesta por 365 estudiantes que determinan que su satisfacción en referencia a la enseñanza de los docentes en el aula, es un aspecto que se debe mejorar. El uso recursos didácticos, planificaciones, nuevas prácticas educativas y el uso de las TICS, son aspectos que sí están presentes en las clases; sin embargo, son rasgos que pueden mejorar en su uso y exposición antes los universitarios para que puedan ser profesionales competentes en la sociedad. Por otro lado, 61 estudiantes afirman que la enseñanza recibida cumple con sus expectativas, destacando el dominio de la teoría y la práctica en el aula, así como el empleo adecuado de recursos debidamente planificados, lo que demuestra que existen casos donde las estrategias educativas son efectivas.

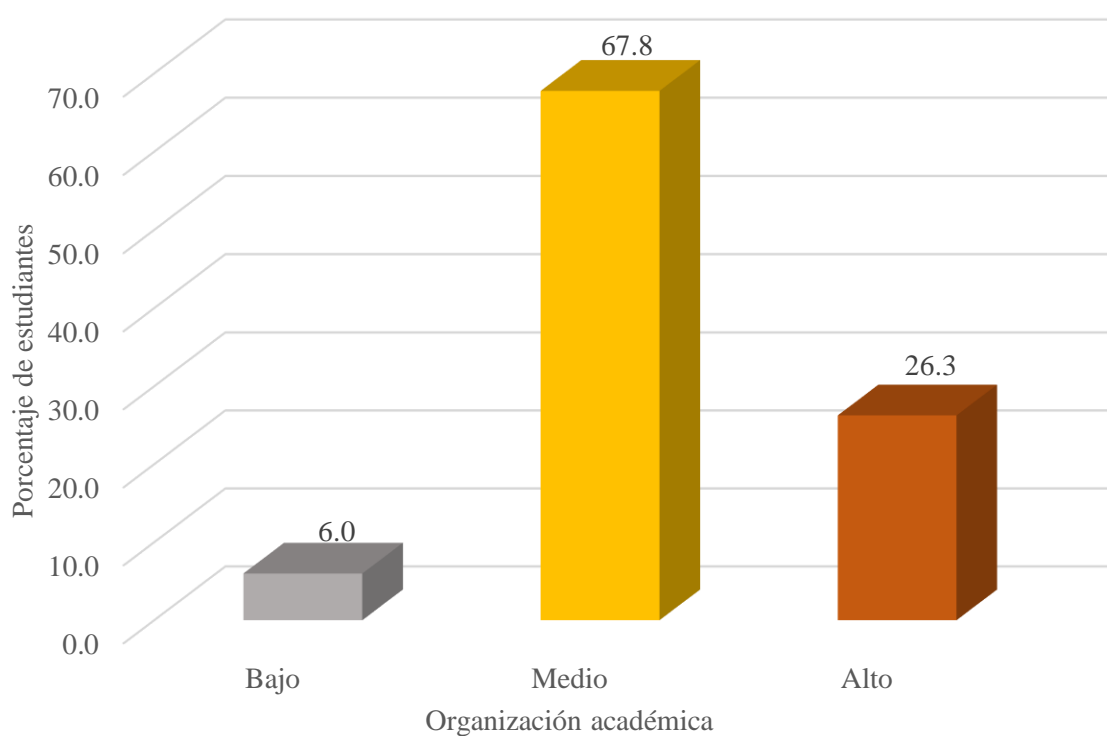
Tabla 25

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión organización académica

Organización académica	n	%
Bajo	31	6,0
Medio	351	67,8
Alto	136	26,3
Total	518	100,0

Figura 11

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión organización académica



Análisis e interpretación

En la tabla 25 y figura 11, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación según la dimensión organización académica, en los alumnos matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que más de la mitad de los alumnos (67,8 %) determina que la organización dentro de la institución está presente en un nivel medio; asimismo, un poco más de la cuarta parte (26,3 %) de la muestra afirma que la dimensión se presenta en un nivel alto y solo el 6 % de los alumnos señala un nivel bajo.

El conjunto con mayor porcentaje está formado por 351 alumnos afirma haber cubierto sus expectativas respecto a la forma de organizar diversas metas y objetivos institucionales. Asimismo, están presentes las metodologías y el acompañamiento para que puedan identificar algunas carencias. Sin embargo, es un aspecto que se puede mejorar debido al nivel en que se encuentra, lo que permite identificar áreas de oportunidad para optimizar los procesos. Esto podría incluir estrategias más personalizadas y retroalimentación continua que fortalezcan el desarrollo individual de cada estudiante. Por otro lado, un grupo más reducido, de solo 31 estudiantes, se muestra plenamente satisfecho con la organización académica, ya que recibe el acompañamiento y la evaluación necesaria para impulsar la mejora institucional de manera efectiva

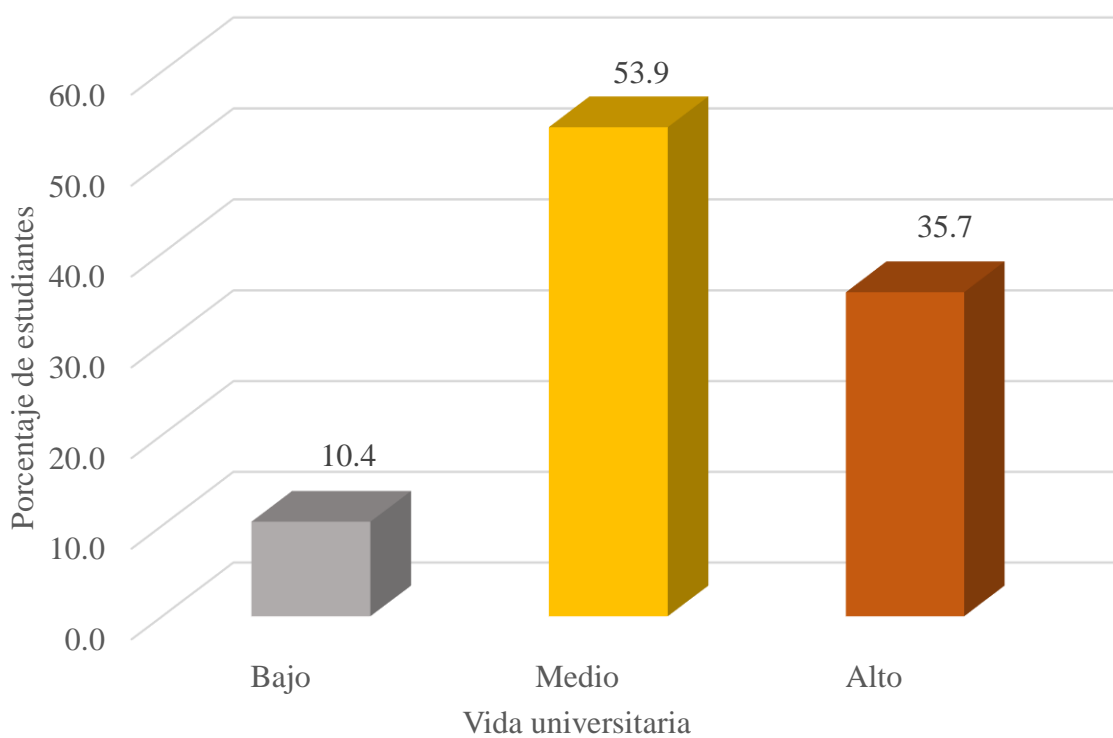
Tabla 26

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión vida universitaria

Vida universitaria	n	%
Bajo	54	10,4
Medio	279	53,9
Alto	185	35,7
Total	518	100,0

Figura 12

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión vida universitaria



Análisis e interpretación

En la tabla 26 y figura 12, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación según la dimensión vida universitaria, en los alumnos matriculados en el año académico 2024. Se visualiza que solo un poco más de la mitad de los alumnos (53,9 %) afirman que la vida dentro de la universidad se encuentra en un nivel medio, de la misma manera, más de la cuarta parte (35,7 %) señala un nivel alto y más de la décima parte (10,4 %) afirma que la dimensión se encuentra en un nivel bajo.

El grupo de mayor porcentaje formado por 279 estudiantes considera que el nivel de vida dentro de la universidad es medio, es decir, las diversas actividades, como danzas, coros, teatro, charlas, capacitaciones, concursos, etc., son acciones trascendentes para la formación del estudiantes, es así que pueden formarse de manera integral y con habilidades interpersonales y culturales; sin embargo, es una dimensión que debe mejorar, ya que aún persisten aspectos que requieren de mayor apoyo en recursos, promoción y accesibilidad para que todos los estudiantes puedan beneficiarse y participar activamente en todas las experiencias. Por otro lado, 54 estudiantes manifiestan haber cubierto sus expectativas respecto a la vida universitaria, gracias a su participación constante en las actividades y talleres ofrecidos por la institución.

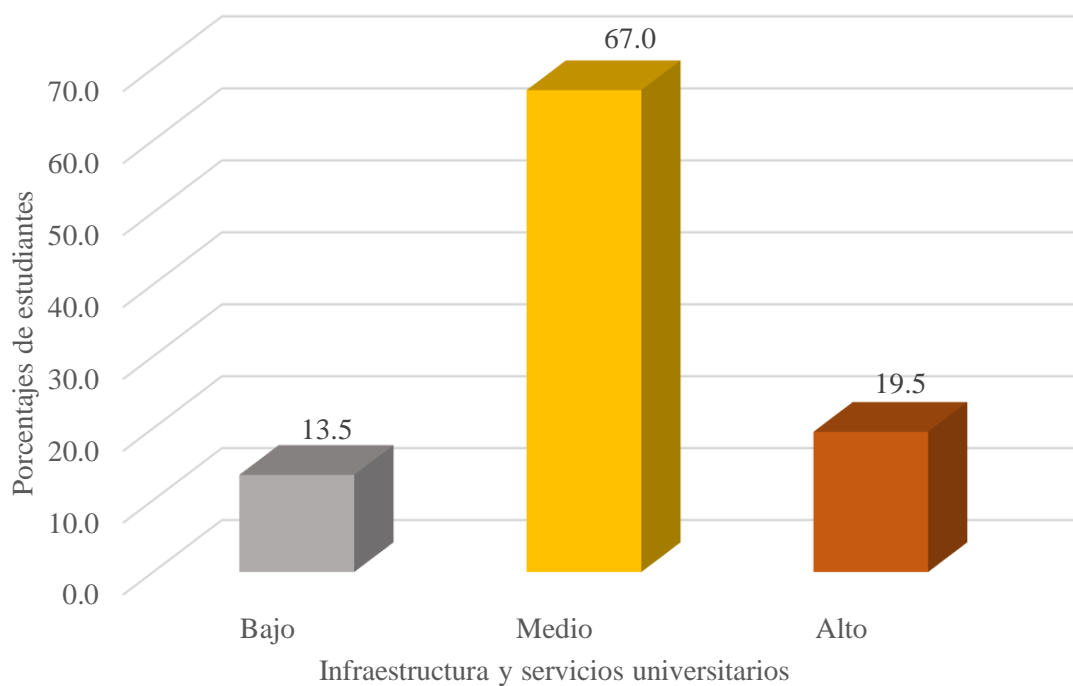
Tabla 27

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión infraestructura y servicios universitarios

Infraestructura y servicios universitarios	n	%
Bajo	70	13,5
Medio	347	67,0
Alto	101	19,5
Total	518	100,0

Figura 13

Nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación, según la dimensión infraestructura y servicios universitarios



Análisis e interpretación

En la tabla 27 y figura 13, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Educación según la dimensión infraestructura y servicios universitarios, en los alumnos matriculados en el año académico 2024. Se observa que más de la mitad de los estudiantes (67 %) señala que esta dimensión se encuentra en el nivel medio, mientras que casi la cuarta parte de la muestra (19,5 %) determina un nivel alto y más de la décima parte (13,5 %) afirma un nivel bajo con relación al entorno y servicio universitario.

Por consiguiente, en referencia a la figura, el grupo de mayor número de 347 estudiantes afirman que el conjunto de bienes materiales y servicios de los universitarios como: aulas, laboratorios, bibliotecas, jardines, campos deportivos y equipos son rasgos que se deben mejorar debido a su calidad y exposición al usuario, es decir, la universidad debe tener mayor apoyo en los servicios para que estos puedan estar debidamente equipados, con el propósito de que todos los alumnos se puedan beneficiar y se logre una servicios de calidad. Además, es relevante priorizar el mantenimiento y actualización constante de los recursos para que se puedan cubrir las necesidades pedagógicas de la actualidad. También es preciso mencionar que 70 alumnos se sienten satisfechos con su entorno educativo y valoran los bienes materiales de su alrededor, poniendo en práctica su uso responsable y práctico.

