

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**ESCUELA DE POSGRADO**



=====

**LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES  
DEL I CICLO DE LAS ESPECIALIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y  
CONTABILIDAD, DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO  
ANTONIO RAIMONDI DE PUCALLPA - 2020**

=====

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
EDUCACIÓN**

**MENCIÓN: DOCENCIA Y PEDAGOGÍA UNIVERSITARIA**

**ROSA MÓNICA VIVANCO YSUIZA**

**PUCALLPA- PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**ANEXO N° 4**

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA  
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:00 horas, del día 28 de junio 2022, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dña. Jessenia Lhoy Sanchez Panduro..... Presidente  
Dr. Jhonn Robert Ruiz de la Cruz..... Secretario  
Mg. Geni Glorine Lopez Flores..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en Educación..... Mención:

Docencia y Pedagogía Universitaria.....  
Don(ña) Rosa Mónica Viramco Ysuiza.....

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

“La calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de administración y contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa - 2020.....

.....

.....

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete... ( 17 )
Equivalente a ... aprobado ....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10.15 horas del 28 de junio del 2022.

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]

SECRETARIO

[Signature]

VOCAL



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0186-2022**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

“LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL I CICLO DE LAS ESPECIALIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD, DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO ANTONIO RAIMONDI DE PUCALLPA - 2020”

Cuyo(s) autor (es) : VIVANCO YSUIZA, ROSA MÓNICA

Escuela : POSGRADO

Maestría : EDUCACIÓN,

Mención : DOCENCIA Y PEDAGOGÍA UNIVERSITARIA.

Asesor(a) : Dra. HUARANGA RIVERA, LILIANA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 06/04/2022



**Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON**  
 Dirección de Producción Intelectual

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ROSA MONICA VIVANCO YSUIZA

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES  
DEL I CICLO DE LAS ESPECIALIDADES DE ADMINISTRACION Y  
CONTABILIDAD DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO  
ANTONIO RAYMONDI DE PUCALIPA - 2020

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DRA. LILIANA HUARANGA RIVERA

En la Escuela de Posgrado, Maestría en: EDUCACION

Mención: DOCENCIA Y PEDAGOGIA UNIVERSITARIA

**Autorizo la publicación:**

**PARCIAL**

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 06 / 2022

Email: romerohabia@gmail.com

Teléfono: 939516575

Firma: 

DNI: 42795756

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme día a día y brindarme las fuerzas necesarias para salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por la oportunidad que nos brinda para alcanzar grados académicos en nuestra misma región, pues significa el gran cambio académico, la anhelada calidad educativa y la apuesta por el crecimiento y desarrollo de la región de Ucayali y el país.

A los docentes con quienes hemos podido interactuar y compartir sus conocimientos para desarrollar nuestras capacidades académicas e investigativas.

A los docentes y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi, por su apoyo incondicional en el proceso y desarrollo de la presente investigación.

A mi madrecita Mercedes Isuiza Silvano, por su comprensión y palabras de ánimo para continuar perfeccionándome en mi noble y maravillosa labor de maestra.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación de título La calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa - 2020, se ejecutó con el objetivo de determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020; investigación de tipo básico-correlacional, de diseño no experimental y cuya muestra de tipo no probabilística censal estuvo compuesta por 42 estudiantes de la sede, a quienes se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, llegando a la conclusión de que existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, ya que, el resultado 0.569 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

**Palabras clave:** Calidad, servicio educativo, satisfacción.



## ABSTRACT

The present research work entitled The educational quality and the satisfaction of the students of the I cycle of the specialties of Administration and Accounting, of the Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa - 2020, was carried out with the objective of determining the relationship between the educational quality and the satisfaction of the students of the I cycle of the specialties of Administration and Accounting, of the Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa - 2020; basic-correlational research, non-experimental design and whose non-probabilistic census type sample was composed of 42 students from the campus, to whom two questionnaires were applied as data collection instruments, reaching the conclusion that there is a positive relationship and significant between the educational quality and the satisfaction of the students of the I cycle of the specialties of Administration and Accounting, of the Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa - 2020, since the result 0.569 indicates a moderate positive correlation and the Sig value  $. = 0.000 < 0.05$  indicates that the result was significant

**Keywords:** Quality, educational service, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada La calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del i ciclo de las especialidades de administración y contabilidad, del instituto superior tecnológico privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, buscando satisfacer los servicios prestados, cumpliendo con procesos pedagógicos lo que mostrará calidad, además de ser necesario aprender y relacionar los nuevos aprendizajes a partir de las ideas previas del alumno, teniendo como cimiento al estudiante preparado para comprender información explícita e inferir, como también para emitir juicios producto de su evaluación.

El presente estudio en coherencia con las normas establecidas por la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali se ha estructurado en cinco capítulos y dos acápite. El primer capítulo aborda la descripción del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis, justificación, viabilidad y limitaciones; el segundo capítulo trata sobre los fundamentos teóricos; el tercero, el marco metodológico y se hace mención al tipo de investigación realizado en base a un referente bibliográfico, la muestra de estudio e instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento; el capítulo cuarto aborda los resultados obtenidos; el quinto capítulo, es la discusión. Luego se desarrollan dos apartados, el primero es el de las conclusiones y el segundo, de las sugerencias.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
ÍNDICE .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	5
1.4.1. Hipótesis General .....	5
1.4.2. Hipótesis Específicas .....	6
1.5. VARIABLES .....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	9
1.7. VIABILIDAD .....	10
1.8. LIMITACIONES.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	12

2.1. ANTECEDENTES .....	12
2.2. BASES TEÓRICAS .....	19
2.2.1. Calidad educativa .....	19
2.2.2. Satisfacción estudiantil .....	21
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	23
2.4. BASES EPISTÉMICAS .....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	29
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	30
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS .....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	33
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
CONCLUSIONES .....	47
SUGERENCIAS .....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS .....	54

**ÍNDICE DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables.....	8
<b>Tabla 2.</b> Resultados obtenidos para la variable Calidad educativa.....	33
<b>Tabla 3.</b> Resultados obtenidos para la variable Satisfacción.....	34
<b>Tabla 4.</b> Distribución cruzada: Calidad educativa*Satisfacción.....	35
<b>Tabla 5.</b> Distribución cruzada: Pertenencia*Satisfacción.....	36
<b>Tabla 6.</b> Distribución cruzada: Eficiencia*Satisfacción.....	37
<b>Tabla 7.</b> Distribución cruzada: Eficacia*Satisfacción.....	38
<b>Tabla 8.</b> Aplicación de pruebas de normalidad: Shapiro-Wilks.....	39
<b>Tabla 9.</b> Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman.....	40
<b>Tabla 10.</b> Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman.....	41
<b>Tabla 11.</b> Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman.....	42
<b>Tabla 12.</b> Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman.....	43

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Resultados obtenidos para la variable Calidad educativa.....	33
<b>Figura 2.</b> Resultados obtenidos para la variable Satisfacción.....	34
<b>Figura 3.</b> Distribución cruzada: Calidad educativa*Satisfacción.....	35
<b>Figura 4.</b> Distribución cruzada: Pertenencia*Satisfacción.....	36
<b>Figura 5.</b> Distribución cruzada: Eficiencia*Satisfacción.....	37
<b>Figura 6.</b> Distribución cruzada: Eficacia*Satisfacción.....	38

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La educación superior universitaria del siglo XXI enfrenta una serie de desafíos y dificultades, como producto del entorno cambiante, la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento. La educación superior técnica no es ajena a esta realidad y para insertarse en este escenario competitivo, deben plantearse estrategias que la conduzcan a superar estos retos, los mismos que están ligados a la búsqueda de competitividad que debe superar la calidad de enseñanza, la investigación y mejores servicios.

Los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos y Privados, confrontan en la actualidad problemas acuciantes, que se hacen manifiestas en la disminución sustancial de postulantes a estos centros de formación técnico – profesional. Los estudiantes egresados de educación secundaria, y los padres de familia, prefieren las Universidades , y al no acceder a una vacante ofrecida por las Universidades estatales, optan en engrosar las filas de las Universidades Particulares, que brindan todo tipo de facilidades para captar como nuevos clientes comerciales que serán aportes a la empresa educativa que es confundida con los centros de producción lucrativos; cuyo hecho rompe la naturaleza el fin y objetivo de la educación, cual es de formar al nuevo ciudadano preparándole para la vida, mediante competencias.

¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que desde antaño y hasta la actualidad no se han tomado en cuenta para proponer mejoras de

calidad en la educación técnica?, ¿por qué los jóvenes no eligen hoy en día una carrera técnica?, ¿El Estado Peruano a través del Ministerio de Educación, se preocupa en recabar los problemas de los institutos públicos para tener una diáfana estadística y procurar reformar las leyes y políticas en favor de la Calidad y Satisfacción de los estudiantes; antes, durante y después de la carrera?, ¿estamos teniendo un sentido de educación tecnológica y científica para el futuro de nuestros jóvenes? y finalmente ¿la educación de carreras técnicas en Perú, están en vías de extinción?

El Perú tiene altas tasas de inadecuación ocupacional técnica, que es uno de las consecuencias de la desvalorización de la calidad de la educación impartida por las Instituciones Educativas; supeditándose una insatisfacción de los grupos de interés (estudiantes, empleadores, padres de familia,) por la tradicional y limitada calidad de los servicios público.

Mientras tanto, el prestigio institucional de los Institutos Superiores Técnicos tanto a nivel nacional como regional, en nuestro caso en Ucayali continúa en descenso, al extremo que las carreras Técnica- Profesionales, que ofertan tienen demanda mínima que no cubren vacantes fijadas. Este fenómeno se produce con cifras escalofriantes en las provincias de Coronel Portillo, Padre Abad y Atalaya, donde los índices son alarmantes, en vista que no alcanzan a cubrir las vacantes ofertadas; por lo que se observa ingresos automáticos, con promedios aritméticos muy bajos que reflejan el nivel de rendimiento.

