



Escuela de Posgrado

Metas académicas y la calidad de los servicios
universitarios en estudiantes de enfermería de una
Universidad Privada, en tiempos de pandemia Covid- 19,
Lima – 2022

**Tesis para optar el grado académico de Maestra en Docencia
Universitaria**

Presentado por:

Salazar Paraguay, Edith Erika

Código ORCID: 0000-0003-2681-4937

Asesora: Dra. Vásquez Tomás Melba Rita

Código ORCID: 0000-0002-2573-804X

Línea de investigación general: Educación de Calidad

Lima, Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Salazar Paraguay, Edith Erika Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico " Metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una Universidad Privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022 " Asesorado por la docente: MELBA RITA VÁSQUEZ TOMÁS Con DNI 09495221 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2573-804X> tiene un índice de similitud de 17 (diecisiete)% con código oid:14912:211499185 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 EDITH ERIKA SALAZAR PARAGUAY
 DNI: 40900052

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Dra. Melba Rita Vásquez Tomás
 DNI: 09495221

Lima, 08 de marzo de 2023

Dedicatoria

A mi adorada madre Graciela Paraguay,
por incentivarne a seguir creciendo
académicamente, por tener tanta fortaleza,
por haberme dado todo sin pedir nada
a cambio y por enseñarme que con esfuerzo y
sacrificio todo es posible.

Agradecimientos

Eternamente agradecida a Dios por haberme dado la vida, por ayudarme a lograr mis metas y por ser tan bueno conmigo.

Agradezco a mis padres por haberme inculcado principios y valores, por ser mi fortaleza y por haberme dado a los mejores hermanos.

Agradezco a mi amado esposo por estar siempre conmigo en los buenos y malos momentos, por ser el mejor padre para mis amores Alanys, Celeste y Rafaella, por hacer todo por verme feliz y apoyarme en mis proyectos.

A mis hijas por hacerme sentir amor infinito, por ser mi principal eje y motivación para seguir creciendo y tratar de ser cada día mejor persona.

Mi especial consideración y gratitud a la Dra. Melba Vásquez Tomás, por sus conocimientos, su amabilidad, sus aportes, su empatía y dirección durante el desarrollo de esta tesis, fue un gusto que fuera mi asesora.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica.....	6
1.5. Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas.....	15

2.2.1. Metas académicas	15
2.2.2. Calidad de los servicios universitarios.....	17
2.3. Formulación de hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general.....	22
2.3.2. Hipótesis específicas.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Método de la investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, Muestra y Muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización.....	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción	28
3.7.4. Validación.....	29
3.7.5. Confiabilidad.....	30
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	30
3.9. Aspectos éticos.....	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
4.1. Resultados.....	32
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	32
4.1.2. Prueba de hipótesis	37
4.1.3. Discusión de resultados.....	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46

5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	57
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	57
Anexo 2: Instrumentos.....	59
Anexo 3: Validez del instrumento	62
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	66
Anexo 5: Aprobación del comité de ética.....	67
Anexo 6: Formato del consentimiento informado	68
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	69
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	70

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	26
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento metas académicas.....	28
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento Calidad de servicio universitarios.....	29
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	29
Tabla 5. Confiabilidad de los instrumentos.....	30
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable metas académicas	32
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable metas académicas	33
Tabla 8 Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Calidad de los servicios universitarios	35
Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de los servicios universitarios.....	36
Tabla 10. Análisis de la normalidad.....	37
Tabla 11. Coeficiente de correlación y significación entre las variables metas académicas y calidad de los servicios universitarios.....	38
Tabla 12. Coeficiente de correlación y significación entre las variables metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios.....	39
Tabla 13. Coeficiente de correlación y significación entre las variables metas de logro y calidad de los servicios universitarios	40
Tabla 14. Coeficiente de correlación y significación entre las variables metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios.....	41

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la variable metas académicas.....	33
Figura 2. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable metas académicas.....	34
Figura 3. Distribución porcentual de la variable Calidad de los servicios universitarios.....	35
Figura 4. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable calidad de los servicios universitarios.....	36

Resumen

La tesis planteó como objetivo establecer la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, en el año 2022, en Lima – Perú, por esta razón el método del estudio fue hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento consistió en dos formularios, uno para valorar las Metas académicas de Duran y Arias (2015) de 16 items y para Calidad de servicios el instrumento basado en el modelo Servqual adaptado por Mejías (2015) de 22 items; como resultados los índice estadísticos fueron de $p= 0,000 < 0,005$ y $Rho= 0,592$ indicando con ello que esta relación es significativa y de magnitud moderada entre las variables de estudio, concluyendo que las metas académicas se correlacionan con la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

Palabras clave: Metas académicas, calidad de servicio, educación, aprendizaje

Abstract

The objective of the thesis was to establish the relationship between academic goals and the quality of university services in students of the I and II nursing cycle of a private university, in times of the Covid-19 pandemic, in the year 2022, in Lima - Peru. , for this reason the study method was hypothetical deductive, quantitative approach, non-experimental design and correlational level. The technique was the survey and the instrument consisted of two forms, one to assess the academic goals of Duran and Arias (2015) of 16 items and for Quality of services the instrument based on the Servqual model adapted by Mejías (2015) of 22 items. ; As results, the statistical indexes were $p = 0.000 < 0.005$ and $Rho = 0.592$, indicating that this relationship is significant and of moderate magnitude between the study variables, concluding that academic goals are correlated with the quality of university services in students. Nursing from a private university, in times of the COVID-19 pandemic, Lima – 2022.

Keywords: Academic goals, quality of service, education, learning

Introducción

La presente tesis denominada “Metas académicas y la calidad de servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid-19, Lima – 2022” surgió a partir de que en el año 2019 se expandió a nivel mundial el virus denominado Covid-19, presentándose en nuestro país el primer caso en el mes de marzo del año 2020, esto llevó al confinamiento de las personas y a partir de ese momento nuestros estilos de vida tuvo serios cambios, entre ellos la educación que tuvo serias transformaciones para su desarrollo donde los estudiantes pasamos de recibir clases presenciales a recibirlas de manera 100% virtual, esas circunstancias influyeron en las metas académicas de los discentes y la calidad de los servicios educativos.

Por lo antes expuesto el estudio presentó por objetivo: establecer la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería; para ello se desarrollaron cinco capítulos: el capítulo I se planteó la problemática y la formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico donde se plasmó estudios previos que se realizaron respecto a las variables y en las bases teóricas se incluyó las teorías y el enfoque conceptual de manera estructurada, con la respectiva formulación de hipótesis.

En el tercer capítulo se elaboró todo lo relacionado al alcance metodológico, el cuarto capítulo se evidencia la presentación y discusión de los resultados y en el quinto capítulo se detalla las conclusiones que fueron redactadas de acuerdo a los resultados encontrados, así como las recomendaciones que derivan de estas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La crisis de la pandemia trajo consigo una serie de problemas en diversos sectores, la educación a nivel superior no fue ajena a este impacto, entre las dificultades quedo evidenciado el quiebre en la calidad de servicio que los entes universitarios brindaban; de ahí que diversos organismos internacionales propusieran medidas para evitar desigualdades en la calidad de enseñanza, (Area et al., 2021). Bajo esta situación “muchas universidades tuvieron que adaptarse para seguir ofreciendo con calidad los servicios educativos y los estudiantes no se atrasen en sus estudios manteniendo sus aspiraciones profesionales” (Neyra et al., 2021, p.110).

Sin embargo, existen diversos factores por el cual las universidades latinoamericanas tienen un bajo nivel en su calidad de enseñanza, la principal es que la mayoría de las universidades latinoamericanas son estatales y gozan del principio de autonomía universitaria por ende las autoridades se desentienden del control de la calidad educativa; además, que las inversiones públicas asignadas en los países latinoamericanos representan un 2,9% (Díaz, 2015).

Sin duda la calidad de los servicios universitarios está estrechamente ligada con los procesos gerenciales de mejora permanente; por ende, la calidad de los servicios educativos se

relaciona con la complacencia de necesidades y las aspiraciones de los estudiantes, para ello la universidad debe promover una cultura organizacional orientada al servicio de calidad basándose en el cumplimiento de los diferentes estándares y criterios de calidad (Quintana, 2018).

Igualmente, las metas académicas que quieren alcanzar los estudiantes promueven que se organicen y autorregulen su comportamiento para obtener un determinado logro (Nuñez et al., 2020). Asimismo, pueden ser consideradas como un modelo motivacional y de acuerdo a cada estudiante se orientarán hacia el aprendizaje o al dominio y les permitirá adaptarse con mayor facilidad a las dificultades que las actividades o tareas presenten (Durán y Arias, 2015). Según Ariza et al. (2020) las metas académicas difieren notoriamente de acuerdo con el sexo evidenciándose que las mujeres valoran más la metas educativas e interpersonales en comparación a los varones que se interesan más por las metas de refuerzo social.

En relación con la calidad a nivel universitario es de carácter filosófico por su complejidad y por los diferentes elementos que intervienen para su logro, con el pasar del tiempo las modalidades educativas han cambiado ya que promueven el autoaprendizaje; actualmente las instituciones educativas superiores desarrollan e implementan la enseñanza virtual (Fariás, 2016). Los egresados universitarios deben ser cada vez más competitivos para satisfacer las exigencias de los puestos laborales que con el pasar de los años son más complejos, según estudios realizados se ha observado que la universidad no siempre los prepara del modo adecuado para satisfacer las demandas de los empleadores lo cual genera brechas durante su formación académica por lo que es necesario que las universidades adopten medidas que busquen respuestas a las problemáticas, conociendo de cerca las expectativas de los empleadores e integrándolas en el currículum (Martínez et al., 2016).

Durante el año 2020 producto de la pandemia el proceso de enseñanza aprendizaje se está desarrollando a través de la educación virtual marcando así un antes y un después en los sistemas educativos a nivel mundial (Expositor y Masollier 2020). En el Perú debido a la pandemia por Covid-19 se declaró la emergencia sanitaria nacional lo cual ha conllevado a la suspensión de las clases de manera presencial en las instituciones educativas dando lugar a la educación virtual y remota desde el año 2020 hasta la actualidad, por ende las metas académicas y la calidad educativa sufrieron variaciones ya que nunca antes se había visto el cierre total de las instituciones educativas en nuestro país y otros países a nivel mundial, éstas medidas de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) no cubren las expectativas para lograr el desarrollo de competencias a nivel estudiantil durante su formación, viéndose afectada el 94% de la población estudiantil en el mundo.

Bajo el panorama expuesto, se hace preciso conocer la percepción que tiene la población estudiantil de enfermería en una universidad de Lima, quienes a consecuencia de la pandemia recibieron clases de manera virtual en medio de mucha incertidumbre, por ende no tenían contacto directo con las instalaciones físicas y con el personal de la universidad, lo cual podría generar cierta disconformidad con el servicio universitario brindado; además éstos estudiantes al ser de los primeros ciclos atraviesan un momento importante de sus vidas que es la transición a la educación superior del cual depende su futuro profesional y al ser principiantes a nivel universitario están llenos de dudas, temores, orientación vocacional deficiente y otras deficiencias para continuar los estudios universitarios. Por ello, las motivaciones que ellos tengan les servirán para plantearse metas específicas y el mal afrontamiento frente a las situaciones

planteadas podría tener un impacto negativo ocasionando la deserción estudiantil y una percepción desfavorable sobre la calidad de los servicios universitarios.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre las metas de aprendizaje y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022?

¿Cuál es la relación entre las metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022?

¿Cuál es la relación entre las metas de refuerzo social y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las metas de aprendizaje y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería.

