

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y CALIDAD EN EDUCACIÓN**  
**SUPERIOR**



**SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y SU RELACIÓN CON LA**  
**CALIDAD EDUCATIVA EN EL INSTITUTO SUPERIOR**  
**TECNOLÓGICO PÚBLICO SULLANA 2023**

Tesis para obtener el grado académico de:  
**MAESTRO EN GESTIÓN Y CALIDAD EN EDUCACIÓN**  
**SUPERIOR**

**AUTORES**

Br. Coello de Castro María Mercedes

Br. Carreño Rivera Idelbrando Hilde

**ASESOR**

Dr. Amaya Alvarado, Paolo Andre.

<https://orcid.org/0000-0003-1551-7048>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de la Calidad

**TRUJILLO –PERÚ**


**2024**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. PAOLO ANDRE AMAYA ALVARADO con DNI N° 46128308, como asesor de la tesis titulada: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SULLANA 2023, desarrollada por los bachilleres Br. María Mercedes Coello de Castro, con DNI N° 02875114, Br. Idelbrando Hilde Carreño Rivera con DNI N° 03648865, del Programa de: MAESTRÍA EN GESTIÓN Y CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

**Dr. PAOLO ANDRE AMAYA ALVARADO**  
**ORCID: 0000-0003-1551-7048**  
**Escuela de Posgrado - UCT**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

**Arzobispo Metropolitano de Trujillo**

**Fundador y Gran Canciller de la Universidad**

**Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Diaz Fernandez Romy Angelica

**Vicerrectora Académica**

Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

**Director de la Escuela de Posgrado (e)**

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

**Vicerrectora de Investigación (e)**

Dra. Reátegui Marín Teresa Sofía

**Secretaria General**

## ***DEDICATORIA***

*Dedicado a nuestros seres queridos por todo el amor, traducido en apoyo y comprensión que nos han brindado para lograr nuestra meta, demostrándoles el cariño y afecto con esta sencilla dedicatoria de mucho significado para nosotros.*

*Carreño Rivera Idelbrando Hilde  
Coello de Castro María Mercedes.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecer primero a Dios, por darnos la oportunidad de lograr nuestro objetivo, A nuestros docentes de posgrado de la Universidad católica de Trujillo por brindarnos conocimiento, así como a nuestro asesor Dr. Amaya Alvarado, Paolo Andre, por brindarnos su apoyo incondicional en esta investigación.*

*Asimismo, al director, docentes y estudiantes del IESTP-Sullana, por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación, a los amigos y familiares que en todo momento nos brindaron consejos, tanto en lo moral y lo espiritual, dándonos siempre el soporte para seguir adelante para cumplir tan ansiado logro.*

**Los autores.**

## DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, Br. Idelbrando Hilde Carreño Rivera, con DNI.: 03648865 y Br. María Mercedes Coello de Castro, con DNI: 02875114, egresados de la Maestría en Gestión y Calidad en Educación Superior de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SULLANA 2023**, la que consta de un total de 66. páginas, en las que se incluye 06 tablas, más un total de 10 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



.....  
Idelbrando Hilde Carreño Rivera  
DNI.03648865



María Mercedes Coello de Castro  
DNI: 02875114

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA .....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. METODOLOGIA.....	25
2.1. Enfoque y tipo .....	25
2.2. Diseño de investigación .....	25
2.3. Población, muestra y muestreo.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos utilizados.....	26
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	27
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	27
III. RESULTADOS .....	28
IV. DISCUSIÓN .....	34
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	39
VII. REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	43
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	43
ANEXO 2: Ficha técnica.....	45
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	46
ANEXO 4: Carta de presentación .....	48
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos .....	49
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) .....	50
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	60
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	63
ANEXO 9: Imagen del porcentaje de Turnitin .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante .....	28
Tabla 2. Relación entre la dimensión eficiencia en los procesos y satisfacción del estudiante .....	29
Tabla 3. Relación entre la dimensión eficacia de los resultados de corto y largo plazo con satisfacción del estudiante .....	30
Tabla 4. Relación entre la dimensión relevancia de las tareas emprendidas y satisfacción del estudiante .....	31
Tabla 5. Relación entre la dimensión aspectos de equidad y transparencia con satisfacción del estudiante .....	32
Tabla 6. Relación entre la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales con satisfacción del estudiante .....	33

## RESUMEN

La investigación tuvo la intención de determinar la relación existente entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa en el Instituto Tecnológico de Sullana 2023, se aplicó el enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional la muestra trabajada fue de 75 estudiantes, procesándose un instrumento para cada variable interviniente en la investigación con 16 preguntas para la satisfacción del estudiante y 12 preguntas para la calidad educativa, la confiabilidad para el instrumento de satisfacción del estudiante obtuvo un valor de Alfa de Cronbach 0,913 y para calidad educativa es un valor de Alfa de Cronbach 0,873. Se concluyó estadísticamente que existe una relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, lo cual establece la relación directa de las variables, estos resultados permiten establecer en el Instituto la mejora continua en sus procesos de la calidad educativa logrando estándares de calidad y posicionamiento como una institución superior de prestigio.