4.2. Tablas cruzadas

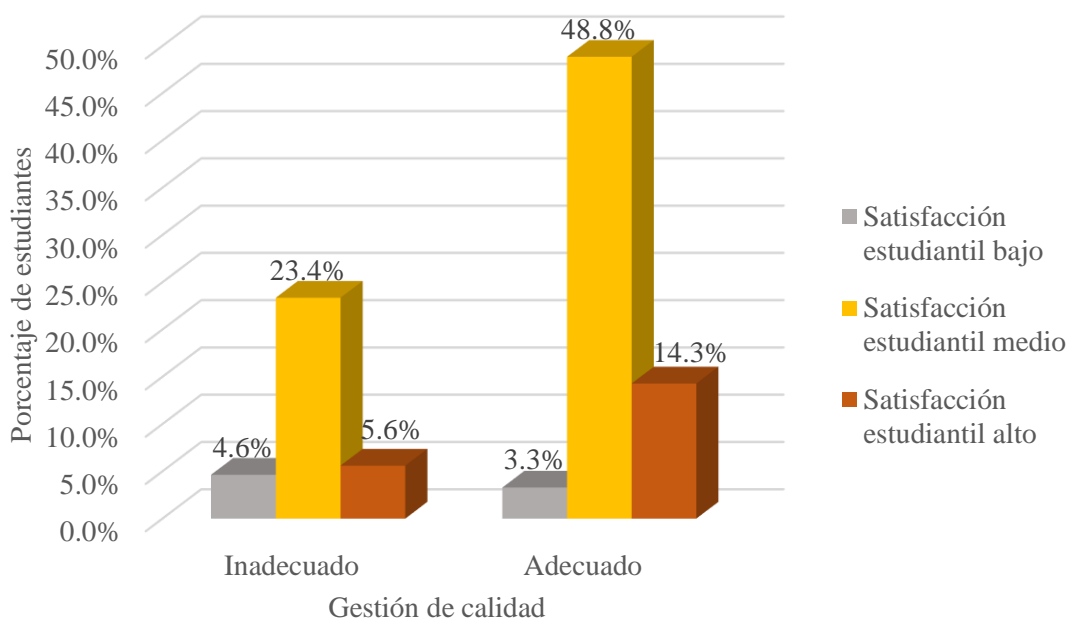
Tabla 28

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de calidad

Gestión de calidad		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	24	121	29	174
	Recuento esperado	13,8	125,6	34,6	174,0
	%	4,6 %	23,4 %	5,6 %	33,6 %
Adecuado	n	17	253	74	344
	Recuento esperado	27,2	248,4	68,4	344,0
	%	3,3 %	48,8 %	14,3 %	66,4 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 14

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de calidad



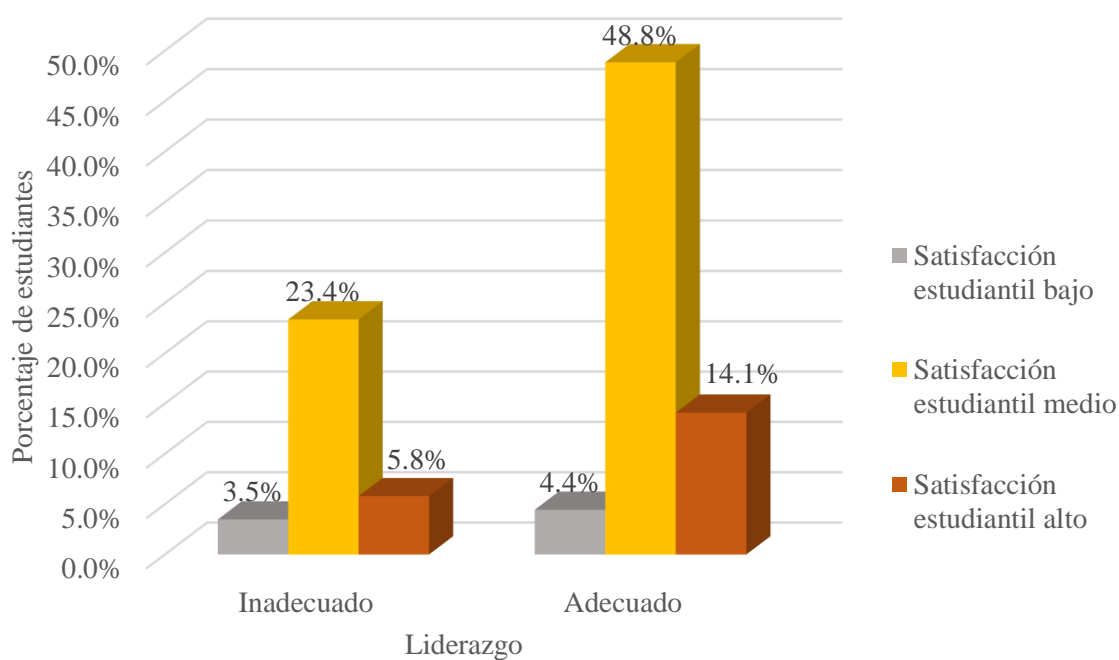
Análisis e interpretación

En la tabla 28 y figura 14, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de calidad en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que casi la mitad de los estudiantes (48,8 %) califican la gestión de calidad como adecuada y reportan un nivel medio de satisfacción estudiantil. Por otro lado, un poco más de la décima parte (14,3 %) considera que la gestión es adecuada y presenta un nivel alto de satisfacción. De manera similar, cerca de una cuarta parte de la muestra (23,4 %) indica que la gestión tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Finalmente, un mínimo porcentaje (5 %) de los alumnos percibe la gestión como inadecuada, pero manifiesta un nivel alto de satisfacción.

Los resultados obtenidos evidencia que un buen número de estudiantes valora la gestión que lleva su contexto universitario especialmente en lo relacionado a los procesos de evaluación, análisis, acompañamiento y mejora en acciones que velan por un servicio de calidad; sin embargo, se precisa que el nivel de satisfacción debe mejorar en los aspectos de enseñanza, infraestructura, vida universitaria y organización ya que estos elementos son fundamentales para que los estudiantes puedan alcanzar sus expectativas académicas. Por otro lado, cerca de una cuarta parte de los alumnos considera que la gestión desarrollada por la institución es inadecuada; por eso, se debe implementar un mayor orden y compromiso en la ejecución de los planes institucionales; asimismo, se subraya que el nivel de satisfacción debe fortalecerse para que todos los estudiantes puedan experimentar un alto grado de cumplimiento de sus necesidades ya que se encuentra en un nivel regular y necesita mejoras.

Tabla 29*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de liderazgo*

Liderazgo		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	18	121	30	169
	Recuento esperado	13,4	122,0	33,6	169,0
	%	3,5 %	23,4 %	5,8 %	32,6 %
Adecuado	n	23	253	73	349
	Recuento esperado	27,6	252,0	69,4	349,0
	%	4,4 %	48,8 %	14,1 %	67,4 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 15*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de liderazgo*

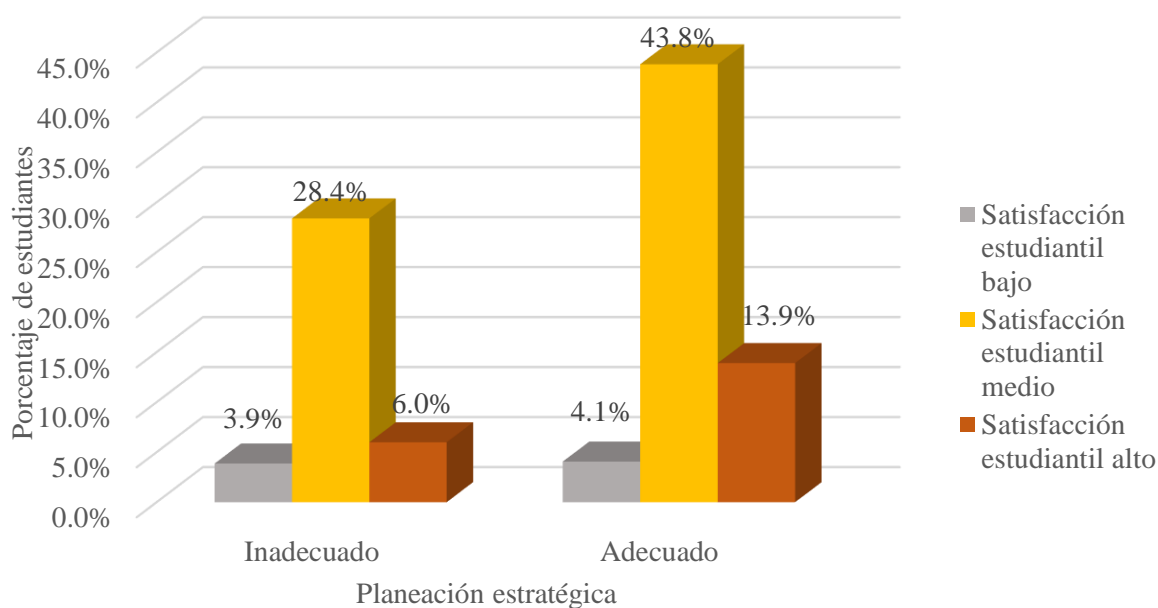
Análisis e interpretación

En la tabla 29 y figura 15, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de liderazgo de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que casi la mitad de la muestra (48,8 %) califica el trabajo del líder como adecuada y reporta un nivel medio de satisfacción estudiantil. Por otro lado, un poco más de la décima parte (14,1 %) considera que la dimensión del liderazgo y presenta un nivel alto de satisfacción. De manera similar, un poco menos de la cuarta parte de la muestra (23,4 %) indica que la dimensión mencionada tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una pequeña cantidad (5,8 %) de los alumnos percibe el liderazgo como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por lo tanto, los resultados evidencian que un gran número de estudiantes consideran que los diversos procesos que ejecuta la universidad se realizan de manera organizado y planificada, debido a un buen ente de liderazgo; por eso, cumplen con brindar un servicio de calidad, asimismo, se sienten satisfechos de manera regular ya que existen aspectos que la institución puede mejorar. Por otro lado, 73 alumnos consideran que la forma de ejecución del contexto universitaria es la adecuada y, por ende, cubren sus expectativas en todos los aspectos. Por otro lado, cerca de una cuarta parte de los alumnos considera que el manejo del líder en la institución es inadecuado; por eso, se debe tener mayor compromiso y dirección en la ejecución de los planes institucionales; asimismo, se recalca que su nivel de satisfacción debe fortalecerse para que los alumnos puedan experimentar un alto grado de cumplimiento de sus necesidades, ya que se encuentra en un nivel medio y necesita la mejora correspondiente.

Tabla 30*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de planeación estratégica*

Planeación estratégica		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	20	147	31	198
	Recuento esperado	15,7	143,0	39,4	198,0
	%	3,9 %	28,4 %	6,0 %	38,2 %
Adecuado	n	21	227	72	320
	Recuento esperado	25,3	231,0	63,6	320,0
	%	4,1 %	43,8 %	13,9 %	61,8 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 16*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de planeación estratégica*

Análisis e interpretación

En la tabla 30 y figura 16, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de planificación estratégica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que casi la mitad de la muestra (43,8 %) determinan la planificación como adecuada y reportan un nivel medio de satisfacción estudiantil. Por otra parte, más de la décima parte (13,9 %) considera que el sistema de procesos (planificación) es adecuada y presenta un nivel alto de satisfacción. De la misma manera, más de la cuarta parte de la muestra (28,4 %) indica que la dimensión correspondiente tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una pequeña cantidad (6 %) de los alumnos califica la planificación estratégica como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por lo tanto, gran número de estudiantes observa que su entorno institucional cumple con los estándares de calidad y brinda un buen servicio; sin embargo, existen algunos aspectos que se pueden mejorar para que se pueda cubrir las expectativas del alumno antes sus necesidades; asimismo, existe una cantidad de estudiantes que aseguran que la planificación de actividades es adecuado, es decir, se brinda un buen servicio para el logro de metas institucionales, a su vez, se sienten satisfechos por todos los aspectos y actividades de la institución. Por otro lado, más de la cuarta parte de los alumnos declara que no existe una adecuada ejecución de actividades para brindar un servicio de calidad, mientras que, no están satisfechos plenamente con su entorno académico; por esa circunstancia, se debe mejorar y brindar apoyo para el cumplimiento de objetivos institucionales.

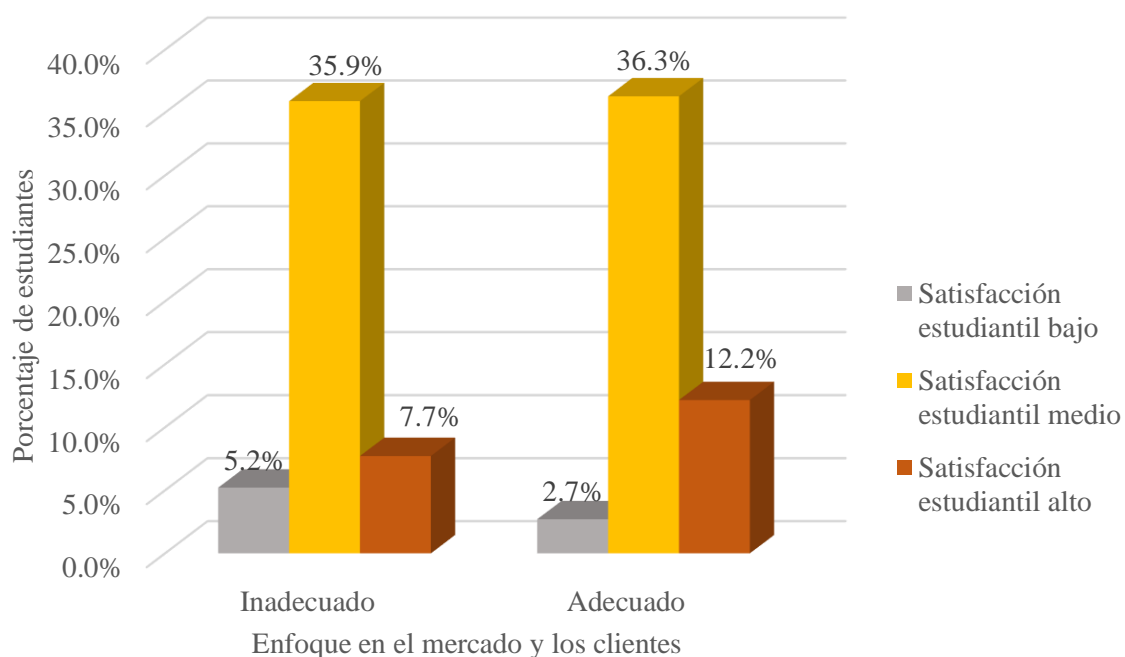
Tabla 31

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque en el cliente y mercado

Enfoque en el mercado y los clientes		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	27	186	40	253
	Recuento esperado	20,0	182,7	50,3	253,0
	%	5,2 %	35,9 %	7,7 %	48,8 %
Adecuado	n	14	188	63	265
	Recuento esperado	21,0	191,3	52,7	265,0
	%	2,7 %	36,3 %	12,2 %	51,2 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 17

