



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO

TESIS

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los
estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Docencia Universitaria

Presentado Por:

Autora: Rivera Tello, Sibila Soledad

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3105-7591>

Asesora: Dra. Ramos Vera, Patricia María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7591-964X>

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	FECHA: 08/11/2022

Yo, RIVERA TELLO SIBILA SOLEDAD Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2023" Asesorado por el docente: DRA. PATRICIA MARÍA RAMOS VERA Con DNI 107552275 Con ORCID <https://orcid.org/0002-7591-964X> tiene un índice de similitud de (19) (DIECINUEVE)% con código oid:14912:296108530 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:
RIVERA TELLO SIBILA SOLEDAD
 DNI: 44405067



.....
 Firma del asesor:
Dra. Patricia María Ramos Vera
 DNI: 107552275

DEDICATORIA

A mi buen Dios por la fortaleza y guía en cada etapa de mi vida y ser la esperanza de que cada nuevo proyecto se puede culminar bajo su dirección.

A mis padres, por sus consejos en cada momento de mi vida, su amor y cuidado que me llevaron a ser el ser humano que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Norbert Wiener por haberme permitido formarme en sus aulas, compartiendo ilusiones y anhelos.

Con constancia, dedicación y esfuerzo alcanzamos nuestros sueños. ¡Gracias!,

A mi asesora, Dra. Patricia Ramos, por su experiencia, compromiso y mucha paciencia para culminar esta investigación.

A mis docentes, por su paciencia, por compartir sus conocimientos y experiencias, por haber guiado mi aprendizaje.

.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	7
1.4.1 Teórica	7
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Práctica	8
1.5. Limitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Variable 1: Calidad de enseñanza	14
2.2.2 Variable 2: Satisfacción académica	23
2.3 Formulación de hipótesis	29
2.3.1 Hipótesis general	29
2.3.2 Hipótesis específicas	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1. Método de la investigación	30
3.2. Enfoque de la investigación	30
3.3. Tipo de investigación	30
3.4. Diseño de la investigación	30
3.5. Población, muestra y muestreo	31
3.6. Variables y operacionalización	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1. Técnica	36
3.7.2. Descripción	36
3.7.3. Validación	38
3.7.4. Confiabilidad	40

3.8. Procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Aspectos éticos	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
4.1 Resultados	43
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	43
4.1.2. Análisis inferencial	49
4.1.3 Discusión de resultados	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones	63
REFERENCIAS	66
ANEXOS	77
Anexo 1: Matriz de Consistencia	77
Anexo 2: Instrumentos	79
Anexo 3: Validez del instrumento	80
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	107
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	108
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	109
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	111
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz operacional de la variable calidad de la enseñanza	33
Tabla 2	Matriz operacional de la variable satisfacción académica	35
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento 1	37
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento 2	38
Tabla 5	Validación de juicio de expertos	39
Tabla 6	Confiabilidad de los instrumentos	40
Tabla 7	Frecuencia de niveles de la variable calidad de la enseñanza	40
Tabla 8	Frecuencia de niveles de las dimensiones calidad de la enseñanza	41
Tabla 9	Frecuencia de niveles de la variable satisfacción académica	44
Tabla 10	Frecuencia de niveles de las dimensiones de satisfacción académica	44
Tabla 11	Niveles de la variable calidad de enseñanza	45
Tabla 12	Niveles de las dimensiones de calidad de enseñanza	46
Tabla 13	Niveles de la variable satisfacción académica	47
Tabla 14	Niveles de las dimensiones de satisfacción académica	49
Tabla 15	Pruebas de normalidad	50
Tabla 16	Prueba de hipótesis general	51
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 1	52
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica 2	53
Tabla 19	Prueba de hipótesis específica 3	54
Tabla 20	Prueba de hipótesis específica 4	55

Tabla 21	Prueba de hipótesis específica 5	56
----------	----------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de los niveles de calidad de la enseñanza	45
Figura 2	Distribución de los niveles de las dimensiones de calidad de la enseñanza	47
Figura 3	Distribución de los niveles de la variable satisfacción académica	48
Figura 4	Distribución de los niveles de la variable satisfacción académica	49

RESUMEN

La investigación fue de diseño no experimental, nivel correlacional, de corte transversal, método hipotético-deductivo y tipo aplicada en estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes. La muestra censal estuvo conformada por 80 estudiantes de posgrado que cumplieron con los criterios de inclusión; a quienes se les aplicó el cuestionario de calidad de enseñanza y de satisfacción académica. La validez fue a través del juicio de expertos, validez de constructo y la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del coeficiente Alpha de Cronbach obteniendo un valor de .963 con nivel de confiabilidad alta y .886 con nivel alta, respectivamente. Para determinar la relación entre las variables se usó el coeficiente de correlación de Spearman ($\alpha=0,05$), obteniendo como resultado la relación significativa de 0.000 en la variable calidad de la enseñanza y 0.000 de la variable 2 satisfacción académica, concluyéndose que existió relación significativa y de intensidad considerable entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Calidad, enseñanza y satisfacción académica

ABSTRACT

The present research of non-experimental design, correlational level, cross-sectional, hypothetical-deductive method and type applied in postgraduate students of a Private University of Lima, whose objective was to determine the level of relationship between the quality of teaching and satisfaction academic from the perception of the students. The census sample was made up of 80 postgraduate students who met the inclusion criteria; to whom the teaching quality and academic satisfaction questionnaire was applied. Validity was through expert judgment, construct validity and the reliability of the instruments was carried out through Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a value of .963 with a high level of reliability and .886 with a high level, respectively. To determine the relationship between the variables, Spearman's correlation coefficient was used ($\alpha=0.05$), resulting in a significant relationship of 0.000 in the variable quality of teaching and 0.000 in variable 2 academic satisfaction, concluding that there is significant and considerable intensity relationship between both study variables.

Keywords: Quality, teaching and academic satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día todos queremos desarrollarnos profesionalmente, donde exista un fuerte impacto en lo laboral, familiar, social, económico y sobre todo que incremente nuestro crecimiento profesional, fuente de trabajo y las mejores condiciones de vida de cada ser humano, y para ello la educación superior es el principal camino para tal desarrollo por ende nuestras instituciones están en la obligación de ofrecer una educación de calidad, garantizando que esta sea inclusiva, equitativa, promoviendo oportunidades de aprendizaje para toda la vida, por lo que, en la investigación que se presentó, se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023. La investigación estuvo esquematizada como se detalla a continuación:

Capítulo I: se enunció el planteamiento, formulación del problema y objetivos de la investigación; por otro lado, se redactó la justificación y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: se dio la compilación del marco teórico, con los antecedentes; así como, las bases teóricas que orientan a la investigación, además se formularon las hipótesis.

Capítulo III: se detalló la metodología, precisando el método, enfoque, tipo y diseño de investigación; asimismo, se especificó la población, muestra, visualizando la operacionalización de las variables, la técnica e instrumentos a usar para la recolección de datos; igualmente el plan para el procesamiento de datos, para finalmente se detalló los aspectos éticos.

Capítulo IV: se expresó visualmente mediante gráficos la presentación de los resultados y se realizó posteriormente la discusión de los hallazgos de la investigación.

Capítulo V: el último, se redactó las conclusiones y recomendaciones que emergen a raíz de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la enseñanza y la satisfacción académica son temas de gran importancia a nivel internacional y nacional. La satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, ya que su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Por lo tanto, es necesario interrogar al estudiante para evaluar la calidad de las instituciones educativas, ya que él es quien recibe la educación y experimenta las consecuencias de su calidad. El acceso a la educación universitaria brinda a las personas la oportunidad de tener mejores condiciones de vida. La comunidad docente es el pilar y modelo de la comunidad estudiantil, quienes guían y extraen sus potencialidades y que cuentan con un conjunto de estrategias para lograr una sana convivencia escolar e incidir en su nivel de satisfacción (Mireles & García, 2022).

A nivel internacional, existen diferencias significativas en los sistemas educativos, enfoques pedagógicos y recursos disponibles. Esta variabilidad puede influir en la percepción de la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes. Además, factores

culturales, socioeconómicos y demográficos pueden jugar un papel importante en esta percepción (Olivera et al., 2021).

Vázquez et al. (2022) evidenciaron que el 45% de estudiantes encuestados, reflejan que la forma de enseñanza de los docentes es la que tiene un mayor impacto en la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, se reconoce ampliamente que los docentes deben proporcionar a los estudiantes un entorno agradable para el aprendizaje que inculque el estudio como una rutina en lugar de una obligación, que inspire y fomente la confianza en sí mismos, aumentando así la satisfacción de la población.

Así mismo, Fierro et al. (2021) identificaron que en la educación superior existen diversas dificultades; entre ellas, las estrategias o herramientas que utilizan los docentes para impartir aprendizajes, ya que solo se enfocan en métodos y/o técnicas visuales o auditivas, dejando de lado a los estudiantes que presentan otros tipos de aprendizaje, como el pragmático y kinestésico. Por lo cual, se demuestra que la estructura académica se desarrolla con el fin de absolver conocimientos, dejando de lado el desarrollo de habilidad y competencias que se necesitan para poner en práctica todos los conocimientos.

Mancilla et al. (2019) señalaron que los estudiantes de educación superior presentan un nivel bajo en relación a la retención del aprendizaje o comprensión de la misma, lo cual se vincula con el entorno o medio educativo y la interacción entre pares y de docentes con estudiantes; resaltando que la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto significativo en el rendimiento académico, la estabilidad de la institución y la formación orientada a la demanda. Por todo ello, las instituciones deben contar con diversos mecanismos para asegurar que están proporcionando un adecuado nivel de enseñanza, para que así se pueda generar una satisfacción con los docentes.

A nivel nacional, se resalta que cada país tiene sus propias políticas educativas y se encuentra en diferentes etapas de desarrollo; en términos de acceso a la educación superior y recursos disponibles. Comprender cómo los estudiantes perciben la calidad de la enseñanza y cómo esto se relaciona con su satisfacción académica es fundamental para mejorar la educación en cada contexto.

La Ley Universitaria N° 30220 cita en el artículo 5 que uno de los principios de las universidades es la calidad académica y en el artículo 6 que uno de los objetivos de las universidades es la formación integral de los estudiantes, promoviendo su desarrollo personal y profesional. Valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria. Para medir la calidad educativa de una institución de educación superior es necesario conocer la satisfacción de los receptores de los servicios, es decir, los estudiantes. La evaluación del profesorado universitario en tiempos de pandemia es un tema relevante, ya que la virtualización de la educación superior debido al COVID-19 ha planteado nuevos desafíos en términos de calidad de enseñanza y satisfacción académica. Tal es así que, el Ministerio de Educación (2022) ha planteado directrices de calidad para las instalaciones educativas de todos los niveles, con la finalidad de brindar a los estudiantes un ambiente óptimo para su aprendizaje y desarrollo profesional.

En relación a la problemática planteada, Machaca et al. (2022) evidenciaron que los estudiantes en una Universidad del Sur del Perú están medianamente de acuerdo con la calidad de enseñanza recibida (38.9%), y se encuentran medianamente satisfechos con la educación recibida por parte de los profesionales que la brindan (56.4%), debido a que aquella universidad carece de cualquier certificación o acreditación que demuestre su compromiso con la educación que brinda, por lo que no cumplen con las expectativas de algunos estudiantes.

Asimismo, Ramos (2021) encontró que un 80% de estudiantes universitarios del Perú expresan tener un nivel regular en relación a la calidad de enseñanza que recibieron, del mismo modo, evidenció los mismos niveles en relación a la satisfacción académica, ocupando un 93.3%, debido a que algunos universitarios abandonaron sus estudios porque consideraron que no se cumplían con sus expectativas, en relación al sistema universitario, al nivel de conocimientos de los instructores, a la didáctica de los docente y al nivel de exigencia.

Posteriormente, Pighi (2021) informó que la aparición de universidades privadas con fines de lucro en Perú ha dado lugar a considerables problemas de calidad, siendo así que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria de Perú ha denegado licencias de funcionamiento a 50 universidades, de las cuales 47 son privadas y 3 públicas. Se prevé que más de un tercio de las universidades serán cerradas por no cumplir con los estándares mínimos de calidad exigidos por la legislación universitaria, lo que podría generar insatisfacción entre los beneficiarios de estas instituciones.

Es por ello, que Rojas (2020) indicó que las autoridades y docente creen que la calidad de la educación universitaria está basada en parámetros previamente determinados, sin tomar en cuenta que los actores principales de la calidad son los propios estudiantes, pues pese a conocer su entorno, realidad y necesidades de aprendizaje no desarrollan una práctica adecuada al momento de enseñar.

Por otra parte, la problemática latente en la universidad privada de Lima, a la cual se está enfocando, presentó a estudiantes insatisfechos en relación a la calidad de la enseñanza que brinda la institución, resaltando que las autoridades y docentes creen que la calidad de la educación universitaria está basada en parámetros previamente determinados, sin tomar en cuenta que los actores principales de la calidad son los propios estudiantes, pues pese a conocer

su entorno, realidad y necesidades de aprendizaje no desarrollan una práctica adecuada al momento de enseñar.

Por ello, se presenta el interés de haber realizado esta investigación en una escuela de posgrado de una universidad privada de Lima, donde las deficiencias en la prestación de la calidad impiden el desarrollo eficiente de la atracción y retención de estudiantes, también la forma de impartir la educación es limitada en cuanto a previsión y la cantidad de estudiantes, ya que por aula se excede la capacidad de estudiantes lo que trae como resultado una calidad de enseñanza deficiente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es nivel de relación entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?
- ¿Cuál es nivel de relación entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?
- ¿Cuál es nivel de relación entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?
- ¿Cuál es nivel de relación entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción

académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?

- ¿Cuál es nivel de relación entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de relación entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Determinar el nivel de relación entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Determinar el nivel de relación entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Determinar el nivel de relación entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

- Determinar el nivel de relación entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

La investigación en estudio tuvo su sustento en estas características:

1.4.1 Teórica

Tuvo valor teórico, al sustentarse en dos marcos conceptuales clave. En primer lugar, está la Teoría de Deming (1994), la cual enfatiza que la calidad de la enseñanza se mide a través de ocho principios. Además, en la teoría de Jerarquía de Necesidades propuesta por Maslow (1954), refiere que la satisfacción de las necesidades desencadena la motivación necesaria para que los estudiantes alcancen sus objetivos académicos. Así mismo, la exploración de los citados lineamientos teóricos contribuirá a la teoría educativa a proporcionar una comprensión más profunda de cómo los estudiantes de posgrado percibieron la calidad de la enseñanza y cómo esta percepción se relacionó con su satisfacción académica. Al conectar estos conceptos teóricamente, se identificaron patrones y factores relacionados con la experiencia de aprendizaje de la población estudiada.

1.4.2 Metodológica

En el aspecto metodológico, se sustentó en el uso de dos instrumentos que presentan la validez y confiabilidad pertinente para ser aplicados para la recolección de información. Para la variable 1, se usará el Cuestionario de Calidad de Enseñanza de Capelleras y Veciana (2001) conformado por 5 dimensiones y 22 ítems en escala Likert, mientras que para la variable 2, se aplicará el Cuestionario de Satisfacción Académica de Surdez et al. (2018) constituido por 4 dimensiones y 12 ítems en escala Likert. Del mismo modo, los resultados fueron claros y

precisos, sin presentar alteraciones o manipulaciones de ninguna índole, que pudieran afectar el análisis de los datos recogidos de la muestra a la que se aplica. Por lo que, estos cuestionarios quedarán a disposición de la comunidad académica con la finalidad de que puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

1.4.3 Práctica

Los resultados de la investigación beneficiaron a todos los agentes educativos, dado que, al conocer la relación entre las variables de estudio, permitió a los estudiantes tomar conciencia sobre las habilidades, capacidades y competencias desarrolladas en su formación profesional, este último aspecto conllevó a la satisfacción académica; a los docentes reflexionar sobre la importancia de brindar una enseñanza de calidad a los estudiantes, reflexionándose del proceso educativo que realiza desde la planificación, ejecución y evaluación; asimismo, adaptar sus enfoques educativos y servicios de apoyo para satisfacer las expectativas y necesidades de los estudiantes.