Determinar la relación entre las metas de logro y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería.

Determinar la relación entre las metas de refuerzo social y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio permitió ser considerado como antecedente para investigaciones futuras; del mismo modo las metas académicas están basadas en la teoría social cognitiva (Bandura, 2008) quien sostiene que los procesos de aprendizaje se dan a través de la interacción entre el estudiante y el entorno social. Y la calidad de los servicios educativos se basa en el Modelo de la imagen de Christian Gronroos quien señala “que las organizaciones deben tener la capacidad de influir en las percepciones de los consumidores buscando reducir la brecha entre las expectativas (ideales), y las percepciones (auto obtenidas)” (García et al., 2022, p. 746).

1.4.2. Metodológica

La importancia del presente trabajo de investigación radicó en que los resultados permitieron establecer el comportamiento de las metas académicas en función de la calidad de servicios educativos con la aplicación de dos instrumentos previamente validados, estos instrumentos son el cuestionario de metas académicas por Durán y Arias (2015) y el cuestionario de calidad de servicios universitarios de Mejías (2005).

Metodológicamente esta investigación se justificó porque se trata de una investigación aplicada, donde se aplicó todos los pasos de la metodología científica durante su desarrollo.

1.4.3. Práctica

La tesis brindó resultados sobre las metas académicas y la relación con la calidad de servicios educativos, debido a que los estudiantes universitarios durante los primeros ciclos de formación universitaria tienen expectativas académicas y la motivación a nivel institucional que ellos tengan para el logro de sus expectativas favorecen en la percepción que tengan sobre la calidad de servicios brindados en la institución universitaria, teniendo en cuenta que durante esta etapa los estudiantes afrontan nuevos retos y es inherente a ellos las dudas, los temores, las creencias, etc.

Además, con la realización del estudio se beneficiaron los estudiantes ya que las autoridades universitarias tomarán en cuenta los resultados obtenidos y las recomendaciones para realzar la calidad del servicio que se brinda, asimismo los docentes también fueron beneficiados ya que les permitió conocer cuál es la orientación de los estudiantes respecto a las metas académicas y finalmente el beneficio fue para la universidad por los resultados respecto a la apreciación que tienen los estudiantes de enfermería de los primeros ciclos sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución y así puedan realizar planes de mejora.

1.5. Limitaciones

La principal limitación durante el desarrollo de este estudio fue en el momento de la aplicación de los instrumentos porque no se tenía información sobre la cantidad de estudiantes que estaban cursando el primer y segundo ciclo además que aún se encontraban recibiendo clases a través de la virtualidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Caisa et al. (2022), realizaron un estudio con el propósito de “Determinar si la satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio puede predecir la satisfacción de los estudiantes con los resultados educativos”, fue de enfoque cuantitativo, transversal y correlacional; 293 docentes fueron parte del estudio, el instrumento fue un cuestionario de 22 ítems aplicados por medio de la encuesta; entre los resultados encontraron la evidencia de correlación entre satisfacción de calidad de servicio y los resultados educativos ($\chi^2=0,001$); los investigadores concluyen enfatizando que los resultados educativos son los desempeños y competencias que lograron en su formación por medio del proceso de aprendizaje y la satisfacción con la calidad de los servicios hace referencia a factores como a las instalaciones, equipamiento didáctico, ambiente educativo, acceso a servicios de educación y actividades educativas; por lo que su relación implica que la universidad mejore la calidad del proceso de servicio educativo.

En el estudio de Quesada (2021) llevado a cabo en Puerto Rico, su objetivo fue "Comprender la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo, la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los estudiantes universitarios"; la metodología desarrollada fue siguiendo el diseño no experimental, cuantitativo, correlacional; la muestra la conformaron 132 discentes; la técnica fue la encuesta y el instrumento consistió en dos cuestionarios uno de ellos fue el Servperf, entre los resultados obtuvo que entre la variable compromiso y la calidad del servicio existía relación ($p=0,003<0,05$; $Rho=0,314$), por otro lado entre la variable calidad de servicio y rendimiento académico no encontró relación ($p=0,858>0,05$); concluyendo que los estudiantes consideran que su desempeño o logros académicos depende más del compromiso que tienen ellos mismos como una convicción personal y no lo atribuyen a factores externos.

Covarrubias et al.(2019) que tuvo por objetivo "Analizar la relación que existe entre la autorregulación de los estudiantes para el aprendizaje y la autoeficacia para la consecución de las metas académicas en sus tres dimensiones: metas de aprendizaje, metas de logro y metas de refuerzo en estudiantes universitarios". Fue de diseño metodológico no experimental, cuantitativo, correlacional. La muestra lo obtuvieron a través del muestreo no probabilístico por conveniencia representada por 231 estudiantes universitarios de diferentes carreras que son ofertadas por la universidad estatal chilena, de ellos el 68% eran mujeres y el 32% eran hombres, entre las edades de 18 y 29 años. Los resultados indican que la autorregulación durante el proceso de aprendizaje y la autoeficacia tienen mayor relación con la dimensión metas de aprendizaje (43%) de la varianza. La principal conclusión fue que los estudiantes universitarios manejan sus tiempos para el estudio, se hacen un autoanálisis y buscan apoyo para su logro académico que según este estudio estuvo más dirigida hacia el aprendizaje antes que al rendimiento.

Por otro lado, Brito (2018) realizó un trabajo de investigación con el objetivo de “Realizar un estudio de la salud ocupacional en los docentes de una Institución de Educación Superior (IES) del Estado de Baja California, México, como indicador de calidad educativa”. El diseño en el que se basaron fue el enfoque cuantitativo porque pretende valorar objetivamente las variables incluidas y de tipo descriptivo. Respecto a la muestra fue de 20 profesores de tiempo completo el cual representa el total de profesores de una carrera profesional. El instrumento que utilizaron constaba de 3 dimensiones: agotamiento (debido a la sobrecarga de labores), cinismo (respuesta negativa frente al desinterés de los profesores a ciertas actividades laborales) y eficacia profesional (valora la eficacia y eficiencia). Los resultados se analizaron a través de la media aritmética; uno de los resultados obtenidos refiere que los profesores afirmaron que se encontraban agotados emocionalmente por su trabajo ($\bar{X}=2.7$, el otro resultado fue que los profesores habían perdido el entusiasmo por el trabajo ($\bar{X}=1.4$) y finalmente otro resultado manifiesta que el nivel de resolución de problemas su centro de labores por parte de los profesores es medio bajo ($\bar{X}=4.1$) es decir la dimensión eficacia profesional demuestra un nivel medio bajo predisponiendo la adquisición del síndrome de burnout en los profesores. Concluyeron mencionando que toda actividad profesional está predispuesta a pasar por estímulos estresantes provocando la falta de adaptación pudiendo alterar el bienestar físico y psicológico para evitarlo recomiendan mejorar las condiciones laborales para los profesores ya que pudiera influir durante el proceso enseñanza – aprendizaje.

En otra investigación de Ramudo et al. (2017) la intención fue “Analizar la influencia de variables motivacionales como Metas académicas y Atribuciones causales sobre el rendimiento del alumnado de bachillerado, analizado diferencialmente por sexo y especialidad”. La metodología empleada fue el análisis correlacional. La muestra fue representada por 1505

estudiantes españoles de diferentes lugares, el sexo femenino representó el 58.7% mientras que el 41.3% restante por el sexo masculino. Para analizar los datos hicieron uso de las medidas de tendencia central a través del cual se trató de determinar de acuerdo al sexo las variables. Los resultados evidenciaron que las metas de aprendizaje influyen positivamente sobre el rendimiento académico, éstas representan el 9% del total de la varianza, con beta positivo ($\beta=.300$). Concluyeron que las metas de aprendizaje tienen principal influencia sobre el éxito académico y las otras metas tienen menor influencia.

En un estudio realizado por González et al. (2017) con el fin de “Conocer los efectos de los perfiles de las metas académicas en la percepción de los factores académicos estresantes y las manifestaciones psicológicas y fisiológicas del estrés”. El diseño de estudio utilizado fue prospectivo simple de corte transversal, la población muestral tuvo una representación de 468 estudiantes de distintas carreras profesionales de la Universidad de Coruña y se utilizó el muestreo por conglomerados teniendo en cuenta el agrupamiento de acuerdo a cada disciplina profesional, del total de la muestra 292 fueron del sexo femenino (62,4%) y 176 fueron del sexo masculino (37,6%) y de acuerdo a la edad se encontraban entre 18 y 44 años. La recolección de datos fue mediante cuestionarios. Según los resultados se evidencian 4 perfiles de metas: de aproximación, metas que evitan el aprendizaje, metas que evitan el rendimiento y finalmente de rendimiento. Asimismo, los resultados ponen en evidencia que el grupo de estudiantes con tendencia hacia las metas de evitación del rendimiento son los que muestran mayor vulnerabilidad a los estresores académicos; sucede lo contrario en estudiantes con tendencia al aprendizaje y al rendimiento por lo tanto la universidad tiene el reto de reducir el estrés académico en sus estudiantes a través del soporte socio emocional.

Asimismo, la investigación de González et al. (2017), el propósito fue “Valorar el nivel de satisfacción que tienen los clientes internos y externos de la carrera de economía” en una universidad de Ecuador. Los datos se recolectaron a través del instrumento SERVQUAL el cual utiliza la escala Likert. Los resultados muestran que los elementos tangibles obtuvieron aproximadamente el 4,28 en relación a la expectativa que representa el 4,52 lo cual indica nivel de satisfacción del 95%, seguido por la fiabilidad que tiene un nivel de satisfacción de 93,2%, también se evaluó la capacidad de respuesta con un 79,8%, la seguridad obtuvo un 97,1%, asimismo, la empatía resultó con un 86%. Concluyeron mencionando que la capacidad de respuesta de la institución educativa fue la que obtuvo menor porcentaje por el cual recomendamos disminuir los tiempos de espera cuando se brinda el servicio; además resaltaron que se debe mejorar la empatía y la comunicación asertiva para que se desarrolle la empatía se hace necesario una buena comunicación entre la institución y el que recibe el servicio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Sánchez (2022); el objetivo de su estudio fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022”, el diseño fue no experimental y correlacional; evaluaron a 86 estudiantes; por medio de la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios uno basado en el modelo SERVQUAL, para medir la calidad de servicio y otro para satisfacción del estudiante, entre los resultados encontraron relación entre los fenómenos estudiados con un $p=0,000$ y $Rho =0,755$; así también hallaron que la calidad de servicio con el factor enseñanza aprendizaje se correlacionó de forma directa ($p=0,000$ y $Rho= 0,685$), calidad y extensión académica ($p=0,000$ y $Rho= 0,577$), concluyendo que la percepción de una buena calidad de servicio en el estudiante es manifestada

mediante su satisfacción, llevándolo a querer alcanzar su crecimiento personal y profesional, es decir sentirse motivado por querer lograr sus metas académicas.

Neyra et al. (2021); desarrollaron un estudio en Lima, con el objetivo de “Determinar el nivel de percepción de calidad de servicio en tiempos de pandemia en estudiantes universitarios”, realizaron por ello una indagación de diseño no experimental, básica y cuantitativa; la muestra estuvo compuesta por 142 universitarios; como instrumento utilizaron el cuestionario SERVQUAL, el cual fue aplicado por medio de la encuesta; entre los resultados que obtuvieron destacó que el 33,1% percibe moderada nivel de calidad de servicio y el 66,9% percibe un alto nivel; así también en la dimensión empatía hallaron que el 38,03% considera percibirlo en nivel medio y el 59,15% en nivel alto; concluyendo los autores que la calidad de servicio debe evaluarse de manera constante, así mismo es preciso referir que los estudiantes de la muestra consideran que la dimensión empatía guarda relación con la preocupación que tiene el ente universitario para capacitarle en el uso de las diversas plataformas de aprendizaje virtual, el trato amable que percibe de los colaboradores para solucionar sus problemas, y la forma como se conecta con sus docentes para llevar los cursos, lo que le permitiría lograr sus objetivos académicos.