El Consejo Nacional de Evaluación de Acreditación Académica – Panel Forum (2013) permitió la exposición entre las deficiencias que existen en la realidad educativa técnica podemos mencionar:



Que los docentes no dominan las especialidades de tecnología, solo son pedagogos, que no ofrecen perfiles atractivos para la carrera técnica, los programas que impulsa el estado no se orientan a ciencia y tecnología, la misma que es la que más necesitamos enfocar e impulsar a los profesionales técnicos de nuestro país.

Algo semejante se considera como elementos que atentan contra la educación superior pública en el marco de la globalización los siguientes, según la UNESCO (2002) Rivero (1998), “el actual contexto ha favorecido un aumento en la exclusión, un ensanchamiento de la brecha social, el desempleo y las migraciones, situación que genera desigualdades y desfavorece la educación inclusiva y respetuosa de la diversidad”.

Por lo manifestado el presente estudio lo consideramos necesario para obtener información de la calidad educativa del Instituto Superior Técnico, con la finalidad de mantener un proceso de mejora continua, enfocado a la satisfacción de los estudiantes.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cuál es relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?

## **1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

## **1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **1.4.1. Hipótesis General**

- Existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación positiva y significativa entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

## 1.5. VARIABLES

### 1.5.1. Variable 1

- **Calidad educativa:** “Bodero (2014), menciona la calidad educativa como la que “implica y compromete a todos en un proyecto común en el que se deposita toda expectativa de mejora y progreso. No debería ser asimilada a la eficiencia puesto que la calidad va más allá del rendimiento más o menos alto”. (p.116)

### 1.5.2. Variable 2

- **Satisfacción estudiantil:** Se define según Molina (2015), como “un estado mental de la persona producida por una sensación de plenitud que se presentan al hacer actividades que son proporcionales al éxito obtenido”. (p.12)

### 1.5.3. Operacionalización de las Variables

- Se describe en la siguiente tabla.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA- INSTRUMENTO
<b>Calidad educativa</b>	Pertenencia	Capacidad de talento. Competencias. Aptitudes.	Encuesta: Cuestionario
	Eficiencia	Logros de los propósitos educativos. Éxito institucional.	
	Eficacia	Capacidades de actuación. Planes de evaluación.	
<b>Satisfacción estudiantil</b>	Servicio docente	Desempeño docente. Evaluación docente. Actualización docente.	Encuesta: Cuestionario
	Servicios administrativos	Desempeño del área administrativa. Evaluación del personal administrativo. Requisitos del plantel administrativo.	
	Infraestructura	Evaluación infraestructural. Cumplimiento de normas de construcción. Durabilidad.	

## 1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El estudio permitió comprender el aspecto teórico sobre calidad educativa, se refiere al resultado teórico que pudo trascender e incorporarse como fundamento científico y además sirvan para cubrir espacios referentes a la calidad educativa y la satisfacción hacia los estudiantes.

Así mismo refuerza la teoría mediante la cual se sustente una formación de calidad que permita el desarrollo integral del ser humano.

En el campo educativo es de vital importancia aplicar todas las estrategias que permitan el desarrollo pleno de las capacidades del ser humano, a fin de lograr la finalidad propia de la educación superior que es formar integralmente al futuro profesional, fortaleciendo sus capacidades y competencias.

En lo metodológico, permitió establecer la relación entre las variables, y después del análisis de los resultados permite ampliar el estudio sobre esta problemática y para aquellos directivos que deseen contar con un punto de referencia para realizar una gestión pedagógica orientada a la mejora de los aprendizajes, a la optimización del ejercicio docente, las condiciones de trabajo y el adecuado funcionamiento de las instituciones a su cargo.

En la presente investigación se emplearon instrumentos validados para la recolección de datos para la Calidad del servicio educativo, esta información fue muy valiosa para conocer la relación constante que existe entre ambas variables considerando la opinión de los estudiantes ya que son sus hijos los beneficiarios de todo este proceso.

Mientras que en un punto socioeducativo, el desarrollo de esta investigación benefició en primer lugar a los estudiantes, docentes y

personal directivo de las Instituciones de Educación Superior Tecnológica, pues, a través de la aplicación práctica de estas nuevas propuestas, se pudo detectar las condiciones actuales en las que se realiza el proceso de enseñanza – aprendizaje y tomar las medidas necesarias para mejorar los diversos aspectos que involucra la acción educativa, en aras de elevar los índices de aprendizaje de los estudiantes.

En las exigencias de esta sociedad del conocimiento, se busca formar a los estudiantes de acuerdo a la demanda del mercado que, actualmente, se orienta sus requerimientos en un perfil basado en el dominio de capacidades como poseer un pensamiento crítico y creativo, que ayude a tomar decisiones con rapidez, aun en situaciones de presión o contingencia; igualmente con capacidades de solucionar problemas, trabajar en equipo, capaz de aprender con rapidez; ser multilingüe y polivalente.

## **1.7. VIABILIDAD**

La realización del estudio de investigación fue viable, porque existió toda la disponibilidad de realizarlo según lo planificado.

## **1.8. LIMITACIONES**

Existe poca bibliografía en referencia a los antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

Las bibliotecas de los Institutos Superiores Tecnológicos y de Universidades locales, no están bien implementadas y actualizadas, es difícil el acceso a las fuentes empíricas; por otro lado, las bibliotecas de las



instituciones superiores privadas de la localidad brindan acceso restringido al público.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Alvarracín y Santillán (2021), en su estudio Acercamiento a una auditoría en la dimensión pedagógica de la Unidad Educativa Dayuma al inicio del año lectivo 2019 – 2020, que tuvo como objetivo proveer a las autoridades institucionales de una evaluación externa con base a un acercamiento al proceso de una auditoría enmarcada en los niveles de logros alcanzados por la institución en la dimensión de gestión pedagógica dentro de los estándares de calidad educativa, con un método cualitativo, para lo que se desarrollaron listas de cotejo por parte de la muestra de estudio, concluyendo que una evaluación externa con base en un acercamiento al proceso de auditoría se pudo ofrecer a la Unidad Educativa Dayuma la oportunidad de conocer su estado situacional, desde otra perspectiva, la cual, permitió determinar las fortalezas y debilidades en el cumplimiento de los estándares de gestión escolar en la dimensión de gestión pedagógica, lo que permitirá, la toma de decisiones de las autoridades institucionales con responsabilidad y compromiso entre toda la comunidad educativa. (p.62)

Gorozabel et al., (2020), en su artículo los modelos de gestión educativa y su aporte en la educación ecuatoriana, teniendo como objetivo analizar los modelos de gestión educativa y su aporte en la educación ecuatoriana, concluyendo que el enfoque tradicional de aprendizaje ha sido implementado históricamente en el Ecuador en mayor proporción. Aun hoy

día se genera, aportando en la consecución de conocimientos mediante la estimulación de la cognición. Sin embargo, las tendencias han girado hacia el constructivismo y más reciente a la complejidad, por lo que el enfoque centrado en el docente ha trascendido al del estudiante. (p.5)

Donoso (2019), en su estudio Evaluación de la calidad educativa del curso de admisión PUCE sede Quito. Propuestas de mejora, siendo el objetivo realizar evaluaciones a las estructuras propuestas para mejorar el nivel académico, con un enfoque interpretativo, cualitativo, con una población de 223 estudiantes de los que 48 trabajaron encuestas para desarrollar cuestionarios, concluyendo que: La necesidad de ayudarnos unos a otros, prepararnos, sentirnos mejor académicamente y completar un proceso de aprendizaje que pase por diferentes momentos entre ellos la experimentación, acción, reflexión y finalmente evaluación puede hacer del curso un espacio para disminuir la competitividad vista de manera negativa y dar lugar al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas como seres humanos. (p.156)

Guerrero, Rojas y Villafañe (2019), en Impacto de la educación virtual en carreras de pregrado del área de Ciencias de la Salud. Una mirada de las tecnologías frente a la educación, estudio descriptivo y de revisión documental, concluyeron que esta investigación pudo evidenciar que el uso de entornos virtuales para la enseñanza y el aprendizaje en la Educación Superior es una muy buena opción para mejorar la calidad educativa. No obstante, muchas instituciones educativas aún ven con recelo su uso, en ocasiones cuestionando la calidad de este tipo de formación y no le dan provecho a las ventajas que les brinda las herramientas tecnológicas, que no solo son el acceso a la información y a

materiales de estudio, sino que también les permite formar unos estudiantes más autónomos y reflexivos, además que ofrecen muchas ventajas en el ámbito universitario, como facilitar la interacción y la comunicación entre los que participan en el proceso formativo (docente/estudiante), evadiendo problemas de tiempo y espacio, proveen información considerable de manera rápida y costos mínimos, entre otras; que pueden ser de utilidad para el diseño de nuevos contextos de formación.

Suasti (2018), en Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí, con el objetivo de conocer la satisfacción de los estudiantes en el uso de las aulas virtuales, con un enfoque cuantitativo, con 55 estudiantes y tres docentes como integrantes de la muestra, se pudo concluir que el aula virtual es medio con el cual pueden los estudiantes mejorar su rendimiento académico, donde los estudiantes participan en foros en videos conferencias que elaboren individualmente sus tareas. A su vez varios estudiantes no poseen computadora y eso complica el aprendizaje. Otro impedimento es el acceso a internet debido a que no poseen los medios económicos. Las materias que más se realizan actividades en las aulas virtuales es de derecho constitucional y legislación, la cual incurre su uso específico para cumplir con las cátedras que no se puedan cumplir a cabalidad, así mismo el nivel de satisfacción de los estudiantes puede incurrir al uso efectivo de las aulas. (p.69)

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), en satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, estudio correlacional causal realizado en una entidad mexicana, concluyeron que la mayoría de los

participantes experimenta insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y una cuarta parte siente total insatisfacción. Este resultado es más evidente en la dimensión de infraestructura de los espacios en donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje y coincide con diversos estudios que han reportado insatisfacción en necesidades básicas, como la mejora de instalaciones, mobiliario y equipo. No obstante, en la dimensión de autorrealización de los estudiantes se reportó satisfacción.