1.5. Limitaciones de la investigación

En este estudio se realizó la aplicación de 2 cuestionarios en una Universidad Privada de Lima en estudiantes de maestría de todos los niveles entre los meses de julio y agosto del año 2023, por lo que cabe resaltar que se encontró como limitaciones los siguientes aspectos:

- En cuanto a los estudiantes en el llenado de los cuestionarios tuvieron poca disponibilidad y colaboración a pesar de haber aplicado los instrumentos de manera virtual, debiéndose a que estaban finalizando evaluaciones parciales de ciclo.
- Con respecto a los docentes se encontró también poca ayuda, ya que se demoraban en responder los mensajes vía WhatsApp y en algunas ocasiones no respondían, ello demandó de más tiempo para el recojo de la data.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Machaca et al. (2022) presentaron el objetivo de “Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Escuela de Administración de Empresas, Universidad José María Arguedas, Apurímac 2019”. Fue una investigación básica, descriptiva, hipotética-deductiva, correlacional y cuantitativa; la cual estuvo conformada por 149 estudiantes de 16 a 25 años; a quienes se les aplicaron cuestionarios para ambas variables. Los resultados evidenciaron que los estudiantes están medianamente de acuerdo con la calidad de enseñanza percibida (38.9%), del mismo modo, se encuentran medianamente satisfechos con la educación recibida (56.4%), por otro lado, se halló una sig. bilateral de 0.000 y rho de Spearman de 0.765, indicando que existe relación significativa y moderada. Concluyendo que existe correlación entre las variables.

Yalle (2022) tuvo como finalidad “Describir la relación que existe entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una universidad de Ica, 2022”. El estudio fue básico, descriptivo, no experimental, correlacional y transversal; el cual estuvo conformado por 251 estudiantes de una universidad de Ica; a quienes se les aplicaron cuestionarios para ambas variables de estudio. Los resultados indicaron que la calidad del servicio de enseñanza es adecuada (64%) y que la satisfacción académica se posiciona en un nivel alto (63%), por otro lado, se halló una sig. bilateral de 0.000 y rho de Spearman de 0.601, indicando que existe relación significativa y moderada. Concluyendo que existe correlación entre las variables.

Olivera et al. (2021) tuvieron como finalidad “Analizar la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica virtual de los estudiantes universitarios”. El estudio fue asociativo, cuantitativo y comparativo, el cual estuvo conformado por 410 estudiantes de universidades privada de Lima entre 18 a 35 años; quienes fueron estudiados mediante el Cuestionario de Calidad de enseñanza y el cuestionario de satisfacción académica. Los resultados revelaron diferencias significativas en la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica entre los estudiantes de posgrado y los de licenciatura. Además, se descubrió una fuerte correlación ($r=.901$) entre las variables, y se comprobó que la calidad de la enseñanza explica el 81,2% de la varianza de la satisfacción. Concluyendo que la calidad de la enseñanza es un factor crucial para determinar la satisfacción académica, y además, los centros de posgrado que ofrecen una enseñanza superior, mantienen la satisfacción de los estudiantes a través de sus disposiciones.

Ramos (2021) planteó como objetivo de estudio “Determinar la relación existente entre calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del V ciclo de educación inicial- Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2020”. Fue una indagación no experimental,

explicativo, correlacional y transversal; el cual estuvo conformado por 15 educandos de la Universidad Intercultural de la Amazonia. Se emplearon cuestionarios para evaluar ambas variables de estudio. Los resultados señalan que se presenta un nivel medio en la calidad de enseñanza (80%) y de satisfacción académica (93.3%), por otro lado, se halló una sig. bilateral de 0.000 y rho de Spearman de 0.833, indicando que existe relación significativa y fuerte. Concluyendo que existe correlación entre las variables.

Rojas (2020) tuvo el objetivo de “Establecer la relación que existe entre la calidad de enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019”. Fue un estudio básico, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal; el cual se integró por 157 estudiantes, siendo estudiados mediante cuestionarios para ambas variables. Los resultados indicaron un nivel medio de calidad de enseñanza universitaria (75.8%) y un nivel regular de satisfacción académica (69.43%), por otro lado, se halló una sig. bilateral de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.910, indicando que existe relación significativa y fuerte. Concluyendo que existe correlación entre las variables.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Choque (2021) presentó el objetivo de “Determinar el nivel alcanzado en los factores y características que contribuyen con la calidad académica, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia, desde la satisfacción de los estudiantes del plan de estudios 2016-2020”. Fue una indagación cuantitativa, no experimental y explicativa, la cual estuvo conformada por 255 educandos, evaluados mediante cuestionarios para ambas variables. Los resultados indicaron que los estudiantes presentan satisfacción debido

a las características asociadas al bienestar institucional (80.33%), al proyecto institucional y a la misión (71.93%), a los recursos financieros y físicos (65.55%), a la organización administración y gestión (64.60%), a los procesos académicos (62.46%), y a los docentes (62.42%).

Concluyendo que varios factores pueden causar un impacto en la satisfacción de los estudiantes.

Terrazas y Almeida (2020) plantearon como finalidad “Analizar el grado de influencia de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria de las universidades privadas de Cochabamba”. Fue un estudio cuantitativo y estuvo conformado por 320 estudiantes de tres universidades de Cochabamba, quienes fueron estudiados mediante cuestionarios para la evaluación de ambas variables. Los resultados evidenciaron un valor de sig. Bilateral de 0.000 para los recursos e instalaciones entre los aspectos académicos y aspectos sociales, para la calidad de vida universitaria entre la calidad de vida global, la identificación, la recomendación, los aspectos sociales y los aspectos académicos. Concluyendo que los estudiantes están satisfechos con sus respectivas universidades, si se considera que ofrecen un nivel de educación y de enseñanza, excepcionalmente alto.

González et al. (2019) plantearon como objetivo “Analizar la relación entre las prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de programas de grado en salud de una universidad de Chile y su satisfacción académica”. Fue una indagación cuantitativa, no experimental y transversal, el cual estuvo conformado por 649 estudiantes entre 18 y 34 años; quienes fueron evaluados mediante el cuestionario de prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes (CPP-E) y el cuestionario de satisfacción académica (CSA). En base a los resultados, se puede inferir que los estudiantes tienen la percepción de que las prácticas pedagógicas se caracterizan por un mayor grado de tradicionalismo, premeditación y un menor énfasis en la atención al estudiante. Además, las prácticas pedagógicas percibidas, junto con el nivel educativo, el género y la edad

de los estudiantes, son capaces de explicar el 37,19% de la varianza en la satisfacción académica. Concluyendo de que la satisfacción académica está sujeta a variaciones en función del nivel educativo del estudiante, muestra una asociación con el género y se ve influida positivamente por la aplicación de enfoques pedagógicos constructivistas.

Pecina (2019) presentaron como finalidad “Evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre respecto a la calidad del servicio educativo en una Universidad pública en México”. Fue una indagación cuantitativa, descriptiva y transversal, la cual se conformó por 136 estudiantes, a quienes se les aplicaron dos instrumentos tipo cuestionarios para la evaluación de ambas variables. Los resultados indicaron que el 38% se sienten satisfechos con la calidad educativa, sin embargo, el 31% se muestra indiferente; asimismo, el 42% está de acuerdo con la calidad de servicio educativo, mientras que el 32% se posiciona en un estado neutro; Finalmente se encontró correlación significativa y positiva con un valor de Pearson de 0.769. Concluyendo que se presenta relación entre las variables de estudio.

Segura y Calderón (2019) tuvieron el objetivo de “Determinar relaciones entre las competencias docentes y la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de Colombia”. Fue una investigación descriptiva, correlacional y no experimental, la cual estuvo conformada por 297 estudiantes de la universidad, siendo estudiados mediante instrumentos de tipo cuestionario para ambas variables. Los resultados señalan que los estudiantes perciben un nivel alto en las competencias docentes (59.3%) y poseen una satisfacción alta (48.5%), por otro lado, se halló una sig. bilateral de 0.000 y rho de Spearman de 0.580, indicando que existe relación significativa y moderada. Concluyendo que existe correlación entre las variables.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Calidad de enseñanza

Concepto

Según la teoría de Deming, la calidad se define como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. En otras palabras, la calidad se mide por la capacidad de un producto o servicio para cumplir con los requisitos y deseos de los clientes de manera consistente. Deming enfatiza que la calidad no es solo la ausencia de defectos en un producto o servicio, sino que implica la entrega de valor real al cliente. Así mismo, la calidad no es solo responsabilidad de los trabajadores de línea de producción, sino de toda la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de todos los niveles. Además, se destaca la importancia de eliminar la variabilidad en los procesos y en la calidad de los productos y servicios. Esto se logra a través de la aplicación de métodos estadísticos, la identificación y corrección de las causas fundamentales de los problemas en lugar de abordar solo los síntomas (Deming, 1994 citado por Mussó, 2023)

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2016) explica que las condiciones básicas para la calidad es un grupo de estándares mínimos que la universidad debe tener para lograr el licenciamiento. Lo cual sería un mecanismo protector para los estudiantes, sus familias y sociedad. Entre estas condiciones está la oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento; la infraestructura y equipos adecuados para cumplir las funciones; disponibilidad de docentes calificados y con tiempo completo; servicios educativos básicos; mecanismos de inserción laboral, etc.

De acuerdo con la Unesco (2018), para que la enseñanza y la educación sea de la más alta calidad, debe ser pertinente a los cambios y demandas del contexto global, permitiendo mejorar la interacción y el acceso a la información internacional, posibilitando que docentes y estudiantes participen en proyectos o programas fuera de sus países y, como consecuencia, adquieran conocimientos de otras culturas y materias.

Según Moreno (2018), la calidad de la enseñanza es la capacidad del docente para desempeñarse eficazmente, la cual se manifiesta en los ambientes de aprendizaje a través de señales que el instructor conoce. Suni y Vásquez (2018) manifiestan que, las estrategias didácticas o calidad de la enseñanza son aquellas prácticas y actividades que se desarrollan a partir de las ideas que buscan que los estudiantes escuchen todo lo que se dice en clase para que luego lo pongan en práctica; por lo tanto, la calidad de la enseñanza depende de la creatividad del docente y se orienta a las necesidades que el docente considera que sus estudiantes requieren para desempeñarse significativamente en las diversas asignaturas.

Yarasca (2019) define la calidad de enseñanza como la eficiencia y eficacia en los estudiantes, asegurando que la enseñanza llegue al mayor número de estudiantes; asimismo, que la adecuación del proceso educativo, la instrucción y formación continua, que genere el incremento del patrimonio educativo y el aumento de la valoración de los estudiantes en función de la calidad de la enseñanza impartida, por último, que provoque mayor éxito de los estudiantes.

Teoría de la Calidad según Deming

La teoría de Deming, también conocida como el Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) o ciclo de mejora continua, es un enfoque de gestión de la calidad desarrollado por el estadounidense W. Edwards Deming, un destacado experto en calidad y estadística. Esta teoría se ha convertido en un pilar fundamental en la gestión de la calidad y la mejora continua en

muchas organizaciones en todo el mundo. La filosofía de Deming enfatiza la importancia de comprender, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes como el principal objetivo de cualquier organización (Deming, 1994 citado por Tello et al., 2023).

Así mismo, sustenta que la mejora continua es un proceso constante que busca identificar y eliminar defectos o problemas en los productos, servicios y procesos de una organización. Deming aboga por la toma de decisiones fundamentadas en datos y evidencia en lugar de decisiones basadas en intuición o suposiciones. Además, promueve la idea de que todos los empleados de una organización, desde los trabajadores de línea de producción hasta la alta dirección, deben estar involucrados en el proceso de mejora continua (Deming, 1994 citado por Tello et al., 2023).

Para lo antes mencionado, se desarrolla el ciclo PDCA, la cual es una herramienta fundamental en la teoría de Deming. Consiste en cuatro etapas:

Planificar (Plan): En esta etapa, se define un objetivo o problema específico que se quiere abordar. Luego, se planifican las acciones necesarias para alcanzar ese objetivo, se establecen metas y se identifican los recursos necesarios.

Hacer (Do): En esta etapa, se implementan las acciones planificadas. Es el momento de ejecutar el plan y recopilar datos y observaciones relevantes.

Verificar (Check): En esta etapa, se evalúan los resultados obtenidos en la etapa "Hacer". Se comparan los datos recopilados con las metas establecidas y se determina si se ha progresado hacia el objetivo.

Actuar (Act): En función de la evaluación de los resultados, se toman medidas para corregir y mejorar. Si los resultados no cumplen con las expectativas, se ajustan las acciones y el plan para lograr mejores resultados en el próximo ciclo.

El ciclo PDCA se repite de forma continua, lo que promueve la mejora constante en una organización. La idea es que a medida que se repiten estos ciclos, se acumula conocimiento y experiencia, lo que conduce a una mejora continua de la calidad y la eficiencia en todos los aspectos de la organización. La teoría de Deming ha tenido un impacto significativo en la gestión de la calidad y ha influido en la adopción de estándares de calidad como ISO 9000. Ayuda a las organizaciones a identificar áreas de mejora, a reducir costos y a ofrecer productos y servicios de mayor calidad, lo que a su vez contribuye a la satisfacción del cliente y al éxito a largo plazo (Deming, 1994 citado por Tello et al., 2023).

Calidad de enseñanza según la Teoría de Deming

La teoría de Deming está enfocada a la optimización de los procesos educativos, analizando y mejorando la planificación de lecciones, la ejecución de actividades educativas y los métodos de evaluación. Implementando sistemas que permiten la recopilación de datos y proporcionan retroalimentación sobre la eficacia de estos procesos; fomenta una cultura de mejora continua, proporcionando oportunidades de formación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias del personal docente (Zhigue-Luna & Sanmartin-Ramón, 2019).

Por otro; la presente teoría contribuyó en el desarrollo de una cultura organizacional que valora y busca constantemente la calidad educativa, destacando la importancia de la calidad a todas las partes interesadas, trabajando para consolidar un sistema educativo más efectivo, eficiente y orientado hacia la excelencia, siguiendo los principios de Deming (Zhigue-Luna & Sanmartin-Ramón, 2019).