Villanueva (2021) realizó un estudio con el propósito de “Determinar la relación de la satisfacción del usuario y logro de las metas académicas en la Biblioteca del Área de Ciencias Sociales de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de una universidad”; la investigación tomo como diseño metodológico el no experimental y el nivel fue correlacional; para la población contemplaron 1300 estudiantes y la muestra probabilística fue de 297 discentes; la encuesta fue la técnica utilizada para aplicar instrumentos consistentes en cuestionarios LibQual para medir satisfacción y un cuestionario de 42 items, entre los resultados encontró que los estudiantes en un 48% estaban satisfechos con los servicios de la biblioteca, y el 46%

moderadamente satisfechos; así también el 45,5% refiere que el logro de sus metas académicas está en nivel regular y el 42,1% en nivel alto; asimismo encontró que existía relación entre la satisfacción del usuario y el logro de metas académicas ($p=0,000$ y $r= 0,625$), satisfacción y metas al logro ($p=0,000$ y $r= 0,642$) y satisfacción y metas al esfuerzo social ($p=0,000$ y $r= 0,509$), concluyendo que la percepción de satisfacción por la calidad de servicio que brinda la biblioteca de la universidad representa un aspecto que está asociado al logro de metas académicas.

Abad (2019), propuso como objetivo “Determinar la relación existente entre la Gestión educativa y la calidad de servicio del instituto de educación superior tecnológico público de Bellavista – San Martín”, el enfoque fue cuantitativo y diseño no experimental, correlacional; 126 estudiantes fueron la muestra; los instrumentos utilizados dos cuestionarios el primero para medir la percepción de los estudiantes sobre la gestión educativa dividida en tres dimensiones: gestión pedagógica institucional y administrativa; para calidad de servicio utilizó el cuestionario adaptado SERVQUAL, como resultado encontró relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio ($p=0,000<0,05$ y $r=0,600$), del mismo modo halló relación entre la dimensión gestión pedagógica y la calidad de servicio ($p=0,000<0,05$ y $r=0,520$), concluyendo que desde la percepción de los estudiantes una buena gestión educativa, mejora su apreciación sobre la calidad de servicio del ente universitario, es bueno referir que la gestión pedagógica los estudiantes la perciben como buena, ya que se encuentra relacionada con aspectos que fomentan que puedan lograr sus metas de aprendizaje.

Castelán y Martínez (2019) investigaron con el fin “Mejorar los servicios de la calidad educativa e identificar las áreas críticas para mejora continua y aseguramiento de la calidad” en los estudiantes de la Universidad de Cusco. Se empleó el método de estudio básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. El universo estuvo representado por el total de estudiantes

que reciben servicios educativos del I semestre del año 2019, la muestra estuvo representada por 366 estudiantes, el muestreo se realizó usando la fórmula estadística para poblaciones finitas; el instrumento empleado fue el cuestionario diseñado en base al modelo SERVQUAL adaptado para la interpretación de los datos hicieron uso de la estadística descriptiva y los paquetes estadísticos como el Microsoft Excel y el SPSS VERSIÓN 22. Los resultados muestran que el 43% de los estudiantes en quienes se aplicó el instrumento manifiestan una calidad de servicios educativos buena mientras que el 3% manifiesta una calidad de servicios educativos pésima.

De igual manera, Matzumura et al. (2018) realizaron un trabajo de investigación científica que tenía como objetivo “Analizar la implementación del aprendizaje invertido para la mejora y logro de metas de aprendizaje en el curso de metodología de la investigación”. Utilizaron el enfoque cuantitativo y diseño cuasi experimental, prospectivo y corte longitudinal. La población estuvo representada por 105 estudiantes que estaban cursando el tema de investigación científica dentro de las ciencias de la salud quienes cursaban el quinto ciclo, la muestra se obtuvo a través del muestreo no probabilístico por conveniencia quedando un total de 81 estudiantes en quienes se aplicó el instrumento antes validado. Los resultados mostraron que las edades oscilaban de 18 a 32 años, antes de la implementación de la clase el 21% de los estudiantes reportó que solo el profesor hacía las clases y luego de la implementación este número disminuyó al 2.5%. Asimismo, la participación activa entre los alumnos y los profesores aumentó de 38,3% en un primer momento hasta un 72,8%. De igual modo inicialmente solo el 3,7% de los estudiantes hacía preguntas y posterior a la implementación del modelo subió a un 17,2% ($p = 0.002$). También se pudo observar que los alumnos que inicialmente solo escuchaban y tomaban apuntes de las clases mostró una variación de 75,3% a 38,2% posterior a la aplicación del aula ($p = 0$). Respecto a lo antes mencionado el trabajo colaborativo aplicada como un modo

de estudio subió de 29,6% a 66,6% ($p = 0$). Una de las principales conclusiones fue que la aplicación del aula invertida resultó ser eficaz para lograr las metas de aprendizaje del curso sin embargo aún cuesta trabajo adaptarse al cambio tanto en profesores como en estudiantes y que el sistema educativo debe ser mejor implementado y de esta manera lograr que el alumno sea autónomo para su aprendizaje.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Metas académicas

2.2.1.1. Conceptualización de la variable metas académicas

Las metas académicas, de acuerdo con Durán y Arias (2015) son de vital importancia para comprender la parte motivacional del estudiante. Al respecto Barca et al. (2012) manifiestan que las metas académicas son consideradas como una forma de motivación que adoptan los estudiantes frente a sus deberes de estudio y en el proceso de aprendizaje, éstas guían la conducta en referencia al aprendizaje.

Asimismo, Covarrubias et al. (2019) mencionan que las metas académicas hacen referencia a los fines que los estudiantes tienen para iniciar y ampliar sus comportamientos dirigidos hacia el logro. También Ramudo et al. (2017) refieren que los estudiantes optan por múltiples metas, ósea cada estudiante tiene diferentes motivaciones.

2.2.1.2. Teoría del aprendizaje constructivista

La figura más representativa de esta teoría es Jean Piaget, la teoría tiene como propuesta de que el discente es un ente activo durante su proceso cognitivo y el docente cumple el rol de guía a través de metodologías que servirán de estímulo para el aprendizaje activo y así desarrollar su inteligencia, Saldarriaga et al, (2016).

2.2.1.3. Enfoques de las metas académicas

Según Valle et al. (2009) mencionan que existen dos tipos de enfoques, los cuales son: el enfoque bidimensional y el enfoque tridimensional. El enfoque bidimensional lo conforman las metas de aprendizaje conocidas también como metas dirigidas a las tarea y por otro lado; las metas de rendimiento que son conocidas como de ejecución o dirigidas al yo, ya que se centran en la manifestación de las habilidades otros. Cabe mencionar que el enfoque tridimensional lo conforman metas de aprendizaje, de logro y de refuerzo social (Wigfield y Cambria, 2010).

2.2.1.4. Importancia de las metas académicas

De acuerdo con Palacios et al. (2020) manifiestan que las metas académicas difieren entre un estudiante y otro ya que cada estudiante tiene diferentes motivaciones, diferente forma de ser y se desenvuelven en diferentes escenarios sociales, sin embargo, están presentes durante la formación universitaria por lo tanto pueden ser replanteadas direccionando el logro de sus metas. Respecto a lo anterior Barca et al. (2012) manifiestan que las metas de aprendizaje, de logro y refuerzo social influyen durante el desarrollo del proceso del aprendizaje orientándolos hacia el éxito o la frustración he allí la importancia de que sean identificadas en los universitarios. Asimismo, Suarez et al. (2018) menciona que el planteamiento de las metas académicas por parte de los universitarios es importante porque facilitan la autorregulación en el estudiante y su aprendizaje.

Otro aporte lo brinda Vásquez (2021) quien hace énfasis que a pesar de las motivaciones personales que presenta el estudiante para alcanzar o conseguir sus metas durante su formación profesional, existen también factores de carácter institucional que pueden ayudar y favorecer el logro de estas, las cuales según Ramudo et al. (2017) “hacen alusión a aspectos como infraestructura, condición académica, servicios de apoyo y relación docente alumno entre otros” (p. 9).

2.2.1.5. Dimensiones de las metas académica

Según Durán y Arias (2015) las metas académicas para Hayamizu y Weiner, son de tres tipos, las cuales se desarrollan en las líneas siguientes:

Metas de aprendizaje, miden la preferencia estudiantil para buscar el desarrollo de sus competencias a través de la adopción y dominio de actuales destrezas y conocimientos las cuales le ayudarán a perfeccionar el desarrollo de sus lecciones de aprendizaje. Esta meta de acuerdo con La Marca y Longo (2017) tiene una motivación intrínseca ya que el estudiante presta mayor atención al desarrollo en sí de la tarea que al desarrollo de la competencia, además el estudiante practica la autorregulación en su proceso de aprendizaje.

Metas de logro, según Rodríguez et al. (2022) se relacionan de manera directa con el autoconcepto y la autoestima y evidencian la preferencia de los estudiantes de aprender con la finalidad de ganar aceptación de los demás mediante la valoración positiva de su destreza y eluden los momentos relacionados con probables frustraciones durante el desarrollo de tareas para el aprendizaje y así evitan ser desaprobados tanto por los profesores como por los padres. Tratan de la obtención de calificaciones.

Metas de refuerzo social, guarda relación con el aspecto psicosocial del estudiante con respecto al área educativo y tiene que ver con el hecho de adquirir la aprobación social y eludir el rechazo producto de su comportamiento académico. En palabras de Travezaño (2018) “tienen que ver con la experiencia emocional que se deriva de las reacciones de personas significativas para el alumno (padres, profesores, iguales, etc.) ante su propia actuación” (p. 32).

2.2.2. Calidad de los servicios universitarios

2.2.2.1. Definición de conceptual de calidad

El término de calidad deriva del vocablo latín “*qualitas*” que significa propiedad inherente a una cosa, la Organización Internacional de Estándares “sostiene que la calidad es definida como: la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas” (González et al., 2021, p. 446)

Según Juran (1951) menciona que la calidad guarda relación con la complacencia del cliente externo e interno para ello son factores determinantes las características y la ausencia de deficiencias de los productos. También manifiesta que hay una relación estrecha entre los elementos de la trilogía de la calidad; es decir, entre la planificación, el control y la mejora continua de calidad.

2.2.2.2. Teoría de la calidad

Los postulados teóricos que enmarcan a la calidad de servicio están agrupados en dos corrientes o enfoques; uno de ellos es dada por la escuela nórdica o norte europea cuyo representante es Christian Gronroos quien señala “que las organizaciones deben tener la capacidad de influir en las percepciones de los consumidores buscando reducir la brecha entre las expectativas (ideales), y las percepciones (auto obtenidas)” (García et al., 2022, p. 746).

La otra escuela es la americana, cuyos representantes son Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes entre 1985 y 1988, tomando los aportes de Gronroos diseñan su propio modelo sosteniendo “que existen desajustes o gaps en el proceso los cuales influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida” (Márquez y Cuestas, 2019, p. 49), estos gaps vienen a ser las discrepancias o debilidades relacionadas con las apreciaciones del cliente sobre la calidad de servicio dado; y son estos aspectos lo que impiden que el consumidor perciba un servicio como de alta calidad.