***Palabras Clave:*** Satisfacción, calidad, educativa.

## **ABSTRACT**

The research had the intention of determining relationship between student satisfaction and educational quality at the Sullana 2023 Technological Institute, the quantitative approach, was applied, with a descriptive correlational design, the sample worked was 75 students, processing an instrument to Each variable involved in the research with 16 questions for student satisfaction and 12 questions for educational quality, the reliability for the student satisfaction instrument obtained a Cronbach's alpha value Of 0,913 and for educational quality it is a Cronbach's alpha value 0,873. It was statistically concluded that there is a significant relationship between student satisfaction and educational quality, which establishes the direct relationship of the variables. These results allow the Institute to establish continuous improvement in its educational quality processes, achieving quality standards and positioning as a prestigious higher institution.

**Keywords:** Satisfaction, educational, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se vivió momentos muy difíciles para la educación, por el COVID 19, trajo consecuencias directas a los aprendices ya que se tuvo que priorizar la salud perjudicando a las instituciones educativas en todos los niveles trayendo consigo problemas en el aprendizaje y perturbando la programación, ordenación y adecuaciones de las acciones para la no interrupción de lo que ofrece la institución, migrando a una alternativa improvisada, ante la situación, la Unesco (2020) manifiesta que muchas de las instituciones educativas no estaban al nivel requerido por las circunstancias, siendo el uso de las TIC una alternativa de solución a corto plazo, lo cual evitó la paralización debido a la educación en línea (Cannellotto, 2020).

Se considera siempre presente la mejora de la calidad en el contexto de la educación, generando procesos pertinentes para cada institución de tipo estatal y de las poblaciones a fines del siglo XVIII. La aplicación de procedimientos mejorados de la evaluación de los aprendizajes, según los patrones establecidos y realidades, y la preocupación permanente de los estados por establecer una educación de masas y dar origen a métodos educativos propios de cada nación, son dos manifestaciones muy bien observadas. La manifestación del problema de la calidad de la educación, a raíz de los contextos culturales que en términos globales son muy observadas en los últimos tiempos del siglo XX, genera unos tonos particulares que la hacen más complicada y con falta de procedimientos en los cuales alberguen diferentes disciplinas como la económica, política, filosófica, curricular y, desde luego, la pedagógica.

El estudio de la complacencia de los estudiantes como consumidores de lo que les ofrece el sistema de educación superior es un desafío visto de maneras diferentes. Es así que en el Estado de Tamaulipas el Gobierno del Estado (2017), expresa la intención de proporcionar y divulgar una educación de calidad, mediante estímulos y labores ilustrativas que favorezcan la reducción del abandono educativo, buscando desarrollar la validez del proceso y optimizar el beneficio escolar, así como a emplear procedimientos de seguimiento y una valoración a la calidad educativa.

Es así que ante la presencia del COVID 19, en el país se observó una discordancia entre situaciones para acceder a la migración hacia la virtualidad, considerando los aspectos fundamentales presentes, estableciendo una desigualdad digital lo que ocasionó unas brechas bien marcadas en las procedencias formativas, sobre todo en los aprendices que

no contaban con equipos adecuados; debido a lo anterior es que se busca el esmero inminente de iniciar y conseguir el equilibrio educativo en el país y en todos los niveles educativos. Gómez-Arteta, et al (2021).

Ante esto, el Proyecto Educativo Nacional (Consejo Nacional de Educación, 2006) establece la táctica de laborar por una Enseñanza preferente eficaz que permita el progreso completo y con inclusión acorde a niveles expectantes de la nación en el contexto internacional. Ser competente exigirá, poder desempeñarse de una manera crítica. Se debe buscar una enseñanza de alto nivel con una formación dúctil e instituciones a las exigencias actuales. En relación a ello el PEN plantea crear un “Sistema de educación superior universitaria y técnico-profesional que este a la vanguardia de los desafíos existentes, a la orientación del progreso y que permita la integración de sus elementos, una mejora en la inversión, estatal y empresarial, la reforma y mejor evaluación en la formación de los futuros maestros”.