El primer principio se denomina enfoque académico, el cual refiere que las instituciones educativas dependen de un conjunto diverso de individuos, entre los que se incluyen

estudiantes, profesores, trabajadores de servicios, gestores, padres y miembros de la comunidad, como principal recurso. Es imperativo que los directivos posean un conocimiento exhaustivo de las necesidades presentes y futuras de las personas, atiendan eficazmente sus peticiones y se esfuercen diligentemente por cumplir sus expectativas (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

Como segundo principio está el liderazgo; definido como un papel crucial en las instituciones educativas, especialmente a través de los esfuerzos de los altos directivos. Estos individuos son responsables de establecer un sentido de unidad en términos de propósito y dirección dentro de la institución. Lo hacen combinando una perspectiva visionaria que permita una planificación eficaz, que abarque desde el futuro hasta el presente, con el objetivo último de lograr el desarrollo institucional. Es imperativo que los líderes establezcan y mantengan un ambiente interno propicio que fomente el entusiasmo y el compromiso entre otros líderes, instructores, trabajadores y estudiantes. Este ambiente debe facilitar la persecución de objetivos tanto personales como institucionales (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

El tercer principio es la participación democrática; el cual es un aspecto crucial de una institución educativa, ya que implica la implicación activa de los individuos a todos los niveles. Al comprometerse plenamente en la evaluación de la gestión, los procesos de toma de decisiones y las iniciativas de mejora, los individuos son capaces de utilizar eficazmente sus habilidades y conocimientos para el avance general de la institución. Esta participación activa permite la aplicación creativa de sus conocimientos, lo que en última instancia conduce al crecimiento y desarrollo institucional (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

Así mismo, como cuarto principio está la gestión de procesos, lo que implica gestionar eficazmente las actividades y los recursos asociados a una institución educativa, incluyendo la gestión, la enseñanza, la mejora de directores y profesores y la investigación, entre otros. El

objetivo es regular las desviaciones que puedan producirse en estos procesos, prevenir posibles fallos y crear las condiciones necesarias para lograr resultados satisfactorios (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

El quinto principio se enfoca en la gestión como sistema, haciendo referencia a la identificación, comprensión y administración de actividades interconectadas dentro de una institución educativa. Este enfoque pretende aumentar la eficacia y la eficiencia de la institución, facilitando así la consecución de sus objetivos. El proceso de gestión desempeña un papel crucial en la supervisión y coordinación de los numerosos procesos de una institución educativa, facilitando la interconexión efectiva entre ellos. Es imperativo destacar que cada actividad sustantiva que ocurre dentro de las instituciones educativas ejerce una influencia en la calidad de otros procesos, así como en la calidad general de la educación (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

Como sexto principio se encuentra la mejora continua, siendo un objetivo imperativo que debe perseguirse sistemáticamente para mejorar el rendimiento global de la institución educativa. La evaluación de los procesos, la valoración de sus logros y retos, el establecimiento de un estado óptimo, la formulación de decisiones precisas y oportunas y la aplicación de medidas correctoras contribuyen a la mejora incremental de las prácticas de gestión. La evaluación de la eficacia del profesorado, el personal no docente y los administradores del centro educativo permite mejorar los procedimientos y las oportunidades de rendimiento de la gestión (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

El séptimo principio es la eficacia de la toma de decisiones, el cual depende del análisis exhaustivo de los datos y la información. Por lo tanto, es imperativo que las instituciones educativas posean un sistema de información pertinente, rápido y fiable que ayude a tomar las

decisiones adecuadas. Este sistema debe facilitar una evaluación precisa de todos los individuos y procesos que afectan a la institución (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

El octavo y último principio se refiere al establecimiento de relaciones con el entorno, siendo crucial para una institución educativa. Es por ello, que es imperativo que toda institución establezca conexiones con las instituciones de las que proceden sus estudiantes, así como con aquellas a las que se dirigen para continuar sus estudios. Además, es esencial relacionarse con otras instituciones que, por su naturaleza y misión social, contribuyen a mejorar la experiencia educativa. Una relación simbiótica facilita la mejora de los procesos y resultados institucionales, lo que redundará en beneficio de la sociedad. Tanto las partes interesadas internas como las externas contribuyen a la construcción y el cultivo de una imagen institucional positiva. En este contexto concreto, es el estudiante quien asume el papel principal de intermediario entre la institución educativa y el entorno circundante. Esto se debe al hecho de que el impacto formativo de la institución se extiende más allá de sus límites inmediatos y alcanza tanto a la familia del estudiante como a la comunidad en general. En consecuencia, el estudiante se convierte en el conducto a través del cual se transmiten las influencias positivas y negativas de la comunidad (Guzmán-Lamorú et al., 2023).

Factores de una calidad de la enseñanza

Braslavsky (2006) esboza factores cruciales que son necesarios para lograr una enseñanza de calidad en una universidad. Estos factores incluyen la provisión de incentivos socioeconómicos, culturales y materiales mínimos, el desarrollo de un enfoque que sea relevante tanto social como personalmente, la promoción de prácticas de enseñanza diversas y de alta calidad, el cultivo de la autoestima, la estima y la convicción entre todas las partes interesadas, la disponibilidad de

cantidades adecuadas de materiales educativos de alta calidad y la demostración de solidez profesional y adhesión a normas éticas de enseñanza.

Según la afirmación de Marco (2004), la calidad abarca la utilización adecuada de todos los recursos humanos y materiales de que se dispone. Para que una institución logre una mejora sostenida, es imperativo que la calidad de la enseñanza se evalúe sistemáticamente. Asimismo, la institución debe garantizar la satisfacción de los componentes internos, como el personal docente y no docente, y externos, como los padres y los estudiantes, con toda su oferta.

Dimensiones de la variable calidad de la enseñanza

Capelleras y Veciana (2001) desarrollaron un instrumento de cinco dimensiones para medir la eficacia de los servicios de enseñanza universitaria a partir de las percepciones de los estudiantes sobre los servicios que recibían.

- *Dimensión 1: Actitudes y comportamiento del profesorado*

Este aspecto considera los comportamientos y actitudes del docente hacia los estudiantes, las cuales incluyen y muestran preocupación por la educación del estudiante, fomentar el interés por la materia, estimular la participación en el aula, estar disponible para orientar al estudiante en cualquier duda que tenga, proporcionar una evaluación adecuada y promover un diálogo abierto entre ambas partes.

- *Dimensión 2: Competencia del profesorado*

Este criterio abarca los conocimientos teóricos, prácticos y contemporáneos que poseen los educadores, además de su capacidad para comunicar eficazmente esta información. El perfil profesional de un docente abarca una serie de competencias que delinear la preparación de un individuo para asumir eficazmente las responsabilidades asociadas al cumplimiento de las funciones y tareas de una profesión concreta. Para mantener el nivel de la enseñanza

universitaria a la luz de los nuevos retos, es imperativo establecer un perfil versátil, adaptable y transferible que pueda acomodarse a las necesidades siempre cambiantes y diversas de la sociedad.

- *Dimensión 3: Contenido del plan de estudios*

Hace referencia a factores relacionados con el nivel de énfasis teórico y práctico de los programas académicos, el grado en que fomentan la mejora de las competencias de los estudiantes, el equilibrio entre cursos obligatorios y optativos, el atractivo de estos últimos y la eficacia de los recursos didácticos. Del mismo modo, el desarrollo de los planes de estudio requiere cambios transformadores capaces de preparar a los profesionales para trabajar de acuerdo con las competencias y expectativas de desempeño señaladas en su perfil profesional. En consecuencia, los diseños establecidos en asignaturas, planes y/o programas de estudio deben estar en sintonía con todos los cambios de la sociedad, siendo necesario un análisis continuo de los mismos para asegurar su viabilidad a largo plazo.

- *Dimensión 4: Instalaciones y equipamiento*

Consta de estructuras físicas y aulas, así como de diversos aparatos y recursos bibliográficos. Este aspecto del servicio está relacionado con los aspectos concretos del servicio, ya que consiste en las estructuras reales del usuario, las aulas, el equipamiento y los recursos bibliográficos. La infraestructura y el mobiliario de las aulas universitarias pueden influir en la percepción de calidad de los estudiantes. Esto se debe al hecho de que el aula es una parte integral del proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que es donde tiene lugar la instrucción. El aula debe estar en excelentes condiciones y dotada de material tecnológico y didáctico para que una clase sea dinámica y atractiva.

- *Dimensión 5: Organización de la Enseñanza*

Este factor analiza sólo dos variables relacionadas con la organización académica o instructiva del centro: los horarios de clase y el tamaño de los grupos. Ambas variables tienen una correlación sustancial con este factor. Tienen que ver con la adecuación de los horarios de clase y el número de estudiantes en cada aula. Del mismo modo, el problema de planificación en las universidades consiste en programar las clases de un determinado periodo académico (curso, trimestre o semestre) en un horizonte de planificación de una semana (normalmente), para las distintas asignaturas que lo requieran, teniendo en cuenta los grupos de estudiantes que cursan un conjunto de asignaturas, los docentes necesarios en cada asignatura, los días o periodos disponibles y las aulas necesarias, con el fin de optimizar un conjunto de restricciones organizativas.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción académica

Concepto

De acuerdo con Surdez-Pérez et al. (2018) la satisfacción académica es el placer que experimentan los estudiantes al ver realizados sus propios intereses académicos, debido a una institución educativa que considera los requerimientos pedagógicos del alumnado.

Según Mireles y García (2022) la satisfacción es el estado emocional positivo que se experimenta cuando se satisfacen los deseos y necesidades de una persona; en el contexto de un centro escolar, este término se utiliza para describir la sensación de bienestar que manifiestan los estudiantes cuando se atienden sus deseos y necesidades educativas.

Pecina (2020) describe la satisfacción académica como una variable en la que influyen diversos factores, como el trato que el estudiante recibe de la institución, el nivel de aprendizaje alcanzado, la metodología de enseñanza empleada y la naturaleza de la relación estudiante-

docente, entre otros. Sin embargo, las instalaciones, la infraestructura y el equipamiento educativos también desempeñan un papel importante.

El concepto de satisfacción de los estudiantes se refiere a la forma en que éstos perciben los servicios prestados por la institución educativa, abarcando aspectos como las metodologías de enseñanza-aprendizaje, la infraestructura, el entorno y otras facetas operativas del servicio educativo. Conviene tener en cuenta que los estudiantes son susceptibles de fluctuaciones frecuentes a la hora de evaluar su nivel de satisfacción. En consecuencia, sus requerimientos y expectativas evolucionan. Sus experiencias y costos de conocimiento hacen necesaria la revisión continua de los planes (Manrique y Sánchez, 2019).

Del mismo modo, Skea (2017) discute la etimología de la satisfacción, que incluye las nociones de "apaciguamiento" y "contentamiento." En cuanto a la satisfacción del alumnado, el cumplimiento de los requisitos o expectativas del alumnado (apaciguamiento y conformación) podría considerarse satisfacción. Asimismo, Domínguez (2018) afirma que los estudiantes que están satisfechos con su entorno académico poseen una variedad de rasgos, como autoeficacia, expectativas positivas, aprendizaje autónomo, desarrollo positivo y un nivel adecuado de aprendizaje.

Ramírez et al. (2020) señalan que es imperativo reconocer que, para que los estudiantes alcancen la satisfacción académica, deben lograr inicialmente el bienestar psicológico y cognitivo que les permita hacer realidad sus ambiciones. Además, el currículo académico de la universidad debe reconocer el papel activo y significativo del estudiante en el proceso educativo. La satisfacción académica se deriva de la evaluación que hace el estudiante de los recursos del campus, del proceso educativo y de la interacción docente -estudiante; si el estudiante percibe que se cumplen o superan sus expectativas, está satisfecho ((Tacca et al., 2020)). Por ello, la

Unesco (1990) manifiesta que uno de los objetivos educativos es la satisfacción educativa, donde cada estudiante deberá tener las oportunidades para satisfacer sus necesidades mediante la lectura, cálculo, escritura, expresión oral o solución de problemas, mediante los conocimientos prácticos, teóricos, valores y actitudes, imprescindibles para que los educandos puedan sobrevivir, desarrollar sus capacidades, vivir con un trabajo digno, participar en su desarrollo, mejorar la calidad de su propia vida, elegir opciones fundamentadas y seguir aprendiendo. Cabe recalcar que, las necesidades de aprendizaje y la forma de satisfacerlas varía según cada país, cultura y tiempo.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Debido a la importancia de la satisfacción educativa como indicador para la gestión de calidad estudiantil, se explica la Teoría de la Jerarquía de Necesidades propuesta por Maslow (1954). Este modelo postula que las personas persiguen objetivos y metas en función a la situación actual. Asimismo, aspiran a la autorrealización después de haber satisfecho otros tipos de necesidades.

En primer lugar, están las necesidades fisiológicas; las cuales están en el primer nivel de la pirámide que propone el autor. Estas necesidades son catalogadas como de orden biológico, dado que, generan equilibrio del sistema fisiológico, como respirar, dormir, tener relaciones sexuales, alimentarse, mantener la temperatura corporal, etc.

En el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad y protección; las cuales tienen que ver con las expectativas y condiciones de vida y en ellas está la seguridad física, disposición de trabajo e ingresos, seguridad moral y familiar. Asimismo, en el nivel tres están las necesidades de afiliación; son las necesidades de relacionarse, tener vínculos y realizar actividades sociales, en relación con la participación, aceptación y asociación.

También, en el nivel 4 se encuentran las necesidades de reconocimiento o estima; las que están relacionadas con el valor que las personas se dan a sí mismas y a la sociedad. Finalmente, en el nivel 5, se presentan a las necesidades de autorrealización ubicadas en la cima de la pirámide. En este último escalón, las personas han alcanzado el desarrollo espiritual, moral, búsqueda de un proyecto de vida y ayudar al prójimo (Maslow, 1975).

Representantes de la Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Maslow (1954) fue el creador de la Teoría de la Jerarquía de Necesidades, la cual tuvo un gran aporte en el ámbito educativo; ya que, manifiesta niveles que todas las personas pasan o quisieran atravesar durante toda su vida, ante determinadas circunstancias. Estas necesidades son satisfechas gracias a la motivación que cada individuo tiene mediante sus deseos, metas u objetivos.

Esta teoría posee relevantes implicaciones educativas; puesto que, ofrece un marco referencial para la reflexión sobre la motivación de los estudiantes. Como sostiene Woolfolk (1999), es cierto que, los intentos de los estudiantes por satisfacer necesidades básicas pueden, a menudo, sofocar su motivación para perseguir objetivos más elevados. Los estudiantes que carecen de alimentos, atención médica y apoyo emocional no suelen estar motivados para estudiar. Los estudiantes ansiosos, inseguros, socialmente aislados o con baja autoestima y confianza en sí mismos también tienen menos probabilidades de mostrar altos niveles de motivación para el estudio (García, 2017).

Factores de la satisfacción académica

Herzberg et al. (1957) propuso los factores de satisfacción académica y los clasificó en dos categorías: factores motivacionales o de seguridad, que se relacionan con la satisfacción, y las variables higiénicas vinculadas al descontento, también conocidas como factores intrínsecos,

que se asocian a la satisfacción del estudiante con sus estudios, tareas y control. Entre ellos se encuentran las emociones académicas y de desarrollo personal, el reconocimiento académico, la autorrealización, la responsabilidad y la formación académica. Estimulan a los alumnos a estudiar. Su ausencia no afecta al rendimiento académico.

Los factores higiénicos o extrínsecos se refieren al descontento con el entorno de estudio, incluidos los horarios de clase, las instalaciones, los baños, el transporte, la seguridad, las interrupciones y las tareas del profesor. Los estudiantes no pueden manipular estos dispositivos. La insatisfacción y la preocupación pueden conducir a un bajo rendimiento académico, a la repetición de clases y al abandono de los estudios. El aspecto físico no asegura la felicidad. Su objetivo es evitar el descontento (Herzberg et al., 1957)

Por otro lado, la calidad de los servicios de la institución (educativos, organizativos y de recursos humanos) se refleja directamente en el valor de esta métrica (Manrique et al., 2018). Entre los aspectos más cruciales se encuentra el estudiantado, que juega el papel de protagonista porque está en la mejor posición para emitir una evaluación con confianza (Romero, 2021). Esto se debe a que los estudiantes están en la mejor posición para emitir un juicio objetivo en pos de la mejora continua de la institución, de la que se beneficiarán a lo largo de su formación.

Dimensiones de la variable satisfacción académica

Las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes son: Súrdez et al. (2018)

- *Dimensión 1: Enseñanza – Aprendizaje*

Se centra en la evaluación subjetiva de los estudiantes sobre su nivel de satisfacción con las variables implicadas en el proceso de adquisición de conocimientos. Además, se refiere a los aspectos de la comunicación docente-estudiante, el enfoque pedagógico, la tutoría y la asistencia, el marco de evaluación, el rigor académico, la experiencia en la materia y la actualización del

material didáctico, a lo largo del proceso educativo y la experiencia práctica. En otros términos, es la satisfacción del estudiante con todos los factores que contribuyen a su desarrollo de conocimientos.

- *Dimensión 2: Trato respetuoso*

Es la satisfacción del estudiante con el trato que recibe en el entorno educativo frente a las personas con las que debe relacionarse en el campus. También implica tener compasión por el estudiante y los de su alrededor (Torres, 2022).

- *Dimensión 3: Infraestructura y equipamiento:*

Está relacionado con la satisfacción con los espacios y equipamientos para la docencia, también se refiere a las instalaciones, las estructuras físicas, las herramientas tecnológicas, los entornos virtuales de aprendizaje y, sobre todo, al entorno físico en el que el estudiante participa en el proceso de adquisición de conocimientos. Los factores mencionados abarcan la higiene de las aulas, la circulación adecuada del aire, la insonorización, las comodidades de las aulas y los entornos educativos. Estos factores están interrelacionados con la situación geográfica y la propiedad del centro, la integridad estructural de los laboratorios y talleres, la accesibilidad a los servicios públicos y la provisión de entornos de aprendizaje y recursos propicios para el bienestar de los estudiantes (Moscoso-Paucarchuco et al., 2021).