2.2.2.3. Modelos de gestión de la calidad

Chacón y Rugel (2014) mencionan que hay diferentes modelos de calidad que se aplican a las compañías que brindan bienes y servicios entre los principales tenemos el Modelo EFQM, El Modelo Servqual y las normas ISSO. El Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management), según Curpănaru (2021) hacen referencia a que las instituciones excelentes consiguen y conservan niveles óptimos de rendimiento las cuales complacen o sobrepasan las perspectivas de los interesados, para este modelo la satisfacción de los usuarios y de los trabajadores se lograra a través del liderazgo, a través del uso racional de los recursos y una adecuada gestión en los procesos. Se basa según Fernández (2015) en el esquema lógico REDER que significa resultados, enfoque, despliegue, evaluación y revisión este esquema coincide con el PDCA de Deming, (Plan, Do, Check, Act), la diferencia entre ambos se encuentra en que el esquema lógico REDER comienza con la planificación posterior al análisis de resultados o indicadores organizacionales.

2.2.2.4. Modelo Servqual

De acuerdo con Mejías (2015) “el modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988” (p. 21), con fines de mejora de la calidad del servicio brindada por una institución, toma mucho en cuenta la perspectiva de los clientes respecto a los servicios prestados por una institución en cinco dimensiones, de esta manera compara las expectativas del cliente y percepción de calidad de los servicios recibidos. Asimismo, Matsumoto (2014) refiere que el Modelo Servqual, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones.

Según Chacón y Rugel (2018) toda organización tiene como meta brindar servicios de calidad y promover una cultura de mejoramiento continuo con el propósito de que el usuario muestre satisfacción de un servicio o un sistema dentro del contexto de sus políticas de la

organización. Implantar un modelo de calidad cumple un rol importante otorgándole un valor agregado al servicio prestado, fortaleciendo la eficiencia de la organización, el mejoramiento continuo, reingeniería de los procesos, optimización de los recursos, mejor desempeño de los recursos humanos y mejoramiento de la productividad, los cuales son medibles a través de la obtención de datos mediante una información sistematizada mediante la aplicación de instrumentos de medición de calidad, entre ellas tenemos el instrumento SERVQUAL, que es una técnica de investigación del usuario a partir del año 1988, esta encuesta valora la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción de calidad, tomando en cuenta variables tangibles e intangibles y otros aspectos impredecibles

Respecto a lo antes mencionado, Matsumoto (2014) considera que en el entorno social en el que nos desenvolvemos, la calidad se convirtió en un aspecto muy importante en las empresas, principalmente en las que brindan servicios. Si las empresas quieren ocupar un lugar importante dentro del mercado y ser más competitivos es indispensable que brinden productos y servicios de calidad. Actualmente los clientes son más exigentes por ello surge la necesidad de conocer sus expectativas y de acuerdo a ello brindarles servicios de calidad que satisfagan sus necesidades.

2.2.2.5. Brechas de la Calidad del servicio

Según Matsumoto (2014), las brechas que proponen los autores del Modelo Servqual precisan cinco diferencias las que generan inconvenientes en la entrega del servicio y que tienen repercusión en la percepción del cliente y en la evaluación final que los clientes. La brecha 1 hace referencia “a la diferencia que existe entre las expectativas de los usuarios y la percepción de los directivos de la organización prestadora de servicios” (Duque, 2005, p. 67); es decir si los directivos de las empresas no entienden las necesidades de los usuarios será muy difícil que puedan desarrollar acciones dirigidas a suplir las necesidades y expectativas de los usuarios. Por

otro lado, en la brecha 2 mencionan la diferencia entre las percepciones de la parte directiva y las especificaciones de las normas de calidad, para evitar esta brecha los directivos de la empresa deben relacionar las expectativas de los clientes con las especificaciones de las normas de calidad (Duque, 2005). Asimismo, la brecha 3 se refiere a la diferencia entre las especificaciones de las normas de calidad y el servicio prestado, es decir las empresas no brindarán servicios de calidad si no se cumplen las normas de calidad. En referencia a lo antes mencionado la brecha 4 hace referencia a la diferencia entre los servicios prestados y la comunicación externa, uno de los aspectos importantes para este modelo es la formación de las expectativas en los clientes, las ofertas que la empresa brinde y la publicidad que hacen impacta en las expectativas de los clientes. Finalmente, la brecha 5 es la brecha global, es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a sus percepciones (Bustamante et al., 2019). Las 5 brechas mencionadas de acuerdo con Uquillas et al. (2022) facilitan en la detección de aspectos donde hay falencias en las empresas y ayudan a la empresa a tomar las medidas correctivas con la finalidad de realizar mejoras continuas por ende eliminar estas brechas y así aumentar la calidad durante la prestación de servicios.

Según, Parasuraman et al. (1981) los factores que condicionan las expectativas de los usuarios son: la comunicación boca a oreja, los requerimientos personales, experiencias previas y comunicaciones externas.

2.2.2.6. Dimensiones de la calidad de servicios universitarios

Elementos tangibles: simbolizan la imagen de la organización, están representados por las características físicas de la institución, la apariencia de las instalaciones, los equipos, los colaboradores y materiales de difusión o comunicación, éstos entran en contacto con el cliente

quienes evaluarán las expectativas que tiene con el desempeño que muestra la institución en relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus elementos tangibles (Blanco, 2009)

Capacidad de respuesta: caracterizada por la inmediata disposición de los colaboradores para prestar un servicio oportuno a los clientes, tomando en consideración el tiempo de entrega del servicio, la disposición del colaborador para prestar el servicio, la capacidad para responder a las peticiones, preguntas, quejas, y problemas del usuario en base a la comunicación oportuna y de esta manera cubrir las necesidades de los usuarios en corto tiempo (Droguett, 2012)

Confiabilidad: conceptuada como la entrega del servicio ofrecido de modo adecuado, preciso y en el tiempo establecido, demostrando eficiencia como institución, caracterizada porque el personal muestra interés por solucionar un problema (Veloz y Vasco, 2016)

Empatía. Conceptuada como la suficiencia para comprender e inferir la perspectiva del cliente, brindándole una atención individualizada como entidad, la esencia radica en que el cliente se sienta contento, satisfecho, especial y que respondan a sus necesidades (Vergara, 2014).

Seguridad: entendida como las habilidades manifiestas por los colaboradores de una organización para transmitir confianza, credibilidad y cortesía durante la prestación de los servicios, cumpliendo las promesas las cuales son percibidas por el usuario (Cruz, 2016)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación entre las metas de aprendizaje y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022.

Existe una la relación entre las metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022.

Existe una la relación las metas de refuerzo social y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La metodología que se empleó en el estudio fue hipotético deductivo ya que se trata de un método científico a través del cual se hace uso de los procesos lógico deductivos a partir de un supuesto o planteamiento a priori que debe ser demostrada (Sánchez et al., 2018).

3.2. Enfoque de la investigación

Se consideró el enfoque cuantitativo. Un estudio cuantitativo pretende estimar magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis asimismo pretende comparar poblaciones respecto a alguna propiedad y explorar variables cuantificando su existencia (Hernández y Mendoza 2018).

3.3. Tipo de investigación

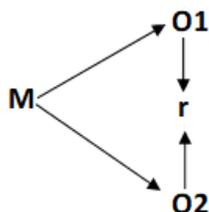
El estudio científico fue de tipo aplicada porque permite identificar y estudiar un problema o realidad existente para luego poder comprenderla y explicarla a través del conocimiento científico haciendo uso de una teoría ya existente (Arispe et al., 2020).

3.4. Diseño de la investigación

Al respecto, el diseño fue no experimental debido ya que no se manipulará las variables solo realizará el análisis de cada variable y se determinará su relación (Hernández y Mendoza 2018). Asimismo, el trabajo realizado será transversal ya que se obtendrá datos de diferentes grupos muestrales en un determinado momento y serán comparados (Álvarez, 2020).

Nivel de la Investigación

Este estudio contempló un nivel descriptivo correlacional. descriptivo porque describe la variable que ha sido sometida a análisis, luego identifica sus características actuales (Sánchez et al., 2018). Correlacional porque pretendió establecer relación entre las metas académicas y la calidad educativa en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza 2018). Se representa del siguiente modo:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.5. Población, Muestra y Muestreo

Población

La población fue perfilada desde el primer momento del trabajo de investigación. La población y unidad de muestreo debe ser consistentes con los objetivos y las preguntas de investigación (Apuke, 2017), Para este estudio la población estuvo constituida por 80 estudiantes de enfermería de la universidad elegida para el estudio.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población o universo que nos interesa y sobre la cual se recolectarán los datos necesarios, y ésta deberá ser representativa de dicha población

(Taherdoost, 2017). La muestra para la presente investigación estuvo constituida por 80 discentes.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión: estudiantes de la facultad de enfermería de una universidad privada de Lima Metropolitana que estén cursando el I y II ciclo de pregrado del año 2022, mayores de 18 años, de ambos sexos, que estén de acuerdo con participar en el presente trabajo de investigación y hayan firmado previamente el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: estudiantes de otras facultades diferente a la elegida, menores de 18 años, estudiantes que no estén de acuerdo en ser parte de la investigación y no firmen previamente el consentimiento informado.

Muestreo

El muestreo es el conjunto de operaciones que se llevan a cabo para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de la muestra (Sánchez et al., 2018).

Para este estudio se tomó en cuenta el muestreo intencionado o criterial, el cual es un tipo de muestreo no estadístico o no probabilístico en el que los individuos son seleccionados según el criterio del investigador (Sánchez et al., 2018).

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
	La meta está conformada por un conjunto de	Valora como el estudiante percibe que viene	D1: Metas de aprendizaje	● Obtener buenas notas	Ordinal Totalmente de acuerdo:5	

V1: Metas académicas	supuestos, habilidades, atribuciones y sentimientos que guían los fines de la conducta en torno al aprendizaje (Durán y Arias, 2015)	logrando sus objetivos académicos, mediante tres dimensiones.	D2: Metas de logro	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento social 	De acuerdo:4	Alto: 60 - 80
			D3: Metas de refuerzo social	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de padres y profesores 	Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3	Medio: 38 - 59
					En desacuerdo:2	Bajo: 16 - 37
					Totalmente en desacuerdo:1	
V2: Calidad de los servicios universitarios	Es el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera de un servicio y lo que recibe (Mejías, 2005)	Valora como los estudiantes perciben la calidad de servicio que la universidad les brinda mediante 5 dimensiones.	D1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. 	Ordinal	
			D2: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para ejecutar el servicio prometido 	Totalmente de acuerdo:5	
			D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante. 	De acuerdo:4	Alto: 82 - 110
			D4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y atención mostrados por el personal. 	Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3	Medio: 52 -81
			D5: Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. 	En desacuerdo:2 Totalmente en desacuerdo:1los días	Bajo: 22 - 51

Nota: Durán y Arias (2015) y Mejías (2005)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos son medios empleados para recopilar información para una investigación, estas podrían ser directas o indirectas, las técnicas directas son las entrevistas y las observaciones y las indirectas son los cuestionarios, los inventarios y los test (Arias, 2021).

Con relación a lo anterior la encuesta es la aplicación del instrumento con el fin de recolectar información factual en una muestra establecida (Torres et al., 2019). Para el estudio la técnica para recolectar los datos fue la encuesta.

3.7.2. Descripción

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento metas académicas.

Nombre del instrumento	Cuestionario de metas académicas
Autor y año:	Durán y Arias (2015).
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Objetivo:	Conocer las metas académicas de los estudiantes durante su formación profesional.
Sujetos de aplicación:	Estudiantes de enfermería de una universidad privada de Lima
Dimensiones que evalúa:	Metas de aprendizaje Metas de logro Metas de refuerzo social.
Puntuación y escala valorativa:	Va del 1 a 5, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”.