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque en el cliente y mercado



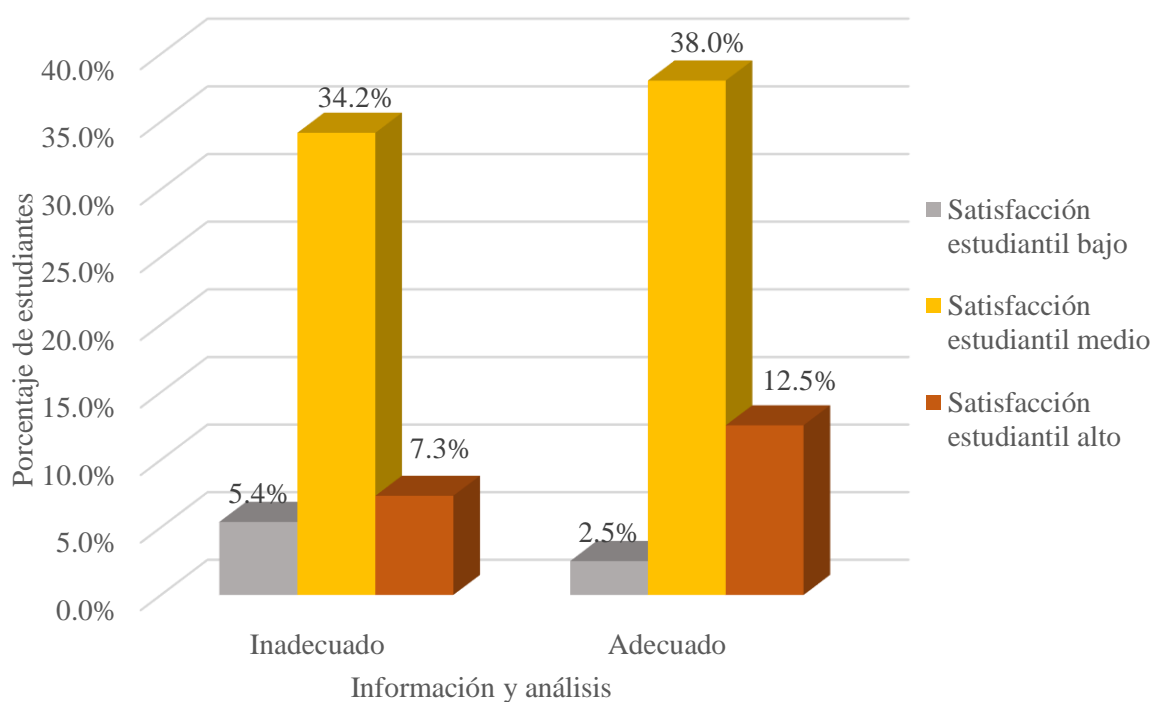
Análisis e interpretación

En la tabla 31 y figura 17, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque en el mercado y los clientes de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que más de la cuarta parte de los estudiantes (36,3 %) determina el enfoque del mercado y los clientes como adecuada y reporta un nivel medio de satisfacción estudiantil; por otra parte, más de la décima parte (12,2 %) considera que la dimensión es adecuada y presenta un nivel alto de satisfacción. De la misma manera, más de la cuarta parte de la muestra (35,9 %) indica que el enfoque que trabaja tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una pequeña cantidad (7,7 %) de los alumnos califica el enfoque hacia el mercado y usuarios como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por consiguiente, existe similar número de estudiantes que han cubierto de manera regular su satisfacción, debido a que se necesita realizar mejorar en aspectos de la institución y se pueda mejorar su servicio educativo; así también, 191 alumnos califican el servicio estudiantil con un nivel adecuado, es decir, se ha podido cumplir con la aplicación de diversas metodologías y actividades que generen interés en el cliente, construyendo así, una visión integral y profesional, lo cual permite al egresado de la universidad desenvolverse correctamente en la sociedad. De la misma manera, 186 alumnos determinan no haber cumplido sus expectativas debido al uso inadecuado de acciones que contribuyan a la enseñanza y aprendizaje del grupo estudiantil; por esta circunstancia, la gestión debe enfocarse en la construcción y ejecución de procesos y el recurso humano para garantizar los espacios de organización.

Tabla 32*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de información y análisis*

Información y análisis		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	28	177	38	243
	Recuento esperado	19,2	175,4	48,3	243,0
	%	5,4 %	34,2 %	7,3 %	46,9 %
Adecuado	n	13	197	65	275
	Recuento esperado	21,8	198,6	54,7	275,0
	%	2,5 %	38,0 %	12,5 %	53,1 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 18*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por información y análisis*

Análisis e interpretación

En la tabla 32 y figura 18, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel información y análisis de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que más de la cuarta parte de los estudiantes (38 %) determina la gestión de calidad como adecuada y reporta un nivel medio de satisfacción estudiantil; por otra parte, más de la décima parte (12,5 %) considera que el análisis es adecuado y presenta un nivel alto de satisfacción; asimismo, solo el 2,5 % de la muestra presentan un nivel de satisfacción bajo, pero califican a la dimensión en mención como adecuada. De la misma manera, más de la cuarta parte de la muestra (34,2 %) indica que el análisis correspondiente tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una pequeña cantidad (7,3 %) de los alumnos califica el aspecto de la información como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por consiguiente, existe similar número de estudiantes que han cubierto de manera regular su satisfacción, debido a que se necesita realizar mejorar en aspectos de la institución y se pueda mejorar su servicio educativo; así también, 197 alumnos determina el nivel de análisis de actividades con un nivel adecuado, es decir, se ha podido planificar correctamente proyectos o acciones y luego, de ello, se ha podido supervisar y analizar los resultados, con los resultados obtenidos se permite al educando la obtención de su servicio de calidad. De la misma manera, 177 alumnos determinan no haber observado un correcto nivel de planificación y ejecución de actividades por el futuro estudiantil, por esta circunstancia, se debe evaluar periódicamente el avance y desempeño de todas las actividades, además, contribuye a que se obtenga una visión holística de todo el estado reciente de la institución

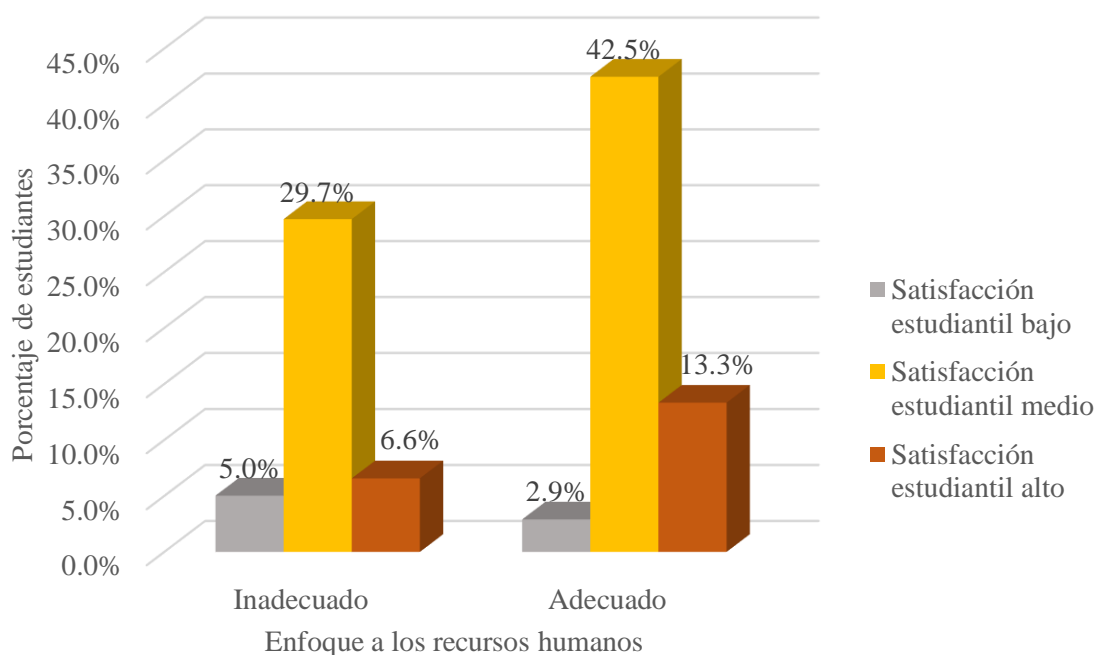
Tabla 33

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque a los recursos humanos

Enfoque a los recursos humanos		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuada	n	26	154	34	214
	Recuento esperado	16,9	154,5	42,6	214,0
	%	5,0 %	29,7 %	6,6 %	41,3 %
Adecuada	n	15	220	69	304
	Recuento esperado	24,1	219,5	60,4	304,0
	%	2,9 %	42,5 %	13,3 %	58,7 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 19

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque a los recursos humanos



Análisis e interpretación

En la tabla 33 y figura 19, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de enfoque a los recursos humanos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que casi la mitad de los estudiantes (42,5 %) determina el enfoque como adecuada y reportan un nivel medio de satisfacción estudiantil; por otra parte, más de la décima parte (13,3 %) considera que el apoyo a los recursos humanos es adecuado y presenta un nivel alto de satisfacción; asimismo, solo el 2,9 % de la muestra presentan un nivel de satisfacción bajo, pero califica a la gestión de calidad como adecuada. De la misma manera, más de la cuarta parte de la muestra (29,7 %) indica que el trabajo con el recurso humano tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una reducida cantidad (6,6 %) de los alumnos califica a la dimensión en mención como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por lo tanto, un gran número de estudiantes considera que el líder ha podido distribuir las tareas correspondientes a cada agente educativo reconociendo sus habilidades y buenos desempeños; sin embargo, no han podido cubrir sus expectativas en su totalidad, ya que se encuentran en un nivel medio en la satisfacción. Por otro lado, 154 alumnos creen que las acciones que ha ejecutado el líder en cuanto a la distribución de trabajos son inadecuadas, ya que no existe control, evaluación y retroalimentación; pero, estos estudiantes se sienten satisfechos de manera regular ante los aspectos universitarios. Por consiguiente, el rol del líder tiene el compromiso y el rol de potenciar la capacidad de cada miembro de la organización para que se pueda trabajar en equipo; de la misma manera, se debe obtener mayor apoyo en aspectos que cubran, en su totalidad, la satisfacción del estudiante.

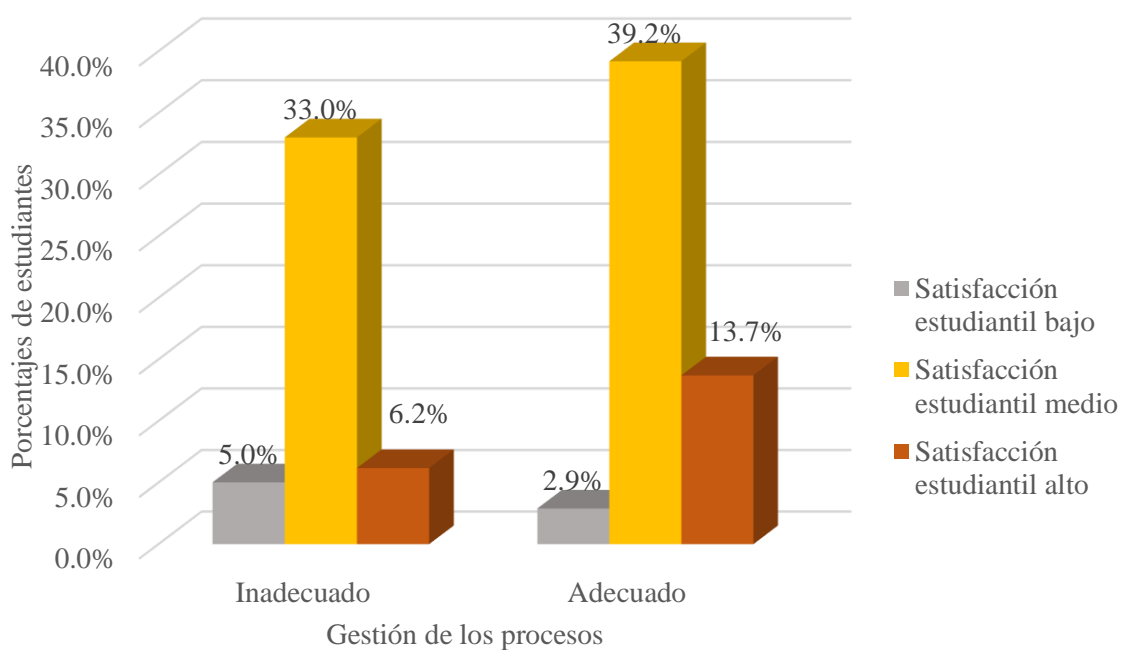
Tabla 34

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de los procesos

Gestión de los procesos		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	26	171	32	229
	Recuento esperado	18,1	165,3	45,5	229,0
	%	5,0 %	33,0 %	6,2 %	44,2 %
Adecuado	n	15	203	71	289
	Recuento esperado	22,9	208,7	57,5	289,0
	%	2,9 %	39,2 %	13,7 %	55,8 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 20

Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de los procesos



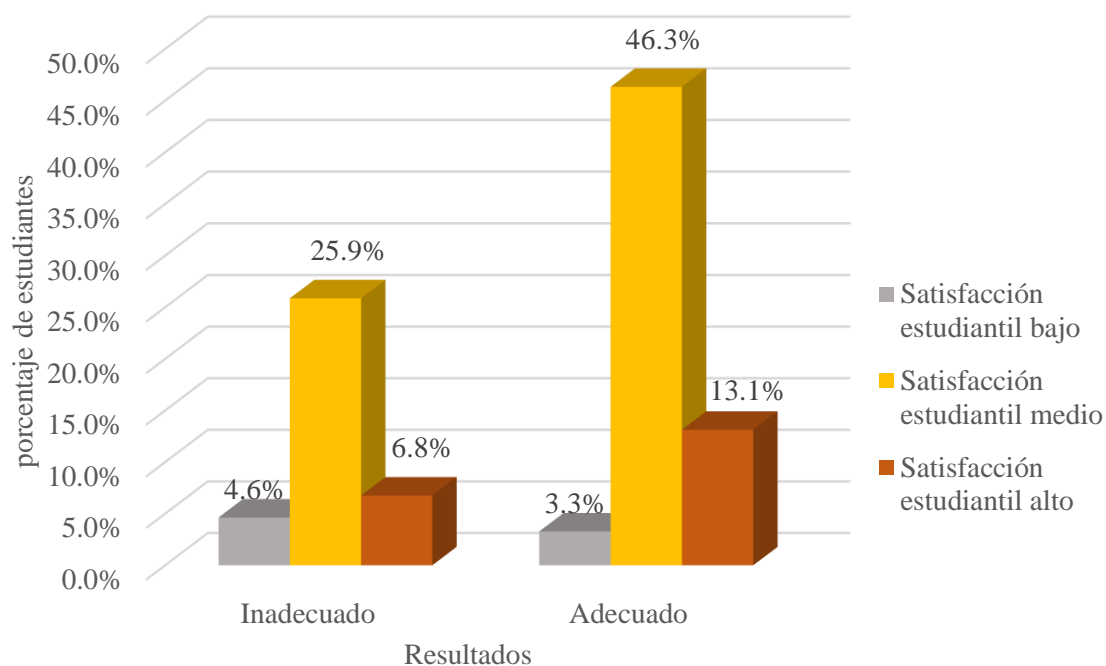
Análisis e interpretación

En la tabla 34 y figura 20, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de gestión de procesos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que más de la cuarta parte (39,2 %) determina la gestión de procesos como adecuada y reportan un nivel medio de satisfacción estudiantil; por otra parte, más de la décima parte (13,7 %) considera que los procesos son adecuados y presentan un nivel alto de satisfacción; asimismo, solo el 2,9 % de la muestra presenta un nivel de satisfacción bajo, pero califica al conjunto de procesos como adecuados. De la misma manera, más de la cuarta parte de la muestra (33 %) indica que ejecución de procesos tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una reducida cantidad (6,2 %) de los alumnos califica a la dimensión en mención como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por consiguiente, un amplio número de alumnos considera que la institución ha llevado de manera adecuada todas las actividades de acuerdo a sus planificaciones correspondientes; con ello, se han logrado metas académicas y se ha brindado una buena enseñanza; no obstante, aquellos estudiantes no han cubierto sus expectativas antes los servicios de la entidad educadora; por esto, se debe brindar apoyo y compromiso. Por otro lado, 17 alumnos determinan no haber visto evaluaciones y análisis constantes de las acciones proyectadas en la universidad; por esto, su nivel es inadecuado y se necesita mayor organización y desarrollo de actividades propuestas en su año lectivo; asimismo, su nivel de satisfacción no es alto, ya que los servicios brindados no cubren las necesidades de un alumno universitario. Por consiguiente, la ejecución de cada proceso es relevante para la obtención de las metas trazadas de la entidad, mediante una evaluación constante, motivación, compromiso y control.