Araujo (2016), en su tesis *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la unidad educativa Joaquín Lalama cantón Ambato provincia Tungurahua*, con la finalidad de encontrar la interacción entre la calidad educativa en el rendimiento académico, de enfoque mixto, con una población de 90 integrantes entre docentes y estudiantes, a quienes se les aplicaron encuestas con sus respectivos cuestionarios, concluyendo que “la Calidad de la Educación se alcanzará cuando cumplan con los pilares fundamentales de pertinencia, relevancia, eficacia, eficiencia, equidad, los mismos que ayudaran al cumplimiento de los Estándares de Calidad”. (p.78)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Fernández y Torres (2020), en *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea”*. Cajamarca, 2019, estudio correlacional, concluyeron que Existe una correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del 7mo ciclo de las diferentes carreras del I.E.S.P “Hno.

Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019, teniendo como coeficiente de correlación de Spearman el valor de 0.796. Presenta una relación positiva muy fuerte entre la calidad del servicio de los estudiantes del 7mo. Ciclo de las diferentes carreras del I.E.S.P. “Hno. Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019, con un coeficiente de determinación de 63.36% de la satisfacción de los estudiantes. Los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio muestran a los estudiantes de Educación Física con un alto índice de aceptación de la calidad del servicio que brinda el I.E.S.P. “Hno. Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019, dicho índice es de 78% y la carrera que muestra el nivel más alto en desacuerdo a la calidad brindada es la de Comunicación con un 83%. Los mismos resultados se muestran en la variable satisfacción del servicio obtenido por la institución.

Lecca (2020), en Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad de Lengua, Comunicación e Idioma Inglés de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – I, estudio correlacional, concluyó que Existe una relación significativa entre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes del VI ciclo de la especialidad de Lengua, Comunicación e Idioma Inglés de la facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018 – I, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,831 representando una correlación positiva alta. En cuanto al desempeño docente el 48,3% de los estudiantes manifiestan que sus docentes tienen un desempeño regular; mientras un 27,6% manifiestan que el desempeño de sus docentes es deficiente y un 24,1% manifiestan que el nivel de

desempeño es bueno. Con respecto a la satisfacción académica El 51,7% de los estudiantes manifiestan se encuentran medianamente satisfechos; el 24,1% se encuentran medianamente satisfechos y que solo un 24,1% manifiestan que se encuentran insatisfechos.

Castillo (2019), en su tesis Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa “Internacional Elim” – Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria, teniendo como objetivo establecer la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño correlacional, con una población muestral de 30 estudiantes a quienes se les aplicaron encuestas con sus respectivos cuestionarios, concluyendo que “se determinó el grado de influencia moderada existente entre la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios en cuanto a la organización, el currículo, a la orientación, y normas de convivencia”. (p.99)

Espinoza (2019), en Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Ancash, con la finalidad de determinar la satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje, con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, de diseño no experimental de corte transeccional, por lo que 124 estudiantes desarrollaron cuestionarios, concluyendo que la satisfacción estudiantil es un indicador de calidad educativa y por tanto de la formación integral que reciben los estudiantes, por lo que la insatisfacción estudiantil indica inadecuada formación profesional o que alguno de los factores que componen la formación profesional es deficiente, como señalan Bullón, Nobarro, y Sánchez. Esta insatisfacción requiere acciones inmediatas por

parte de las autoridades universitarias, a fin de garantizar calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, también por prestigio institucional y porque la universidad se debe a sus estudiantes y es por ellos que existe. (p.76)

Albornoz (2018), en Gestión educativa y calidad educativa en la institución educativa inicial N° 523 – Copa - Cajatambo 2016, siendo el principal objetivo demostrar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad educativa, correlacional, cuantitativa y descriptiva, con una población de 13 docentes a quienes se les aplicaron encuestas con sus respectivos cuestionarios, concluyendo que “Queda demostrado que la gestión educativa, institucional, administrativa y comunitaria tienen relación significativa con la calidad educativa”. (p.75)

Nobario (2018), en Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, con el objetivo de determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, de tipo básico, de diseño transversal, no experimental, nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo, con 67 estudiantes como muestra de estudios a quienes se les aplicaron cuestionarios, concluyendo que el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas. (p.93)



## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad educativa**

#### **2.2.1.1. Definición**

Para definir esta variable nos cimentamos en Monarca et al., (2019), quien lo define como aquella agrupación de sistemas complejos, multidimensionales, sociales, alineados a las políticas, epistemología y axiología con los entornos, en otras palabras, se halla relacionada respecto del aprendizaje del educando como derecho primordial de la persona.

Por su parte, Araujo (2016) la define como “el indicador más utilizadas en el ámbito educativo como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto pertinencia, relevancia, la eficacia y la eficiencia y la equidad, son sus dos pilares básicos”. (p.20)

Bodero (2014), menciona la calidad educativa como la que “implica y compromete a todos en un proyecto común en el que se deposita toda expectativa de mejora y progreso. No debería ser asimilada a la eficiencia puesto que la calidad va más allá del rendimiento más o menos alto”. (p.116)

Mientras que Gento et al., (2012), afirma que la calidad educativa es aquella en la que los recursos disponibles, los procesos que se llevan a cabo y los resultados conseguidos se acomodan al modelo teórico ideal de perfecto funcionamiento en el ámbito educativo. Esto requiere que la institución, con la participación de todos los implicados e interesados, defina su propio modelo de calidad. (p.1)

### **2.2.1.2. Importancia de la calidad educativa**

La calidad educativa es la que base para el desarrollo social, político, económico, teniendo como principales características el ser efectiva, entendiéndose como el cumplimiento de los objetivos de la educación dentro de esos como las planificaciones, los objetivos del área del año, es así que Araujo (2016), manifiesta su importancia ya que en ella está implícito lo que son los estándares de calidad que son los indicadores que ayudaran a la excelencia de la institución en diferentes ámbitos como son en metodología, en infraestructura, en gestión en capacitación docentes etc., todos estos servirán para que la educación tenga un progreso y esto a su vez ayudara a que la educación sea la base de todo ser humano para que sea un factor de cambio en la sociedad ya que la educación ayuda a que cada ser humano forme su propia personalidad y al largo de su vida servirá para que él pueda satisfacer sus propios problemas y sus necesidades, podemos decir que la verdadera calidad está en el estudiante respaldado por lo que el docente comparte los conocimientos así ellos y sus estudiantes en base a sus experiencias y de esta manera ayudar al progreso de la institución. (p.21)

Cela (2002), la fundamenta como la implicancia de “todos los actores educativos y comprometerlos, en otra ocasión, el mismo autor indica que hoy no hay disponible un concepto de calidad educativa universal”. (p.7)

### **2.2.1.3. Dimensiones de la calidad educativa**

- **Pertenencia:** Implican “las capacidades, destrezas y habilidades que posee un centro educativo en pro del cumplimiento y

satisfacción de sus metas en periodos adecuados”. (Vizcarra et al., 2011 citados en Mendoza, 2020)

- **Eficiencia:** Refiere al “logro de metas propuestas que están alrededor de la institución y se llega a lograr los éxitos para obtener altos niveles de calidad educativa”. (Vizcarra et al., 2011 citados en Mendoza, 2020).
- **Eficacia:** Se refiere a “las habilidades de acción en pro de obtener resultados específicos, donde se esperan resultados positivos, alude al hecho de tener los requerimientos suficientes en razón de habilidades para alcanzar resultados positivos para la organización”. (Vizcarra et al., 2011 citados en Mendoza, 2020)

## 2.2.2. Satisfacción estudiantil

### 2.2.2.1. Definición

La satisfacción estudiantil se define según Molina (2015), como “un estado mental de la persona producida por una sensación de plenitud que se presentan al hacer actividades que son proporcionales al éxito obtenido”. (p.12)

Mientras que Alves y Raposo (2015) la posiciona como un ente de vital jerarquía para los establecimientos de educación superior, pues de esta estriba su estabilidad. Solo con la satisfacción de los estudiantes se logrará conseguir el éxito en su formación de tercer nivel, la persistencia de los alumnos en la universidad. (p.43)

Espinoza (2019), la desarrolla como el cumplimiento de expectativas formadas por los estudiantes; expectativas entendidas como necesidades, al cumplirse las expectativas referidas al servicio educativo recibido, el estudiante genera una valoración al respecto que implica una reacción emocional y un cambio de actitud hacia el servicio recibido; confronta sus expectativas contra los servicios educativos recibidos durante su vida universitaria y esto genera una reacción emocional que se refiere a la satisfacción. (p.26)

### **2.2.2.2. Importancia de la satisfacción estudiantil**

La satisfacción estudiantil encuentra realce en el establecimiento de la enseñanza mediante el conocimiento de su situación, confrontándola con la de los otros antagonistas y examinar a lo largo del tiempo, Mejías y Martínez (2014, p.104), afirma que tiene sentido perpetuamente cuando se acompañe de labores que inciten a la mejora y a la creación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes universitarios de una forma sólida, indeleble y adecuada, colocaría a la toma de decisiones consideradas, que consientan aumentar sus fortalezas y corregir sus debilidades. (p.59)

Mientras que Domínguez, (citado por Jaimes, 2018), encuentra su importancia en el cumplimiento del placer, alegría, complacencia, gusto, gozo, agrado, deleite. Y como antónimos, desazón, desagrado, tristeza o disgusto y por supuesto insatisfacción.

### 2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción estudiantil

- **Servicio docente:** Nobarío (2018), la define como “los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de confianza, con valores, con autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas”. (p.73)
- **Servicios administrativos:** Reyes (2004, citado por Dulanto Figueroa (2019), la posiciona como “el método que busca obtener resultados eficientemente mediante las personas involucradas en una organización” (p.8); viene a ser las funciones, características o comportamientos evaluadas en el desempeño de los servicios dados por el área administrativa de una determinada organización.
- **Infraestructura:** Según Minedu (2006 citado por Nicho, 2018) es “toda construcción o elemento cual rodea y soporta a las estructuras, un claro ejemplo es los canales de suministro de agua potable y desalojo de aguas contaminadas oscuras, plantas de tratamiento de aguas oscuras, centrales hidroeléctricas, carreteras, presas”. (p. 31)

## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Educación y desarrollo:** La educación adquiere alta prioridad en el desarrollo de los países, las sociedades, las organizaciones. La Era del Conocimiento en que vivimos presenta a las sociedades modernas desafíos sin precedente histórico.