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento Calidad de servicio universitarios*

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de servicio universitarios
Autor y año:	Mejías (2005).
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.
Objetivo:	Identificar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio que reciben de la universidad donde estudian.
Sujetos de aplicación:	Estudiantes de enfermería de una universidad privada de Lima
Dimensiones que evalúa:	Elementos tangibles Confiabilidad Calidad de respuesta Seguridad Empatía
Puntuación y escala valorativa:	Va de 1 a 5, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”.

3.7.4. Validación

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), “la validez es la magnitud en que el instrumento verdaderamente mide la variable en estudio” (p. 125). Para fines del estudio la validez de los instrumentos se dio por medio del juicio de cinco expertos, es decir validez de contenido.

Tabla 4*Validación de juicio de expertos*

Expertos	Nombres y apellidos	Aplicable
1	Dra. Maruja Baldeón de la Cruz	Aplicable
2	Mg. Yakov Quinteros Gómez	Aplicable
3	Dra. Jessica Paola Palacios Garay	Aplicable
4	Dra. Patricia María Ramos Vera	Aplicable

3.7.5. Confiabilidad

Es la magnitud en que el instrumento empleado evidencia resultados coherentes en la muestra sujeta a estudio (Sánchez y Martínez, 2022). Los instrumentos utilizados en el estudio aplicaron a la fiabilidad a través de una muestra piloto a 20 participantes que tenían las mismas características de la población; el estadístico utilizado fue el alfa de Cronbach ya que las respuestas eran de tipo politómicas.

Hernández et al. (2018) “manifiesta si los instrumentos aplicados producen resultados que poseen un grado de consistencia y coherencia, son confiables” (p. 200). El índice de fiabilidad para el instrumento de metas académicas fue 0,931 y para calidad de los servicios universitarios fue 0,921, por tanto, quedo determinado que los instrumentos tienen muy alta confiabilidad.

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alpha de Cronbach	Grado de confiabilidad
Metas académicas	0.931	Fuerte
Calidad de servicio universitario	0.921	Fuerte

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Durante la elaboración de esta investigación se realizó en un primer momento la validez y confiabilidad del instrumento, luego se recogieron los datos aplicando el instrumento a la muestra del estudio. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa excel, luego los datos obtenidos se trasladaron al programa estadístico SPSS versión 26 (Statistical Product and Service

Solutions), para realizar el análisis descriptivo, así como el inferencial, para este último procedimiento primero se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov puesto que muestra fue mayor a 50 elementos, de acuerdo con el resultado al establecer que los datos no presentaban distribución normal, se decidió emplear la prueba no paramétrica de Rho Spearman para probar las hipótesis.

3.9. Aspectos éticos

Se realizó teniendo en cuenta el reglamento de la institución, cumpliendo con las directrices de la Guía de Trabajos de Investigación de la institución, el mismo que fue puesto a consideración del Comité de Ética de la universidad, a efectos de solicitar su evaluación y aprobación.

La investigación cumplió también con los principios del Art. 10 Capítulo V, que hacer referencia al cuidado de proteger la dignidad humana a nivel físico y psicológica, por ello los participantes expresaron su conformidad de manera voluntaria, mediante la firma del consentimiento informado, cuidando el anonimato en todo momento.

Asimismo, el tesista firmó el compromiso de integridad científica.

Finalmente se respetó la autoría de las diversas fuentes de información utilizadas, registrándose todas las citas o referencias conforme a las normas APA.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

En la tabla 6 y figura 1, se perciben que el 10%, que representa 8 estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima, hacen metas académicas en un nivel alto, el 60% (48) se encuentran en nivel medio y el 30% (24) estudiantes se ubican en nivel bajo.

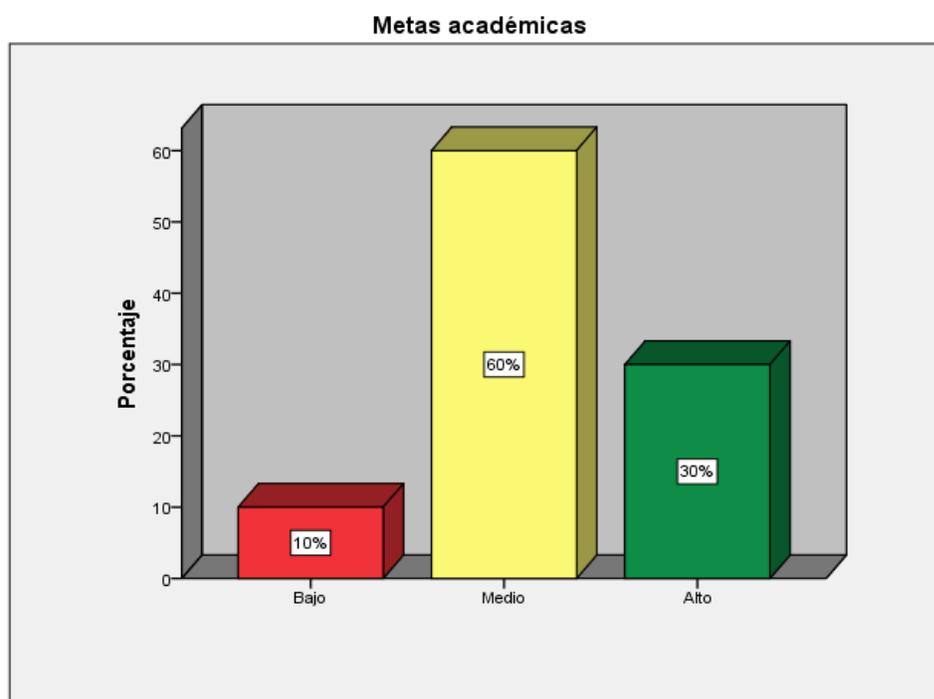
Tabla 6

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable metas académicas

Metas académicas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	10%	10%	10%
Medio	48	60%	60%	70%
Alto	24	30%	30%	100%
Total	80	100%	100%	

Figura 1

Distribución porcentual de la variable metas académicas.



Descripción de los resultados según las dimensiones de metas académicas

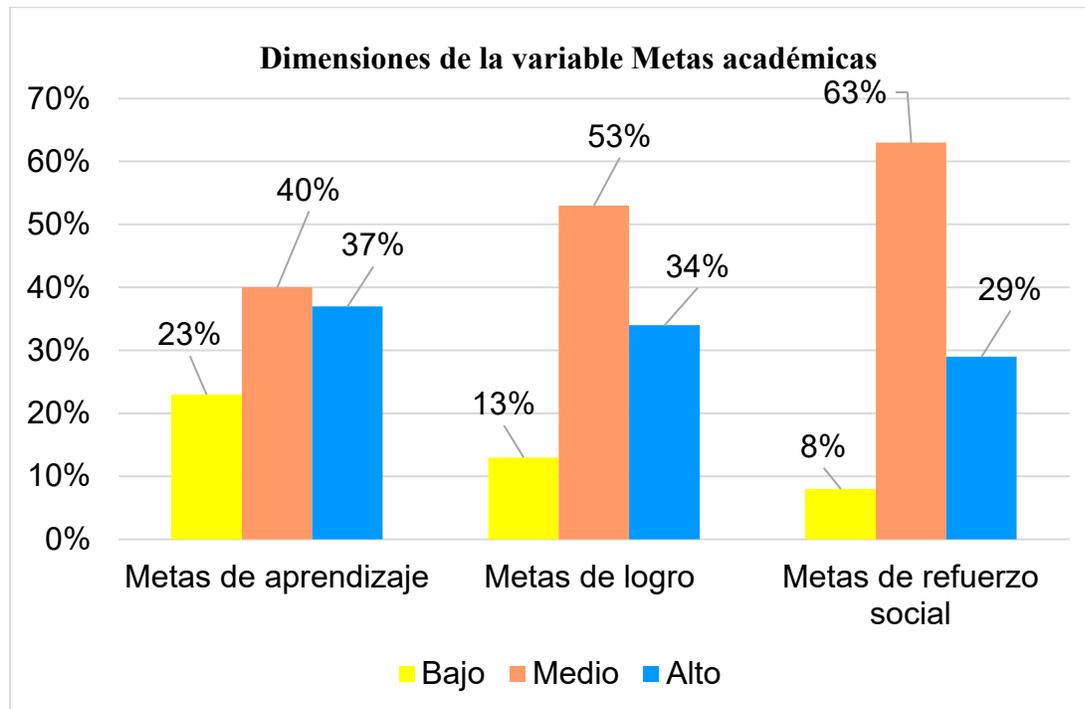
Tabla 7

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable metas académicas

	Metas de aprendizaje		Metas de logro		Metas de refuerzo social	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	18	23%	10	13%	6	8%
Medio	32	40%	42	53%	50	63%
Alto	30	37%	28	34%	24	29%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 2

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable metas académicas.



En la tabla 7 y la figura 2 se observa el 23%, que representa 18 estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, se encuentran en la dimensión metas de aprendizaje en nivel bajo, 40% (32) estudiantes en medio y 37% (30) estudiantes en nivel alto.

El 13%, que representa 10 estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, se encuentran en la dimensión metas de logro en un nivel bajo, el 53% de estudiantes en el medio y 34% de estudiantes en un nivel alto.

El 8%, que representa 6 estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, se encuentran en la dimensión metas de refuerzo social en un nivel bajo, mientras que 63% estudiantes en un nivel medio y 29% de estudiantes en un nivel alto.

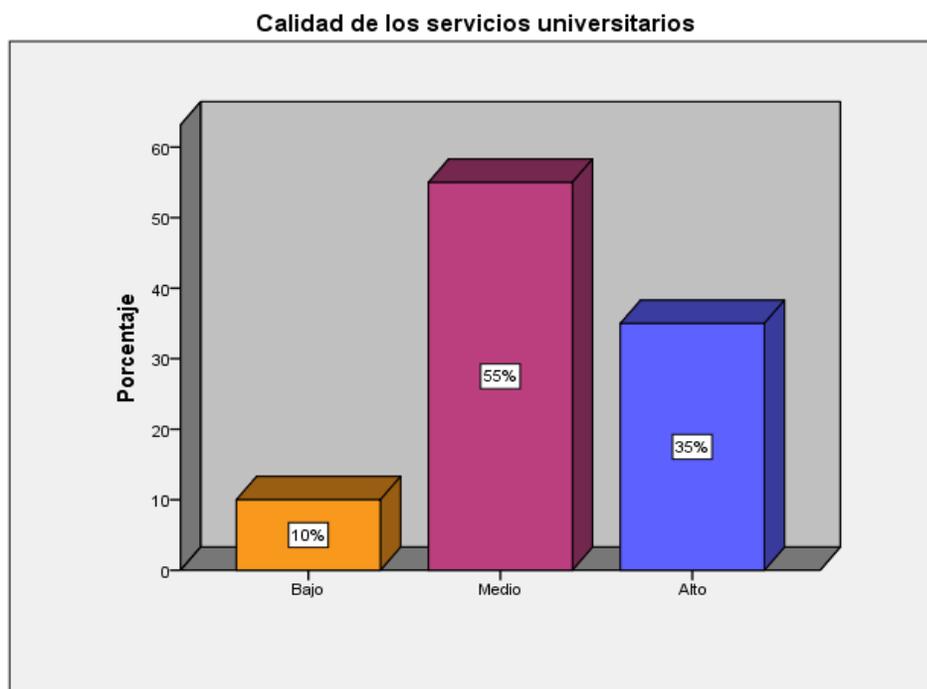
Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Calidad de los servicios universitarios

Calidad de los servicios universitarios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	10%	10%	10%
Medio	44	55%	55%	65%
Alto	28	35%	35%	100%
Total	80	100%	100%	

Figura 3

Distribución porcentual de la variable Calidad de los servicios universitarios.