Tabla 35*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de resultados*

Resultados		Satisfacción estudiantil			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	n	24	134	35	193
	Recuento esperado	15,3	139,3	38,4	193,0
	%	4,6 %	25,9 %	6,8 %	37,3 %
Adecuado	n	17	240	68	325
	Recuento esperado	25,7	234,7	64,6	325,0
	%	3,3 %	46,3 %	13,1 %	62,7 %
Total	n	41	374	103	518
	Recuento esperado	41,0	374,0	103,0	518,0
	%	7,9 %	72,2 %	19,9 %	100,0 %

Figura 21*Estudiantes según la satisfacción estudiantil por el nivel de resultados*

Análisis e interpretación

En la tabla 35 y figura 21, se presenta el nivel de satisfacción estudiantil por el nivel de resultados de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación, matriculados en el año académico 2024. Se concluye que un poco menos de la mitad de la muestra total (46,3 %) determina los resultados como adecuados y reporta un nivel medio de satisfacción estudiantil; por otra parte, más de la décima parte (13,1 %) considera que la dimensión resultados son adecuados y presenta un nivel alto de satisfacción; asimismo, solo el 3,3 % de la muestra presenta un nivel de satisfacción bajo, pero califica a los resultados finales como adecuados. De la misma manera, más de la cuarta parte de la muestra (25,9 %) indica que la obtención de resultados tiene un nivel inadecuado, aunque su satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, una reducida cantidad (6,8 %) de los alumnos califica a la dimensión en mención como inadecuada, pero declara un nivel alto de satisfacción.

Por consiguiente, un gran número de alumnos ha podido afirmar que la universidad, mediante una evaluación constante y retroalimentación adecuada ante las carencias, llega a buenos resultados; por eso, identificar el nivel de eficacia mediante los resultados es trascendente para brindar una pronta solución o implementar un plan de mejora; asimismo, estos alumnos consideran que la entidad educativa debe mejorar en algunos aspectos de su servicio ya que su nivel de satisfacción no es alto. Por otro lado, existen 134 alumnos que consideran que la institución no ha desarrollado de manera adecuada sus evaluaciones para identificar carencias y brindar una propuesta de mejora, ya que no se evidencia resultados; también consideran que los servicios educativos se deben mejorar para cubrir en su totalidad sus expectativas como universitarios.

4.3. Prueba de normalidad

a. Plantear hipótesis

H_0 : La distribución de los datos es igual a la distribución normal.

H_1 : La distribución de los datos es diferente a la distribución normal.

a. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

b. Seleccionar estadístico de prueba: Kolmogorov – Smirnov

c. Valor de P:

Tabla 36

Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	0,052	518	0,002
Satisfacción estudiantil	0,052	518	0,002
Liderazgo	0,102	518	0,000
Planeación estratégica	0,105	518	0,000
Enfoque en el mercado y los clientes	0,124	518	0,000
Análisis de la información	0,095	518	0,000
Enfoque a los recursos humanos	0,110	518	0,000
Gestión de los procesos	0,101	518	0,000
Resultados	0,079	518	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

Con una probabilidad de error del 6,679E-15 inferior al 0,05 establecido, la distribución de los datos en las variables y dimensiones correspondientes es diferente a la distribución normal.

d. Toma de decisiones

Se concluye que la distribución de los datos de las variables y dimensiones correspondientes son diferentes a la distribución normal. Por lo tanto, se trabajará con la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

4.4. Grado de relación según el coeficiente de correlación

En este apartado, se presenta los rangos correspondientes para la interpretación de los resultados de la prueba no parametriza Rho de Spearman, según Hernández y Collado (1998).

Tabla 37

Criterios de correlación de la prueba Rho de Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,000	No existe correlación
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

4.5. Prueba de hipótesis

a. Plantear hipótesis general

H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

d. Valor de P:

Tabla 38

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de gestión de calidad y satisfacción estudiantil

		Gestión de calidad	Satisfacción estudiantil
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,120**
	Sig. (bilateral)		0,006
	N	518	518
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	0,120**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,006	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Interpretación

Dado que el p-valor es 0,006, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,120, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la gestión de calidad presenta mejoras la satisfacción del educando se verá favorecida.

- a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

- b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

- c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

- d. Valor de P:

Tabla 39

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de liderazgo y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Liderazgo
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	0,064
	Sig. (bilateral)		0,147
	N	518	518
Liderazgo	Coeficiente de correlación	0,064	1,000
	Sig. (bilateral)	0,147	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,147, cifra mayor al nivel de significancia (0,05), se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe una relación significativa entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre la planeación estratégica y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

d. Valor de P:

Tabla 40

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de planeación estratégica y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Planeación estratégica
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	0,098*
	Sig. (bilateral)		0,026
	N	518	518
Planeación estratégica	Coefficiente de correlación	0,098*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,026	
	N	518	518

lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,026, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la planeación estratégica y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0.098, cifra que determina la relación como positiva débil, es decir, si la dimensión de planeación estratégica presenta mejoras la satisfacción del educando, en menor medida, será mejor.

a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre el enfoque en el cliente y mercado y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre el enfoque en el cliente y mercado y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

d. Valor de P:

Tabla 41

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Enfoque en el mercado y los clientes
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	0,129**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	518	518
Enfoque en el mercado y los clientes	Coefficiente de correlación	0,129**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,003, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre el enfoque en el cliente y mercado y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0,129, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión enfoque en el mercado y los clientes presenta mejoras la satisfacción del educando se verá favorecida.

a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

d. Valor de P:

Tabla 42

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de análisis de información y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Análisis de la información
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	0,141**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	518	518
Análisis de la información	Coefficiente de correlación	0,141**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,001, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.141, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión análisis de la información presenta mejora la satisfacción del estudiante será mejor.

a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

d. Valor de P:

Tabla 43

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Enfoque a los recursos humanos
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	0,131**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	518	518
Enfoque a los recursos humanos	Coefficiente de correlación	0,131**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,003, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.131, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión enfoque a los recursos humanos presenta mejora la satisfacción del estudiante tiende a ser mejor.

- a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión de procesos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

- b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

- c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman

- d. Valor de P:

Tabla 44

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de gestión de procesos y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Gestión de los procesos
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	0,161**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	518	518
Gestión de los procesos	Coefficiente de correlación	0,161**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0 .

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0 .

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,000, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. También presenta un coeficiente de correlación de 0.161, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión gestión de procesos presenta mejora la satisfacción del estudiante será mejor.

a. Plantear hipótesis específica

H_0 : No existe una relación significativa entre los resultados y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

H_1 : Existe una relación significativa entre los resultados y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.

b. Establecer el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c. Seleccionar estadístico de prueba: Rho de Spearman.

d. Valor de P:

Tabla 45

Prueba no paramétrica Rho de Spearman de resultados y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Resultados
Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	1,000	0,089*
	Sig. (bilateral)		0,043
	N	518	518
Resultados	Coefficiente de correlación	0,089*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,043	
	N	518	518

Lectura del p-valor

P valor $\geq \alpha$: Se acepta H_0

P valor $< \alpha$: Se rechaza H_0

e. Toma de decisiones

Dado que el p-valor es 0,043, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre los resultados y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,089, cifra que determina la relación como positiva débil, es decir, si la dimensión resultados presenta mejora la satisfacción del estudiante tiende, en menor medida, a mejorar.

DISCUSIÓN

En primer lugar, los resultados obtenidos en la presente investigación declaran que existe relación entre la variable gestión de calidad y satisfacción estudiantil. Esto se comprobó con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, el cual arrojó el valor de p -valor = 0,006 cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0.120, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la gestión de calidad presenta mejoras la satisfacción del educando se verá favorecida. El resultado obtenido coincide con la investigación académica de Huamán (2017), el cual obtuvo una relación directa y significativa entre las dos variables debido al valor de $\rho=0,816$; de la misma manera, se declara que un 79 % de la muestra define a la calidad del servicio en un término medio y un 64 % de estudiantes señala que su satisfacción no es una buena en su totalidad; por lo tanto, el nivel de calidad educativa es trascendental para la satisfacción del estudiante, ya que es un aspecto que contribuye a la mejora del servicio. También, el resultado obtenido coincide con el trabajo de Guevara (2019), de acuerdo a la cifra de Rho de Spearman=0,746, se concluye la existencia de una correlación positiva alta entre las variables; además, el servicio que brinda la Universidad Peruana de los Andes no es de calidad alta, ya que obtiene una puntuación promedio de 3,10 en una escala del 1 al 5. De la misma manera, con el trabajo de Vetri (2019) titulado *Student Satisfaction on Service Quality Servqual in Indian Management Education A Study with Reference to Business Management Students in Sikkim India*, donde se obtuvo una cifra de 0,730, valor que determina una relación positiva, es decir, al tener un servicio de calidad mediante una gestión adecuada, los estudiantes reconocen su nivel de satisfacción y ambas variables tiene una relación positiva. Como se ha visto, los resultados obtenidos en los trabajos expuestos poseen un rasgo en común, la mayoría del alumnado universitario no se siente, en su totalidad, satisfecho con los servicios brindados de la institución; asimismo, califican a la gestión del servicio con un nivel regular, es decir, se debe mejorar y actualizar aspectos que contribuyan a una enseñanza de calidad para los futuros profesionales.

Sin embargo, los resultados no coinciden en su totalidad con el trabajo de Morales (2022), quien menciona que la relación entre los servicios educativos y satisfacción estudiantil posee una correlación positiva pero baja, según la cifra del coeficiente de Pearson = 0,386, nivel positivo bajo. Esto podría ser consecuencia de que los alumnos no poseen una visión clara respecto al servicio impartido por la institución, esto debido a la falta de participación e involucramiento del usuario ante los servicios.

Con referencia al resultado obtenido en la presente investigación, la relación entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil es significativa, debido que, para cubrir en su totalidad, las necesidades de los alumnos se debe ofrecer un servicio que cumpla con todos los estándares de calidad. Surdez-Perez (2018) menciona que la gestión de calidad es un aspecto relevante para el educando que pretende ganar el conocimiento y la educación del docente en el aula cumpla con sus expectativas con rasgos académicos y sociales. De la misma manera, Nolasco-Mamani (2024) señala que al abordar los niveles de satisfacción estudiantil con referencia a la gestión de calidad es importante que se analice de manera integral diversos factores que influyen, necesariamente, en las expectativas del usuario, como el compromiso de los agentes educativos, uso de herramientas digitales para potenciar la autoeficacia de los estudiantes. Por todo lo dicho, la gestión de calidad y satisfacción estudiantil son variables que tienen una relación significativa, ya que son rasgos asociados al estudiante, el cual requiere de un servicio de calidad mediante una enseñanza adecuada a los nuevos enfoques de la sociedad; también es relevante el estudio de nuevos rasgos que repercutan a la satisfacción del alumno con el objetivo de mejorar su experiencia universitaria y su formación profesional.

En segundo lugar, los siguientes hallazgos son de la primera hipótesis específica del trabajo de investigación. Dado que el p-valor es 0,147, cifra mayor al nivel de significancia (0,05); por eso, se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe una relación significativa entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. El hallazgo tiene similitud con la investigación de Moran (2019), ya que, según el coeficiente de correlación (0,304), es un valor que equivale a una relación positiva, pero moderada, es decir, existen otros rasgos de mayor relación que influyen, necesariamente, en la satisfacción estudiantil; asimismo, el 87 % de los estudiantes afirma que su nivel de satisfacción estudiantil respecto a la dimensión de liderazgo es regular. Por otro lado, el

trabajo de Gutiérrez (2021) no coincide con los resultados propuestos, ya que, de acuerdo a la cifra de Rho de Spearman = 0,801, la correlación es positiva y alta, es decir, si el nivel de liderazgo mejora la satisfacción estudiantil aumentará; de la misma manera, casi la mitad de la muestra total (47 %) señala que casi siempre se si tiene satisfechos con el servicio, pero existen mejoras que deben aplicarse en la institución.

Según el contenido teórico, los hallazgos que se obtuvieron permiten aclarar que, según Lopez (2024), el estudio de liderazgo se debe a personas que puedan ser líderes comprometidos, los cuales acepten retos, impartan valores e involucren a todos los agentes incluyendo a los estudiantes; además, el líder trabaja para fomentar un adecuado clima institucional y logro de objetivos institucionales; por ello, es preciso recalcar que la tarea del líder no es autónomo, sino debe trabajar con sus coordinadores, los cuales, conducen actividades que mejoran el desarrollo académico. Es decir, el aspecto del liderazgo va más allá de un solo líder, ya que es un trabajo en conjunto y este debe ser analizado de manera grupal en base a la distribución de roles, seguimiento y motivación. Respecto a ello, Vallenas (2024) señala que uno de los factores sociales que guardan relación estrecha con la satisfacción estudiantil son las relaciones con los superiores, es decir, el vínculo laboral que se debe tener con los demás agentes está ligado al intercambio de ideas, valoraciones y orientaciones antes posibles problemáticas o conflictos. Con lo dicho, es importante que la capacidad de liderazgo debe ser estudiado desde una perspectiva social, ya que es un trabajo de cooperación y participación de todos los agentes educativos con el objetivo de alcanzar metas académicas y demostrar un servicio de calidad a todos los educandos.