- **El profesor de educación superior:** Maestro, que diseñe cursos y aplique métodos de enseñanza adecuados para cumplir con los requerimientos de una población estudiantil heterogénea, que sepa lidiar con grupos numerosos de estudiantes, que utilice apropiadamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que inspire a estudiantes con cero tolerancias a la frustración y cuya mente está más preocupada por su siguiente trabajo de medio tiempo que por el placer de aprender. Al mismo tiempo, se espera que sea altamente productivo en la investigación, que pueda conseguir nuevos recursos financieros, que haga malabares para sortear con las nuevas demandas administrativas y rinda cuentas a una amplia variedad de jefes.
- **Enseñanza de calidad:** Los alumnos adquieran un pensamiento crítico, sean creativos y desarrollen habilidades cognoscitivas complejas. A nivel mundial los sistemas de educación superior están siendo sometidos a fuertes presiones para elevar la calidad de su enseñanza hasta el punto que ésta se ha convertido en su prioridad estratégica.
- **Gestión de Calidad:** Es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes. La gestión de calidad tiene fundamento en

la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero asume que esas necesidades no podrán ser satisfechas a menos que los "clientes internos" sientan que la organización satisface sus necesidades.

- **Liderazgo para la calidad:** Es un aspecto central en el modelo de gestión de calidad, la misma que, equivale al corazón en cuerpo humano y es centro motor de cualquier organización. Cabe enfatizar desde la perspectiva educar que, cada educador es un líder. Liderazgo para la calidad es la ciencia de conducir una organización de la situación actual a una situación futura comparativamente mejor donde las personas son el principal factor de cambio.
- **Calidad:** No es una característica exclusiva de un producto o servicio, tampoco es un concepto estático, ni tiene fundamento en el costo del producto o servicio. Es decir, no es un camino, no es un destino. La calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización. Es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para que ese producto. Pero, sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio.

## **2.4. BASES EPISTÉMICAS**

### **Teoría de la Calidad, Philip Crosby**

La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. (Crosby por Mendez, 2013)

Crosby (citado por Mendez, 2013) desarrolló los cinco absolutos de la calidad, los que son satisfacer la demanda que es básico tener una idea en determinar la voz de la demanda, si los productos o servicios producidos por el proceso cumplen con estas demandas, el proceso de producción mostrará calidad. Nada es más importante que los problemas de calidad. Nada es más importante que la calidad. Siempre es más mejor completar la tarea por primera vez. La única acción médica es el costo de la calidad. El único rendimiento estándar es cero defectos.

### **Teoría del aprendizaje significativo**

Según explican Soria, Jiménez, Fanlo y Escanero (s.f.), Ausubel, Novak y Hanesian sostienen que para aprender es necesario relacionar los nuevos aprendizajes a partir de las ideas previas del alumno. Debe quedar claro desde este primer momento en nuestra explicación del aprendizaje significativo que el aprendizaje de nuevo conocimiento depende de lo que ya se sabe, o dicho de otra forma, se comienza a construir el nuevo



conocimiento a través de conceptos que ya se poseen. Aprendemos por la construcción de redes de conceptos, agregándoles nuevos conceptos [...]”.

(p.3)

Además, añaden el mismo proceso de adquirir información produce una modificación tanto en la información adquirida como en el aspecto específico de la estructura cognoscitiva con la cual aquella está vinculada. Estos investigadores refieren que los teóricos enunciados consideran que un tercer aspecto en la teoría del aprendizaje significativo se basa en que los conceptos tienen diferente profundidad, es decir, que los conceptos deben ir de lo más general a lo más específico. Consecuentemente, el material instruccional o pedagógico que se elabore deberá estar diseñado para superar el conocimiento memorístico general y tradicional de las aulas y lograr un aprendizaje más integrador, comprensivo, de largo plazo, autónomo y estimulante. (p.4)

### **Teoría del desarrollo cognitivo**

Respecto de esta teoría y el desarrollo estructural del ser humano, Piaget (2005) sostiene: En las formas más abstractas de la inteligencia, los factores afectivos siempre intervienen. Cuando un alumno resuelve un problema de álgebra, cuando un matemático descubre un teorema, hay al principio un interés, intrínseco o extrínseco, una necesidad; a lo largo del trabajo pueden intervenir estados de placer, de decepción, de fogsidad, sentimientos de (aliga, de esfuerzo, de aburrimiento, etcétera; al final del trabajo, sentimientos de éxito o de fracaso; por último, pueden agregarse sentimientos estéticos (coherencia de la solución encontrada). En los actos cotidianos (le la inteligencia práctica, la indisociación es aún más evidente.

Particularmente, siempre hay interés intrínseco o extrínseco. Por último, en la percepción sucede lo mismo: selección perceptiva, sentimientos agradables o desagradables (la indiferencia constituye por sí misma una tonalidad afectiva), sentimientos estéticos, etc. (p.19)

Según se lee, el estudiante, más allá de la etapa de desarrollo, vincula natural y estructuralmente el afecto al conocimiento y su adquisición. Así mismo, este nexo juega un rol importante cuando se está en una edad en que se pueden realizar operaciones concretas y formales, lo que se evidencia en la comprensión de textos escritos, pues en una edad superior a los once años, cognitivamente, la persona está preparada para comprender información explícita e inferir, como también para emitir juicios producto de su evaluación, lo que se conecta con los afectos, ahora bien para el control de estos se requiere de la voluntad; al respecto Piaget (2005) precisa: La voluntad es una regulación de segundo grado, una regulación de regulaciones, así como la operación en el plano intelectual es una acción sobre las acciones. En otras palabras, la expresión de la voluntad es la conservación de los valores y el acto de voluntad consiste en subordinar la situación dada a una escala permanente de valores. (p.94)

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

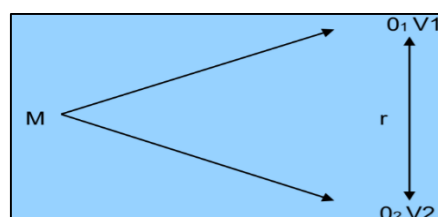
#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En correspondencia con los objetivos propuestos esta investigación Según Hernández (2014) una investigación es básica porque está ligada al abordaje general que se utilizará en todo el proceso de la investigación, deben ser flexibles y abiertos para llegar al conocimiento del tema de estudio, esto surge desde el planteamiento del problema, hasta iniciar el trabajo de campo. (p.470)

Según Arias (2012). El estudio de correlación tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación y puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

#### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación, según lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018), fue no experimental, debido a que no se manipuló variable alguna del estudio con la intención de medir su efecto en el comportamiento de una segunda variable. El esquema es el siguiente:



**Donde:**

M: Muestra.

O1: Observación de la Variable 1 - Calidad Educativa.

r: Relación entre las variables.

O2: Observación de la Variable 2 – Satisfacción.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estuvo conformada por el total de estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa, cuya cantidad asciende a 42 estudiantes, 20 pertenecientes a la especialidad de Administración y 22 a la de Contabilidad.

La muestra no probabilística estuvo compuesta por la totalidad de la población, es decir, por los 42 estudiantes de la sede de estudio, debido a que esta es relativamente pequeña, y el cálculo de una muestra probabilística podría ocasionar sesgos en la interpretación de los resultados.

### **3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los instrumentos de recolección de datos de esta investigación fueron dos cuestionarios, el primero correspondiente a la variable calidad del servicio educativo, estuvo distribuido de la siguiente manera:

**❖ Cuestionario: Calidad del servicio educativo****Dimensiones:**

Pertenencia: 10 reactivos.

Eficiencia: 6 reactivos.

Eficacia: 5 reactivos.

Total: 21 reactivos.

Mientras que el segundo, correspondiente a la variable satisfacción, estuvo distribuido de la siguiente manera:

**❖ Cuestionario: Satisfacción****Dimensiones:**

Servicio docente: 8 reactivos.

Servicios administrativos: 6 reactivos.

Infraestructura: 6 reactivos.

Total : 20 reactivos.

En cuanto a los procedimientos de validez y confiabilidad, fue prescindible su aplicación debido a que ambos instrumentos ya fueron sometidos a dichos procedimientos en investigaciones previas, asimismo, fueron aplicados en contextos de características similares a la de esta investigación.

## **3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS**

### **3.5.1. Técnicas**

Para la técnica de recojo de datos se realizaron las gestiones pertinentes ante las autoridades del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi. Se aplicaron los cuestionarios y se procesaron los resultados obtenidos en una base de datos, cuadros de distribución de frecuencias y tablas cruzadas.

### **3.5.2. Procesamiento y presentación de datos**

Se creó una base de datos codificados en el programa Excel, para luego ser importados al programa estadístico SPSS versión 25. Los datos fueron analizados en base a la estadística descriptiva e inferencial de acuerdo con el nivel de medición de las variables. Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y figuras correspondientes de cada variable de estudio.

### **3.5.3. Pruebas estadísticas**

Luego de una prueba de normalidad Shapiro-Wilk (debido a que la muestra fue menor a 50 unidades) se realizó un cálculo del nivel correlación, empleando la prueba Rho Spearman, debido a que los datos obtenidos no se ajustaron a la distribución normal.