En la tabla 8 y la figura 2, se perciben que el 10%, que representa 8 estudiantes, perciben la Calidad de los servicios universitarios en un nivel alto, mientras que el 55% (44) se encuentran en un nivel medio y el 35% (28) estudiantes se ubican en un nivel bajo.

Descripción de los resultados según las dimensiones de calidad de los servicios universitarios

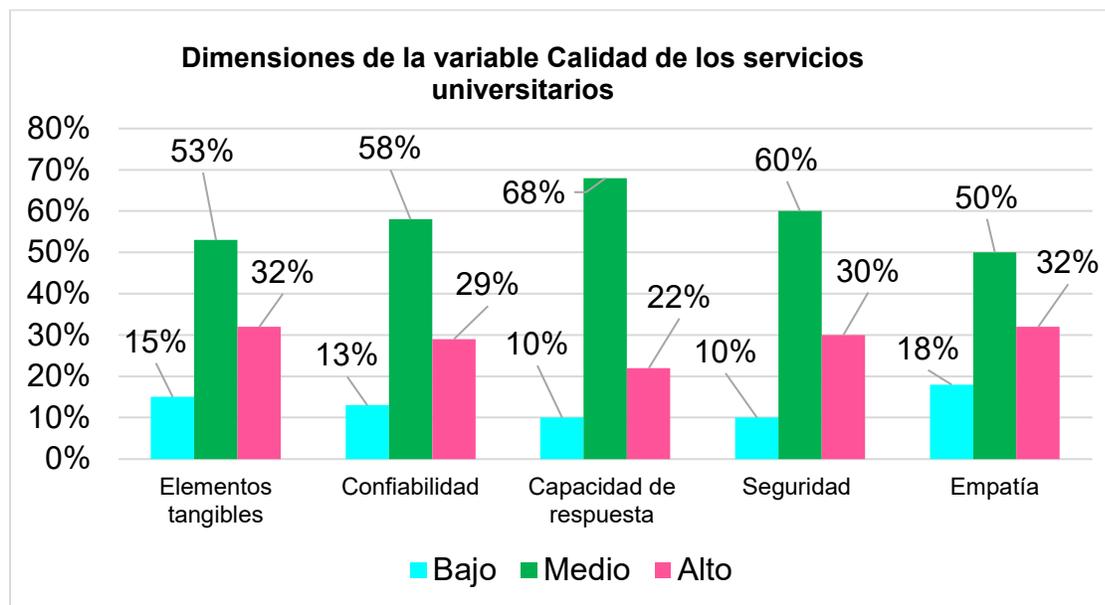
Tabla 9

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de los servicios universitarios

	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	12	15%	10	13%	8	10%	8	10%	14	18%
Medio	42	53%	46	58%	54	68%	48	60%	40	50%
Alto	26	32%	24	29%	18	22%	24	30%	26	32%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Figura 4

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable calidad de los servicios universitarios.



En la tabla 9 y la figura 4 se observa el 15%, que representa 12 estudiantes, en la dimensión elementos tangibles están en nivel bajo, 53% (42) estudiantes en el medio y 32% (26) estudiantes en nivel alto.

El 13%, que representa 10 estudiantes, en la dimensión confiabilidad perciben nivel bajo, 58% (46) estudiantes nivel medio y 29% (24) estudiantes en nivel alto.

La dimensión capacidad de respuesta se tiene que el 10% (8) de universitarios perciben un nivel bajo, el 68% (54) estudiantes nivel medio y 22% (18) de universitarios en nivel alto.

El 10%, equivalente a 8 estudiantes universitarios de la carrera profesional de enfermería se encuentran en la dimensión seguridad en un nivel bajo, el 60% (48) estudiantes en el medio y 30% (24) universitarios en un nivel alto.

El 18%, que representa 14 estudiantes de enfermería de se encuentran en la dimensión empatía en un nivel bajo, el 50% (40) universitarios en un rango medio y 32% (26) estudiantes en un nivel alto.

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1. Análisis de normalidad

Tabla 10

Análisis de la normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Metas académicas	,330	80	,000
Metas de aprendizaje	,242	80	,000
Metas de logro	,284	80	,000
Metas de refuerzo social	,353	80	,000
Calidad de los servicios universitarios	,305	80	,000
Elementos tangibles	,278	80	,000
Confiabilidad	,309	80	,000
Capacidad de respuesta	,363	80	,000
Seguridad	,330	80	,000
Empatía	,260	80	,000

En la tabla 10, se observa los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, el nivel de significancia fue menor a 0.05 ($p = .000$) en ambas variables, señalando

que los datos de la muestra se ajustan a una distribución no normal y se recomienda el uso de estadísticos no paramétricos.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre metas académicas y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

H₁: Si existe relación significativa entre metas académicas y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

Tabla 11

Coefficiente de correlación y significación entre las variables metas académicas y calidad de los servicios universitarios

		Correlaciones		
			Metas académicas	Calidad de los servicios universitarios
Rho de Spearman	Metas académicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 80	.5920** .000 80
	Calidad de los servicios universitarios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.5920** .000 80	1.000 .000 80

En la tabla 11, se muestran los resultados de la hipótesis general, obteniendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .5920 que indica una magnitud moderada en la relación y de tendencia positiva entre las variables, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$) evidenciando

relación significativa por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que entre metas académicas y calidad de los servicios universitarios existe relación.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

H₁: Si existe relación significativa entre metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

Tabla 12

Coeficiente de correlación y significación entre las variables metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios

		Correlaciones		
			Metas de aprendizaje	Calidad de los servicios universitarios
Rho de Spearman	Metas de aprendizaje	Coeficiente de correlación	1.000	.5420**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Calidad de los servicios universitarios	Coeficiente de correlación	.5420**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

Los resultados de la hipótesis específica 1, mostrados en la tabla 12 indican que el coeficiente Rho de Spearman = .5420 es decir la magnitud es moderada en la relación y de tendencia positiva entre las variables, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la correlación entre metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios.

4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

H₁: Si existe relación significativa entre metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

Tabla 13

Coefficiente de correlación y significación entre las variables metas de logro y calidad de los servicios universitarios

Correlaciones				
			Metas de logro	Calidad de los servicios universitarios
Rho de Spearman	Metas de logro	Coeficiente de correlación	1.000	.5670**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Calidad de los servicios universitarios	Coeficiente de correlación	.5670**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

Así también la tabla 13, presenta resultados de la hipótesis específica 2, se evidencia que el Rho de Spearman fue .5670 indicando una magnitud moderada en la relación y de tendencia

positiva entre las variables, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre metas de logro y calidad de los servicios universitarios.

4.1.2.5. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

H₁: Si existe relación significativa entre metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022.

Tabla 14

Coefficiente de correlación y significación entre las variables metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios

		Correlaciones		
			Metas de refuerzo social	Calidad de los servicios universitarios
Rho de Spearman	Metas de refuerzo social	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 80	.5180** .000 80
	Calidad de los servicios universitarios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.5180** .000 80	1.000 .000 80

En la tabla 14, se exhiben los resultados de la hipótesis específica 3, se evidencia coeficiente Rho de Spearman = .5180 que indica una magnitud moderada en la relación y de

tendencia positiva entre las variables, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios.

4.1.3. Discusión de resultados

Tomando la hipótesis general planteada: Si existe relación significativa entre metas académicas y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, se halló un resultado estadístico de $p= 0.000 < 0.005$ y $Rho= 0.5920$ indicando con ello que esta relación si existe, es significativa y de magnitud moderada; concordando con el estudio de Villanueva (2021) quienes determinaron correspondencia entre satisfacción del usuario y logro de las metas académicas entre universitarios, encontrando relación significativa ($p=0.000$ y $r= 0.625$), precisando que para los discentes sentirse satisfecho con la que calidad de servicio que brinda la biblioteca de la universidad, posibilita que cumplan con sus metas académicas; en este sentido resulta oportuno considerar el alcance teórico de Vásquez (2021) quien sostiene que el aspecto institucional favorece el cumplimiento de metas académicas de los estudiantes; es decir al dotar el ente universitario con los recursos como son buena infraestructura, equipamiento moderno, personal idóneo para absolver dudas y problemas, etc., el estudiante podrá sentirse tranquilo y motivado para continuar con su formación y alcanzar la ansiada meta que es convertirse en profesional; asimismo según Matsumoto (2014), las instituciones superiores deben tener en cuenta que la calidad en un aspecto muy importante para toda organización sobre todo para aquellas que brindan servicio, más aún en el área educativa, si la universidad desea alcanzar un posicionamiento en el mercado y ser competitivos resulta crucial que sus productos y servicios sean de calidad.

De acuerdo con los resultados de la primera hipótesis específica se encontró que si existe relación significativa entre metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, dado que el valor de p fue 0.000 y $Rho = 0.5420$, refiriendo también que la relación es positiva de magnitud moderada, según este resultado es oportuno compararlo con el hallazgo de Caisa et al. (2022), ya que hallaron asociación entre satisfacción de calidad de servicio y los resultados educativos en universitarios por medio del Chi cuadrado $p=0.001$; precisando que en su estudio los resultados educativos de los discentes están representados por las competencias y habilidades que alcanzaron a través del proceso de aprendizaje durante su formación, y que la satisfacción con la calidad de los servicios de la universidad dentro hace referencia al equipamiento, laboratorios, plataformas, locación y sus aspectos administrativos. Desde la teoría del aprendizaje social cognitivo, establece que el aprendizaje se da un contexto social siendo la observación el medio para este proceso cognitivo, ya que se aprende mirando, oyendo y también de la interacción con otros (Bandura, 2012), considerando este postulado es necesario que las universidades proporcionen a sus estudiantes ambientes bien equipados que le permitan interactuar con sus pares o docentes, Chacón y Rugel (2018) precisan que la calidad de servicio fomenta la mejora continua en una organización, ello con la finalidad que su cliente se sienta satisfecho con lo brindado.

Al probar la segunda hipótesis específica se encontró que si existe relación significativa entre metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, puesto que el valor de p fue 0.000 y un $Rho = 0.5670$; lo que indica que relación es positiva de magnitud moderada, concordando con el resultado de Abad (2019), quien encontró relación entre la gestión educativa

y la calidad de servicio de una institución de educación superior ($p=0.000<0.05$ y $r=0.600$), reportó también como resultado la existencia de relación entre la dimensión gestión pedagógica y la calidad de servicio ($p=0.000<0.05$ y $r=0.520$), enfatizando que desde la percepción de los estudiantes una buena gestión educativa determina el nivel de calidad de servicio de la institución, en cuanto a la gestión pedagógica consideran que si esta es buena contribuirá a logro de sus metas. Durán y Arias (2015) hacen énfasis que las metas de logro tienen que ver con el autoconcepto y la autoestima, el estudiante busca ser reconocido y aceptado por los demás para este fin evitará salir desaprobado; en esta línea un aspecto a tomar en cuenta dentro de la calidad de servicios universitarios es la de prestar atención como institución según Parasuraman et al.(1981) a los factores que condicionan las expectativas de los usuarios entre las cuales están los requerimientos personales, experiencias previas y comunicaciones externas, de ahí se desprende que muchas universidades actualmente al finalizar una asignatura soliciten que los estudiantes valoren aspectos de la gestión pedagógica del docente.