En tercer lugar, el presente hallazgo está asociado a la segunda hipótesis específica del trabajo de investigación. En primera instancia, el p-valor es 0,026 cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la planeación estratégica y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0.098, cifra que determina la relación como positiva débil, es decir, si la dimensión de planeación estratégica presenta mejoras la satisfacción del educando, en menor medida, será mejor. Además, cerca de la mitad de los estudiantes consideran un nivel medio en satisfacción respecto a la dimensión planeación estratégica. Los resultados coinciden con el trabajo de Buitrago-

Suescún (2017), quien señala que más de la mitad de los estudiantes considera en un nivel medio su satisfacción acorde a la gestión estratégica que llevan los directivos de la institución. Por otro lado, Pérez-Prez y Rivera-Mamani (2023) demuestra la existencia de relación directa entre las variables debido a la cifra de $p\text{-valor}=0,000$ valor menor al nivel de significancia; por eso, se recomienda que la institución debe velar por una buena relación entre todos los agentes educativos para que se pueda mejorar la dimensión en mención, al poseer estos aspectos de un buen vínculo lleva al estudiante sentirse más satisfechos.

Según el contenido teórico, Bellido (2024) señala que la dimensión de planeación estratégica debe ser estudiada en base a las acciones administrativas y académicas en donde se involucren todos los agentes educativos. Asimismo, Olivera-Vega (2022) determina que la dimensión presente debe ser analizada con la innovación, son dos rasgos que deben ser estudiado en conjunto, debido a que forman un enfoque educativo dinámico y versátil en la nueva información de conocimientos en la sociedad. Es decir, la planeación estratégica no es el único factor que repercute al nivel de satisfacción, ya que la gestión de innovación tiene un mejor enfoque ante el servicio educativo y este rasgo trabaja con la sociedad, institución y nuevas tecnologías para la aplicación de estrategias y actividades actualizadas en la enseñanza y aprendizaje.

En cuarto lugar, los resultados de la tercera hipótesis específicas de la presente investigación. Dado que el $p\text{-valor}$ es 0,003, cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre el enfoque en el cliente y mercado y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.129, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión enfoque en el mercado y los clientes presenta mejoras la satisfacción del educando se verá favorecida. Según el hallazgo presentado, Raza y Carrillo (2022) señala que el conjunto de universidades son parte del mercado de servicios y, por lo tanto, deben cubrir las expectativas de sus clientes (alumnos), quienes son los receptores de estos servicios académicos brindados dentro del contexto universitarios, es así que se otorga una educación de calidad debidamente actualizada ante los nuevos avances de la sociedad y del mercado. Asimismo, Sánchez (2018) declara que la satisfacción esta, netamente, relacionada al enfoque del mercado y clientes ya que para

obtener éxito en el mercado académico se debe brindar el mejor servicio al cliente con el propósito de satisfacer todas sus expectativas. Sin embargo, según Pereira (2021), el enfoque del mercado y clientes deben estar sujetas en la misión institucional para que los usuarios puedan insertarse totalmente en el contexto universitario y puedan aceptar su servicio de educación. Por consiguiente, el resultado presente confirma que la satisfacción estudiantil guarda una relación estrecha con el enfoque que debe tener la universidad ante el mercado escolar y las expectativas del cliente, con ello, se pretende cumplir todas las metas institucionales y sobresalir en el campo académico.

En quinto lugar, respecto a los resultados de la cuarta hipótesis específica de la presente investigación, dado que el p-valor es 0,001, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.141, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión análisis de la información presenta mejora, la satisfacción del estudiante será mejor. Este hallazgo guarda relación con el trabajo de investigación de Moran (2019), en el resultado de su hipótesis específica declara bajo la correlación de Spearman la existencia de una correlación positiva moderada, con una cifra de 0,431. Es decir, ambas variables tienen una asociación cercana y son aspectos que pretenden contribuir a un buen servicio educativo.

Respecto al contenido teórico, Valenzuela y Rosas (2015) señala la relevancia de esta dimensión y cómo esta repercute al nivel de satisfacción estudiantil, debido a la importancia del análisis e información que obtienen tras las evaluaciones; de acuerdo a ello, la posibilidad de actualizar y mejorar las herramientas y metodologías es alta, ya que, con estas, el desarrollo del educando es sobresaliente. Por consiguiente, este resultado resalta la necesidad de actualizar metodologías y herramientas con el fin de optimizar el desarrollo académico y generar impacto con una adecuada gestión educativa.

En sexto lugar, se presenta los hallazgos de la quinta hipótesis específica de la investigación. Dado que el p-valor es 0,003, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. Asimismo, presenta un

coeficiente de correlación de 0,131, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión enfoque a los recursos humanos presenta mejora la satisfacción del estudiante, tiende a ser mejor. El presente resultado guarda relación con Molina et al. (2021), el cual señala que los hallazgos son favorables en relación a los recursos humanos, ya que así se establece procesos que contribuyen al logro de metas institucionales, es decir, las oficinas administrativas y los demás agentes educativos son trascendentes para una comunicación fluida, integración asertiva y dirección de recursos. Por consiguiente, es importante implementar estrategias debidamente estructuras para que impacte el nivel de satisfacción estudiantil; esto implica la actualización constante del personal educativo de la universidad para garantizar la calidad educativa.

En el marco teórico, los resultados se vinculan con lo que afirma Cevallos et al. (2021), ya que la calidad del servicio educativo superior es un tema de relevancia en cualquier país; por ello, la evaluación constante y los planes de mejora son rasgos que permiten alcanzar los niveles de excelencia educativa y, no los elementos tangibles sino que, también, los recursos humanos, por ejemplo, los docentes, administrativos, directivos y estudiantes, la relación y trabajo colaborativo debe ser el adecuado para el desarrollo de actividades dentro de la institución. Por consiguiente, es necesario fomentar políticas institucionales que prioricen el bienestar y enfoque profesional de los actores educativos. Asimismo, el fortalecimiento de una comunicación efectiva y actividades de liderazgo inclusivo se convierten en pilares fundamentales para el logro de las metas institucionales.

En séptimo lugar, respecto a los resultados de la sexta hipótesis específica del presente trabajo de investigación, dado que el p-valor es 0,000, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. También presenta un coeficiente de correlación de 0,161, cifra que determina la relación como positiva media, es decir, si la dimensión gestión de procesos presenta mejora la satisfacción del estudiante, será mejor. El resultado coincide con el trabajo de Cruz (2020), quien señala que, de acuerdo a la cifra de $r=0,765$, se tiene una correlación positiva, es decir, se debe cuidar cada aspecto en la ejecución de actividades entre todos los actores educativos para que se pueda reflejar un resultado acertado ante las

expectativas de los estudiantes; asimismo, es preciso declarar que más de la mitad de los estudiantes encuestados (57,1 %) en el estudio se siente muy satisfecho con el servicio que brinda la Universidad Nacional de Jaén, solo el 2 % se siente insatisfechos y, con referencia a la gestión administrativa, el 74 % de los alumnos se ubica en un nivel bueno. Estas cifras demuestran el resultado de un buen trabajo colaborativo entre todos los agentes académicos que velan por el servicio educativo.

En el aspecto teórico, los resultados se vinculan con lo que señala Intriago-Cedeño et al. (2024), ya que ratifica la importancia de evaluar constantemente el nivel de satisfacción estudiantil antes los diversos aspectos universitarios. Con ello, se puede identificar algunas deficiencias y realizar una propuesta de mejor a favor de los alumnos (clientes). De la misma manera, Cordero (2019) declara la relevancia de la gestión de procesos, ya que este aspecto permite al contexto universitarios trabajar de manera colaborativa, teniendo un mapa de procesos enfocados a la mejora institucional. Además, estas actividades siempre están enfocados en los clientes y en los posibles errores que se puedan cometer para mejorarlos mediante la optimización de recursos. Por lo tanto, resulta indispensable establecer mecanismos que permitan medir de manera periódica el impacto de estas acciones en la experiencia estudiantil. Esto no solo garantiza una mejora continua, sino que también fortalece la percepción institucional.

En octavo lugar, con relación a los resultados de la séptima hipótesis específica de la investigación, dado que el p-valor es 0,043, cifra menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre los resultados y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,089, cifra que determina la relación como positiva débil, es decir, si la dimensión resultados presenta mejora la satisfacción del estudiante, tiende, en menor medida, a mejorar. El resultado guarda relación con el trabajo de Gutiérrez (2022), quien declara que existe una correlación positiva entre los resultados de la calidad del servicio y satisfacción estudiantil con una cifra de $Rho=0,835$. Por otra parte, según Hoyos (2019) declara la existencia de una correlación en un nivel bajo en los cadetes de la escuela militar de Tacna, con un valor de $Z=-2,990$. Asimismo, es relevante señalar que un gran número de estudiantes (82,4 %) señala que su nivel de satisfacción es bajo y solo el 3 % declara un nivel alto. Estas cifras resaltan la importancia que debe tener la

institución para ejecutar planes de mejora que motiven y mejoren los niveles de satisfacción de los educandos y, con ello, el servicio educativo debe ser de calidad para todos sus clientes.

En un enfoque teórico, Mori (2021) menciona que la motivación central de las instituciones radica en el nivel de servicio educativo que se brinda a sus estudiantes; por ello, se deben cumplir los lineamientos previstos para el cumplimiento de metas de institucionales. También, identificar el resultado de los servicios prestados genera en los actores educativos involucrarse por una mejora constante; con ello, las expectativas de los usuarios se cubren en su totalidad con base a las características de mejora identificadas en constantes evaluaciones. Por consiguiente, es fundamental implementar sistemas de retroalimentación que permitan evaluar continuamente las necesidades y expectativas de los estudiantes ante los resultados previstos. Esto garantiza que las instituciones puedan adaptarse de manera proactiva a los cambios y desafíos del entorno educativo.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, las conclusiones son las siguientes:

1. Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,006 cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,120, cifra que determina la relación como positiva media.
2. No existe una relación significativa entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,147 cifra mayor al nivel de significancia (0,05); por eso, se acepta la hipótesis nula.
3. Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,026 cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,098, cifra que determina la relación como positiva débil.
4. Existe una relación significativa entre el enfoque en el cliente y mercado y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,003 cifra menor al nivel de significancia (0,05), por eso, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0,129, cifra que determina la relación como positiva media.
5. Existe una relación significativa entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,001, cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0,141, cifra que determina la relación como positiva media

6. Existe una relación significativa entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,003, cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0,131, cifra que determina la relación como positiva media.
7. Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,000 cifra menor al nivel de significancia (0,05); por eso, se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,161, cifra que determina la relación como positiva media.
8. Existe una relación significativa entre los resultados y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024, dado que el p-valor es 0,043, cifra menor al nivel de significancia (0,05); por ende, se rechaza la hipótesis nula. De la misma manera, presenta un coeficiente de correlación de 0,089, cifra que determina la relación como positiva débil.

RECOMENDACIONES

1. A todos los actores educativos universitarios, trabajar de manera colaborativa para la mejora en el servicio institucional, con el propósito de mejorar la satisfacción estudiantil. A los directivos de la universidad, planificar adecuadamente diversas actividades que cumplan con los estándares de calidad, además de evaluar y aplicar planes de mejora ante posibles deficiencias. Al área administrativa, cumplir con el tiempo adecuado en el desarrollo de procesos de tramites de los alumnos, de la misma manera, atender de manera proactiva y asertiva a las consultas formales. A los docentes, actualizar y planificar de manera adecuada las sesiones académicas con el fin de que los alumnos puedan ser profesionales capaces en desenvolverse en la presente sociedad. A los estudiantes, comprometerse en cada actividad universitaria, aprender de manera significativa con los saberes que va adquiriendo durante los años universitarios. Asimismo, se recomienda a los futuros investigadores que decidan seleccionar la temática gestión de calidad, emplear un aspecto específico (gestión de innovación, liderazgo, recursos humanos, etc.) para que la investigación tenga un análisis profundo asociado a los factores que intervienen y guardan relación con la satisfacción estudiantil.
2. A los directivos de la institución, fortalecer sus habilidades de líder, mediante programas de comunicación efectiva, toma de decisiones y liderazgo transformación con el propósito de potenciar el trabajo colaborativo entre los agentes educativos.
3. A todos los actores educativos, fomentar la integración de todos los agentes, mediante estrategias participativas en donde se involucren directivos, docentes, estudiantes y administrativos con el fin de promover el compromiso colectivo, comunicación y el desarrollo de su respectivo rol en la institución para el logro de metas institucionales.
4. A los directivos de la Escuela Profesional de Educación se recomienda realizar evaluaciones periódicas de satisfacción estudiantil mediante encuestas y grupos focales para medir su nivel de satisfacción con los servicios académicos,

administrativos, extracurriculares, con el fin de recopilar datos necesarios para la mejora de procesos futuros en el servicio educativo.