- *Dimensión 4: Autorrealización*

Hace referencia a la percepción que tienen los estudiantes de que la universidad les ofrece oportunidades para actuar de forma independiente y autónoma, así como de su crecimiento personal en relación con sus perspectivas profesionales, es de suma importancia. Lo anterior se refiere al desarrollo integral de mi individualidad, mi aptitud para perseguir mi verdadero potencial, la autonomía que me ofrece la institución académica, la potenciación de mi ingenio y

mis perspectivas profesionales. Dicho de otro modo, el nivel de satisfacción que experimenta un estudiante con la educación que le proporciona una institución académica y su influencia en su crecimiento académico y personal.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Existe relación significativa entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Existe relación significativa entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Existe relación significativa entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.
- Existe relación significativa entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación empleó el método hipotético-deductivo, ya que permitió llegar a conclusiones partiendo de una hipótesis, realizando inferencias mediante principios o datos experimentales, aplicando reglas de deducción y verificándolas a continuación (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2. Enfoque de la investigación

En el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se empleó la estadística para analizar y generar los datos obtenidos con el fin de realizar un análisis adecuado de la investigación.

Además, se distingue por la aplicación de métodos y técnicas cuantitativos, por lo que se centró en la medición de las unidades de análisis, el análisis estadístico y el muestreo (Ñaupas et al., 2018).

3.3. Tipo de investigación

La investigación fue de carácter aplicada, ya que, por su carácter práctico, contrasta la teoría con la realidad problemática sobre la calidad de la enseñanza y su relación con la satisfacción académica (Hernández-Sampieri y Torres, 2018).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio fue un diseño no experimental, ya que se observó e investigó la actualidad de las variables tal y como se produjeron, es decir, en su estado natural, y después se analizaron (Hernández-Sampieri y Torres, 2018).

También tuvo un alcance correlacional, dado que se determinó la relación entre dos variables.

Asimismo, el corte fue transversal, debido a que la recopilación muestral fue realizada en un solo periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Torres, 2018).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: La población fue conformada por 80 estudiantes de posgrado de la maestría docencia universitaria de una universidad privada de Lima, 2023. Al respecto, Gallardo (2017) señala que la población implica la totalidad de las unidades de análisis o entidades de población que forman parte integrante del fenómeno y para cuantificar este fenómeno en un estudio determinado, debe integrarse un conjunto de entidades que participan en una característica determinada; en otras palabras, engloba todas las unidades de análisis o entidades poblacionales.

Muestra se conformó por 80 estudiantes de posgrado de la maestría docencia universitaria de una universidad privada de Lima, 2023. Al respecto se empleó una muestra censal, puesto que se utilizó toda la población para ejecutar el estudio.

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión se tiene:

Inclusión

- Estudiantes matriculados en el 2do y 3er ciclo de posgrado la maestría docencia universitaria de una universidad privada de Lima, 2023
- Estudiantes de 2do y 3er ciclo de posgrado la maestría docencia universitaria que desearon participar de forma voluntaria y hayan aceptado el consentimiento informado.

Exclusión

- Estudiantes no matriculados en el 2do y 3er ciclo de posgrado la maestría docencia universitaria de una universidad privada de Lima,2023
- Estudiantes del 2do y 3er ciclo de posgrado de la maestría en docencia universitaria que no desearon formar parte del estudio y que no aceptaron el consentimiento informado.
- Estudiantes del 1ero y 4to ciclo de posgrado de la maestría en docencia universitaria de una universidad privada de Lima,2023

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad de enseñanza

Definición operacional: Se evaluó el nivel de calidad de enseñanza por medio de cinco dimensiones: Actitudes y comportamiento del profesorado, Competencia del profesorado, Contenido del plan de estudios, Instalaciones y equipamientos, y Organización de la enseñanza mediante un instrumento con escala de tipo Likert siguiendo el criterio de calificación de 1, 2, 3, 4 y 5, que corresponde a escalas valorativas de Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo respectivamente.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: Calidad de la enseñanza

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de la enseñanza	Yarasca (2019) define la calidad de enseñanza como la eficiencia y eficacia en los estudiantes, asegurando que la enseñanza llegue al mayor número de estudiantes; asimismo, que la adecuación del proceso educativo, la instrucción y formación continua, que genere el incremento del patrimonio educativo y el aumento de la valoración de los estudiantes en función de la calidad de la enseñanza impartida, por último, que provoque mayor éxito de los estudiantes.	Capelleras & Veciana (2001), propone como dimensiones: Actitudes y comportamiento del profesorado, Competencia del profesorado, Contenido del plan de estudios, Instalaciones y equipamientos, y Organización de la enseñanza	Actitudes y comportamientos del profesorado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preocupación por el aprendizaje de los estudiantes ✓ Fomentar interés de los estudiantes en la asignatura. ✓ Incentivar la participación de los estudiantes en clase. ✓ Evaluar a los estudiantes de manera adecuada. ✓ Fomentar una comunicación fluida entre profesor y estudiante. 	Ordinal	Bajo (22-51)
			Competencias del profesorado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de conocimientos teóricos, prácticos y actualizados que poseen los docentes. ✓ Capacidad de los docentes para transmitir los conocimientos de manera clara 		Regular (52-81)
			Contenido del plan de estudios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grado de orientación teórico – práctica del Plan de Estudios. ✓ Grado en que el Plan de Estudios desarrolla el potencial de los estudiantes ✓ Interés que ofrecen las asignaturas obligatorias y electivas ✓ Utilidad del material docente. 		(82-110)
			Instalaciones y equipamiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones de instalaciones físicas. ✓ Condiciones de aulas ✓ Condiciones de equipamientos. 		Alto
			Organización de la enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material bibliográfico disponible ✓ Idoneidad de los horarios de clase. ✓ Número de estudiantes por aula 		

Nota: Tomado de Capelleras & Veciana (2001).

Variable 2: Satisfacción académica

Definición operacional: Se evaluó el nivel de satisfacción académica por medio de cuatro dimensiones: enseñanza-aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización; mediante un instrumento con escala de tipo Likert siguiendo el criterio de calificación de 1, 2, 3, 4 y 5, que corresponde a escalas valorativas de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable 2: Satisfacción académica*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción académica	De acuerdo con Surdez-Pérez et al. (2018), la satisfacción académica es el placer que experimentan los estudiantes al ver realizados sus propios intereses académicos, debido a una institución educativa que considera los requerimientos pedagógicos del alumnado.	Súrdez et al. (2018) propone las dimensiones: enseñanza-aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización.	Enseñanza – aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contenido de las asignaturas ✓ Actualización de los profesores ✓ Sistema de evaluación ✓ Orientación y apoyo de los profesores ✓ Método de enseñanza 	Ordinal	Insatisfecho (12-27)
			Trato respetuoso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato que se recibe de los profesores 		Medianamente satisfecho (28-43)
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato respetuoso entre compañero 		Altamente satisfecho (44-60)
			Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones del aula virtual ✓ Desarrollo integral del estudiante ✓ Desarrollo de las capacidades ✓ Desarrollo de la creatividad 		

Nota: Tomado de Súrdez et al. (2018).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En el trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la cual estuvo conformada por cierta cantidad de enunciados. Gallardo (2017) expone que el objetivo de la encuesta es recoger información de un grupo o fracción específica de la población de interés. Esta información se recogió mediante procesos normalizados, lo que significa que a cada encuestado se le formuló exactamente las mismas preguntas.

3.7.2. Descripción

Los instrumentos que se implementaron correspondieron a dos cuestionarios con escala de tipo Likert, uno para cada variable estudiada con un total de 34 ítems, los cuales fueron aplicados de manera virtual a través de la herramienta en línea Formularios de Google, previa coordinación con los docentes de aula de posgrado de una Universidad Privada de Lima.

Instrumento 1: Calidad de enseñanza

El instrumento que se utilizó es el cuestionario para evaluar la calidad de la enseñanza, elaborado por Capelleras y Veciana (2001), el cual comprende cinco dimensiones y 22 ítems y presenta preguntas cerradas utilizando la Escala de Likert. En cuanto a la interpretación de resultados se realizó la baremación de acuerdo con el valor del índice multiplicado por el número de ítems por cada dimensión y por la variable propiamente. Así se tiene: Nivel bajo: 22 a 51, Nivel regular: 52 a 81 y Nivel alto: 82 a 100.

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento 1*

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de enseñanza desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023.
Autor y año:	Capelleras & Veciana (2001)
Adaptación y año:	Adaptado por Carlos Francisco José Tassara Salviati (2017)
Administración:	Grupal.
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Sujetos de aplicación:	Estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima
Dimensiones que evalúa:	Actitudes y comportamiento del profesorado: Competencia del profesorado Contenido del plan de estudios Instalaciones y equipamientos Organización de la enseñanza
Puntuación y escala valorativa:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

Instrumento 2: Satisfacción académica

El segundo instrumento correspondió al cuestionario denominado Satisfacción Académica creado por Surdez-Pérez et al. (2018), que este compuesto por 12 ítems con una escala ordinal. En cuanto a la interpretación de resultados se realizó la baremación de acuerdo con el valor del índice multiplicado por el número de ítems por cada dimensión y por la variable propiamente. Así se tiene: Insatisfecho: 12 a 27, Medianamente satisfecho: 28 a 43 y Altamente satisfecho: 44 a 60.

Tabla 4*Ficha técnica del instrumento 2*

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023.
Autor y año:	Súrdez et al. (2018)
Adaptación y año:	Adaptado por Chocce Cruces, Rocío Lorena, 2021.
Administración:	Grupal.
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Sujetos de aplicación:	Estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima. Enseñanza – aprendizaje
Dimensiones que evalúa:	Trato respetuoso Infraestructura Autorrealización
Puntuación y escala Valorativa:	Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

3.7.3. Validación

La validación en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir (Bernal y Gómez, 2017). Por lo tanto, los instrumentos correspondientes al cuestionario de calidad de enseñanza y el instrumento de satisfacción académica fueron evaluados por cinco expertos, los cuales según indicadores de pertenencia, redacción y claridad valoraron la aplicabilidad de dichos instrumentos para el estudio, quienes dieron conformidad de aplicación del instrumento (Chocce, 2021).

Tabla 5*Concepto de validación por juicio de expertos*

Experto	Instrumento 1. Calidad de enseñanza	Instrumento 2. Satisfacción académica
Dra. Patricia Ramos Vera	Aplicable	Aplicable
Dra. Rosario Ramos Vera	Aplicable	Aplicable
Dr. Erman Alvarado Guevara	Aplicable	Aplicable
Dr. Luis Remuzgo Barco	Aplicable	Aplicable
Dr. Cinthia López Gómez	Aplicable	Aplicable

Validez de constructo

Del mismo modo, ambos instrumentos fueron sometidos a la validez de constructo, esta prueba según Arispe et al (2020) “trata de responder si un instrumento mide un determinado rasgo” (p. 80), por ello en la investigación la indicada validez se realizó a través del análisis factorial exploratorio (AFE) tomando para ello la prueba de Kaiser Meyer y Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniéndose como resultado para el instrumento Calidad de enseñanza el índice $KMO = 0,876$ y de acuerdo a la prueba de esfericidad de Bartlett la significancia fue $= 0,000 < 0.05$; del mismo modo el instrumento Satisfacción académica obtuvo un índice $KMO = 0.811$ y un nivel de significancia según la prueba de esfericidad de Bartlett de $0.000 < 0.05$; tomando estos hallazgos se precisa de acuerdo con Gallego y Araque (2019) que ambos instrumentos fueron válidos y pudieron ser aplicados al total de la muestra seleccionada.

Tabla 6*Prueba de KMO y Bartlett del Instrumento Cuestionario Calidad de enseñanza*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,876
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1325.328
	Gl	98
	Sig.	,000

Tabla 7*Prueba de KMO y Bartlett del Instrumento Cuestionario Satisfacción académica*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,811
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1762.719
	Gl	66
	Sig.	,000

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue mediante una prueba piloto con 30 estudiantes con características de la población, dicha prueba se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que las respuestas de los cuestionarios eran de tipo politómicas, obteniendo un índice de nivel muy alto en el instrumento Calidad de enseñanza de 0.963 y en el segundo instrumento se obtuvo un índice de 0.886 el mismo que también es de nivel alto; de acuerdo con

estos resultados, se precisa que ambos instrumentos cumplen con el criterio de fiabilidad pertinente para ser aplicados a la unidad de análisis del estudio.

Tabla 8

Confiabilidad de instrumentos

Instrumentos	Alpha de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Instrumento 1. Calidad de enseñanza	.963	Muy alta
Instrumento 2. Satisfacción académica	.886	Alta

3.8. Procesamiento y análisis de datos

A la muestra seleccionada se le administró cuestionarios, de los cuales se extrajeron los datos y se introdujeron en el programa estadístico IBM-SPSS, el cual, según la versión 26 del Manual Básico IBM-SPSS, es uno de los programas informáticos más utilizados en la investigación científica para el análisis de datos y la generación de tablas, gráficos y cálculos precisos. Según Salazar y Castillo (2018), la utilización de la estadística descriptiva permite examinar un conjunto de datos sustancial, del que sólo pueden derivarse inferencias válidas relativas a ese conjunto de datos concreto. El concepto de estadística inferencial se refiere a la capacidad de deducir los valores de los parámetros a partir de las estadísticas obtenidas, limitando así las inferencias que pueden extraerse de los resultados.

3.9. Aspectos éticos

Además de respetar los derechos de los autores, las referencias y citas utilizadas en este estudio se adhirieron a las normas de estilo APA (2023) en términos de contenido y estructura, respetando los derechos de autor de la información implementada. Además de contar con el

consentimiento informado de cada participante. Respetando la unicidad y oportunidad de cada variable, el investigador examinó posteriormente los datos sin manipularlos.

Por otro lado, la investigación final constó de originalidad, dado que, mediante el programa antiplagio Turnitin, se evitaron porcentajes altos de plagio de otros estudios. Esto quiere decir que la investigación fue única y ha sido elaborado netamente por la autora.

Se respetó debidamente el principio ético de beneficencia, que da prioridad a la mejora del bienestar de cada participante, y el principio de maleficencia, que prohíbe cualquier forma de daño a los participantes. El principio de autonomía goza de gran prestigio en los círculos académicos, ya que reconoce y valora la individualidad de cada persona. Esto incluye el carácter distintivo de sus respuestas u opiniones transmitidas en el transcurso del estudio. La adhesión al principio de justicia, que abarca una norma de evaluación para discernir el comportamiento ético tanto del investigador como de las personas implicadas.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

En este apartado, se presentaron los hallazgos obtenidos del análisis de los datos tanto a nivel descriptivo, como inferencial, los cuales fueron reportados por medio de tablas y figuras, con su interpretación; en la primera parte se detalla la baremación de las variables y las frecuencias alcanzadas en cada nivel como parte del análisis descriptivo y la segunda parte corresponde a las pruebas de hipótesis y en la tercera parte se detalla todo lo referido a la discusión de los hallazgos obtenidos.

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

4.1.1.1. Categorización de las variables

La tabla 9, muestra la categorización correspondiente a la variable Calidad de enseñanza y las cinco dimensiones que la componen, en donde como puntaje mínimo se obtuvo 63 puntos y 110 como puntaje máximo en lo que respecta a la variable; sobre sus dimensiones los puntajes mínimos y máximos oscilaron entre 6 y 30 puntos, así también la tabla refiere los niveles contemplados: bajo, regular y alto y sus respectivos rangos.

Tabla 9*Categorización de la variable Calidad de enseñanza*

Variable y dimensiones	Puntajes			Niveles		
	N	Min	Max	Bajo	Regular	Alto
Calidad de enseñanza	80	63	110	22 – 51	52 - 81	82 - 110
Actitudes y comportamientos del profesorado.	80	15	30	6 -13	14- 21	22 - 30
Competencias del profesorado	80	13	25	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Contenido del plan de estudios.	80	15	25	5 -12	13 - 18	19 - 25
Instalaciones y equipamiento.	80	12	20	4 - 9	10 - 14	15 - 20
Organización de la enseñanza.	80	6	10	2 - 4	5 - 7	8 - 10

Asimismo, la tabla 10, presenta los puntajes mínimo y máximo obtenidos en la variable Satisfacción académica, los mismos que fueron 37 y 60 respectivamente; en cuanto a sus dimensiones los puntajes oscilaron entre 6 y 15 puntos; la tabla también muestra los niveles considerados: insatisfecho, medianamente satisfecho y altamente satisfecho, cada uno con sus rangos.