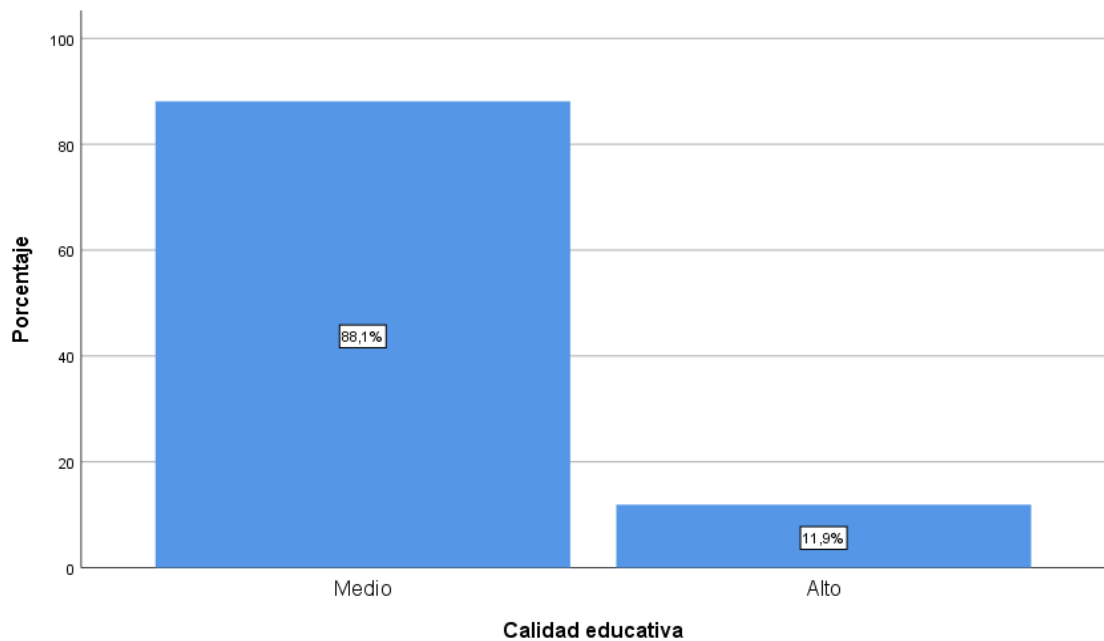
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

**Tabla 2. Resultados obtenidos para la variable Calidad educativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	37	88,1	88,1	88,1
	Alto	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota. Según estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi.



Fuente: Tabla 2.

**Figura 1. Resultados obtenidos para la variable Calidad educativa**

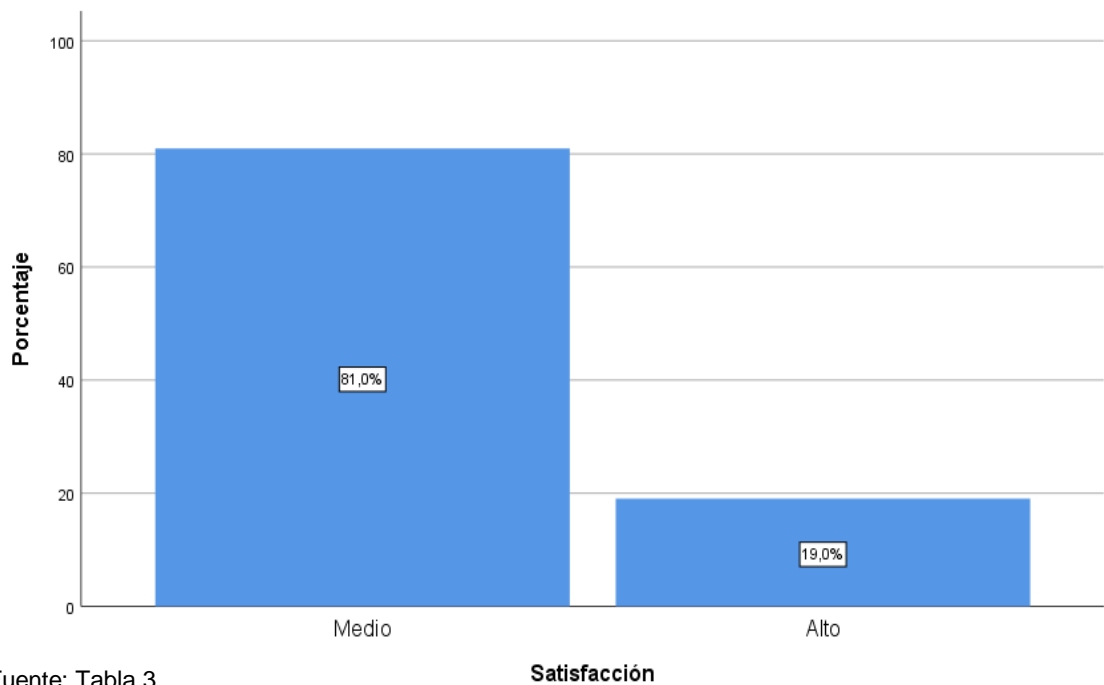
#### Descripción:

La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable calidad educativa, 88.1% la percibe en el nivel medio y 11.9% en el nivel alto, en la sede de estudio.

**Tabla 3. Resultados obtenidos para la variable Satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	81,0	81,0	81,0
	Alto	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Nota. Según estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi.



Fuente: Tabla 3.

**Figura 2. Resultados obtenidos para la variable Satisfacción****Descripción:**

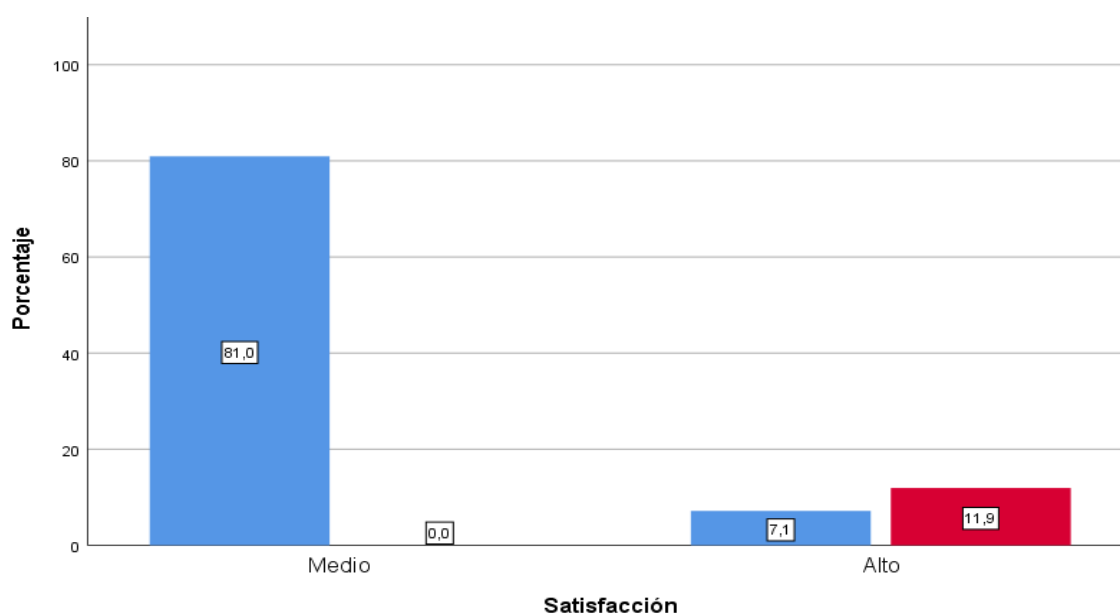
La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable satisfacción, 81% se ubicó en el nivel medio y 19% en el nivel alto, en la sede de estudio.



**Tabla 4. Distribución cruzada: Calidad educativa\*Satisfacción**

		Satisfacción			
		Medio	Alto	Total	
Calidad educativa	Medio	Recuento	34	3	37
		% del total	81,0%	7,1%	88,1%
	Alto	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	11,9%	11,9%
Total		Recuento	34	8	42
		% del total	81,0%	19,0%	100,0%

Nota. Según estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi.



Fuente: Tabla 4.

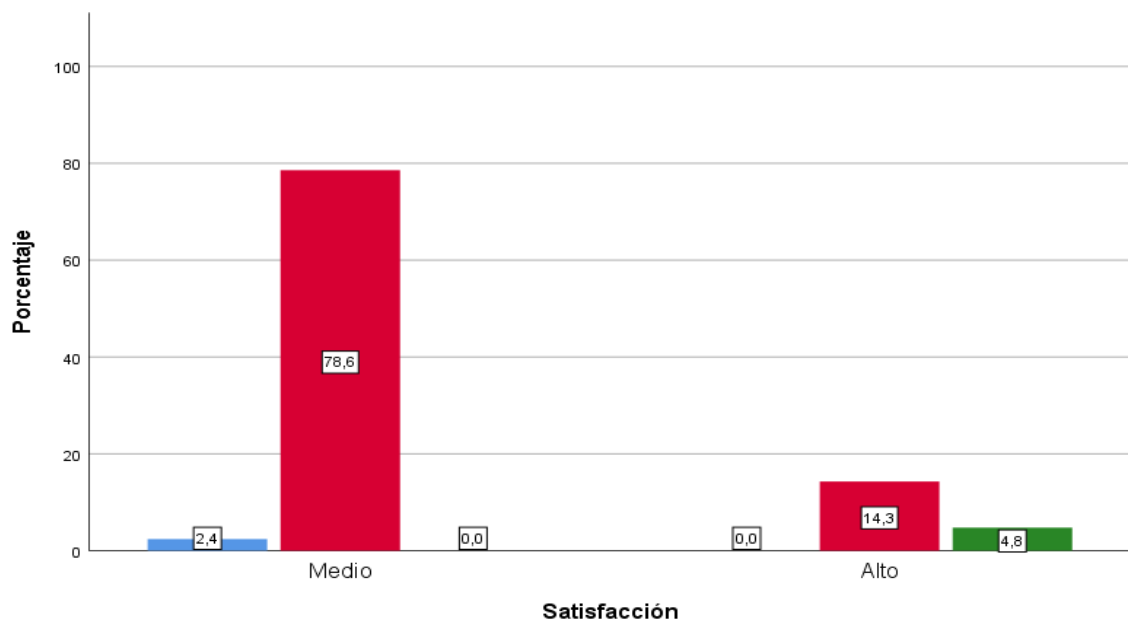
**Figura 3. Distribución cruzada: Calidad educativa\*Satisfacción****Descripción:**

La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de participantes, representado por el 81%, percibe la calidad educativa en el nivel medio y, se ubicó en el nivel medio en cuanto a satisfacción.

**Tabla 5. Distribución cruzada: Pertenencia\*Satisfacción**

		Satisfacción			
		Medio	Alto	Total	
Pertenencia	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	2,4%
	Medio	Recuento	33	6	39
		% del total	78,6%	14,3%	92,9%
	Alto	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	4,8%	4,8%
Total		Recuento	34	8	42
		% del total	81,0%	19,0%	100,0%

Nota. Según estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi.