La calidad de la educación es un servicio de mucho interés para la sociedad, a pesar de que se hacen intentos aunque insuficientes por los gobiernos, de alguna manera se ha venido evolucionando muy lento debido a las normativas y diseños curriculares del ministerio de educación, pero es muy importante conocer la realidad desde un ámbito local, por lo que interesa investigar la calidad de educación que se imparte en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Sullana, se consideró al programa de Mecatrónica automotriz, para analizar la satisfacción de los estudiantes con los aprendizajes teóricos prácticos, adquiridos a lo largo del desarrollo académico en la formación, es muy importante conocer la situación real para corregir y mejorar partiendo de los indicadores de desempeño, evaluación de programas e instituciones, y tomando las experiencias en educación superior de otros países con competencias altamente desarrolladas.

En Ecuador, Bonifaz y Barba (2019) manifiestan que la relevancia de la enseñanza posterior a la secundaria, radica en su variedad de las organizaciones, en donde se consideran los procedimientos de acreditación propios del cambio que garantizan la calidad. Todo ello es primordial en el desempeño de la gestión estratégica relacionando los procesos de calidad para mejorar el resultado de las universidades, esta investigación considera los cambios desde la dirección y gestión estratégica, que tienen que articular los sistemas de calidad ello garantiza el éxito en los métodos de evaluación, más aún al realizar ajustes coherentes, que aseguran la calidad. A su vez dentro de esta investigación, toma en consideración lo que

determinan Rodríguez-Ponce & Pedraja-Rejas (2013), quienes hacen énfasis a las dinámicas del servicio brindado, dando a conocer lo siguiente:

Una educación superior de calidad determina la visión de la institución, que implica lograr metas y presentar tareas de progreso permanente en la parte académica: investigación, docencia de pregrado y posgrado; es decir ganar la calidad en las actividades propias de la práctica diaria.

Se debe aspirar a la “elaboración constante y mejorada del juicio pertinente para el progreso humano, así como lo social con lo económico y formativo que logre equiparar el horizonte de indicadores de calidad a la par de nuestros vecinos países”. Al final, las organizaciones de enseñanza del último nivel, se deben comprometer a darle a la sociedad: “expertos que manifiestan valores éticos, con capacidades y disposición personal; que manifiesten competencias ante las demandas del medio económico productor y de trabajo a nivel nacional e internacional, que producen y forjan nuevas teorías en el desarrollo de un propósito de progreso nacional y regional”.

En el ámbito local, la necesidad urgente es reestructurar las estrategias para continuar con la educación presencial, frente a diferentes factores negativos que se han visto en la educación virtual, como la deserción estudiantil, la obligación de estudiantes a trabajar por la muerte de un familiar, la falta de interés por la educación virtual o semipresencial, la carencia de internet y equipos tecnológicos en la pandemia, situaciones que no suman a una educación de calidad, con esta investigación se buscó hacer aportes positivos para corregir y mejorar las estrategias y técnicas de enseñanza, la optimización de los equipos de talleres, que conduzcan a una satisfacción del estudiantado, siendo competitivos a las exigencias del sector productivo para el campo laboral.

De la Hoz et al., (2020) expresan el entorno de la enseñanza está modificado debido a la COVID 19, sin embargo, las instituciones de enseñanza superior universitaria son responsables certificar enseñanza de nivel de calidad a sus alumnos en el afán de prepararlos para colaborar con la sociedad. En Latinoamérica el sistema educativo se convirtió en un tema prioritario, develando insuficiencia en los procesos de enseñanza en algunos países vecinos, la enseñanza de valor se ha estipulado en un asunto primordial para el avance y progreso de las naciones en crecimiento.

La falta de acceso a Internet, evidencia diferencia al disponer estrategias y recursos, el más afectando es el sector vulnerable y aquellos cuyos ingresos son mínimos, siendo un factor que influye en el bienestar del alumnado (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020). En el entorno nacional de acuerdo al Foro Económico Mundial (FEM), el Perú se ubica en el 27, considerando al régimen de calidad de la enseñanza que, sumado al contexto de la COVID 19, se originó el acercamiento de espacios abiertos en el nivel de enseñanza, al poner en marcha la educación virtual como alternativa de solución.

Las organizaciones educativas no son fiables, realmente por no haber considerado cumplir con la oferta de prestación eficaz y seria. Además, se observó carencia de responsabilidad con el currículo nacional para desarrollar las aptitudes. Otra realidad, es que hay directivos y profesores que han mostrado ser indiferentes, ya que no hay una disposición de ayuda al estudiante, sobre todo en el engranaje de la educación, vinculado a la virtualidad. Indudablemente existen deficiencias en los servicios educativos, debido a que los formadores no estuvieron capacitados para acoplarse a este nuevo método de impartir enseñanza.