Tabla 10*Categorización de la variable Satisfacción académica*

Variable y dimensiones	Puntajes			Niveles		
	N	Min	Max	Insatisf	Median. Satisfecho	Altam. satisfecho
Satisfacción académica	80	37	60	12 – 27	28 - 43	44 – 60
Enseñanza – aprendizaje	80	14	25	5 -12	13- 18	19 – 25
Trato respetuoso	80	6	10	2 - 4	5 - 7	8 – 10
Infraestructura.	80	6	10	2 - 4	5 - 7	8 – 10
Autorrealización	80	9	15	3 - 6	7 - 11	12 – 15

4.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable Calidad de enseñanza

Sobre este aspecto, después de analizar los datos de la muestra, se halló que el 95%, lo cual equivale a 76 estudiantes de posgrado de una Universidad privada de Lima consideran desde su percepción que hay una alta calidad de enseñanza en el ente universitario donde estudian, y el 5% que corresponde a 4 estudiantes indicaron que el nivel de calidad de enseñanza es regular, estos datos se presentan en la tabla 11 y figura 1.

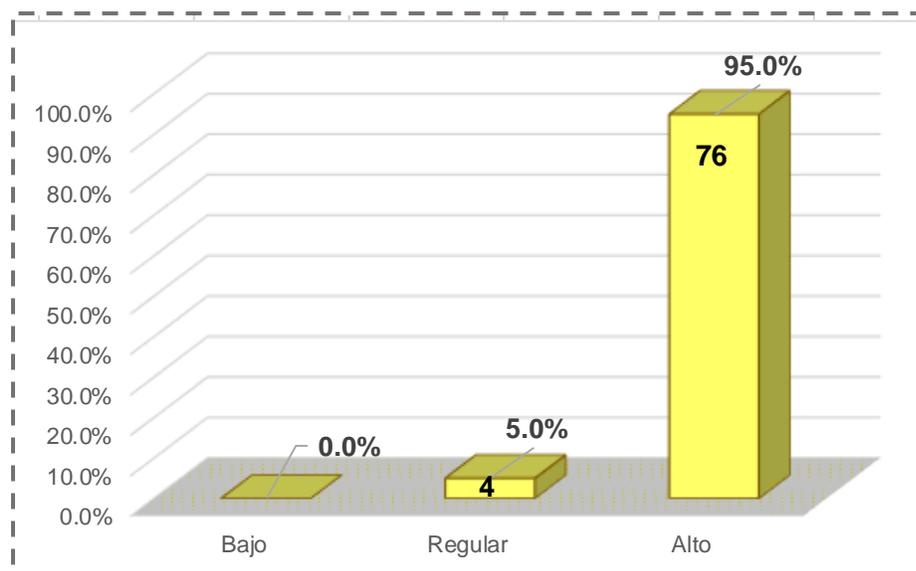
Tabla 11

Niveles de la variable Calidad de enseñanza

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	0	0.0
	Regular	4	5.0
	Alto	76	95.0
	Total	80	100.0

Figura N° 1

Distribución de niveles de la variable Calidad de enseñanza



Sobre el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Calidad de enseñanza, la tabla 12 y figura 2 presentaron los hallazgos, así se tiene que en la dimensión Actitudes y comportamientos del profesorado el 2.5% es decir 2 discentes indicaron que el nivel es regular y el 97.5% que equivale a 78 discentes indicaron que es alto el nivel en el aspecto referido; por su parte en la dimensión Competencias del profesorado el 1.2% que representa a 1 discente indicó que el nivel bajo; el 8.8% es decir 7 discentes indicaron que es regular y la mayoría 90% que representa a 72 discentes indicaron que la calidad en este aspecto es alta; en la dimensión Contenido del plan de estudios, el 6.2% es decir 5 discentes indicaron que la calidad es regular y el 93.8% que representa a 75 estudiantes de posgrado refieren que la calidad es alta; en cuanto a la dimensión Instalaciones y equipamiento, el 5% que representa a 4 discentes indicaron que la calidad en este aspecto es regular y el 95% es decir 76 discentes refieren que la calidad es alta; por último en la dimensión Organización de la enseñanza, el 5% (4 discentes) sostienen que la calidad es regular y 95% (76) refirieron que la calidad de esta dimensión es alta.

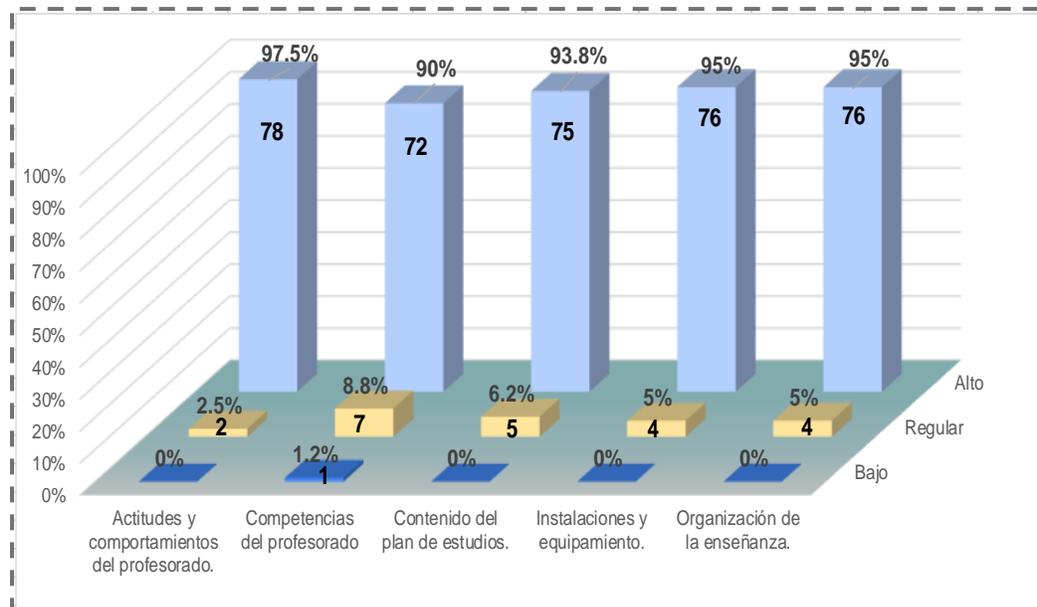
Tabla 12

Niveles de las dimensiones de Calidad de enseñanza

Dimensiones	Bajo		Regular		Alto		Total	
	n	%	N	%	N	%	n	%
Actitudes y comportamientos del profesorado	0	0.0	2	2.5	78	97.5	80	100
Competencias del profesorado	1	1.2	7	8.8	72	90.0	80	100
Contenido del plan de estudios.	0	0.0	5	6.2	75	93.8	80	100
Instalaciones y equipamiento.	0	0.0	4	5.0	76	95.0	80	100
Organización de la enseñanza.	0	0.0	4	5.0	76	95.0	80	100

Figura 2

Distribución de niveles de las dimensiones Calidad de enseñanza



4.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción académica

Tomando lo reportado en la tabla 13 y figura 3 acerca de los niveles de la variable Satisfacción académica, se encontró que el 96.2%, equivalente a 77 estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima consideran estar altamente satisfechos, y el 3.8 % que corresponde a 3 estudiantes indicaron que se encuentran medianamente satisfechos.

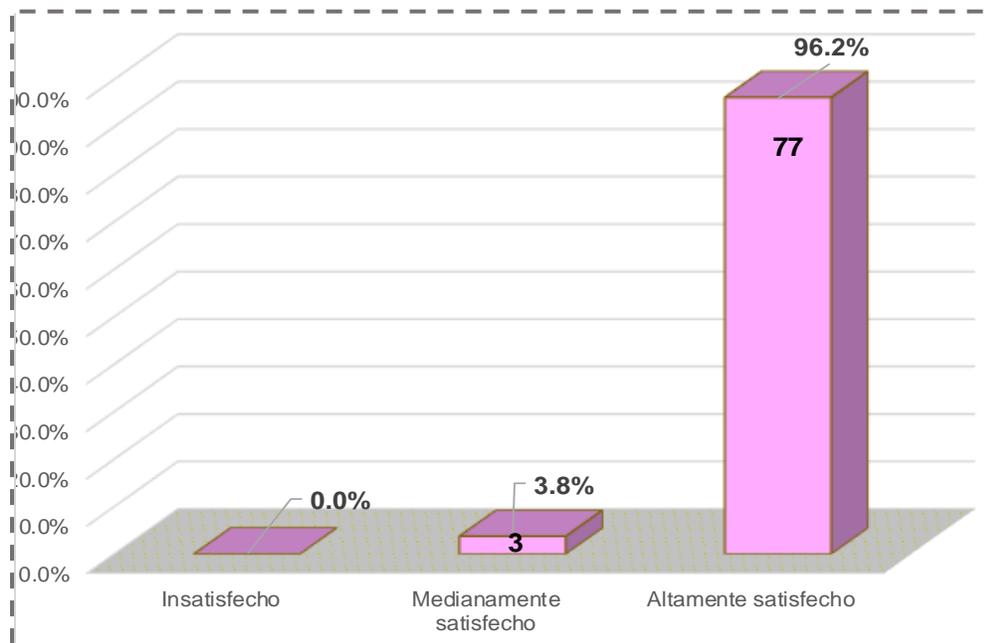
Tabla 13

Niveles de la variable Satisfacción académica

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Insatisfecho	0	0.0
	Medianamente satisfecho	3	3.8
	Altamente satisfecho	77	96.2
	Total	80	100.0

Figura 3

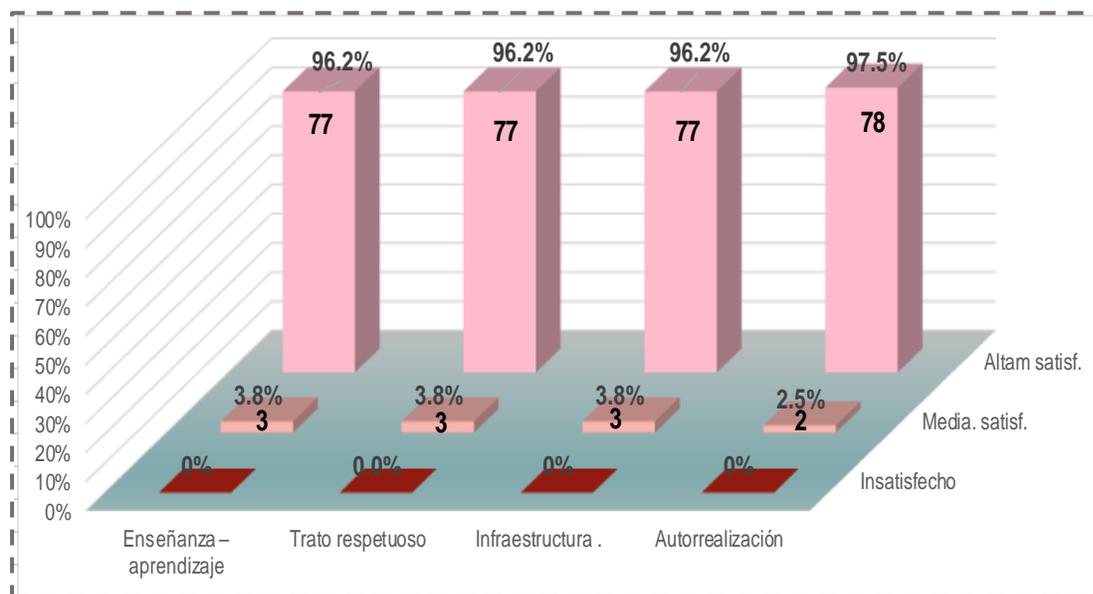
Distribución de niveles de la variable Satisfacción académica



En la tabla 14 y figura 4, se muestra el análisis descriptivo de las dimensiones de Satisfacción académica, encontrando que en la dimensión Enseñanza aprendizaje, el 3.8 % es decir 3 discentes indicaron encontrarse medianamente satisfechos y el 96.2 % que equivale a 77 discentes refirieron sentirse altamente satisfechos; en cuanto a la dimensión Trato respetuoso, el 3.8 % es decir 3 discentes, indicaron estar medianamente satisfechos y el 96.2% es decir 77 discentes indicaron estar altamente satisfechos; en la dimensión Infraestructura, de igual forma el 3.8 % indicaron estar medianamente satisfechos y el 96.2 % altamente satisfechos; y en la última dimensión Autorrealización, el 2.5% que representa a 2 discentes indicaron estar medianamente satisfechos y el 97.5% es decir 78 discentes refirieron estar altamente satisfechos.

Tabla 14*Niveles de las dimensiones de Satisfacción académica*

Dimensiones	Insatisfecho		Media. Satisf.		Altam. Satisf.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Enseñanza – aprendizaje	0	0.0	3	3.8	77	96.2	80	100
Trato respetuoso	0	0.0	3	3.8	77	96.2	80	100
Infraestructura	0	0.0	3	3.8	77	96.2	80	100
Autorrealización	0	0.0	2	2.5	78	97.5	80	100

Figura 4*Distribución de niveles de las dimensiones de Satisfacción académica*

4.1.2. Análisis inferencial

4.1.2.1 Prueba de normalidad

Para probar las hipótesis fue necesario primero realizar la prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov, la indicada prueba se utiliza cuando la cantidad de la muestra es mayor de

50 elementos; asimismo analizar esta prueba permitió conocer si la data presentaba o no distribución normal, y con este hallazgo precisó con que estadístico de correlación se probó las hipótesis, para dicho fin se establecieron los siguientes supuestos:

Si $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Si $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

H_a : Los datos no provienen de una distribución normal

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Actitudes y comportamientos del profesorado.	0.434	80	0.000
Competencias del profesorado	0.503	80	0.000
Contenido del plan de estudios.	0.498	80	0.000
Instalaciones y equipamiento.	0.494	80	0.000
Organización de la enseñanza.	0.496	80	0.000
Calidad de enseñanza	0.408	80	0.000
Enseñanza – aprendizaje	0.460	80	0.000
Trato respetuoso	0.514	80	0.000
Infraestructura.	0.508	80	0.000
Autorrealización	0.513	80	0.000
Satisfacción académica	0.438	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De los resultados expuestos en la tabla 15, se obtuvo un nivel de significancia < 0.05 , por tanto, se rechaza la hipótesis nula y queda aceptada la hipótesis alterna, lo cual significa que los datos no provienen de una distribución normal y tomando este resultado se establece que las

pruebas de hipótesis se realizarán con el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Ho: No Existe relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Tabla 16

Prueba de hipótesis general

			Calidad de la enseñanza	Satisfacción académica
Rho de	Calidad de la enseñanza	Coeficiente de correlación	1.000	,729**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,729**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Según los resultados presentados en la tabla 16, se encontró que el nivel de significancia fue menor que el margen de error ($p=0.000 < 0.05$), en virtud a ello queda desestimada la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que Existe relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; del mismo

modo se halló un $Rho = 0.729$, que se explica como una correlación positiva y de intensidad considerable entre las variables planteadas.