Fuente: Tabla 5.

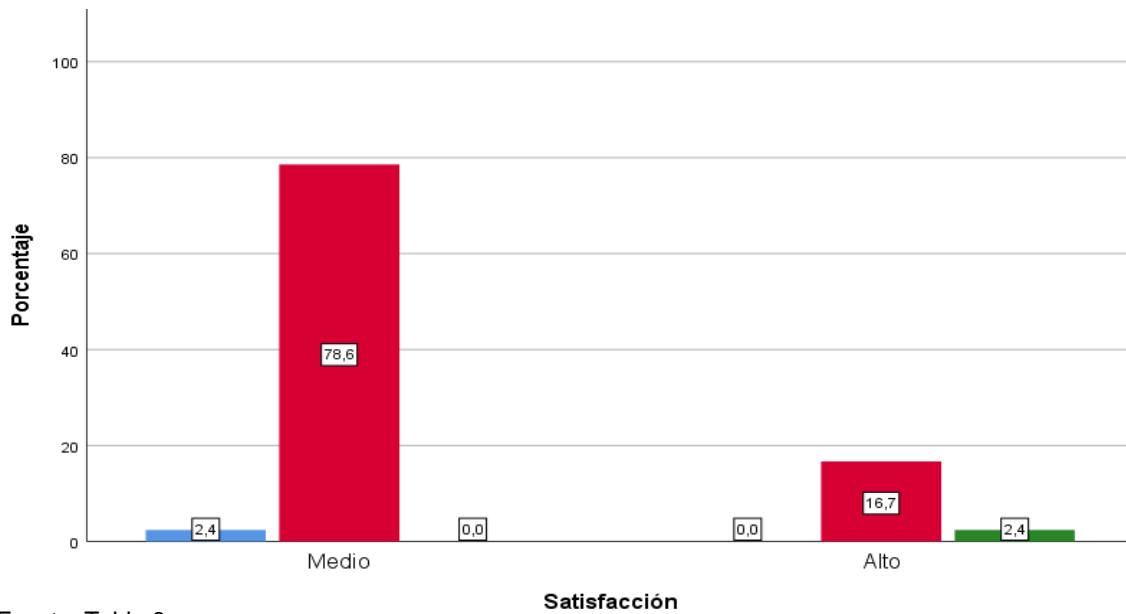
**Figura 4. Distribución cruzada: Pertenencia\*Satisfacción****Descripción:**

La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de participantes, representado por el 78.6%, percibe la dimensión pertenencia en el nivel medio y, se ubicó en el nivel medio en cuanto a satisfacción.

**Tabla 6. Distribución cruzada: Eficiencia\*Satisfacción**

		Satisfacción			
		Medio	Alto	Total	
Eficiencia	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	2,4%
	Medio	Recuento	33	7	40
		% del total	78,6%	16,7%	95,2%
	Alto	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	2,4%	2,4%
Total		Recuento	34	8	42
		% del total	81,0%	19,0%	100,0%

Nota. Según estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi.



Fuente: Tabla 6.

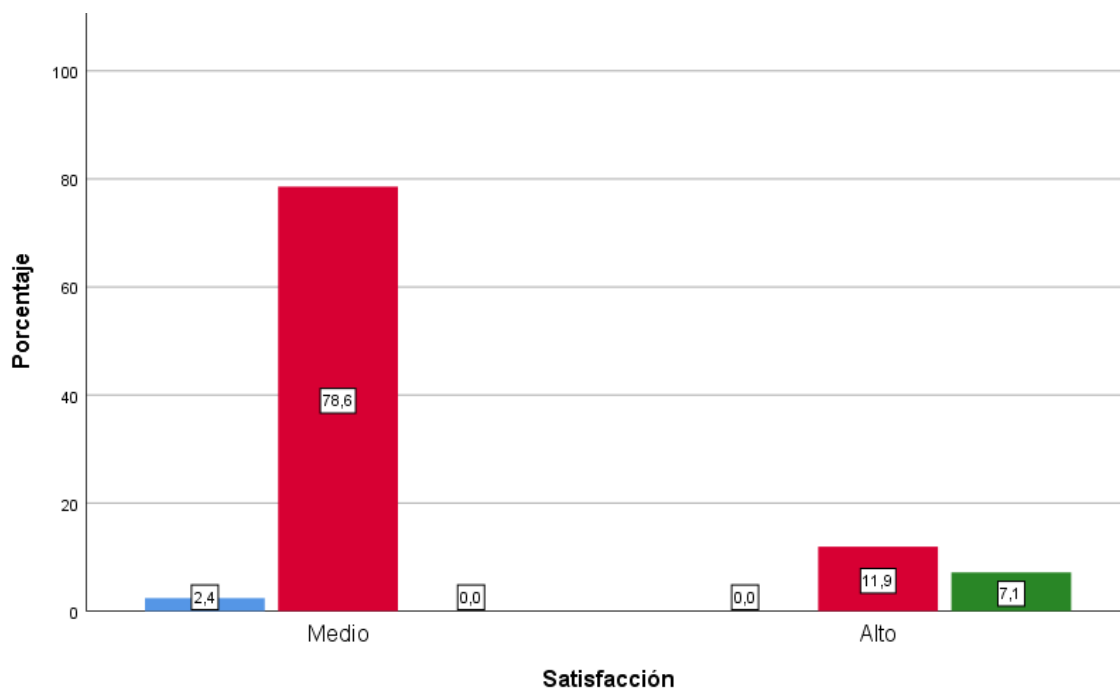
**Figura 5. Distribución cruzada: Eficiencia\*Satisfacción****Descripción:**

La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de participantes, representado por el 78.6%, percibe la dimensión eficiencia en el nivel medio y, se ubicó en el nivel medio en cuanto a satisfacción.

**Tabla 7. Distribución cruzada: Eficacia\*Satisfacción**

		Satisfacción			
		Medio	Alto	Total	
Eficacia	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	2,4%
	Medio	Recuento	33	5	38
		% del total	78,6%	11,9%	90,5%
	Alto	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	7,1%	7,1%
Total		Recuento	34	8	42
		% del total	81,0%	19,0%	100,0%

Nota. Según estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi.



Fuente: Tabla 7.

**Figura 6. Distribución cruzada: Eficacia\*Satisfacción****Descripción:**

La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de participantes, representado por el 78.6%, percibe la dimensión eficacia en el nivel medio y, se ubicó en el nivel medio en cuanto a satisfacción.

## CONTRASTE DE HIPÓTESIS

A continuación, se realizan los procedimientos estadísticos propios de la estadística inferencial, siendo el primero de ellos la aplicación de pruebas de normalidad que determinen el tipo de distribución de datos que poseen las variables y dimensiones que intervienen en el contraste, en este caso se aplicó la prueba de Shapiro-Wilks debido a que la muestra es menor a 50 unidades:

**Tabla 8. Aplicación de pruebas de normalidad: Shapiro-Wilks**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad educativa	,732	42	,000
Pertenencia	,822	42	,000
Eficiencia	,838	42	,000
Eficacia	,868	42	,000
Satisfacción	,661	42	,000

Nota. Aplicada utilizando el software estadístico IBM Statistics SPSS 26.

Los resultados de la aplicación de las pruebas de normalidad Shapiro-Wilks, muestran que, los datos, tanto de la variable calidad educativa, sus dimensiones pertenencia, eficiencia y eficacia, como la dimensión satisfacción, no se ajustan a la distribución normal ( $\text{Sig.} \leq 0.05$ ), por lo tanto, ya que en todos los contrastes intervienen datos que no corresponden a una distribución normal, se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

## CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

- $H_0$ : No existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- $H_a$ : Existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

**Tabla 9. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman**

			Calidad educativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

### Decisión:

El resultado 0.569 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

## CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

- $H_{01}$ : No existe relación positiva y significativa entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- $H_{a1}$ : Existe relación positiva y significativa entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

**Tabla 10. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman**

Rho de Spearman	Pertenencia	Coeficiente de correlación	1,000	Satisfacción	,612**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	42		42
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,612**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	42		42

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

### Decisión:

El resultado 0.612 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación positiva y significativa entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

## CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

- $H_{02}$ : No existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- $H_{a2}$ : Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

**Tabla 11. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman**

			Eficiencia	Satisfacción
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

### Decisión:

El resultado 0.544 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.



### CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

- $H_{03}$ : No existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.
- $H_{a3}$ : Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

**Tabla 12. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman**

			Eficacia	Satisfacción
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

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

#### Decisión:

El resultado 0.491 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la primera tabla correspondiente a la variable Calidad educativa, indica que la mayoría de los estudiantes de educación superior encuentran cumplidas aquellos indicadores pedagógicos, teniendo solo un pequeño grupo de estudiantes quienes no han encontrado realizadas en su totalidad sus esquemas de clase; en coherencia con lo encontrado Donoso (2019), encuentra la calidad educativa en la necesidad de ayudarnos unos a otros, prepararnos, sentirnos mejor académicamente y completar un proceso de aprendizaje que pase por diferentes momentos entre ellos la experimentación, acción, reflexión y finalmente evaluación puede hacer del curso un espacio para disminuir la competitividad, Castillo (2019), evidencia la interacción entre la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios en cuanto a la organización, el currículo, a la orientación, y normas de convivencia; ello cimentado en Araujo (2016) por ser un punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto pertinencia, relevancia, la eficacia y la eficiencia y la equidad, son sus dos pilares básicos.

Mientras que, en la segunda tabla, correspondiente a la Satisfacción estudiantil como variable de estudio, los estudiantes encuentran concretadas sus indicadores de aprendizaje en la mayoría de casos; en relación a lo encontrado, Guerrero, Rojas y Villafañe (2019), encuentran que a través de la satisfacción se permite formar unos estudiantes más autónomos y reflexivos, además que ofrecen muchas ventajas en el ámbito universitario, como facilitar la interacción y la comunicación entre los que participan en el proceso formativo, es así como Espinoza (2019), la encuentra como una formación integral que reciben los estudiantes, por lo que la insatisfacción estudiantil indica inadecuada formación

profesional o que alguno de los factores que componen la formación profesional es deficiente; dado que Molina (2015), la presenta como un estado mental de la persona producida por una sensación de plenitud que se presentan al hacer actividades que son proporcionales al éxito obtenido.