Considerando el hallazgo de la prueba de hipótesis específica 3, se encontró que si existe relación significativa entre metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, con un valor de $p = 0.000$ y un $Rho = 0.5180$, lo que indica también que la relación es positiva de magnitud moderada, teniendo similitud con el resultado de Sánchez (2022) quien tomando el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio encontró relación significativa entre esta variable y la extensión académica ($p=0.000$ y $Rho= 0.577$), indicando al respecto que una buena calidad de servicio en el estudiante es evidenciada mediante la satisfacción que esta le causa, conduciéndolo a querer alcanzar su meta de ser profesional; al respecto Travezaño (2018) indica que una de las tipologías de las metas académicas es el

llamado refuerzo o valoración social, la misma que hace alusión a la experiencia emocional del sujeto al no querer sentirse rechazado por su entorno familiar o social, si no cumple o logra la meta académica propuesta, para dicho fin precisará de todos los recursos que se encuentren a su alcance, como adelantar cursos o buscar apoyo de tipo económico como becas o medias becas, entre otros. Matsumoto (2014) refiere que son los directivos de las empresas los llamados a conocer y entender las necesidades de los usuarios, puesto que ello les permitirá realizar acciones dirigidas para cumplir con las expectativas de los usuarios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Se logró establecer la relación entre metas académicas y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, evidenciado por medio del índice de significancia 0.000 y Rho Spearman= .5920; precisando que la relación es moderada y de tendencia positiva.

Segunda: Se logró determinar la relación entre metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022., puesto que el Rho Spearman= .5420, $p < 0.05$, lo cual indica una relación estadística significativa moderada y de tendencia positiva.

Tercera: Se determinó que existe relación entre metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, ya que el Rho Spearman= .5670, $p < 0.05$; se evidencia que la relación

es significativa moderada y de tendencia positiva.

Cuarta: Se determinó que existe relación entre metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia COVID-19, Lima – 2022, puesto que el Rho Spearman= .5180, $p < 0.05$; se evidencia que la relación significativa moderada y de tendencia positiva.

5.2. Recomendaciones

Primera: A las autoridades considerar dentro de su plan de intervención la evaluación continua del cumplimiento de los estándares de la calidad de los servicios educativos los cuales favorecerán el logro de las metas académicas de los estudiantes y por ende su satisfacción con la institución.

Segunda: A las autoridades universitarias implementar un sistema de registro de quejas y sugerencias de los estudiantes con el fin de identificar las debilidades durante la prestación de los servicios educativos y con fines de mejora continua que permitan favorecer el cumplimiento de las metas de aprendizaje de los discentes.

Tercera: A los educadores al ser parte del ente universitario y prestar el servicio de enseñanza, procurar valorar de forma positiva las actividades que realizan los estudiantes con el fin de que se sientan motivados y concreten sus metas de logro, ya que ello propicia un buen autoconcepto y mejora su autoestima.

Cuarta: A los docentes considerar que para el estudiante su aprobación como guía del proceso educativo es muy significativo, por tanto es importante que sus apreciaciones o comentarios se den de manera asertiva, evitando que estos puedan sentirse excluidos si su rendimiento académico no es favorable.

REFERENCIAS

- Abad, N. (2019). *Gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista – San Martín*. [Tesis de maestría , Universidad Enrique Guzmán y Valle]
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3793/TM%20AD-Gp%204723%20A1%20-%20Abad%20Huaman%20Nixon%20Anderson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez-Risco, A. (2020) Clasificación de las investigaciones. *Revista Universidad de Lima*; 1, 1-5. <https://repositorio.ulima.edu.pe>
- Apuke, O. (2017). Quantitative research methods a synopsis approach. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6 (10), 40-47.
<https://platform.almanhal.com/Files/Articles/107965>
- Area-Moreira, M., Bethencourt-Aguilar, A., Martín-Gómez, S. y Nicolás-Santos, B. (2021). Análisis de las políticas de enseñanza universitaria en España en tiempos de Covid-19. La presencialidad adaptada. *Revista de Educación a Distancia*, 65(21), 1-19.
<https://revistas.um.es/red/article/view/450461>
- Arce, A. y Arana, M. (2017). Relación entre la calidad de servicios académicos y la

- satisfacción en los estudiantes de la universidad peruana unión filial Tarapoto – 2017. *Revista de Investigación Universitaria*, 6 (2), 1-15.
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1072>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de Investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Enfoques Consulting.
<https://n9.cl/aopqr>
- Ariza, C. Rueda, L y Blanchar, J. (2020). Asociación de metas y motivaciones académicas en relación con la variable sexo. *Revista Boletín Redipe*, 9 (12), 286-293.
<https://doi.org/10.36260/rbr.v9i12.1155>
- Bandura, A. (2008). A evolução da teoria social cognitiva. Teoria social cognitiva: *Conceitos básicos, I*, 15-41. <https://n9.cl/wda42>
- Barca-Lozano, A., Almeida, L., Porto-Rioboo, A., Peralbo-Uzquiano, M. y Brenlla-Blanco, J. (2012). Motivación escolar y rendimiento: impacto de metas académicas, de estrategias de aprendizaje y autoeficacia. *Revista de investigación en Psicología*, 28 (3), 1-10.
<https://doi.org/10.6018/analesps.28.3.156101>
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8 (16),1-19. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial; 13* (2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Caisa, E., Garces, A. y Vite, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un

- acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, (29), 117-138.
<https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>
- Castelán, I. y Martínez, B. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios en la universidad Andina del Cusco, facultad de ingeniería y arquitectura -escuela de ingeniería industrial. *Revista Yachay*, 8(1), 535-543.
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/153>
- Covarrubias-Apablaza, C., Acosta-Antognoni H. y Mendoza- Lira, M. (2019). *Formación universitaria*, 12(6), 103-114. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000600103>
- Curpănaru, G. (2021). EFQM Excellence Model – European Foundation for Quality Management. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 511, 301-304.
<https://www.atlantis-press.com/proceedings/ermm-21/125956519>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39 (50) 14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64-80.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es
- Durán-Aponte, E. y Arias-Gómez, D. (2015). Validez del cuestionario de metas académicas (CMA) en una muestra de estudiantes universitarios. *Revista cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 15(1), 23–36. <https://doi.org/10.18270/chps.v15i1.1776>

- Farías, A. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4 (3), 97-111
<http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v4n3/reds09316.pdf>
- Fernández, C. (2015). *La evaluación de la excelencia organizacional en el ámbito de la educación secundaria*. [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/41097/1/tesis_CRFC.pdf?sequence=1
- García, A., Gamarra, M. y Cruzado, A. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23),744-758.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Gaxiola, J. y González, S. (2019). Apoyo percibido, resiliencia, metas y aprendizaje autorregulado en bachilleres. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 21 (8), 1-10.
<https://doi.org/10.24320/redie.2019.21.e08.1983>
- González, R. Taboada, V. Souto-Gestal, A. González, L. (2017). ¿Media la orientación de las metas académicas el estrés en estudiantes universitarios?. *Revista de Investigación en Educación*, 15 (2), 109-121. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/21649>
- González, D., Soler, R. y Navarro, N. (2021). La filosofía de calidad y sus términos controversiales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 445-455.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-445.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*: McGraw Hill.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Horsburgh, J. e Ippolito, K. (2018). A skill to be worked at: using social learning theory to

- explore the process of learning from role models in clinical settings. *BMC Medical Education*, 18 (15); 2-8.
- <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-018-1251-x>
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017. *Revista Comunicación*, 8 (1), 1-15.
- http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001
- La Marca, A. y Longo, L. (2017). Addressing Student Motivation, Self-regulation, and Engagement in Flipped Classroom to Decrease Boredom. *International Journal of Information and Education Technology*, 7 (3), 230-236.
- <http://www.ijiet.org/vol7/871-T029.pdf>
- Machuca (2017). *Las metas académicas y el autoconcepto en los estudiantes en los estudiantes de la escuela de ingeniería de una universidad privada*. [Tesis de maestría, Universidad Marcelino Champagnat]
- <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/437>
- Márquez, E. y Cuestas, C. (2019). *Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar* [Tesis de maestría, Universidad de Cartagena]
- <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15794/Tesis%20Evelio%20-%20Carlos%20%20%2825.09.2019%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del

- servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista perspectivas*; (34), 181-209
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Matzumura-Kasano, J., Gutiérrez-Crespo, H. Zamudio-Esclava, L, Zavala-Gonzales, J.(2018). Aprendizaje invertido para la mejora y logro de metas de aprendizaje en el Curso de Metodología de la Investigación en estudiantes de universidad. *Revista Electrónica Educare*, 22(3) 1-21. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.9>
- Mejías, A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Revista Ingeniería Industrial*, 26 (2) 20 – 25.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559008>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. y Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Núñez, J., Rodríguez, C., Bernardo A., Bernardo, I., Gonzáles-Castro, P., Fernández, E., Ruíz, B., y Campillo, A. (2010). Metas académicas en estudiantes universitarios. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 3(1), 117-184.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832326018>
- Palacios, J., Escalante, J., Chumacero, J., Carvajal, I., Pérez-Saavedra, S. y Nieto- Gamboa, J. (2020). Impact of Emotional Style on academic goals in pandemics times. *International Journal of Higher Education*, 9 (9). <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n9p21>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad & Empresa*, 23 (41), 1-42.

- <https://www.redalyc.org/journal/1872/187269734002/187269734002.pdf>
- Quintana-Torres, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Ramudo, I. Barca, A. Brenlla, J. (2017). Metas académicas, atribuciones causales y género: su determinación en el rendimiento académico del alumnado de bachillerato. *Revista de estudios e investigación en psicología y educación*, 1. <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.01.2436>
- Rodríguez, R., Pereyra, V., Fuerte, L. y Palacios, J. (2022). A Comparative Study Of Academic Goals In University Students In Times Of Pandemic. *Journal of Positive School Psychology*; 6 (3), 1658–1671 <https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/1887>
- Saldarriaga, P., Bravo, G., Loor, M. (2016). La teoría constructivista de Jean Piaget y su significación para la pedagogía contemporánea. *Revista científica dominio de las ciencias*; 2 (3), 127-137 <https://doi.org/10.23857/dc.v2i3%20Especial.298>
- Sánchez, H., Reyes, C y Mejía, K. (2018). *Manual en términos de investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schultz, T. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*; 51(1), 1-17. <https://www.ssc.wisc.edu/~walker/wp/wp-content/uploads/2012/04/schultz61.pdf>
- Suárez, J. M., Fernández, A. P. y Zamora, A. (2018). Academic goals in relation to motivational self-regulation value strategies. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(2), 15-24. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.1689>

- Sánchez, M. y Martínez, A. (2022). *Evaluación y aprendizaje en educación universitaria: estrategias e instrumentos*. Innovación educativa UNAM.
<https://cuaieed.unam.mx/publicaciones/libro-evaluacion/>
- Taherdoost, H. (2017). Determining Sample Size; How to Calculate Survey Sample Size. *International Journal of Economics and Management System*; 2(1), 236-239.
<https://hal.science/hal-02557333/document>
- Torres, M., Salazar, F. G., y Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Revista Universidad Rafael Landívar*; 1, 1-21.. <https://n9.cl/3obn>
- Uquillas-Granizo, G., Basantes-Ávalo, R., Vinueza-Jara, A. y Basantes-Silva, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL *Revista Científica FIPCAEC, Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria*; . 7(1), 3-13.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504>
- Valle, A., Rodríguez, S. Cabanach, R., Núñez, J., Gonzáles-Pienda, A. y Rosario, P. (2009). Metas Académicas: Perspectiva Histórica y Conceptual e Implicaciones Educativas. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(3) 1073-1106.
<http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1358/1515>
- Vásquez (2021). *Factores institucionales influyentes en el rendimiento académico estudiantil en la Facultad de Ciencias Agrarias de Universidad Nacional de Tumbes -2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2697/TESIS%20-%20VASQUEZ%20LAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villanueva, C. (2021). *Satisfacción del usuario y logro de las metas académicas en la*

biblioteca del área de ciencias sociales de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación UNSA 2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13939/UPvivicb.pdf?sequence=1>