4.1.2.4. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 1

			Actitudes y comportamientos del profesorado	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Actitudes y comportamientos del profesorado	Coeficiente de correlación	1.000	,603**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,603**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

De acuerdo con los resultados reportados en la tabla 17, se halló que el nivel de significancia fue menor que el margen de error ($p=0.000 < 0.05$), por tanto queda desestimada

la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que Existe relación significativa entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; asimismo se obtuvo un $Rho = 0.603$, que se explica como una correlación positiva y de intensidad considerable entre los aspectos propuestos.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 2

			Competencias del profesorado	Satisfacción académica
Rho de	Competencias del profesorado	Coefficiente de correlación	1.000	,732**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,732**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Por su parte la tabla 18, indicó que el nivel de significancia fue menor que el margen de error ($p=0.000 < 0.05$), en este sentido quedó desestimada la hipótesis nula y se admitió la

hipótesis alterna, lo que significó que Existe relación significativa entre las competencias profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; asimismo se obtuvo un $Rho = 0.732$, con lo cual queda establecido que la correlación es positiva y de intensidad considerable entre los aspectos propuestos.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 3

			Contenido del plan de estudios	Satisfacción académica
Rho de	Contenido del plan de estudios	Coefficiente de correlación	1.000	,747**
		Sig. (bilateral)		0.000
Spearman	Satisfacción académica	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,747**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Acerca de los resultados presentados en la tabla 19, se obtuvo un nivel de significancia menor que el margen de error ($p=0.000 < 0.05$), por ello quedó desestimada la hipótesis nula y

se admitió la hipótesis alterna, lo que significa que Existe relación significativa entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; por otro lado se halló un $Rho = 0.747$, lo que quiere decir que la correlación es positiva y de intensidad considerable entre los aspectos estudiados.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 4

			Instalaciones y equipamientos	Satisfacción académica
Rho de	Instalaciones	Coeficiente de correlación	1.000	,743**
	y	Sig. (bilateral)		0.000
Spearman	equipamientos	N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,743**	1.000
	académica	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

De acuerdo con los resultados reportados en la tabla 20, se halló que el nivel de significancia fue menor que el margen de error ($p=0.000 < 0.05$), por tanto quedó desestimada

la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, lo que significa que Existe relación significativa entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; asimismo se obtuvo un $Rho = 0.743$, que se explica como una correlación positiva y de intensidad considerable entre los aspectos analizados.

Prueba de hipótesis específica 5

H5: Existe relación significativa entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

H0: No existe relación significativa entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 5

			Organización de la enseñanza	Satisfacción académica
Rho de	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	,809**
	de la	Sig. (bilateral)		0.000
	enseñanza	N	80	80
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,809**	1.000
	académica	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

Para finalizar los resultados expuestos en la tabla 21 indican que se encontró un nivel de significancia menor que el margen de error ($p=0.000 < 0.05$), en virtud a ello quedó desestimada la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, lo que significa que Existe relación significativa entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; así también se encontró un $Rho = 0.809$, que se explica como una correlación positiva y de intensidad considerable entre los aspectos planteados.

4.1.3 Discusión de resultados

Con base a los resultados de la hipótesis general ($p=0,000$ y $Rho=0,729$) se halló que existe relación significativa, positiva y de considerable intensidad entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado, concordando el hallazgo con Machaca et al. (2022) quien también encontró $p=0.000$ y $Rho= 0.765$ entre calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil; considerando ambos resultados, Marco (2004) afirma que, para que una institución logre una mejora sostenida, es imperativo que la calidad se evalúe sistemáticamente para que garantice la satisfacción de los componentes internos, como el personal docente y no docente, externos y estudiantes en toda su oferta; Ramírez et al. (2020) también son enfáticos al referir que para lograr satisfacción académica en los estudiantes, el currículo de la universidad debe reconocer su papel activo y significativo en el proceso educativo, ya que la satisfacción académica se deriva de la evaluación que hace el estudiante de los recursos del campus, del proceso educativo y de la interacción docente – estudiante; si el estudiante percibe que se cumplen o superan sus expectativas, estará satisfecho (Tacca et al., 2020). Por otro lado, Olivera et al. (2021) señalaron que las universidades licenciadas brindan calidad en su enseñanza

y tienen satisfechos a los estudiantes en la medida que la calidad actúa como factor determinante para el crecimiento de la satisfacción, incluso el MINEDU (2003.) sustenta que la calidad de educación viene a ser el nivel óptimo de formación que deben lograr las personas para enfrentar los retos de desarrollo, ejercer ciudadanía, abalado por Maslow (1954) en su teoría de la Jerarquía de Necesidades, donde se lleva a cabo la autorrealización si y solo si se ha satisfecho todo tipo de necesidades.

A cerca de la hipótesis específica 1, se encontró un $p=0.000$ y $Rho=0.603$ lo que significa que existe relación significativa y un correlación positiva de intensidad considerable entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica en estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima; estos se asemeja con el hallazgo de Yalle (2022) quien obtuvo $p=0.000$ y un $Rho= 0,529$ que demostró que existe relación directa y significativa entre percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en estudiantes de una universidad de Ica; al respecto Moreno (2018) sostiene que la calidad de la enseñanza esta asociada con la capacidad del docente para desempeñarse eficazmente en todos las aristas del proceso educativo, lo cual se manifiesta como lo refieren Capelleras y Veciana (2001) en el comportamiento y actitud del educador frente a sus estudiantes, quien percibirá que sus expectativas son atendidas y resueltas cuando el docente lo hace protagonista de su aprendizaje de manera activa, preocupándose por su avance, orientándolo y llevando a cabo una evaluación de tipo formativa que evidencie el logro de sus competencias; en esta línea Guzmán et al. (2023) desde los principios de la Teoría de calidad de Deming señalan que los miembros de la organización deben tener el conocimiento de las necesidades de sus clientes en este caso los estudiantes, para que estas sean atendidas de forma eficaz y se esfuercen por cumplir su expectativa.

En la prueba hipótesis específica 2, se encontró un $p=0.000$ y $Rho=0.732$ lo que significa que existe relación significativa con correlación positiva y de intensidad considerable entre competencias del profesorado y la satisfacción académica en los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, lo que coincide con Segura y Calderón (2019) al hallar que en los estudiantes que percibían un nivel alto en la competencias docentes su satisfacción también fue alta, ello sustentado en $p=0.000$ y $Rho =0.580$, por lo que infirió en la existencia de una relación moderada entre las variables de competencias docentes y la satisfacción estudiantil. Todo ello, es respaldado por Capelleras y Veciana (2001) en cuanto a la competencia del profesorado que abarca conocimientos teóricos, prácticos y contemporáneos que poseen los educadores, además de su capacidad para comunicar eficazmente esta información, su perfil profesional tiene una serie de competencias que delinean la preparación de un individuo para asumir eficazmente las responsabilidades asociadas al cumplimiento de las funciones y tareas, del mismo modo en la teoría constructivista, sustentada con el enfoque por competencias de Tobón (2006) quien señala que; el desarrollo de competencias profesionales de los docentes favorece la calidad de los procesos de aprendizaje a través de la medición del desempeño de su práctica docente.

Con referencia a la hipótesis específica 3 se encontró un $p<0.05$ y $Rho=0.747$, lo que significa que existe relación significativa y considerable entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, coincidiendo con los hallazgos de Terrazas y Almeida (2020) señalando que los aspectos académicos en relación con la calidad de vida universitaria se encuentra significativamente relacionados ya que hallaron un $p= 0,000$; otro resultado semejante fue el de Ramos (2021) quien encontró que existe relación significativa entre la dimensión didáctica y satisfacción de los estudiantes universitarios, ($Sig.= 0.009 < 0.05$ y $Rho= 0.649$); a esto Candrlie

et al. (2020) señalan la necesidad de conocer y comprender las expectativas de los estudiantes sobre un desarrollo curricular adecuado para aumentar la satisfacción; del mismo modo Mora (2001) menciona que el plan de estudios con un enfoque curricular holístico por competencias debe contar con una oferta de enseñanza y aprendizaje, donde los agentes educativos asuman con responsabilidad la planificación curricular acorde a los constantes cambios culturales, económicos y sociales.

En cuanto a la hipótesis específica 4 concerniente a la dimensión instalaciones y equipamiento y satisfacción académica se halló un $p=0.000 < 0.05$ y $Rho= 0.743$, lo que significa que existe relación significativa entre los aspectos analizados; Estudios similares como el de Terrazas y Almeida (2020) evidenciaron dentro de los resultados un valor de sig. de 0.000 para los recursos e instalaciones entre los aspectos académicos y aspectos sociales, para la calidad de vida universitaria entre la calidad de vida global, identificación, recomendación, aspectos sociales y los aspectos académicos. Al plantear a fondo la cuestión de la satisfacción de los estudiantes, Sirgy et al. (2007) afirmaron que los estudiantes a menudo se sienten influenciados cuando las instalaciones universitarias resultan cómodas y cumplen con sus expectativas; Vexler (2005) también señaló que si la infraestructura universitaria cumple con los criterios básicos, se puede aseverar que contribuye a que sus estudiantes tengan mejores espacios educativos para lograr una consistente formación integral, aprendizajes significativos, en un contexto de calidad y equidad educativa, por su parte Quiroz (2016) señaló que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, de ahí que sea importante que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las instalaciones y el equipamiento; Además, desde la teoría constructivista, esta énfasis en el ambiente o entorno en donde el estudiante se forma como profesional, un entorno adecuado con todos los recursos a

disposición facilitará el camino educativo, haciendo factible el proceso de enseñanza aprendizaje. De este modo, el que aprende está inmerso en un ambiente propicio para llevar a cabo la construcción de sus propios conocimientos mediante experiencias e interacciones adecuadas que le brinda el docente y la institución formadora (Coloma y Tafur, 1999).

Para terminar con respecto a la hipótesis 5 se encontró un $p=0.000 < 0.05$ y un $Rho= 0.809$, lo que significa que existe relación significativa entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima; el resultado es similar a los de Olivera et al. (2021) quienes hallaron relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica de estudiantes universitarios; dado que encontraron un $p < 0.05$ y $r=.901$ entre las variables, infiriendo los autores en el factor relevante que es la calidad de la enseñanza para determinar la satisfacción académica; en este sentido Zhang (2010) explica que la teoría de la calidad educativa integral, está basada en la implementación de la gestión integral de la calidad, por ello es necesario el uso adecuado de estrategias y herramientas en las que se apoyan los docentes para organizar el proceso de enseñanza (Robbins et al., 2004; Pérez et al., 2010).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se logró determinar el nivel de relación de calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023; ello respaldado en el resultado de $p=0.000 < 0.05$ y $Rho = 0.729$, infiriendo en concordancia con el resultado que en los estudiantes de la muestra su percepción de calidad de enseñanza en el ente universitario donde estudian es alta, llevándolos a sentirse altamente satisfechos.

Segundo: Se logró determinar el nivel de relación entre las actitudes y comportamientos del profesorado y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023; puesto que se halló un $p=0.000 < 0.05$ y $Rho = 0.603$ siendo la relación de intensidad considerable entre los aspectos propuestos, precisando que percibir los estudiantes una buena experiencia docente en el proceso de enseñanza aprendizaje esta promoverá que su satisfacción académica sea alta.

Tercero: Se determinó que existe relación significativa entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de una universidad

privada de Lima, 2023; dado que se obtuvo un $Rho = 0.732$, señalando bajo este hallazgo que en los estudiantes de la muestra percibir que sus docentes tienen altas competencias profesionales promueve su alta satisfacción académica.

Cuarto: Se logró determinar existencia de relación entre la dimensión contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023; puesto que se obtuvo un $p=0.000 < 0.05$ y $Rho = 0.747$, infiriendo que los estudiantes participantes del estudio muestran satisfacción cuando se les brinda una planificación de estudios que les posibilite indagar de manera autónoma temas y la estructura de otros cursos mejorando así su percepción de calidad de enseñanza.

Quinto: Se determinó que existe relación entre la dimensión instalaciones y equipamiento, y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023; ya que se encontró un $p=0.000 < 0.05$ y un $Rho = 0.743$, evidenciando que la satisfacción académica está relacionada con la instalaciones y equipamiento que emplea la entidad formadora, lo que contribuye de manera favorable en el aprendizaje del estudiante.

Sexto: Se determinó la relación entre la dimensión organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023; puesto que el $p=0.000 < 0.05$ y el $Rho = 0.809$; permitiendo reafirmar que los servicios universitarios ofrecidos y como están organizados en la institución forman parte de los parámetros de calidad de enseñanza, los mismos que al ser buenos repercute en que el estudiante se sienta satisfecho.

5.2 Recomendaciones

Primero: A las autoridades universitarias seguir con la mejora enfocada en lograr la calidad de la enseñanza haciendo seguimiento y estableciendo estándares de calidad que implique innovación y búsqueda de la mejora continua a fin de promover una alta satisfacción académica en los estudiantes.

Segundo: A los docentes, es fundamental que reflexionen de manera permanente sobre su rol en la calidad de enseñanza, por tanto, es necesario que desarrollen y mejoren sus habilidades emocionales considerando que en el enfoque actual también se debe promover en el estudiante competencias del ser como parte de la formación integral; ello promoverá que los docentes evidencien un alto nivel de satisfacción académica.

Tercero: A los docentes seguir innovando su práctica docente a fin de fortalecer sus competencias pedagógicas en diversas áreas, lo que permitirá mejorar el papel de facilitador y a la vez contribuir a alcanzar la satisfacción en sus estudiantes.

Cuarto: A los coordinadores académicos gestionar y planificar métodos pedagógicos con adecuados contenidos curriculares orientados a las demandas laborales de cada profesión o programa; y de este modo poder lograr que el estudiante se sienta altamente satisfecho ya que su formación se alinea a su necesidad de insertarse exitosamente en el campo laboral.

Quinto: A las autoridades universitarias implementar diversas políticas y estrategias que incluyan la modernización y adecuación de su infraestructura para que cumplan con los estándares de calidad, de este modo, poder ofrecer un entorno adecuado para el aprendizaje óptimo en los estudiantes, lo que se traduce en que los mismos perciban una satisfacción positiva con el ente universitario.

Sexto: A los coordinadores y autoridades universitarias organizar adecuadamente el proceso de enseñanza aprendizaje para contribuir con una propuesta de calidad, en este sentido es necesario que procuren que tanto los horarios como espacios para la enseñanza se han óptimos con la finalidad de lograr que el estudiante se sienta satisfecho.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*. 13(2) 5-26. <https://doi.org/10.15366/reice2015.13.2.001>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Baños, L. (2022) *Percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31315/Lourdes%20Ba%c3%b1os%20Diaz_PARCIAL_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 84-101.
- Cabada, G. (2021) *Liderazgo pedagógico y calidad de la enseñanza virtual en docentes de instituciones educativas públicas de Ate Vitarte, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83787/Cabada_TGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capelleras, J. & Veciana, J. (2001). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: Desarrollo y validación de una escala de medida*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

- Casas, N. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [6https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7719/Casas_HNB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7719/Casas_HNB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Choque, R. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(4), 9-20. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285>
- Coloma, C. y Tafur, R. (1999). El constructivismo y sus implicancias en educación. *Educación*, 8(16), 217-244.
- Deming, W. E. (1994). *The New Economics for industry, government, education*; Segunda edición. EE.UU. MIT Center for Advance Educational Services.
- Domínguez-Lara, S. (2018). Agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios: ¿Cuánto influyen las estrategias cognitivas de regulación emocional? *Educación Médica*, 96 - 103. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.11.010>
- Fierro, T., Martínez, G., Aguilar, J., Andino, M., & Merino, E. (2023). Planificación académica y satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Riobamba: Academic Planning and Student Satisfaction at the Instituto Superior Technologic Riobamba. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.329>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Auto formativo Interactivo* (1ra ed.) Universidad Continental.