5. A los directivos, implementar sistemas de gestión de datos verídicos, mediante el desarrollo e integración de plataformas digitales, las cuales permitan la recolección, almacenamiento y análisis de datos en tiempo real sobre los pasos que se den en cada proceso educativo y administrativo, esto facilitará en la toma de decisiones ante futuras actividades académicas.
6. A los directivos, fomentar el desarrollo de programas de formación en competencias blandas (comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, empatía), esenciales para mejorar la interacción y el rendimiento del personal dentro de la universidad, para que los docentes y estudiantes puedan participar.
7. Ante la gestión de procesos, se recomienda a los directivos y docentes el mapeo y optimización de los procesos claves dentro de la universidad, desde el aspecto administrativo hasta los procesos académicos para identificar ineficiencias y oportunidades de mejora. Asimismo, implementar un plan de optimización continua mediante el uso de tecnología.
8. Ante los resultados, se recomienda implementar un sistema de medición del desempeño, establecer indicaciones de desempeños claros que midan la satisfacción del cliente y aspectos como la eficiencia en los procesos, calidad educativa y el impacto que genera los programas institucionales, todo ello, mediante un análisis continuo por parte del área administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, O. y Cofré, D. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40), 38-59.
<https://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i40.4862>
- Almoether, R. (2020). Effectiveness of blackboard and Edmodo in selfregulated learning and educational satisfaction. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 21(2), 126-140. <http://doi.org/10.17718/>
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación REICE*, 13(2), 5-26.
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/668275>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S. y Diaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios Redalyc. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25(90). 631- 642.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Anyango, K. E., Ngui, T., Mulili, B. y Achuora, J. (2018). Effect of total quality management practices on student satisfaction in public universities in Kenya. *Global Scientific Journals*, 6(8), 554-572. <https://acortar.link/miip>
- Anyango, K. E., Ngui, T., Mulili, B. y Achuora, J. (2018). Effect of total quality management practices on student satisfaction in public universities in Kenya. *Global Scientific Journals*, 6(8), 554-572. <https://acortar.link/miip>
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Baca, A., León, M., Mayta, J. y Bancayán, C. (2014). Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17(3), 35 – 47.
<https://doi.org/10.6018/reifop.17.3.204151>

- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12672/6132>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom
- Benavides, M. y Torres, G. (2024). Revisión documental de la satisfacción estudiantil respecto a la investigación formativa universitaria. *Ciencia y Academia*, (5), 132-150. <https://doi.org/10.21501/2744838X.4542>
- Blázquez Resino, J. J., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I. y Gutiérrez Broncano, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-antiores/2013/re362/re362-17.html>
- Blázquez Resino, J. J., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I. y Gutiérrez Broncano, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-antiores/2013/re362/re362-17.html>
- Buitrago-Suescún, O.Y., Espitia-Cubillos, A.A., y Mejías-Acosta, A.A. (2017). Análisis de factores para la medición de la satisfacción estudiantil en educación superior: Caso ingeniería industrial, Universidad Militar Nueva Granada. *Educación en Ingeniería*, 12(24), 107-112. <http://dx.doi.org/10.26507/rei.v12n24.774>
- Cabrera, L., Corcione, M., Fernández, J. y León, J. (2020). Gestión en la educación, perspectivas renovadoras. *Sello Editorial ESMIC*.
<https://doi.org/10.21830/9789585241459>

- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- Cahuana, J. (2018). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la Investigación* 1(2), 55-68. <https://doi.org/10.17162/rmi.v1i2.758>
- Cahuana, J. (2018). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la Investigación* 1(2). 55-68. <https://doi.org/10.17162/rmi.v1i2.758>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S.A.
- Cárdenas, A. (2016). Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa. *Multifunciones*, 16(2), 194 – 201.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90452745010>
- Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 1-15.
<https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.01>
- Cevallos, J. (2002). El enfoque de sistemas aplicado a la educación. *Investigación Educativa*, 10(7), 43 49.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8150>
- Cevallos, M. G. O. y Baena, M. D. G. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(93), 318-333. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890389>
- Cevallos-Vásquez, A., Echevarría-León, B., Sotomayor-Preciado, A. y Zhunio-Bermeo, F. (2021). Nivel de satisfacción estudiantil de la Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación en una Universidad Ecuatoriana. *Revista Estudiantil CEUS*, 3(1). 13-18. <https://orcid.org/0000-0002-3799-5297>

- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Horizonte de la ciencia*, 4(6). 75 – 81.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.94>
- Cordero, D., Belén, G. y Ortega, J. (2019). Gestión de procesos de negocios (BPM) para el proceso de titulación en la universidad. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU)*, 6(1), 88-96. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.442>
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. Sage Publications.
- Cruz, M. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la universidad nacional de Cajamarca* [Tesis de Maestría]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3987>
- Dewi, N. N. (2021). EFFECT OF SERVICE QUALITY MANAGEMENT ON STUDENT SATISFACTION. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 1-11. http://eprints.usm.my/35166/1/BULLETIN_JANUARI_2015_PART_2.pdf
- Dewi, N. N. (2021). EFFECT OF SERVICE QUALITY MANAGEMENT ON STUDENT SATISFACTION. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 1-11. http://eprints.usm.my/35166/1/BULLETIN_JANUARI_2015_PART_2.pdf
- Díaz, A. y Villafuerte, C. (2022). Planeamiento estratégico de la educación. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2). 161-171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Escobar, G. A. T. (2023). Medición de la satisfacción estudiantil en universitarios desde el modelo SERVQUAL. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, 11(1), 1-16
<https://orcid.org/0000-0001-6417-8850>
- Escorcia, O. (2009). *Manual para la investigación: Guía para la formulación, desarrollo y divulgación de proyectos*. Kimpres S.A.S.
- Escorcia, O. (2009). *Manual para la investigación: Guía para la formulación, desarrollo y divulgación de proyectos* (J. Ardila, Ed.; Colombia). Editorial Kimpres S.A.S.

- Fontalvo, J. y De La Hoz, Efraín J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Fontalvo, J. y De La Hoz, Efraín J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Frawley, T., Goh, E. y Law, R. (2019). Quality assurance at hotel management tertiary institutions in Australia: An insight into factors behind domestic and international student satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 31(1), 1-9. <https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1480961>
- Garbanzo, G. (2017). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>
- Gazzola, A. (2021). El compromiso social como fundamento del concepto de universidad pública. *Revista Compromiso Social*, (6), 41-46. <https://camjol.info/index.php/recoso/article/view/13510/15700>
- Gonzalez, R. (2023). *Liderazgo directivo en la satisfacción estudiantil de una institución educativa pública de Huarochirí, 2023* [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121163/Gonzales-ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerra, R. M. y Jaya, A. I. (2016). El papel de los Stakeholders en la gestión de la calidad universitaria: el enfoque de la ISO 9001:2015. *Revista Caribeña de Ciencias sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/stakeholders.html>
- Guerra, R. M. y Jaya, A. I. (2016). El papel de los Stakeholders en la gestión de la calidad universitaria: el enfoque de la ISO 9001:2015. *Revista Caribeña de Ciencias sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/stakeholders.html>

- Guevara, Ivo. (2019). *Gestión de la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de administración y sistemas de la Universidad Peruana Los Andes: Huancayo – 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/6531>
- Guzmán, F. (2016). *Ajustes estructurales y estrategias organizacionales implementadas para una gestión de calidad en una escuela de Educación Básica ubicada en Quito, capital del Ecuador* [Tesis de Maestría].
<http://hdl.handle.net/11285/619712>
- Gutierrez, D. (2021). *Liderazgo directivo y satisfacción estudiantil en el instituto de educación superior pedagógico público “Puquio” Lucanas – Ayacucho 2020*. Universidad César Vallejo. [Tesis de Maestría].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62098>
- Gutierrez, D. (2022). *Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88159>
- Guzman, G. (2020). *La efectividad de la implementación de un modelo de Total Quality Management (TQM) en la mejora de la logística de distribución y el servicio al cliente en la empresa Transportadora del Sur S.A. Arequipa 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/11624>
- Guzman, K. y Vera, M. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9947>
- Henríquez-Coronel, M., Henríquez-Coronel, P., Tubay-Zambrano, F. y Triviño-Sabando, J. (2023). Satisfacción estudiantil respecto a las actividades y contenidos curriculares de la educación en línea ecuatoriana. *Revista de ciencias*

sociales, 8(29), 17-24. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/retrieve/4df1ef75-6948-490c-a7b8-b6dffc53f04f/documento.pdf>

Hernández, G., Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>

Hernandez, R. y Coello, Z. (2008). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. Ciudad de La Habana. Editorial Universitaria.

Hernández, R. y Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill

Hoyos, V. (2019). *Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Cadetes de la Institución Educativa Pública Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el Año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1086>

Huaman, A., Loaiza, Z., Urrutia, M., Cuentas, J. y Velasco, M. (2021). Planificación curricular en la enseñanza universitaria y desempeño profesional de egresados en educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3(5), 2563-2589. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.474

Huaman, E. (2017). *Calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali].

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6162>

Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es

Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es

- Intriago-Cedeño, J. G., Intriago-Cusme, N. E., González-Zambrano, R. V. y Chávez-Vaca, V. A. (2024). Nivel de satisfacción en la gestión de procesos y servicios de la secretaria de Administración Pública. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología E Investigación*. ISSN: 2737-6249., 7(13), 132-141. <https://doi.org/10.46296/ig.v7i13.0157>
- Jabbar, M. N., Hashmi, M. A. y Ashraf, M. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools Regarding Service Quality Management and Its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 41(2), 27-40. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1229439.pdf>
- Jabbar, M. N., Hashmi, M. A. y Ashraf, M. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools Regarding Service Quality Management and Its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 41(2), 27-40. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1229439.pdf>
- Frawley, T., Goh, E. y Law, R. (2019). Quality assurance at hotel management tertiary institutions in Australia: An insight into factors behind domestic and international student satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 31(1), 1-9. <https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1480961>
- Jiménez, A. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6). 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Jiménez, C., Cárdena, A y Intriago, P. (2021). *Nivel de madurez de la calidad bajo la normativa ISO 9004:2018 en la Empresa Pública, Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Ambato (EP-EMAPA-A)* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34008>

- Kim, G. S. (2013). Effect of difference education quality on student satisfaction and student loyalty. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 41(1), 53. <https://doi.org/10.7469/JKSQM.2013.41.1.053>
- Kim, G. S. (2013). Effect of difference education quality on student satisfaction and student loyalty. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 41(1), 53. <https://doi.org/10.7469/JKSQM.2013.41.1.053>
- Kiplagat, A. J. (2016). *Relationship between quality management systems and students' satisfaction in Egerton University, Njoro, Kenya* [Doctoral dissertation, Egerton University]. <https://acortar.link/miip>
- Kiplagat, A. J. (2016). *Relationship between quality management systems and students' satisfaction in Egerton University, Njoro, Kenya* [Doctoral dissertation, Egerton University]. <https://acortar.link/miip>
- Lawrence, J. y McCollough, M. (2004). Implementing Total Quality Management in the Classroom by Means of Student Satisfaction Guarantees. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(2), 235–254. <https://doi.org/10.1080/1478336032000149063>
- Lawrence, J. y McCollough, M. (2004). Implementing Total Quality Management in the Classroom by Means of Student Satisfaction Guarantees. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(2), 235–254. <https://doi.org/10.1080/1478336032000149063>
- Le, D. L., Giang, T. V., Ho, D. K. y Pham-Huynh, H. N. (2023). Factors Affecting the Undergraduate Student's Satisfaction in Short-Term Online Courses: A Case Study of Vietnamese Pedagogical Students. *European Journal of Contemporary Education*, 12(1), 105–117. <https://doi.org/10.13187/ejced.2023.1.105>
- Ley General de Educación. Ley Nro. 28044. (2003). Lima, Perú. En: http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Ley General de Educación. Ley Nro. 28044. (2003). Lima, Perú. En: http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

- Lopez, L. (2024). *Relación entre prácticas de liderazgo transformacional de un grupo de coordinadores académicos y niveles de satisfacción de sus estudiantes con su programa de estudios: el caso de una institución de educación superior privada* [Tesis Doctoral, Centro de Enseñanza Técnica y Superior].
https://repositorio.cetys.mx/bitstream/60000/1807/1/Tesis_LL%c3%b3pez_abril_2024.pdf
- Maggio, M. (2020). Las prácticas de la enseñanza universitarias en la pandemia: de la conmoción a la mutación. *Campus Virtuales*, 2(9). 113 – 122.
<http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/737/419>
- Mahapatra, S. y Khan, S. (2007). A framework for analysing quality in education settings. *European Journal of Engineering Education*, 32(2), 205-217.
https://www.researchgate.net/publication/242074986_A_framework_for_analysing_quality_in_education_settings
- Marcano, P. y Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 10(1), 79-84.
<https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Marcano, P. y Uribe, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación* 10(1), 79-84.
<https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Marcano, P. y Uribe, A. M. (2022). *Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8246>
- Marínez, J., Schifrin, A., Galanti, M., Kabobel, R., Scrocchi, I. y Casse, J. (2020). Estructura y organización académica-administrativa de las universidades nacionales. *Técnica administrativa*, 19(81).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7324781>
- Martínez-Zarzuelo, A., Rodríguez-Mantilla, J. M. y Fernández-Díaz, M. J. (2022). Improvements in climate and satisfaction after implementing a quality management system in education. *Evaluation and Program Planning*, 94.
<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102119>

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, 181-209. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mazumder, Q. H. (2014). Analysis of quality in public and private universities in Bangladesh and USA. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 3(2), 99-108. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1091682>
- Mazumder, Q. H. (2014). Analysis of quality in public and private universities in Bangladesh and USA. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 3(2), 99-108. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1091682>
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa. 5ta edic.* Pearson Educación S.A.
- Mego, A. O. (2013). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012* [Tesis de Maestría].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1360/Rodriguez-Marca-Elard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mego, A. O. (2013). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1360/Rodriguez-Marca-Elard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, A. (2020). Teoría de sistemas, sociedad y educación. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB*. 12(2). <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/349>
- Mera, R. H. C. y Andrade, J. P. (2019). La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí-Ecuador. *Eca Sinergia*, 10(2), 82-95. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i2.1570

- Mera, R. H. C. y Andrade, J. P. (2019). La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí-Ecuador. *Eca Sinergia*, 10(2), 82-95. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i2.1570
- Mireles, M. y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Molina, T., Lizcano, C., Álvarez, S. y Camargo, T. (2021). Student crisis in pandemic. How do university students value virtual education? *Conrado*, 17(80), 283-294. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300283&lng=es&tlng=en.
- Morales, L. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104100>
- Morales, M. y Chávez, J. (2020). Planeación y proyección de metas: su importancia en la adaptación a la vida universitaria. *Revista Electrónica sobre educación media y superior*, 7(14), 62 - 77. <https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/296/324>
- Moran. (2019). *Percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración* [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7218>
- Mori, D. F. y Palomino, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Muntanet, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista andaluza de patología digestiva*. 33(3). pp. 221-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3270590>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U