En tanto la interacción de la calidad educativa con miras a la satisfacción del estudiante, se encuentran en un proceso positivo, teniendo en claro que el efectivo trabajo docente trae consigo una aceptación de la enseñanza-aprendizaje en la sede de estudio; de esta manera, respecto a la primera variable Alvarracín y Santillán (2021), determina las fortalezas y debilidades en el cumplimiento de los estándares de gestión escolar en la dimensión de gestión pedagógica, lo que permite, la toma de decisiones de las autoridades institucionales con responsabilidad y compromiso entre toda la comunidad educativa, Boderó (2014), la toma como un proyecto común en el que se deposita toda expectativa de mejora y progreso. No debería ser asimilada a la eficiencia puesto que la calidad va más allá del rendimiento más o menos alto; siendo la respuesta de la segunda variable según Suasti (2018), el uso específico de métodos para cumplir con las cátedras que no se puedan cumplir a cabalidad, así mismo el nivel de satisfacción de los estudiantes puede incurrir al uso efectivo de las aulas, y para Alves y Raposo, (2015), también el establecimiento de la educación superior, pues de esta estriba su estabilidad. Solo con la satisfacción de los estudiantes se logrará conseguir el éxito en su formación de tercer nivel, la persistencia de los alumnos en la universidad.

Respecto a los entes específicos de la calidad educativa, la pertenencia, la eficiencia, y la eficacia, en interacción con la satisfacción infantil, representada en la cuarta, quinta y sexta tabla, permite conocer el buen manejo de indicadores pedagógicos de los docentes hacia los estudiantes; por lo que Gorozabel et al.,

(2020), afirma que hoy día se genera, aportando en la consecución de conocimientos mediante la estimulación de la cognición, Nobarrio (2018), encuentra que el nivel de satisfacción estudiantil depende de la calidad del servicio educativo de la formación de los estudiantes, que le permite alcanza un nivel de satisfacción lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas; ello cimentado en las capacidades, destrezas y habilidades que posee un centro educativo, en el logro de metas propuestas que están alrededor de la institución, y en las habilidades de acción en pro de obtener resultados específicos.

## CONCLUSIONES

Existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, ya que, el resultado 0.569 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

Existe relación positiva y significativa entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, ya que, el resultado 0.612 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficiencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, ya que, el resultado 0.544 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, ya que, el resultado 0.491 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 < 0.05 indica que el resultado fue significativo.

## **SUGERENCIAS**

Se sugiere a los docentes de la especialidad de Administración y contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, continuar con las metodologías y estrategias empleadas en el aula, con miras a acrecentarlas en distintos contextos, de esta manera cumplir con cada una de las necesidades de aprendizaje por parte de los estudiantes, permitiéndoles futuros manejos a problemáticas profesionales.

A los estudiantes de la especialidad de Administración y contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, dar a conocer aquellos factores predominantes en su interacción con la enseñanza-aprendizaje del docente, de esta manera mejorar su desarrollo para el cumplimiento de metas individuales como institucionales.

Se le sugiere a los directivos de la especialidad de Administración y contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020, realizar seguimientos y monitoreos continuos, así mismo contar con censos que midan el desarrollo pedagógico de cada área.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, D. (2018). *Gestión educativa y calidad educativa en la institución educativa inicial N° 523 – Copa - Cajatambo* 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2124/ALBORNOZ%20SALAZAR%20DORIS%20Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Alvarracín, L.; Santillán, A. (2021). *Acercamiento a una auditoría en la dimensión pedagógica de la Unidad Educativa Dayuma al inicio del año lectivo 2019 – 2020*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Educación. <http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/123456789/1726/1/Tesis%20SantiI%C3%A1n%20-%20Alvarracin.pdf>
- Alves, H.; Raposo, M. (2015). *La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria; ejemplo de la Universidade da Beira Interior*. Covilhã (Portugal): Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia
- Araujo, M. (2016). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica de la unidad educativa Joaquín Lalama cantón Ambato provincia Tungurahua*. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24435/1/Tesis%20Mariana%20Araujo.pdf>
- Bodero, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Apuntes de Ciencia y Sociedad*, 04(01), 112–117. <https://doi.org/10.18259/acs.2014011>
- Castillo, E. (2019). *Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa “Internacional Elim” – Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3033/TM%20CE-Ev%204408%20C1%20-%20Castillo%20Galindo%20Esther%20Luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cela, T. (2002). *El modelo universal de la calidad*. Santiago de Compostela: Edit. Servicios de Publicaciones e Intercambio científico Universidad de Santiago de Compostela.

Donoso, A. (2019). *Evaluación de la calidad educativa del curso de admisión PUCE sede Quito. propuestas de mejora*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15814/TESIS%20ANDREA%20DONOSO%20NARANJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>

Espinoza, L. (2019). *Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash*. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica del Perú.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2563/Liova%20Espinoza\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2563/Liova%20Espinoza_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández y Torres (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea"*. Cajamarca, 2019 [tesis de maestría,



Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú].  
[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINAL\\_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINAL_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gento, S; Palomares, A; García,M.; González. R. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas.

Gorozabel, J.; Alcívar, T.; Moreira, L.; Zambrano, M. (2020). Los modelos de gestión educativa y su aporte en la educación ecuatoriana. *EPISTEME KOINONIA*. ISSN: 2665-0282.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/258/2581039015/2581039015.pdf>

Guerrero, A.; Rojas, C.; Villafañe, C. (2019). *Impacto de la educación virtual en carreras de pregrado del área de Ciencias de la Salud. Una mirada de las tecnologías frente a la educación*. Tesis de licenciatura. Universidad Cooperativa de Colombia.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14845/3/2019\\_impacto\\_educacion\\_virtual.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14845/3/2019_impacto_educacion_virtual.pdf)

Jaimes, A. (2018). Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación y los servicios que ofrece la facultad de Odontología de la UNAM.2018. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de México, Estado de México, México.

<http://132.248.9.195/ptd2018/noviembre/0782097/Index.html>

Lecca, D. (2020). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes del VI ciclo de la especialidad de Lengua, Comunicación e Idioma Inglés de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ciclo 2018–I* [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú].

<http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4335/BEATR%C3%8DZ%20ROCIO%20CUEVA%20PALOMINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejías, A.; Martínez, D. (2014). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. México: Revista de Enseñanza Universitaria.

Mendez, J. (2013). Administración. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-demings-juran-ishikawa-ycrosby/>

Mendoza, N. (2020). *Calidad educativa y los procesos de enseñanza - aprendizaje en los docentes de una Unidad Educativa, El Empalme 2020*. [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2582297>

Molina, L. (2016). Síndrome Dr. House. Obtenido de:

<https://books.google.com.pe/books?id=arObCwAAQBAJ&lpg=PP4&ots=ThyU1qKZpg&dq=sindrome%20dr%20house%20Molina&pg=PP4#v=onepage&q=sindrome%20dr%20house%20Molina&f=false>

Monarca, H.; Gorostiagam, J.; Pericacho, J. (2019). Calidad de la educación: aportes de la investigación y la práctica (Dykinson (ed.); 1era ed.). España: Dykinson.

Nicho, J. (2018). Optimización de la infraestructura de las instituciones educativas del Centro Poblado Santa Rosa para fortalecer el servicio educativo, Sayan, 2017. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de:

<http://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2671>

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda.*

Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>

Piaget, J. (2005). *Inteligencia y afectividad.* Buenos Aires: Aique.

Soria, M.; Giménez, I.; Fanlo, A.; Escanero, J. (s.f.). *El mapa conceptual: Una nueva herramienta de trabajo. Diseño de una práctica para fisiología.*

Disponible en:

[http://www.unizar.es/eees/innovacion06/COMUNIC\\_PUBLI/BLOQUE\\_IV/C](http://www.unizar.es/eees/innovacion06/COMUNIC_PUBLI/BLOQUE_IV/C)

[AP\\_IV\\_5.pdf](#)

Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí.* Tesis de maestría. Instituto Politécnico de Leiria.

[https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC\\_Relatorio-](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-)

[CLAUDIA%20SUASTI\\_27agosto18.pdf](#)

Surdez-Pérez, E.; Sandoval-Caraveo, M.; Lamoyi-Bocanegra, C. (2018).

Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), pp. 9-26.

<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>

**ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: “La calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020”.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión eficiencia de la</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión eficiencia de la</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación positiva y significativa entre la dimensión pertenencia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficiencia de la</p>	<p><b>V1:</b> Calidad educativa <b>Dimensiones</b> Pertenencia Eficiencia Eficacia</p> <p><b>V2:</b> Satisfacción estudiantil <b>Dimensiones</b> Servicio docente Servicios administrativos Infraestructura</p>	<p><b>Tipo</b> Básica Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población y muestra</b> 42 estudiantes</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p> <p><b>Análisis de datos</b> Base de datos Tablas Figuras Pruebas de normalidad: Shapiro-Wilk Pruebas de correlación: Rho de Spearman.</p>

<p>calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?</p>	<p>calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p>	<p>calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre la dimensión eficacia de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020.</p>		

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



### A. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD EDUCATIVA

**Estimado estudiante:** El presente cuestionario tiene como objetivo conocer cómo se desarrolla la calidad educativa en su centro de estudios. Es anónima y personal. Agradezco nos brinde su respuesta con la mayor sinceridad y veracidad posible.

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>PERTINENCIA</b>						
1	¿Consideras que los docentes poseen capacidad de talento para aplicar técnicas y estrategias que mejoran los procesos de enseñanza – aprendizaje?					
2	¿Percibes en los docentes talento académico acorde a los propósitos educativos de la institución?					
3	¿Consideras que los docentes poseen conocimientos necesarios respecto al uso de materiales que utilizan?					
4	¿Crees que los docentes utilizan materiales idóneos para el logro de los aprendizajes?					
5	¿Consideras que los docentes demuestran una actitud empática con sus estudiantes?					
6	¿Crees que los docentes manejan de manera adecuada su material didáctico?					
7	¿Consideras que los docentes demuestran disponibilidad para compartir sus conocimientos orientando el proceso de enseñanza?					
<b>EFICIENCIA</b>						
8	¿Percibes en los docentes iniciativa derivado de su vocación de servicio?					
9	¿Consideras que los docentes realizan su práctica pedagógica inspirados por una fuerza motivadora?					