- https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gallego, L. Araque, O. (2019). Variables de Influencia en la Capacidad de Aprendizaje. Un Análisis por Conglomerados y Componentes Principales. *Información tecnológica*, 30(2), 257-264. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200257>
- García, S. (2017). La motivación. Un factor determinante en el aprendizaje. *Notandun*, 155-162. <http://www.hottopos.com/notand44/12Garcia.pdf>
- González-Contreras, A., Pérez-Villalobos, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza-Garrido, G., & Toirkens-Niklitschek, J. (2019). Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 22(3), 103-107. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.223.992>
- Guzmán-Lamorú, Y., Doimeadios-Martínez, R., Cuenca-Martínez, & Rogelio. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1814-151X2023000100066
- Hernández-Sampieri, R. y Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F., Mausiner, B., Peterson, O., Capwell, D. (1957). Job Attitudes: A Review of Research and Opinion. Psychological Services of Pittsburgh
- Huaman, E. (2017). *Calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6162/B4_2023_UNU_MAESTRIA_2023_M_EDWIN_HUAMAN_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Machaca, D., Cahuana, D. & Machaca, D. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780
- Mancilla, A., Ángeles, J., & Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención de UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71-81. <https://integracion-academica.org/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>
- Manrique, K. y Sánchez, M. (2018). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Marco, R. (2004). La calidad de la enseñanza actual. *Revista de información educativa*, 8, 4-8. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/85335>
- Maslow, A. (1975). *Motivación y Personalidad*. Sagitario.
- Ministerio de Educación (2003) *Ley general de educación*. Ministerio de Educación. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Ministerio de Educación (2022). Ley Universitaria N° 30220. MINEDU. https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Mireles, M., & García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>

- Moreno, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales* (1ª Ed.). Patria.
- Moreno, T. (2018). La Evaluación Docente en la Universidad. REICE: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(3), 87- 101.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6520422>
- Moscoso-Paucarchuco, K., Castillo-Custodio, J. & Beraún-Espíritu, M. (2021). La calidad en la educación superior universitaria en tiempos de pandemia: una perspectiva estudiantil. *Revista Visionarios en ciencia y tecnología*, 6(1), 60-70.
<https://revistas.uroosevelt.edu.pe/index.php/VISCT/article/view/91>
- Montenegro, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56).
<http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v29n56/2304-4322-educ-29-56-116.pdf>
- Mussó, L. (Ed.). (2023). *Revista Científica Ciencia y Tecnología* (Vol. 23, Número 40). Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. <https://doi.org/10.47189/rcct.v23i40>
- Ñaupas, H, Valdivia, M, Palacios, J y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. 5ta Ed. Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Olivera, E., Yupanqui-Lorenzo, D., Farias, E. & Pulido, V. (2021). Virtualización de la educación superior por el covid-19: calidad de enseñanza y satisfacción académica. *Revista Inclusiones*, octubre, 156-73.
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/3086>.

- Ortiz, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, 19, 93-110.
<https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096005.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1990). *Declaración Mundial sobre Educación para Todos y Marco de Acción para Satisfacer las Necesidades Básicas de Aprendizaje*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127583_spa
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pecina, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 4(7).
<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/639>
- Pecina, R. (2020). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1-14.
- Pighi, P. (2021) *Reforma universitaria en Perú: el país de América Latina en el que cerrarán más de un tercio de las universidades por falta de calidad*. News Mundo.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-55725589>
- Pinto, J. (2002). El legado de Manual Técnico de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. 128, (79-84). <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidadeafit/article/view/849/757>

- Ramírez C., Avalos L., Montes y Verdugo L., (2020). Satisfacción Académica Ante las Prácticas Profesionales Universitarias. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*.
- Ramos, M. (2021) *Calidad de la enseñanza y satisfacción de los estudiantes del v ciclo de educación inicial Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5630/B8_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_MARTHA_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reátegui, N. (1995). *Constructivismo*. II Congreso Latinoamericano de Educación Inicial.
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Rojas, P. (2020). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana de Ciencias e informática. https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/160/T-ROJAS_ESCALERA_PERCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la universidad nacional mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, 15(1), 7-16. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/804/793>
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes educativos*. 13(2), 41-54. https://www.researchgate.net/publication/242559102_La_calidad_y_los_clientes_de_la_ensenanza_superior_portuguesa

- Segura-Barón, U., & Calderón-Perilla, C. (2019). ESTUDIANTES FELICES: COMPETENCIAS DOCENTES VS SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL. *In Crescendo*, 10(1), 71 - 88.
<https://doi.org/10.21895/incres.2019.v10n1.06>
- Siemens G. (2014). Conectivismo, una teoría de aprendizaje para la era digital. Colombia. Eduarea' s Blog. Nuevas tecnologías: La empresa y los medios de comunicación social. En: <https://eduarea.wordpress.com/2014/03/19/que-es-el-conectivismo-teoriadel-aprendizaje-para-la-era-digital/>
- Skea, C. (2017). Student satisfaction in higher education: settling up and settling down. *Ethics and Education*, 12(3), 364-377. <https://doi.org/10.1080/17449642.2017.1343560>
- Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012* [Tesis de Maestría] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4264/Suarez_br.pdf?sequence=1
- Suni, R. & Vásquez, A. (2018). *Estrategias de enseñanza y su relación con la capacidad emprendedora de los estudiantes de la especialidad de tecnología del vestido, de la Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle – 2016* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1898/T025_70200814T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2016). *Condiciones Básicas de Calidad*. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>

- Surdez Pérez, E., Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación Y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tacca, D., Tacca, A., & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Terrazas, B., & Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Revista Perspectivas*, (45), 7-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002&lng=es&tlng=es.
- Tello, Á., Ulloa, M., & Allayca, F. (2023). Metodología Deming (PHVA) en el mejoramiento de procesos productivos en la Empresa “Inoxidables Élite” de la ciudad de Riobamba – Ecuador: Deming Methodology (PHVA) in Improving the Productive Processes in the Company “Inoxidables Élite” of the City of Riobamba - Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1124>
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica* (2 ed.). ECOE Ediciones.
- Tobón, S. (2006). *Las competencias en la educación superior. Políticas de calidad*. ECOE.
- Tobón, S. (2008). *La formación basada en competencias en educación superior. El enfoque complejo*. Universidad Autónoma de Guadalajara. <https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXFX-1VKC0TM->

16YT/Formaci%C3%B3n%20basada%20en%20competencias%20(Sergio%20Tob%C3%
%B3n).pdf

Torres, W., & Rebolledo, C.. (2022). Comprensión del trato digno en la hospitalización infantil, según pacientes, padres y profesionales de la salud. *Revista Chilena De Salud Pública*, 25(2), p. 183–196. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2021.67044>

UNESCO. (2020) *Educación: De la interrupción a la recuperación*. UNESCO: <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>

Unesco. (2018). *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. UNESCO. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Vázquez, T., Sánchez, T., & Calvo, A. (2022). Vista de Estudio de virtudes personales en adolescentes y satisfacción con la vida, durante la pandemia del Covid-19. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2, 257-268. <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2350/2030>

Wilson, J. (1992), *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*, Ministerio de Educación y Ciencia, Ediciones Paidós, Barcelona.

Woolfolk, A. (1999). *Psicología Educativa*. Pearson. <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/psicologia-educativa-woolfolk-7c2aa-edicion.pdf>

Yalle, G. (2021). *Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97904/Yalle_AGJ-SD.pdf?sequence=1

- Yarasca, V. (2019). *Ética Profesional y Calidad de la Enseñanza Universitaria en docentes en la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40234>
- Zhigue-Luna, A., & Sanmartin-Ramón, G. (2019). Gerencia educativa e inclusión: una mirada a la diversidad. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465566915014/html/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título:	Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023			
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?</p> <p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es nivel de relación entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023? 2. ¿Cuál es nivel de relación entre las competencias del</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Determinar el nivel de relación entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023. 2. Determinar el nivel de relación entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023</p> <p>Hipótesis Específicos: 1. La - Existe relación significativa entre las actitudes y comportamientos del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023. 2. Existe relación significativa entre las competencias del profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de</p>	<p>Variable 1: Calidad de enseñanza</p> <p>Dimensiones: 1. Actitudes y comportamiento s del profesorado. 2. Competencias del profesorado. 3. Contenido del plan de estudios 4. Instalaciones y equipamiento 5. Organización de la enseñanza.</p> <p>Variable 2: Satisfacción académica</p>	<p>Enfoque: de Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población: 80 estudiantes de</p>

<p>profesorado y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?</p>	<p>los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>	<p>los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>	<p>Dimensiones: 1. Enseñanza – aprendizaje</p>	<p>posgrado. Muestra censal: 80 estudiantes de posgrado.</p>
<p>3. ¿Cuál es nivel de relación entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?</p>	<p>3. Determinar el nivel de relación entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica en estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre el contenido del plan de estudios y la satisfacción académica en estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>	<p>2. Trato respetuoso 3. Infraestructura 4. Autorrealización</p>	
<p>4. ¿Cuál es nivel de relación entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?</p>	<p>4. Determinar el nivel de relación entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>	<p>4. Existe relación significativa entre las instalaciones y equipamientos y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>		
<p>5. ¿Cuál es nivel de relación entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023?</p>	<p>5. Determinar el nivel de relación entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>	<p>5. Existe relación significativa entre la organización de la enseñanza y la satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.</p>		

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento para evaluar la variable Calidad Académica

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

Nº	Interrogante	1	2	3	4	5
	Actitudes y comportamiento del profesorado:					
1	Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.					
2	Los profesores motivan a los estudiantes en la asignatura.					
3	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.					
4	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando es necesario.					
5	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.					
6	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.					
	Competencia del profesorado:					
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.					
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos					
9	El profesorado está actualizado en sus conocimientos					
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.					
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.					
	Contenido del plan de estudios					
12	En la maestría existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.					
13	En la maestría se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.					
14	En la maestría existe una combinación adecuada entre los cursos.					
15	En la maestría existe una oferta amplia e interesante de los cursos.					
16	El material utilizado por los docentes es útil para el desarrollo del curso.					
	Instalaciones y equipamientos:					
17	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras					
18	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.					
19	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.					
20	Los materiales bibliográficos disponibles son suficientes.					
	Organización de la enseñanza					
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.					

Autores: Capelleras & Veciana (2001)

Adaptado por: Carlos Francisco José Tassara Salvati (2017)

Enlace:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1437/CFJTASSARAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instrumento para evaluar la variable Satisfacción Académica

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Interrogante	1	2	3	4	5
	Enseñanza – aprendizaje					
1	Consideras que el contenido de los cursos es el adecuado y contribuyen con tu aprendizaje					
2	El profesor tiene dominio del curso y se mantiene actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas					
3	Las herramientas virtuales utilizadas para los exámenes y evaluación son adecuados y fáciles de utilizar					
4	Los profesores brindan soporte académico ante mis dudas y me orientan permanentemente					
5	La metodología de enseñanza utilizada te permite asimilar un aprendizaje adecuado					
	Trato respetuoso					
6	Consideras que el trato que recibes de los profesores es el adecuado					
7	Tus clases se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo y compañerismo entre los estudiantes					
	Infraestructura					
8	Consideras que el ambiente donde desarrollas tu aula virtual es el adecuado					
9	Cuentas con herramientas digitales: teléfono y/o computadora					
	Autorrealización					
10	Lo aprendido en tus clases te permiten un desarrollo integral como estudiante					
11	Lo aprendido en tus clases te ayudan a mejorar tus capacidades como estudiante					
12	Te encuentras satisfecho con tu aprendizaje por que desarrollan tu creatividad					

Autor: Surdez-Pérez et al. (2018)

Adaptado por: Chocce Cruces, Rocío Lorena (2021)

Enlace: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88461/Chocce_CRL-SD.pdf?sequence=1

Anexo 3: Validez del instrumento

Validez de constructo

Variable Calidad de enseñanza

Análisis factorial

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,876
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1325,328
	gl	98
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	18,438	83,808	83,808	18,438	83,808	83,808
2	,863	3,924	87,732	,863	3,924	87,732
3	,641	2,912	90,644	,641	2,912	90,644
4	,494	2,246	92,890	,494	2,246	92,890
5	,400	1,819	94,709	,400	1,819	94,709
6	,313	1,424	96,133			
7	,227	1,033	97,165			
8	,167	,759	97,924			
9	,127	,578	98,502			
10	,080	,363	98,865			
11	,061	,278	99,143			
12	,048	,218	99,361			
13	,042	,191	99,551			
14	,037	,168	99,719			
15	,028	,127	99,846			
16	,024	,108	99,954			
17	,010	,046	100,000			
18	6,672E-15	3,033E-14	100,000			

Variable Satisfacción académica

► Análisis factorial

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,811
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1762,719
	gl	66
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Total	Autovalores iniciales		Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
		% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	10,140	84,497	84,497	10,140	84,497	84,497
2	,509	4,242	88,739	,509	4,242	88,739
3	,313	2,612	91,351	,313	2,612	91,351
4	,303	2,527	93,878	,303	2,527	93,878
5	,242	2,016	95,894			
6	,154	1,285	97,179			
7	,114	,948	98,127			
8	,086	,721	98,848			
9	,068	,564	99,412			
10	,045	,378	99,790			
11	,021	,176	99,966			
12	,004	,034	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Validez de contenido

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Erman Alvarado Guevara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de MAESTRO.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de EDUCACIÓN.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Sibila Soledad Rivera Tello
DNI: 44405067

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable I: Calidad de la enseñanza								
	Dimensión: Actitudes y comportamiento del profesorado:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Los profesores motivan a los estudiantes en la asignatura.	X		X		X		
3	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		
4	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando es necesario.	X		X		X		
5	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	X		X		X		
6	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	X		X		X		
	Dimensión: Competencia del profesorado:							
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	X		X		X		
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
9	El profesorado está actualizado en sus conocimientos	X		X		X		
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	X		X		X		
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X		
	Dimensión: Contenido del plan de estudios							
12	En la maestría existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	X		X		X		
13	En la maestría se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	X		X		X		
14	En la maestría existe una combinación adecuada entre los cursos.	X		X		X		

15	En la maestría existe una oferta amplia e interesante de los cursos.	X		X		X		
16	El material utilizado por los docentes es útil para el desarrollo del curso.	X		X		X		
Dimensión: Instalaciones y equipamientos:								
17	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	X		X		X		
18	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	X		X		X		
19	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.	X		X		X		
20	Los materiales bibliográficos disponibles son suficientes.	X		X		X		
Dimensión: Organización de la enseñanza								
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.	X		X		X		

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

Autores: Capelleras & Veciana (2001)

Adaptado por: Carlos Francisco José Tassara Salviati (2017)

Enlace:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1437/CFJTASSARAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

N ^o	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 2: satisfacción académica							
	Dimensión: Enseñanza – aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Consideras que el contenido de los cursos es el adecuado y contribuyen con tu aprendizaje	X		X		X		
2	El profesor tiene dominio del curso y se mantiene actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
3	Las herramientas virtuales utilizadas para los exámenes y evaluación son adecuados y fáciles de utilizar	X		X		X		
4	Los profesores brindan soporte académico ante mis dudas y me orientan permanentemente	X		X		X		
5	La metodología de enseñanza utilizada te permite asimilar un aprendizaje adecuado	X		X		X		
	Dimensión: Trato respetuoso							
6	Consideras que el trato que recibes de los profesores es el adecuado	X		X		X		
7	Tus clases se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo y compañerismo entre los estudiantes	X		X		X		
	Dimensión: Infraestructura							
8	Consideras que el ambiente donde desarrollas tu aula virtual es el adecuado	X		X		X		
9	Cuentas con herramientas digitales: teléfono y/o computadora	X		X		X		
	Dimensión: Autorrealización							
10	Lo aprendido en tus clases te permiten un desarrollo integral como estudiante	X		X		X		
11	Lo aprendido en tus clases te ayudan a mejorar tus capacidades como estudiante	X		X		X		

12	Te encuentras satisfecho con tu aprendizaje por que desarrollan tu creatividad	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Autor: Surdez-Pérez et al. (2018)

Adaptado por: Chocce Cruces, Rocío Lorena ()2021

Enlace: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88461/Chocce_CRL-SD.pdf?sequence=1

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Erman Alvarado Guevara

DNI: 26711068

Especialidad del validador:

Doctor en Educación

4 de mayo de 2023

Firma del experto informante

Dr. Erman Alvarado Guevara

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora Cynthia Mercedes López Gómez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de MAESTRO.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de EDUCACIÓN.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Sibila Soledad Rivera Tello
DNI: 44405067

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable I: Calidad de la enseñanza								
	Dimensión: Actitudes y comportamiento del profesorado:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Los profesores motivan a los estudiantes en la asignatura.	X		X		X		
3	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		
4	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando es necesario.	X		X		X		
5	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	X		X		X		
6	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	X		X		X		
	Dimensión: Competencia del profesorado:							
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	X		X		X		
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
9	El profesorado está actualizado en sus conocimientos	X		X		X		
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	X		X		X		
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X		
	Dimensión: Contenido del plan de estudios							
12	En la maestría existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	X		X		X		
13	En la maestría se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	X		X		X		

14	En la maestría existe una combinación adecuada entre los cursos.	X		X		X	
15	En la maestría existe una oferta amplia e interesante de los cursos.	X		X		X	
16	El material utilizado por los docentes es útil para el desarrollo del curso.	X		X		X	
Dimensión: Instalaciones y equipamientos:							
17	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	X		X		X	
18	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	X		X		X	
19	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.	X		X		X	
20	Los materiales bibliográficos disponibles son suficientes.	X		X		X	
Dimensión: Organización de la enseñanza							
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.	X		X		X	