- Nolasco-Mamani, M. A., Choque-Salcedo, R. E., Choque-Salcedo, C. y Villalba-Condori, K. O. (2024). El papel de la autoeficacia como mediador entre factores educativos y la satisfacción estudiantil. Evidencia desde un modelo de ecuaciones estructurales. *Formación universitaria*, 17(6), 67-78.
<https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062024000600067>
- Ojeda, M. (2013). La planificación estratégica en las instituciones de educación superior mexicanas: De la retórica a la práctica. *Revista de investigación Educativa*. 16. 119-129. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283128328007>
- Olivero-Vega, E., Vega-Sampayo, Y., Acosta-Prado, J. y Castro-Miranda, A. (2022). Relationship between innovation management and student satisfaction with their well-being at university. *Formación universitaria*, 15(4), 9-20.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000400009>
- Olivero-Vega, E., Vega-Sampayo, Y., Acosta-Prado, J. C. y Castro-Miranda, A. (2022). Relación entre la gestión de la innovación y la satisfacción estudiantil en el área de bienestar universitario. *Formación universitaria*, 15(4), 9-20.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000400009>
- Olórtegui-Alcalde, L., Deroncele-Acosta, A., Romero-Salas, M., Aguilar-Morante, W. y Olórtegui-Alcalde, O. (2023). The university student as customer: relationship with student satisfaction and academic performance. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(3), 535-544.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000300535&lng=es&tlng=en
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

- Organización Internacional de Normalización. (2018). Gestión de la calidad – Calidad de una organización – Orientación para lograr el éxito sostenido (ISO 9004). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). Gestión de la calidad – Calidad de una organización – Orientación para lograr el éxito sostenido (ISO 9004). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
- Organización Internacional para la Normalización. (2018). *Norma Internacional ISO 9004:2018. Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido.*
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palma, R. y Libien, Z. (2020). Sistema de Gestión de la calidad en la Universidad Pública, factor que asegura la calidad educativa. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 6(2). <https://www.eumed.net/rev/rilco/06/gestion-calidad-universidad.html>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pereira, O. A. (2021). La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil. *Apuntes Universitarios*, 11(3), 226–240. <https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>

- Pérez-Pérez, J. F. y Rivera-Mamani, F. A. (2023). La administración estratégica y la satisfacción estudiantil en la Universidad Privada San Carlos. *Revista Amazónica De Ciencias Sociales*, 2(1), e229.
<https://doi.org/10.55873/racs.v2i1.229>
- Puleo-Puleo, D., Garcia-Rojas, E. y Serrano-Rivera, M. (2016). Satisfacción de estudiantes de medicina con un hospital simulado en universidad del valle de México. *Horizonte Sanitario*, 15(3), 135-142.
<https://doi.org/10.19136/hs.v15i3.1241>
- Raza, D. y Carrillo, E. (2022). Crítica a la satisfacción estudiantil como parámetro de calidad en la educación superior. *Cuadernos Universitarios*, 15, pp. 31-40.
<https://doi.org/10.53794/cu.v15i15.509>
- Razinkina, E., Pankova, L., Trostinskaya, I., Pozdeeva, E., Evseeva, L. y Tanova, A. (2018). Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution. *In E3S web of conferences*, 33.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/20183303043>
- Razinkina, E., Pankova, L., Trostinskaya, I., Pozdeeva, E., Evseeva, L. y Tanova, A. (2018). Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution. *In E3S web of conferences*, 33.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/20183303043>
- Reyes, D., Cadena, A y Rivera, G. (2022). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 10(26), 217-240.
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Reyes, D., Cadena, A. y Rivera, G. (2021). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *INTER DISCIPLINA*. 10(26). 217-240.
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rivera, K. y Tupac, M. (2019). La Norma ISO 21001:2018 –Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *INNOVA* 4 (3.2), 50-62.
<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1190>

- Rodríguez, R., Uribe, J. y Rey de Castro, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179-202.
<https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243.g19845>
- Rodríguez García, J. J. y Torres García, A. S. (2020). *Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía "B" del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%C3%adguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, E. (2019). *La calidad de enseñanza y satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT, en el marco de la acreditación obtenida, Tacna, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1360>
- Rodríguez, E. (2019). *La calidad de enseñanza y satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT, en el marco de la acreditación obtenida, Tacna, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1360>
- Rodríguez, E. (2019). *La calidad de enseñanza y satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT, en el marco de la acreditación obtenida, Tacna, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1360>
- Rodríguez-Ponce, E., Ganga-Contreras, F., Pedraja-Rejas, L y Viancos-Gonzales, P. (2023). Aprendizaje organizacional en las universidades: Un análisis de la producción científica. *Revista Científica*, 3(19).
<http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/606>
- Romero, H., Rela, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa

- Romero, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C. y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, 4(6), 67–73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Sanchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://jairosanchezquintero.com/media/documento/1060320dcfc945079602d3ab14828c67.pdf>
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición: (ed.)*. Universidad Sergio Arboleda Open Access. <https://elibro.net/es/ereader/bibliounjbg/212637?page=132>
- Sánchez, Y. M., Castillo-Pérez, I. y Martínez-Lazcano, V. (2022). Calidad educativa. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(18), 42-44. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/8841>
- Sandoval, M., Surdez, E. y Izquierdo, J. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pre-grado. *Revista Inclusiones*, 223-239. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1724>
- Saravia, J. y Terrones, M. (2017), *¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes?* https://www.researchgate.net/publication/316674942_Como_se_relaciona_la_infraestructura_de_la_escuela_con_los_aprendizajes_de_los_estudiantes
- Singh, S. y Jasial, S. S. (2021). Moderating effect of perceived trust on service quality– student satisfaction relationship: evidence from Indian higher management

- education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(2), 280-304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Singh, S. y Jasial, S. S. (2021). Moderating effect of perceived trust on service quality–student satisfaction relationship: evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(2), 280-304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis: tu proyecto de investigación en un solo día*. Bioestadístico EIRL.
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Surdez-Pérez, Edith Georgina, Sandoval-Caraveo, María del Carmen y Lamoyi-Bocanegra, Clara Luz. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores I*(21). 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores I*(21). 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Thunyachairat, A., a Jangkrajarnng, V. y Theeranuphattana, A. (2024). Critical Success factor of Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), Lean Practice with Thai Automotive Industry. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(1), 630 – 645. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.1.0046>
- Tipian, M. A. S., Tarazona, M. R. P., Alanya-Beltran, J. y Nuñez, G. G. V. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú SA en Los Olivos-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, (5), 210-219. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845017/28071845017.pdf>

- Torrealba, G. (2020). La norma ISO 9004:2018 y la aplicación del cuadro de mando integral para el éxito sostenido. *Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 13(27), 11-25.
<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/3045>
- UNESCO. (2020). *El desarrollo de la educación superior en un mundo cambiante: la perspectiva de la UNESCO*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000372632/PDF/372632spa.pdf.multi>.
- UNESCO. (2020). *Los sistemas de medición y evaluación de la calidad de la educación*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000183651>
- Valenzuela, L. y Rosas, J. (2015). Los criterios Baldrige aplicados a la gestión por calidad total y a la excelencia en el desempeño de la educación universitaria. *Horizontes empresariales*, 6(1), 37– 47. <https://doi.org/10.22320/hem.v6i1.2057>
- Valero, C. (2022). *Subjetivación y poder. Análisis de las prácticas de gobierno del trabajo científico-académico en una institución de educación superior* [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo].
<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/jspui/bitstream/231104/2844/1/AT26501.pdf>
- Vallenas, V. (2024). *Factores relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores millennials en America Latina*. Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de grado].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16295/Factores_VallenasMunoz_Valeria.pdf?sequence=1
- Vetri, M. (2019). *Student Satisfaction on Service Quality Servqual in Indian Management Education A Study with Reference to Business Management Students in Sikkim India*. [Tesis de Maestría, SRM University Created and maintained by INFLIBNET Centre]. <http://hdl.handle.net/10603/303340>
- Villagra, G. J. (2024). La organización académica en la universidad. Los desafíos de una gestión compleja. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas*, 33(2), 75–78. <https://doi.org/10.30972/rfce.3327904>

Zhang, L. y Diao, P. (2023). Teaching quality management of physical education specialty in China and Ukraine. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 12(2), 1051–1058.
<https://doi.org/10.11591/ijere.v12i2.24090>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones/ Indicadores	Instrumentos	Metodología
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:	Dimensión 1: Liderazgo - Indicador 1: Liderazgo organizacional. - Indicador 2: Responsabilidad social.	“Cuestionario de Modelo de Excelencia Baldrige” (Garza et al, 2014)	Tipo: - Según la finalidad es básica - Según el manejo de datos es cuantitativa - Según la intervención es sin intervención - Según el control de medición es retrospectiva Diseño: Transversal Nivel: Relacional Población: 1015 estudiantes universitarios de la escuela profesional de Educación (fuente: DASA UNJBG) Muestra: 518 estudiantes.
¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?	Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.	Gestión de calidad.	Dimensión 2: Planeamiento estratégico - Indicador 1: Desarrollo de la estrategia. - Indicador 2: Despliegue de la estrategia.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específica		Dimensión 3: Enfoque en el mercado y los clientes - Indicador 1: Conocimiento del mercado y el cliente. - Indicador 2: Relaciones con el cliente y la satisfacción.		
a. ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?	a. Comprobar de qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación en una universidad de Tacna, 2024.	a. El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación en una universidad de Tacna, 2024.		Dimensión 4: Información y análisis - Indicador 1: Dimensión y análisis del rendimiento organizacional. - Indicador 2: Gestión de la información y del conocimiento.		
b. ¿De qué manera la planeación estratégica se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?	b. Comprobar de qué manera la planeación estratégica se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.	b. La planeación estratégica se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.		Dimensión 5: Enfoque a los recursos humanos - Indicador 1: Sistemas de trabajo. - Indicador 2: Aprendizaje y motivación del empleado. - Indicador 3: Bienestar y satisfacción del empleado		
	c. Comprobar de qué manera el enfoque en el cliente y mercado se relacionan con la	c. El enfoque en el cliente y mercado se relacionan significativamente con la		Dimensión 6: Gestión de los procesos - Indicador 1: Bienestar y satisfacción del empleado - Indicador 2: Procesos de transporte - Indicador 3: Resultados enfocados en el cliente.		
				Dimensión 7: Resultados del negocio - Indicador 1: Resultados en los productos y servicios. - Indicador 2: Resultados de la efectividad organizacional.		

<p>c. ¿De qué manera el enfoque en el cliente y mercado se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?</p> <p>d. ¿De qué manera la información y análisis se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?</p> <p>e. ¿De qué manera el enfoque a los recursos humanos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?</p> <p>f. ¿De qué manera la gestión de los procesos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?</p> <p>g. ¿De qué manera los resultados se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024?</p>	<p>satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>d. Comprobar de qué manera la información y análisis se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>e. Comprobar de qué manera el enfoque a los recursos humanos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>f. Comprobar de qué manera la gestión de los procesos se relaciona con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>g. Comprobar de qué manera los resultados se relacionan con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p>	<p>satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>d. La información y análisis se relacionan significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>e. El enfoque a los recursos humanos se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>f. La gestión de los procesos se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p> <p>g. Los resultados se relacionan significativamente con la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación de una universidad de Tacna, 2024.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción estudiantil.</p>	<p>Dimensión 1: Enseñanza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes. - Indicador 2: Sistema de evaluación utilizado. - Indicador 3: Metodología de enseñanza. - Indicador 4: Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza. - Indicador 5: El contenido de los programas. <p>Dimensión 2: Organización académica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: La organización del tiempo. - Indicador 2: Facilidad de comunicación con los docentes. - Indicador 3: La facilidad de comunicación con el personal administrativo - Indicador 4: Acción tutorial. <p>Dimensión 3: Vida universitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo. - Indicador 2: El acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación. - Indicador 3: Formación de habilidad y rasgos personales. <p>Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Habitabilidad de las instalaciones. - Indicador 2: Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. - Indicador 3: Adecuadas instalaciones deportivas. - Indicador 4: Buen servicio bibliotecario. - Indicador 5: Adecuado funcionamiento de los cafetines. - Indicador 6: Adecuado funcionamiento de los servicios de cómputo. - Indicador 7: Igualdad de oportunidades para participación de actividades. - Indicador 8: Seguridad de las instalaciones 	<p>“Cuestionario de Satisfacción estudiantil universitaria” (Martínez y Mejías, 2009)</p>	<p>Técnicas: Encuestas</p>
--	--	--	--	--	---	--------------------------------

Anexo 2: Instrumento de recolección: satisfacción estudiantil

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Ana Alondra Paredes Cohaila, egresada de la Maestría en Gerencia y Administración Educativa de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada “GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024”, es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Consentimiento

Para participar en la presente investigación lo invito a brindar su consentimiento informado.

Sí, acepto	No acepto
------------	-----------

Datos relevantes

Escuela profesional: _____ Especialidad: _____ Semestre: _____

Instrucciones

Marque con una “x” una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Se siente satisfecho con:		1	2	3	4	5
Enseñanza	1. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.					
	2. El sistema de evaluación pedagógica utilizado.					
	3. La metodología de enseñanza es apropiada.					
	4. La universidad incorpora nuevas tecnologías de enseñanza.					
Organización académica	5. Los planes de estudio son actualizados periódicamente					
	6. El cronograma académico y administrativo actualizado.					
	7. La comunicación docentes - estudiantes.					
	8. La comunicación con el personal administrativo.					
	9. La atención tutorial de la universidad.					
	10. La formación práctica y convenios con las empresas que tiene la universidad.					
Vida universitaria	11. La promoción de manifestaciones culturales, deportivas y de recreación.					
	12. La formación de habilidades y desarrollo personal.					
Infraestructura y servicios universitarios	13. Las instalaciones de la universidad.					
	14. La distribución física de la universidad.					
	15. Los espacios deportivos dentro de la universidad.					
	16. El servicio de biblioteca.					
	17. El servicio de cafetín para el refrigerio de los estudiantes.					
	18. Los servicios de cómputo y aulas virtuales.					
	19. La promoción de igualdad de oportunidades en la participación de concursos e investigaciones.					
	20. La seguridad de las instalaciones de la universidad.					

Anexo 3: Instrumento de recolección: gestión de calidad

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Ana Alondra Paredes Cohaila, egresada de la Maestría en Gerencia y Administración Educativa de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada “GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024”, es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Consentimiento

Para participar en la presente investigación lo invito a brindar su consentimiento informado.