10	¿Consideras que los docentes poseen una disciplina personal demostrando creatividad?					
11	¿Consideras que los docentes trabajan juntos para el logro de los objetivos institucionales?					
12	¿Crees que los docentes propician el desarrollo de proyectos, para mejorar la calidad del servicio educativo?					
13	¿Crees que los docentes lideran su práctica docente acorde a los valores como objetivos institucionales?					
14	¿Consideras que el éxito del desempeño de la calidad educativa entre docentes es premiado en la institución?					
<b>EFICACIA</b>						
15	¿Crees que los docentes comparten con sus colegas su éxito profesional?					
16	¿Consideras que los directivos valoran el trabajo logrado por sus docentes?					
17	¿Crees que los docentes cumplen sus funciones de acuerdo a los objetivos institucionales?					
18	¿Consideras que los docentes en general demuestran responsabilidad en su labor diaria?					
19	¿Crees que los docentes manejan planes de evaluación para mejorar la calidad educativa?					
20	¿Crees que los docentes proponen planes alternativos que responden a las necesidades específicas de los educandos?					
21	¿Consideras que los docentes manejan un plan de evaluación dentro de su aula?					

Castillo, M. (2021). *Aprendizaje virtual y calidad educativa de los estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Piura*, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77088/Castillo\\_LMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77088/Castillo_LMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO



### B. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

**Estimado estudiante:** El presente cuestionario tiene como objetivo conocer cómo se desarrolla la calidad educativa en su centro de estudios. Es anónima y personal. Agradezco nos brinde su respuesta con la mayor sinceridad y veracidad posible.

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>SERVICIO DOCENTE</b>						
1	La comunicación con los profesores en el aula es satisfactoria.					
2	Los docentes utilizan los diferentes programas y herramientas tecnológicas para realizar su clase más didáctica.					
3	Se siente satisfecho (a) con las estrategias de enseñanza aprendizaje aplicadas en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje por sus docentes.					
4	Los docentes te motivan constantemente para realizar tus trabajos y cumplir tus objetivos.					
5	Siente que el docente se encuentra preparado para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.					
6	Los docentes asisten de manera adecuada y oportuna a sus aulas.					
7	Cuenta con docentes que se actualizan y se capacitan constantemente.					
8	Los docentes del realizan permanentes evaluaciones para conseguir la eficacia en sus sesiones de aprendizaje del día a día.					
<b>SERVICIO ADMINISTRATIVO</b>						
9	Sientes que la atención brindada por parte del personal administrativo del es el adecuado.					
10	Piensas que el tiempo y los procedimientos de los trámites documentarios en las diversas oficinas son los necesarios.					

11	El personal administrativo depende de la calificación de su jefe directo en la renovación de su contrato.					
12	Las condiciones físicas de las oficinas administrativas cuentan con espacios adecuados, iluminación, muebles y equipos de cómputo en buenas condiciones.					
13	Observas que supervisan el avance de los servicios administrativos en las diferentes oficinas.					
14	Existen buenas relaciones humanas y comunicativas entre las diversas áreas de trabajo					
<b>INFRAESTRUCTURA</b>						
15	Cuentas con una infraestructura moderna y bien equipada.					
16	Consideras que las condiciones físicas de las aulas de clase inciden en el rendimiento académico de los estudiantes.					
17	Cuenta con ambientes adecuados para atender emergencias en casos de accidentes.					
18	El material de la construcción de la infraestructura es el adecuado y garantiza una larga durabilidad.					
19	Se ejecutan planes de mejora y mantenimiento de la infraestructura de la institución.					
20	Las instalaciones del IESPP “Puquio” cuenta con una infraestructura adecuada para brindar el servicio a personas con discapacidad.					

Fuente: Gutiérrez (2021). *Liderazgo Directivo y Satisfacción Estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” Lucanas – Ayacucho 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62098/Gutierrez\\_IDN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62098/Gutierrez_IDN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 3: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



#### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Carlos Alberto López Marrufo
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: La Calidad Educativa y la Satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Mónica Vivanco Isuiza
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable: Calidad educativa
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico					19
8. COHERENCIA	Entre las variables,					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para				18	
<b>Sub total</b>					54	137
<b>Total</b>					191	

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:**

**191**

**VALORACIÓN CUALITATIVA:**

**VALIDO APLICAR**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**FAVORABLE**

.....  
**Lugar y Fecha: Pucallpa, 21 de marzo 2021.**



.....  
**Dr. Educ. Carlos Alberto López Marrufo**  
**Especialidad Educación Secundaria: Lengua y Literatura**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Carlos Alberto López Marrufo
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: La Calidad Educativa y la Satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Mónica Vivanco Isuiza
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable: Satisfacción Estudiantil
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**III. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje					19
12. OBJETIVIDAD	Está expresado con				18	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la					20
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en					20
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					20
17. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico					19
18. COHERENCIA	Entre las variables,					19
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al					20
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para				18	
<b>Sub total</b>					54	137
<b>Total</b>					191	

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:**

**191**

**VALORACIÓN CUALITATIVA:**

**VALIDO APLICAR**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**FAVORABLE**

.....  
**Lugar y Fecha: Pucallpa, 21 de marzo de 2021.**



.....  
Dr. Educ. Carlos Alberto López Marrufo  
Especialidad Educación Secundaria: Lengua y Literatura



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Liliana Huaranga Rivera
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: La Calidad Educativa y la Satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Mónica Vivanco Isuiza
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable: Calidad Educativa
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**IV. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje					19
22. OBJETIVIDAD	Está expresado con				18	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la					20
24. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en					20
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					20
27. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico					19
28. COHERENCIA	Entre las variables,					19
29. METODOLOGÍA	La estrategia responde al					20
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para				18	
<b>Sub total</b>					54	137
<b>Total</b>					191	

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:**

**191**

**VALORACIÓN CUALITATIVA:**

**VALIDO APLICAR**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**FAVORABLE**

.....  
**Lugar y Fecha: Pucallpa, 21 de marzo de 2021.**



.....  
**Dra. Educ. Liliana Huaranga Rivera**  
**Especialidad Educación Primaria**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Liliana Huaranga Rivera
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctora
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : La Calidad Educativa y la Satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Mónica Vivanco Isuiza
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable: Satisfacción estudiantil
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - f) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - g) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - h) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - i) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - j) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**V. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje					19
32. OBJETIVIDAD	Está expresado con				18	
33. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la					20
34. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en					20
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					20
37. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico					19
38. COHERENCIA	Entre las variables,					19
39. METODOLOGÍA	La estrategia responde al					20
40. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para				18	
<b>Sub total</b>					54	137
<b>Total</b>					191	

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:**

**191**

**VALORACIÓN CUALITATIVA:**

**VALIDO APLICAR**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**FAVORABLE**

.....  
**Lugar y Fecha: Pucallpa, 21 de marzo de 2021.**



.....  
**Dra. Educ. Liliana Huaranga Rivera**  
**Especialidad Educación Primaria**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Freysi Lilian Ling Villacrez
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctora
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : La Calidad Educativa y la Satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Mónica Vivanco Isuiza
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable: Calidad Educativa
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**VI. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
41. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje					19
42. OBJETIVIDAD	Está expresado con				18	
43. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la					20
44. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
45. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en					20
46. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					20
47. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico					19
48. COHERENCIA	Entre las variables,					19
49. METODOLOGÍA	La estrategia responde al					20
50. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para				18	
<b>Sub total</b>					54	137
<b>Total</b>					191	

70

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:**

**191**

**VALORACIÓN CUALITATIVA:**

**VALIDO APLICAR**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**FAVORABLE**

.....  
**Lugar y Fecha: Pucallpa, 21 de marzo de 2021.**



.....  
**Freysi Lilian Ling Villacrez**  
**Especialidad Educación Secundaria: Lengua y Literatura**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: Freysi Lilian Ling Villacrez
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctora
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : La Calidad Educativa y la Satisfacción de los estudiantes del I ciclo de las especialidades de Administración y Contabilidad, del Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raimondi de Pucallpa – 2020
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Rosa Mónica Vivanco Isuiza
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la variable: Satisfacción Estudiantil
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: ( No válido, modificar)
  - c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
  - d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
  - e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

**VII. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
51. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje					19
52. OBJETIVIDAD	Está expresado con				18	
53. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la					20
54. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
55. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en					20
56. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los					20
57. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico					19
58. COHERENCIA	Entre las variables,					19
59. METODOLOGÍA	La estrategia responde al					20
60. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para				18	
<b>Sub total</b>					54	137
<b>Total</b>					191	

**VALORACIÓN CUANTITATIVA:**

**191**

**VALORACIÓN CUALITATIVA:**

**VALIDO APLICAR**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**FAVORABLE**

.....  
**Lugar y Fecha: Pucallpa, 21 de marzo de 2021.**



.....  
**Freysi Lilian Ling Villacrez**  
**Especialidad Educación Secundaria: Lengua y Literatura**



## ANEXO 5: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

# CONSTANCIA

El Director del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO “ANTONIO RAIMONDI”

**Hace constar:**

Que la profesora, **ROSA MÓNICA VIVANCO YSUIZA**, con DNI N° 42795756, tesista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali - Maestría en Docencia y Pedagogía Universitaria, en el marco del desarrollo de la tesis denominada: **LA CALIDAD EDUCATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL I CICLO DE LAS ESPECIALIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD, DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO ANTONIO RAIMONDI DE PUCALLPA – 2020**, de su autoría, ha realizado la aplicación de instrumentos de recolección de datos durante los meses de junio y julio del presente año.

Se expide la presente Constancia a solicitud del interesado y para los fines que considere pertinentes.

Pucallpa, 12 de octubre del 2021.