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

Autores: Capelleras & Veciana (2001)

Adaptado por: Carlos Francisco José Tassara Salviati (2017)

Enlace:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1437/CFJTASSARAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

N ^o	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 2: satisfacción académica							
	Dimensión: Enseñanza – aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Consideras que el contenido de los cursos es el adecuado y contribuyen con tu aprendizaje	X		X		X		
2	El profesor tiene dominio del curso y se mantiene actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
3	Las herramientas virtuales utilizadas para los exámenes y evaluación son adecuados y fáciles de utilizar	X		X		X		
4	Los profesores brindan soporte académico ante mis dudas y me orientan permanentemente	X		X		X		
5	La metodología de enseñanza utilizada te permite asimilar un aprendizaje adecuado	X		X		X		
	Dimensión: Trato respetuoso							
6	Consideras que el trato que recibes de los profesores es el adecuado	X		X		X		
7	Tus clases se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo y compañerismo entre los estudiantes	X		X		X		
	Dimensión: Infraestructura							
8	Consideras que el ambiente donde desarrollas tu aula virtual es el adecuado	X		X		X		
9	Cuentas con herramientas digitales: teléfono y/o computadora	X		X		X		
	Dimensión: Autorrealización							
10	Lo aprendido en tus clases te permiten un desarrollo integral como estudiante	X		X		X		
11	Lo aprendido en tus clases te ayudan a mejorar tus capacidades como estudiante	X		X		X		

12	Te encuentras satisfecho con tu aprendizaje por que desarrollan tu creatividad	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Autor: Surdez-Pérez et al. (2018)

Adaptado por: Chocce Cruces, Rocío Lorena ()2021

Enlace: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88461/Chocce_CRL-SD.pdf?sequence=1

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

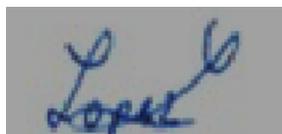
Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Cynthia Mercedes López Gómez

DNI:

Especialidad del validador:

Doctora en Educación

5 de mayo de 2023



Firma del experto informante

Dra. Cynthia Mercedes López Gómez

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través
de juicio de expertos**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Luis Antonio Remuzgo Barco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de MAESTRO.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de EDUCACIÓN.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Sibila Soledad Rivera Tello
DNI: 44405067

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable I: Calidad de la enseñanza								
	Dimensión: Actitudes y comportamiento del profesorado:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Los profesores motivan a los estudiantes en la asignatura.	X		X		X		
3	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		
4	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando es necesario.	X		X		X		
5	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	X		X		X		
6	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	X		X		X		
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	X		X		X		
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
9	El profesorado está actualizado en sus conocimientos	X		X		X		
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	X		X		X		
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X		
	Dimensión: Contenido del plan de estudios							
12	En la maestría existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	X		X		X		
13	En la maestría se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	X		X		X		
14	En la maestría existe una combinación adecuada entre los cursos.	X		X		X		

15	En la maestría existe una oferta amplia e interesante de los cursos.	X		X		X	
16	El material utilizado por los docentes es útil para el desarrollo del curso.	X		X		X	
Dimensión: Instalaciones y equipamientos:							
17	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	X		X		X	
18	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	X		X		X	
19	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.	X		X		X	
20	Los materiales bibliográficos disponibles son suficientes.	X		X		X	
Dimensión: Organización de la enseñanza							
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X	
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.	X		X		X	

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

Autores: Capelleras & Veciana (2001)

Adaptado por: Carlos Francisco José Tassara Salviati (2017)

Enlace:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1437/CFJTASSARAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

N ^o	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 2: satisfacción académica							
	Dimensión: Enseñanza – aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Consideras que el contenido de los cursos es el adecuado y contribuyen con tu aprendizaje	X		X		X		
2	El profesor tiene dominio del curso y se mantiene actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
3	Las herramientas virtuales utilizadas para los exámenes y evaluación son adecuados y fáciles de utilizar	X		X		X		
4	Los profesores brindan soporte académico ante mis dudas y me orientan permanentemente	X		X		X		
5	La metodología de enseñanza utilizada te permite asimilar un aprendizaje adecuado	X		X		X		
	Dimensión: Trato respetuoso							
6	Consideras que el trato que recibes de los profesores es el adecuado	X		X		X		
7	Tus clases se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo y compañerismo entre los estudiantes	X		X		X		
	Dimensión: Infraestructura							
8	Consideras que el ambiente donde desarrollas tu aula virtual es el adecuado	X		X		X		
9	Cuentas con herramientas digitales: teléfono y/o computadora	X		X		X		
	Dimensión: Autorrealización							
10	Lo aprendido en tus clases te permiten un desarrollo integral como estudiante	X		X		X		
11	Lo aprendido en tus clases te ayudan a mejorar tus capacidades como estudiante	X		X		X		

12	Te encuentras satisfecho con tu aprendizaje por que desarrollan tu creatividad	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Autor: Surdez-Pérez et al. (2018)

Adaptado por: Chocce Cruces, Rocío Lorena ()2021

Enlace: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88461/Chocce_CRL-SD.pdf?sequence=1

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

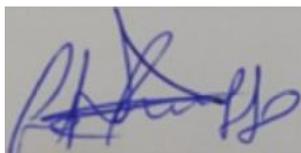
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Antonio Remuzgo Barco

DNI: 09830812

Especialidad del validador:

Doctor en Educación

6 de mayo de 2023



Firma del experto informante

Dr. Luis Antonio Remuzgo Barco

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora: Patricia María Ramos Vera

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de MAESTRO.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de EDUCACIÓN.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Sibila Soledad Rivera Tello
DNI: 44405067

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable I: Calidad de la enseñanza								
	Dimensión: Actitudes y comportamiento del profesorado:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Los profesores motivan a los estudiantes en la asignatura.	X		X		X		
3	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		
4	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando es necesario.	X		X		X		
5	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	X		X		X		
6	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	X		X		X		
	Dimensión: Competencia del profesorado:							
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	X		X		X		
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
9	El profesorado está actualizado en sus conocimientos	X		X		X		
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	X		X		X		
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X		
	Dimensión: Contenido del plan de estudios							
12	En la maestría existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	X		X		X		
13	En la maestría se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	X		X		X		

14	En la maestría existe una combinación adecuada entre los cursos.	X		X		X		
15	En la maestría existe una oferta amplia e interesante de los cursos.	X		X		X		
16	El material utilizado por los docentes es útil para el desarrollo del curso.	X		X		X		
Dimensión: Instalaciones y equipamientos:								
17	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	X		X		X		
18	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	X		X		X		
19	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.	X		X		X		
20	Los materiales bibliográficos disponibles son suficientes.	X		X		X		
Dimensión: Organización de la enseñanza								
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.	X		X		X		

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

Autores: Capelleras & Veciana (2001)

Adaptado por: Carlos Francisco José Tassara Salviati (2017)

Enlace:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1437/CFJTASSARAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 2: satisfacción académica							
	Dimensión: Enseñanza – aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Consideras que el contenido de los cursos es el adecuado y contribuyen con tu aprendizaje	X		X		X		
2	El profesor tiene dominio del curso y se mantiene actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
3	Las herramientas virtuales utilizadas para los exámenes y evaluación son adecuados y fáciles de utilizar	X		X		X		
4	Los profesores brindan soporte académico ante mis dudas y me orientan permanentemente	X		X		X		
5	La metodología de enseñanza utilizada te permite asimilar un aprendizaje adecuado	X		X		X		
	Dimensión: Trato respetuoso							
6	Consideras que el trato que recibes de los profesores es el adecuado	X		X		X		
7	Tus clases se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo y compañerismo entre los estudiantes	X		X		X		
	Dimensión: Infraestructura							
8	Consideras que el ambiente donde desarrollas tu aula virtual es el adecuado	X		X		X		
9	Cuentas con herramientas digitales: teléfono y/o computadora	X		X		X		
	Dimensión: Autorrealización							
10	Lo aprendido en tus clases te permiten un desarrollo integral como estudiante	X		X		X		
11	Lo aprendido en tus clases te ayudan a mejorar tus capacidades como estudiante	X		X		X		

12	Te encuentras satisfecho con tu aprendizaje por que desarrollan tu creatividad	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Autor: Surdez-Pérez et al. (2018)

Adaptado por: Chocce Cruces, Rocío Lorena ()2021

Enlace: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88461/Chocce_CRL-SD.pdf?sequence=1

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

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

DNI: 10752275

Especialidad del validador:

Doctora en Educación

4 de mayo de 2023



Firma del experto informante

Dra. Patricia Maria Ramos Vera

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Doctora: Rosario Pilar Ramos Vera

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de MAESTRO. El título nombre de mi proyecto de investigación es “Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de EDUCACIÓN.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ‖ Carta de presentación
- ‖ Matriz de consistencia (anexo 1)
- ‖ Matriz de operacionalización de las variables
- ‖ Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- ‖ Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Sibila Soledad Rivera Tello
DNI: 44405067

Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable I: Calidad de la enseñanza								
	Dimensión: Actitudes y comportamiento del profesorado:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		
2	Los profesores motivan a los estudiantes en la asignatura.	X		X		X		
3	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.	X		X		X		
4	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando es necesario.	X		X		X		
5	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	X		X		X		
6	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	X		X		X		
	Dimensión: Competencia del profesorado:							
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	X		X		X		
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	X		X		X		
9	El profesorado está actualizado en sus conocimientos	X		X		X		
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	X		X		X		
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.	X		X		X		
	Dimensión: Contenido del plan de estudios							
12	En la maestría existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	X		X		X		
13	En la maestría se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	X		X		X		
14	En la maestría existe una combinación adecuada entre los cursos.	X		X		X		
15	En la maestría existe una oferta amplia e interesante de los cursos.	X		X		X		
16	El material utilizado por los docentes es útil para el desarrollo del curso.	X		X		X		
	Dimensión: Instalaciones y equipamientos:							
17	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	X		X		X		
18	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	X		X		X		
19	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.	X		X		X		
20	Los materiales bibliográficos disponibles son suficientes.	X		X		X		
	Dimensión: Organización de la enseñanza							
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.	X		X		X		

Autores: Capelleras & Veciana (2001). **Adaptado por:** Carlos Francisco José Tassara Salviati (2017) Enlace:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1437/CFJTASSARAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Variable 2: satisfacción académica							
	Dimensión: Enseñanza – aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Consideras que el contenido de los cursos es el adecuado y contribuyen con tu aprendizaje	X		X		X		
2	El profesor tiene dominio del curso y se mantiene actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
3	Las herramientas virtuales utilizadas para los exámenes y evaluación son adecuados y fáciles de utilizar	X		X		X		
4	Los profesores brindan soporte académico ante mis dudas y me orientan permanentemente	X		X		X		
5	La metodología de enseñanza utilizada te permite asimilar un aprendizaje adecuado	X		X		X		
	Dimensión: Trato respetuoso							
6	Consideras que el trato que recibes de los profesores es el adecuado	X		X		X		
7	Tus clases se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo y compañerismo entre los estudiantes	X		X		X		
	Dimensión: Infraestructura							
8	Consideras que el ambiente donde desarrollas tu aula virtual es el adecuado	X		X		X		
9	Cuentas con herramientas digitales: teléfono y/o computadora	X		X		X		
	Dimensión: Autorrealización							
10	Lo aprendido en tus clases te permiten un desarrollo integral como estudiante	X		X		X		
11	Lo aprendido en tus clases te ayudan a mejorar tus capacidades como	X		X		X		

	estudiante							
12	Te encuentras satisfecho con tu aprendizaje por que desarrollan tu creatividad	X		X		X		

Autor: Surdez-Pérez et al. (2018)

Adaptado por: Chocce Cruces, Rocío Lorena ()2021

Enlace:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88461/Chocce_CRL-SD.pdf?sequence=1

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. *Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

4 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable [] **Apellidos y nombres**

del juez validador: Dra. Rosario Pilar Ramos Vera

DNI:

Especialidad del validador:

Doctora en Educación

Lima, 2 de mayo de 2023



**Firma del experto
informante**

Dra. Rosario Pilar Ramos Vera

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Calidad de la enseñanza = 0,963 muy alta fiabilidad aplicable

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	22

Satisfacción académica = 0,886 alta fiabilidad, aplicable

➔ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	12

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 12 de junio de 2023

Investigador(a)
Sibila Soledad Rivera Tello
Exp. N°: 0629-2023

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 APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023**” **Versión 01 con fecha 16/05/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 16/05/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Sibila Soledad Rivera Tello 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,

Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI- UPNW



Avenida República de Chile N°432, Jesús María
 Universidad Privada Norbert Wiener
 Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698
 Correo: comite.etica@uwieneredu.pe

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Rivera Tello, Sibila Soledad

Título: “Calidad de la enseñanza y satisfacción académica en estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023”

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “*Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima, 2023*”, de fecha .../.../2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar el nivel de relación entre la calidad de la enseñanza y satisfacción académica. Su ejecución permitirá conocer el contexto en donde los estudiantes de una universidad privada de Lima lleguen al compromiso de formar profesionales de alto nivel así también con una base sólida con excelencia educativa y con visión integral, tecnología orientada a nuevos rumbos, responsabilidad social, además de una fuerte competitividad, los profesionales actuales con formación en nuestras instalaciones estén capacitados para el logro de excelentes resultados tanto a nivel nacional como internacionalmente para un futuro mejor.

Duración del estudio (meses): 4 meses

N° esperado de participantes: 80

Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima.
- Estudiantes de posgrado matriculados a partir del I ciclo.
- Estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima que deseen participar de forma voluntaria en la investigación y hayan aceptado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Estudiantes de posgrado que no se encuentren matriculados.
- Estudiantes que no deseen participar de forma voluntaria en la investigación y que no hayan firmado su consentimiento.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Se entregarán dos cuestionarios, los cuales debe leer de detenidamente y después deberá marcar una opción de respuesta que considere adecuada.

Riesgos: Su participación en el estudio no tiene ningún riesgo, ya que los cuestionarios son completamente anónimos. Lo único que se realizará es contabilizar la puntuación de las opciones de respuesta que usted marco, los cuales pasaran por un proceso estadístico para formar parte de los resultados de esta investigación.

Beneficios: Es probable que se beneficie con los resultados obtenidos de este estudio, esperamos que sí sea útil para las personas que tengan interés en leer los resultados y así informarse de la situación de una Universidad Privada de Lima y pueda considerar y tomar en cuenta las recomendaciones que se brindarán.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con Sibila Soledad Rivera Tello, 969181092, email: sibi_687@hotmail.com. Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,

Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

(Firma)
Nombre **participante:**
DNI:
Fecha: (dd/mm/aaaa)



Nombre investigador: Sibila Soledad Rivera Tello.
DNI:44405067
Fecha: (....../....../2023)

(Firma)
Nombre testigo o representante legal:
DNI:
Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

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



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”



Lima, 5 de mayo de 2023

CARTA N° 256-EPG-UPNW

Mag. Fernando Luis Díaz del Olmo Morey
 Coordinador de la Maestría en Docencia Universitaria
 Universidad Privada Norbert Wiener
 Jirón Larrabure y Unanue 110
Jesús María.-

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez **presentar** a la egresada de la Maestría en Docencia Universitaria; **Sibila Soledad Rivera Tello**, con código de matrícula **N° 2020900063**, con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección en estudiantes, mayores de edad, de educación superior que se encuentren cursando la Maestría en Docencia Universitaria en la Universidad Privada Norbert Wiener y que deseen participar de la encuesta de manera completamente anónima.

Toda la información que solicita la tesista **Sibila Soledad Rivera Tello** es para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **“CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2023”** dirigido por el/la asesor(a) de tesis, Dra. Patricia María Ramos Vera, para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia Universitaria.

Agradeciendo por anticipado su autorización a la 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

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	uwiener on 2023-09-14 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-10-06 Submitted works	2%
4	uwiener on 2023-11-23 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-11-25 Submitted works	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
7	Submitted on 1687145728744 Submitted works	1%
8	repositorio.urp.edu.pe Internet	<1%