Sí, acepto	No acepto
------------	-----------

Datos relevantes

Escuela profesional: _____ Especialidad: _____ Semestre: _____

Instrucciones

Marque con una “x” una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

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

	Ítem	1	2	3	4	5
Liderazgo	1. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la misión de la universidad.					
	2. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la visión de la universidad.					
	3. Cree usted que se cumplen efectivamente los valores institucionales de la universidad.					
	4. Cree usted que los directivos promueven un ambiente cómodo para brindar un servicio de calidad					
	5. Considera usted que los directivos comparten información sobre los objetivos de la universidad.					
	6. Cree usted que los directivos (líderes de la universidad) son receptivos a las opiniones de los estudiantes.					
Planeación estratégica	7. Usted considera que el planeamiento estratégico a futuro de la universidad contempla la realidad institucional actual.					
	8. Cree usted que la universidad estimula y promueve las ideas de innovación e investigación.					
	9. Cree usted que los planes institucionales de la universidad son beneficiosos para los estudiantes.					

	10. Usted considera que la universidad está progresando y ganando prestigio a nivel local.					
	11. A su parecer la universidad es flexible y puede hacer cambios rápidamente cuando se necesitan					
Enfoque en el mercado y los clientes	12. Se siente usted importante y valorado por la universidad.					
	13. Usted considera que la universidad está atenta en satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes.					
	14. Se cuenta con encuestas anuales de satisfacción estudiantil.					
Análisis de la información	15. Usted considera que la universidad brinda servicios de calidad.					
	16. Usted tiene a disposición diversos medios (buzón de sugerencias, página web, libro de reclamaciones) para sugerir mejoras en el servicio.					
	17. Considera usted que recibe toda la información para desarrollarse en las carreras profesionales					
	18. Usted considera que la universidad brinda información transparente a la comunidad universitaria.					
Enfoque a los recursos humanos	19. Usted cree que todos los que trabajan en la universidad conforman un gran equipo.					
	20. Usted considera que la universidad estimula a docentes y administrativos para que mejoren su desempeño laboral.					
	21. Usted cree que los docentes y administrativos son reconocidos por su trabajo.					
	22. A su consideración la universidad brinda un ambiente seguro y favorable.					
Gestión de los procesos	23. Se cuenta con infraestructura e información necesaria en tu carrera profesional.					
	24. Se cuenta con procesos para el desarrollo de las clases.					
	25. Se cuenta con información oportuna sobre los procesos académicos y currículo de estudio para nuestra carrera.					
	26. Usted está preparado para insertarse de forma competitiva al mercado laboral.					
Resultados	27. Usted se siente satisfecho con el soporte de la dirección y docente en la universidad.					
	28. Usted considera que la universidad cuenta con los docentes, infraestructura y personal de servicio adecuado.					
	29. Usted cree que la universidad respeta las leyes y reglamentos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria					
	30. A su parecer la universidad practica normas y éticas.					
	31. Usted cree que la universidad realiza trabajos comunitarios (proyección social).					
	32. Usted considera que la universidad tiene un ambiente adecuado para estudiar.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Declaración jurada de autorización.

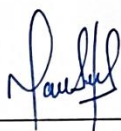
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Ana Alondra Paredes Cohaila identificada con DNI. N° 71391347, egresada de la Maestría en Gerencia y Administración de la Educación de la UNJBG declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Grado de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la educación.

a) Acceso abierto; tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

b) Acceso restringido; solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida deberá sustentar las razones. Si fuera admitida bajo esta modalidad, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.

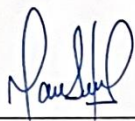


Ana Alondra Paredes Cohaila

Anexo 5: Declaración jurada de autoría.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Ana Alondra Paredes Cohaila identificada con DNI° 71391347, egresada de la Unidad de Posgrado de la Maestría en Gerencia y Administración de la Educación declaro bajo juramento ser autora del Trabajo de Investigación denominado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024** Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y los reglamentos de autenticidad.



Ana Alondra Paredes Cohaila

Anexo 4: Validación de instrumentos por jurados expertos: Cuestionario de Percepción de la calidad



PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del juez experto	: Edith Cristina Salamanca Chura _____
1.2. Profesión	: Licenciada en Ciencias de la Educación _____
1.3. Grado académico	: Doctora en Ciencias de la Educación _____
1.4. Institución donde labora	: Univ. Nacional Jorge Basadre Grohmann _____
1.5. Cargo que ocupa	: Docente _____
1.6. ORCID	: 0000-0002-6512-8385 _____
1.7. Nombre del instrumento evaluado	: Cuestionario de Percepción de la Gestión de Calidad _____
1.8. Autor (es) del instrumento	: Ana Alondra Paredes Cohaila _____

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado es apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos o conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de ítems son suficientes para la medición.					X
6. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y valores permiten conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretender conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre variables, indicadores e ítems.				X	

CONTEO POR CATEGORÍA DE RESPUESTA	0	0	0	16	20
	A	B	C	D	E
Fórmula de cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC)	Aplicación del CVC				Puntaje final
$cvc = \frac{(1 * A) + (1 * B) + (1 * C) + (1 * D) + (1 * E)}{40}$	$cvc = \frac{(1 * 0) + (1 * 0) + (1 * 0) + (1 * 16) + (1 * 20)}{40}$				$cvc = 0.9$

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Intervalo	Categoría	Decisión (X)
0.00 – 0.60	No favorable	
0.61 – 0.70	Requiere mejorar	
0.71 – 1.00	Favorable	X

IV. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Lugar y fecha: Tacna, 29 de octubre de 2024


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
DNI: 00496575



PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del juez experto	: Silvia Millagritos Bazán Velásquez
1.2. Profesión	: Licenciado en educación
1.3. Grado académico	: Dra. En Ciencias de la educación
1.4. Institución donde labora	: <u>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann</u>
1.5. Cargo que ocupa	: <u>directora de carrera profesional</u>
1.6. ORCID	: 0000-0003-1290-0623
1.7. Nombre del instrumento evaluado	: <u>Cuestionario de Percepción de la Gestión de Calidad</u>
1.8. Autor (es) del instrumento	: <u>Ana Alondra Paredes Cohalla</u>

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado es apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos o conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de ítems son suficientes para la medición.				X	
6. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y valores permiten conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretender conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre variables, indicadores e ítems.				X	

CONTEO POR CATEGORÍA DE RESPUESTA	0	0	0	32	0
	A	B	C	D	E

Fórmula de cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC)	Aplicación del CVC	Puntaje final
$CVC = \frac{(1 \cdot A) + (1 \cdot B) + (1 \cdot C) + (1 \cdot D) + (1 \cdot E)}{40}$	$CVC = \frac{(1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 32) + (1 \cdot 0)}{40}$	CVC = 0.8

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Intervalo	Categoría	Decisión (X)
0.00 – 0.60	No favorable	
0.61 – 0.70	Requiere mejorar	
0.71 – 1.00	Favorable	X

IV. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Lugar y fecha: Tacna 19/11/2024

— FIRMA DEL JUEZ EXPERTO



PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del juez experto : Alca Gómez, Américo
 1.2. Profesión : Licenciado en Educación
 1.3. Grado académico : Magister en Educación
 1.4. Institución donde labora : UNIBG.
 1.5. Cargo que ocupa : Docente
 1.6. ORCID : 0000-0001-6397-1814
 1.7. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario de Percepción de la Gestión de Calidad
 1.8. Autor (es) del instrumento : Ana Alondra Paredes Cohala

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado es apropiado y comprensible.				/	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos o conductas observables.					/
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una presentación ordenada.					/
5. SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de ítems son suficientes para la medición.					/
6. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y valores permiten conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					/
7. CONSISTENCIA	Pretender conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					/
8. COHERENCIA	Existe relación entre variables, indicadores e ítems.					/

CONTEO POR CATEGORÍA DE RESPUESTA	↓	↓	↓	↓	↓
	A	B	C	D	E
	0	0	0	4	35

Fórmula de cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC)	Aplicación del CVC	Puntaje final
$CVC = \frac{(1 \cdot A) + (1 \cdot B) + (1 \cdot C) + (1 \cdot D) + (1 \cdot E)}{40}$	$CVC = \frac{(1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 4) + (1 \cdot 35)}{40}$	$CVC = 0.975$

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Intervalo	Categoría	Decisión (X)
0.00 – 0.60	No favorable	
0.61 – 0.70	Requiere mejorar	
0.71 – 1.00	Favorable	✗

IV. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Lugar y fecha: Tacna, 29 de octubre de 2024


 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
 DNI: 00794499

Validación de instrumentos por jurados expertos: Cuestionario de Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU)



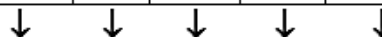
PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez experto : Edith Cristina Salamanca Chura _____
- 1.2. Profesión : Licenciada en Ciencias de la Educación _____
- 1.3. Grado académico : Doctora en Ciencias de la Educación _____
- 1.4. Institución donde labora : Univ. Nacional Jorge Basadre Grohmann _____
- 1.5. Cargo que ocupa : Docente _____
- 1.6. ORCID : 0000-0002-6512-8385 _____
- 1.7. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario de Satisfacción Estudiantil _____
- 1.8. Autor (es) del instrumento : Ana Alondra Paredes Cohaila _____

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado es apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos o conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de ítems son suficientes para la medición.				X	
6. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y valores permiten conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretender conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre variables, indicadores e ítems.				X	



CONTEO POR CATEGORÍA DE RESPUESTA	A	B	C	D	E

Fórmula de cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC)	Aplicación del CVC	Puntaje final
$cvc = \frac{(1 \times A) + (1 \times B) + (1 \times C) + (1 \times D) + (1 \times E)}{40}$	$cvc = \frac{(1 \times 0) + (1 \times 0) + (1 \times 0) + (1 \times 32) + (1 \times 0)}{40}$	cvc = 0.8

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Intervalo	Categoría	Decisión (X)
0.00 – 0.60	No favorable	
0.61 – 0.70	Requiere mejorar	
0.71 – 1.00	Favorable	X

IV. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Lugar y fecha: Tacna, 29 de octubre de 2024


 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
 DNI: 00496575



PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del juez experto	: Bazán Velásquez Silvia Milagritos
1.2. Profesión	: Licenciado en Educación
1.3. Grado académico	: <u>Dra. En Ciencias de la Educación</u>
1.4. Institución donde labora	: <u>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann</u>
1.5. Cargo que ocupa	: <u>Directora de Carrera Profesional</u>
1.6. ORCID	: 0000-0003-1290-0623
1.7. Nombre del instrumento evaluado	: <u>Cuestionario de Satisfacción Estudiantil</u>
1.8. Autor (es) del instrumento	: <u>Ana Alondra Paredes Cohalla</u>

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado es apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos o conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de ítems son suficientes para la medición.				X	
6. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y valores permiten conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretender conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre variables, indicadores e ítems.				X	


CONTEO POR CATEGORÍA DE RESPUESTA	0	0	0	32	0
	A	B	C	D	E
Fórmula de cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC)	Aplicación del CVC				Puntaje final
$CVC = \frac{(1 \cdot A) + (1 \cdot B) + (1 \cdot C) + (1 \cdot D) + (1 \cdot E)}{40}$	$CVC = \frac{(1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 32) + (1 \cdot 0)}{40}$				$CVC = 0.8$

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Intervalo	Categoría	Decisión (X)
0.00 – 0.60	No favorable	
0.61 – 0.70	Requiere mejorar	
0.71 – 1.00	Favorable	X

IV. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Lugar y fecha: Tacna 19 de noviembre del 2024


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO



PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

V. DATOS GENERALES

1.9. Apellidos y nombres del juez experto : Alca Gómez, Américo
 1.10. Profesión : Licenciado en Educación
 1.11. Grado académico : Magister en Educación
 1.12. Institución donde labora : UNATBG
 1.13. Cargo que ocupa : Docente
 1.14. ORCID : 0000-0001-6397-1814
 1.15. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario de Satisfacción Estudiantil
 1.16. Autor (es) del instrumento : Ana Alondra Paredes Cohalla

VI. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
9. CLARIDAD	El lenguaje utilizado es apropiado y comprensible.					/
10. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos o conductas observables.					/
11. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					/
12. ORGANIZACIÓN	Existe una presentación ordenada.					/
13. SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de ítems son suficientes para la medición.					/
14. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y valores permiten conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					/
15. CONSISTENCIA	Pretender conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					/
16. COHERENCIA	Existe relación entre variables, indicadores e ítems.					/

CONTEO POR CATEGORÍA DE RESPUESTA	0	0	0	0	40
	A	B	C	D	E

Fórmula de cálculo del Coeficiente de validez de contenido (CVC)	Aplicación del CVC	Puntaje final
$CVC = \frac{(1 \cdot A) + (1 \cdot B) + (1 \cdot C) + (1 \cdot D) + (1 \cdot E)}{40}$	$CVC = \frac{(1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 0) + (1 \cdot 40)}{40}$	$CVC = 1$

VII. RESULTADO DE VALIDACIÓN (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Intervalo	Categoría	Decisión (X)
0.00 – 0.60	No favorable	
0.61 – 0.70	Requiere mejorar	
0.71 – 1.00	Favorable	X

VIII. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS

Lugar y fecha: Tarma, 29 de octubre de 2024


 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
 DNI: 00794499

Anexo 5: solicitud aprobada para la aplicación de tesis

bigs (ld. Entr.)

UNJBG RECIBIDO ENEO
22 OCT 2024
Reg. Hora: 15 Firma:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
RECIBIDO
N° 510
25/10/24

SOLICITO: PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

MGR. RUTHY MERLA PILCO VELASQUEZ
DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES.

Yo, Ana Alondra Paredes Cohaila, identificado con DNI N.º 71391347, código universitario 2018-114017, número de celular 938112035 y correo electrónico aparedesc.espg@unjbg.edu.pe; Licenciado en la especialidad de Lengua y Literatura, me presento ante usted y expongo:

Que, habiéndose aprobado el Proyecto de Tesis titulado "GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD DE TACNA, 2024", en el marco de la Maestría en Gerencia y Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, solicito formalmente autorización para llevar a cabo dicho proyecto en la Escuela Profesional de Educación. Cabe destacar que la recolección de datos a través de los instrumentos utilizados será exclusivamente con fines académicos.

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Tacna, 22 de octubre de 2024

[Firma]
Firma
DNI: 71391347

Se adjunta:
• Carta N°0237-2024-UPG-FECH
• Matriz de Proyecto de Tesis
C.é. Archivo

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES | ENEO
PROV 2446-2024
Procede / Departamental
Dar facilidades al solicitante
[Firma] 25/10/24

Anexo 6: evidencias del proceso de recolección de dato