Wigfield, A. y Cambria, J. (2010). Students' achievement values, goal orientations, and interest: Definitions, development, and relations to achievement outcomes. *Developmental Review*; 30, 1–35

<https://scottbarrykaufman.com/wp-content/uploads/2014/03/Wigfield-Cambria-2010.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid-19, Lima – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre las metas de aprendizaje y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid- 19, Lima – 2022?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid-19,Lima – 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre las metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid-19,Lima – 2022</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación entre las metas de aprendizaje y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de</p>	<p>Variable 1 Metas académicas Dimensiones Metas de aprendizaje Metas de logro Metas de refuerzo social</p> <p>Variable 2 Calidad de los servicios universitarios Dimensiones Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: Estudiantes de la facultad de enfermería</p> <p>Muestra: 80 estudiantes del I y II ciclo de la facultad de enfermería.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre las metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid-19, Lima – 2022?</p>	<p>pandemia Covid-19, Lima – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de</p>	<p>pandemia Covid-19, Lima – 2022.</p> <p>Existe una la relación entre las metas de logro y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre las metas de refuerzo social y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid-19, Lima – 2022?</p>	<p>pandemia Covid-19, Lima – 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las metas de refuerzo social y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de</p>	<p>pandemia Covid-19, Lima – 2022.</p> <p>Existe una la relación las metas de refuerzo social y calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de</p>		

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario de Metas Académicas

Estimado estudiante:

El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos que nos permitirán desarrollar una investigación sobre las metas académicas. Le recordamos que este cuestionario es anónimo, por lo tanto, le solicitamos que la información que nos brinde sea lo más sincera posible.

Agradecemos anticipadamente su participación y colaboración.

Sexo: M() F() Edad()

Escala de valoración:

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

METAS DE APRENDIZAJE					
1. Yo estudio porque me gusta el desafío que plantean los problemas/tareas difíciles					
2. Yo estudio porque me siento muy bien cuando resuelvo problemas/tareas difíciles					
3. Yo estudio porque para mí es interesante resolver problemas/tareas					
4. Yo estudio porque me gusta utilizar mis conocimientos					
5. Yo estudio porque me gusta ver cómo voy avanzando					
6. Yo estudio porque me siento bien cuando supero obstáculos y/o fracasos.					
7. Yo estudio porque me gusta conocer muchas cosas					
METAS DE LOGRO					
8. Yo estudio porque quiero terminar bien la carrera					
9. Yo estudio porque quiero obtener buenas notas					
10. Yo estudio porque quiero conseguir un buen trabajo en el futuro					
11. Yo estudio porque quiero sentirme orgulloso de lograr mis metas					
METAS DE REFUERZO SOCIAL					
12. Yo estudio porque quiero ser valorado por mis amigos					
13. Yo estudio porque quiero ser reconocido por mis padres					
14. Yo estudio porque quiero ser reconocido por mis docentes					
15. Yo estudio porque quiero mejorar mi calidad de vida					
16. Yo estudio porque quiero ser útil para la sociedad					

Cuestionario sobre la Calidad del Servicio Universitario.

Estimado estudiante:

La finalidad de este cuestionario es recolectar algunos datos que nos facilitarán el desarrollo de una investigación para medir la calidad de servicio universitario percibido. Le recordamos que este cuestionario es anónimo, por lo tanto, le solicitamos por favor que la información que nos brinde sea lo más sincera posible.

Agradecemos anticipadamente su participación y colaboración.

Sexo: M() F() Edad()

Escala de valoración

Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
1. La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2. Los colaboradores tienen apariencia pulcra					
3. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
4. Los documentos (folletos, revistas y similares) son visualmente atractivos					
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					
5. El personal realiza bien el servicio desde la primera vez					
6. El personal de la institución se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores					
7. Cuando el personal te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					

8. Cuando tienes un problema, el personal muestra interés en solucionarlo.					
9. El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10. El personal de la institución te comunica cuando concluirá el servicio prestado					
11. El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudarte					
12. En esta institución se te presta un servicio puntual					
13. El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
14. El comportamiento del personal te inspira confianza					
15. Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta institución					
16. El personal que presta servicios en esta institución es amable contigo					
17. El personal tiene conocimientos suficientes para responderte					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
18. El personal de esta institución te da una atención individualizada					
19. Esta institución tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes					
20. En esta institución se te ofrece una atención oportuna					
21. El personal se preocupa por los intereses de sus estudiantes					
22. En esta institución se comprenden tus necesidades específicas					

Anexo 3: Validez del instrumento

**METAS ACADÉMICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID- 19, LIMA – 2022**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Variable 1: METAS ACADÉMICAS								
DIMENSIÓN 1: Metas de Aprendizaje								
1	Yo estudio porque me gusta el desafío que plantean los problemas/tareas difíciles	X		X		X		
2	Yo estudio porque me siento muy bien cuando resuelvo problemas/tareas difíciles	X		X		X		
3	Yo estudio porque para mí es interesante resolver problemas/tareas	X		X		X		
4	Yo estudio porque me gusta utilizar mis conocimientos	X		X		X		
5	Yo estudio porque me gusta ver cómo voy avanzando	X		X		X		
6	Yo estudio porque me siento bien cuando supero obstáculos y/o fracasos.	X		X		X		
7	Yo estudio porque me gusta conocer muchas cosas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Metas de Logro								
8	Yo estudio porque quiero terminar bien la carrera	X		X		X		
9	Yo estudio porque quiero obtener buenas notas	X		X		X		
10	Yo estudio porque quiero conseguir un buen trabajo en el futuro	X		X		X		
11	Yo estudio porque quiero sentirme orgulloso de lograr mis metas	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Metas de Refuerzo Social		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	Yo estudio porque quiero ser valorado por mis amigos	X		X		X		
13	Yo estudio porque quiero ser reconocido por mis padres	X		X		X		
14	Yo estudio porque quiero ser reconocido por mis docentes	X		X		X		
15	Yo estudio porque quiero mejorar mi calidad de vida	X		X		X		
16	Yo estudio para ser útil para la sociedad	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Variable 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	X		X		X		
2	Los colaboradores tienen apariencia pulcra	X		X		X		
3	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X		X		
4	Los documentos (folletos, revistas y similares) son visualmente atractivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD								
5	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
6	El personal de la institución se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores	X		X		X		
7	Cuando el personal te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	X		X		X		

8	Cuando tienes un problema, el personal muestra interés en solucionarlo	X		X		X	
9	El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Sí	No	Sí	No	Sí	No
10	El personal de la institución te comunica cuando concluirá el servicio prestado	X		X		X	
11	El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudarte	X		X		X	
12	En esta institución se te presta un servicio puntual	X		X		X	
13	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No
14	El comportamiento del personal te inspira confianza	X		X		X	
15	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta institución	X		X		X	
16	El personal que presta servicios en esta institución es amable contigo	X		X		X	
17	El personal tiene conocimientos suficientes para responderte	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	El personal de esta institución te da una atención individualizada	X		X		X	
19	Esta institución tiene horarios de trabajo convenientes para sus estudiantes	X		X		X	
20	En esta institución se te ofrece una atención personalizada	X		X		X	
21	El personal se preocupa por los intereses de sus estudiantes	X		X		X	

22	En esta institución se comprenden tus necesidades específicas	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Maruja Baldeón De la Cruz

DNI: 10175632

Especialidad del validador: **Doctora en educación**

22 de noviembre del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



.....
Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFUCUENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Jessica Paola Palacios Garay
DNI: 00370757

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

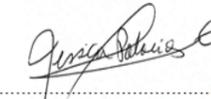
09 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Jessica Paola Palacios Garay

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lily Marisol Pizarro Arancibia

DNI: 09695468

Especialidad del validador: Temático

05 de febrero del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Patricia Maria Ramos Vera
DNI: 10752275

Especialidad del validador: Temático

09 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



.....
Dra. Patricia Maria Ramos Vera

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Levantar observaciones _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Yakov Quinteros
Gómez.....

DNI: 41147993

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

05 de Octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



.....
Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

Resultado de confiabilidad del instrumento calidad de los servicios universitarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	22

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA
INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 02 de diciembre de 2022

Investigador(a)
Edith Erika Salazar Paraguay
Exp. N°: 2432-2022

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó** y **APROBO** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“METAS ACADÉMICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA – 2022”** Versión 01 con fecha **23/10/2022**.
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01** con fecha **23/10/2022**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Edith Erika Salazar Paraguay y a los investigadores colaboradores (no aplica).

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

{ SHAPE * MERGEFORMAT }

Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698
Correo: { HYPERLINK "mailto:comite.etica@uwieneredu.pe" \h }



Anexo 6: Formato del consentimiento informado

Consentimiento informado

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en educación: “Metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia ~~covid~~-19, Lima – 2022”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto	: “Metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia covid -19, Lima – 2022”.
Nombre del investigador	: Edith Erika Salazar Paraguay
Propósito del estudio	: Establecer la relación entre las metas académicas y la calidad de los servicios universitarios en estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada, en tiempos de pandemia Covid -19, Lima – 2022.
Participantes	: 80 estudiantes de enfermería
Participación	: Estudiantes del I y II ciclo de enfermería de una universidad privada.
Participación voluntaria	: Si
Beneficios por participar	: La participación no tiene ningún beneficio.
Inconvenientes y riesgos	: La participación no genera ningún riesgo.
Costos por participar	: El participante no va abonar ningún monto por su participación.
Remuneración por participar	: No recibirá ningún tipo de remuneración.
Confidencialidad	: Se mantendrá la confidencialidad en todo momento.
Renuncia	: Si usted en algún momento desea culminar o dejar de participar en el estudio puede indicarlo.
Consultas posteriores	: Celular: 982703244 Erikasalazar81@hotmail.com
Contacto con el comité de ética:	comite.etica@uvwiener.edu.pe

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



"Año de Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de agosto de 2022

CARTA N° 351-EPG-UPNW

Dra. Susan Haydee Gonzáles Saldaña
Directora de la E.A.P. de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Privada Norbert Wiener
Av. Petit Thouars 2021
Lince

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez **presentar** a la egresada de la Maestría en Docencia Universitaria; **Edith Erika Salazar Paraguay**, con código de matrícula N° 2020900770, con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos en estudiantes del I ciclo al IV ciclo de Pregrado en la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener.

Toda la información que solicita el **tesista** Edith Erika Salazar Paraguay es para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **"METAS ACADÉMICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID- 19, LIMA – 2022"** dirigido por la asesora de tesis, Dra. Melba Rita Vásquez Tomás, para la obtención del grado académico de "maestra".

Agradeciendo por anticipado su autorización al **tesista**, para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Dr. Guillermo Raffo Ibarra
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Norbert Wiener

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
INFORME FINAL CORREGIDO 04-03.docx	ERIKA SALAZAR PARAGUAY
<hr/>	
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
15077 Words	85898 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
81 Pages	2.9MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 8, 2023 1:38 AM GMT-5	Mar 8, 2023 1:40 AM GMT-5
<hr/>	
● 17% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 16% Base de datos de Internet• 4% Base de datos de publicaciones• Base de datos de Crossref• Base de datos de contenido publicado de Crossref	