Según, la Ley N ° 30512 (2016): El nivel educativo de la enseñanza superior, su orientación es formar las competencias para desenvolverse en el contexto laboral.

La enseñanza de una buena educación es un servicio de mucha atención para la sociedad, los gobiernos hacen intentos pero no son suficientes, se avanzó pero de manera muy lenta, debido a las normativas y diseños curriculares del ministerio de educación, es significativo saber la realidad desde un ámbito local, por lo que se debe investigar la eficacia de enseñanza que se ofrece en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Sullana, para tal efecto se tomó al programa de Mecatrónica automotriz, para analizar la satisfacción de los estudiantes con los aprendizajes teóricos prácticos, que obtienen en su formación académico, es importante conocer la situación real para corregir y mejorar partiendo de los indicadores de desempeño, evaluación de programas e instituciones, y tomando las experiencias en educación superior de otros países con competencias altamente desarrolladas

Por ello, es necesario que la oferta académica esté relacionada con la demanda laboral, que los diseños curriculares se enfoquen a la exigencia de tiempos modernos y el

estudiante desarrolle sus competencias profesionales en muchos campos reales donde aplicara laboralmente al culminar su carrera.

Actualmente, ciertas instituciones de enseñanza superior no cuentan con entornos virtuales en estados óptimos y ofrecer un servicio de calidad, la mayoría de profesores han recargado su jornada laboral desarrollando asignaturas de su carrera profesional y ajenas, hay deficiencias en la comunicación virtual, existen estudiantes que están abandonando sus estudios, debido a la disconformidad en el sistema de enseñanza superior virtual, al no ofrecer estándares de calidad. Por ello los estudiantes no manifiestan aceptación de lo ofrecido por parte de sus instituciones. (Bermúdez, 2020).

Se debe considerar que son los estudiantes del Instituto, son los principales actores de la eficacia de la enseñanza. Ya que la percepción de ella a través de la satisfacción es una de las dinámicas consideradas por dichas entidades, y siendo los resultados de la satisfacción del estudiante que se utilizan para asumir decisiones, como la elaboración de objetivos de mejora continua.

La investigación tiene un enfoque teórico, pues, consolida los conocimientos pertinentes los cuales consideran a las variables de la investigación, ya que esta permitirá evaluar la apreciación del estudiante y su fidelidad a la eficacia de la enseñanza que ofrece la entidad. El enfoque práctico de este estudio permite a las autoridades asumir opciones y propuestas de mejoras, teniendo en cuenta el análisis que corresponde de acuerdo a lo obtenido de los datos, asumiendo iniciativas acerca de los procesos de enseñanza y administrativos frente a los problemas, observados en la misión como planificación, ordenación, dirigencia y del adecuado acompañamiento. El grado de satisfacción del estudiante es una señal desde su percepción, quien distingue la calidad educativa, la cual utilizaron.

A nivel metodológico, este proyecto tiene importancia, ya que trata el grado de correspondencia de dos variables, con el objetivo de enriquecer las teorías, además la sistemática de estudio de la información permitirá establecer el grado de correspondencia de manera determinando su dependencia a través del método hipotético deductivo. Asimismo, este estudio sirvió como referente para futuros estudios además cuenta con la validación y confiabilidad del cuestionario para ser utilizado.

Por lo anteriormente mencionado, se buscó identificar en qué medida se relaciona La satisfacción de los estudiantes y la Calidad Educativa de los alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Sullana. Es por ello que se han formulados las siguientes interrogantes, que responden al problema general y problemas específicos respectivamente: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023? y dando lugar a: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tares emprendidas y de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023? Y ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?

Se plantearon intenciones, traducidas en el objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023. Se formularon los objetivos específicos: Determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Publico Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

De acuerdo al enfoque del trabajo de investigación se tomaron en cuenta las siguientes hipótesis: Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023 y la Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023. De tal manera se formularon las hipótesis Específicas: HE1: Existe relación significativa entre satisfacción y la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, HE2: Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, HE3: Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas y servicios educativos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023, HE4: Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023 y HE5: Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

La investigación se sustenta con los siguientes antecedentes a nivel internacional se enuncian investigaciones afines a esta problemática, así tenemos: Ruvalcabar et al. (2022), en su investigación titulada satisfacción del estudiante y su relación con la calidad educativa, en México. Su objetivo fue el de conocer la relación las variables en estudio; obteniendo como resultados una alta significancia estadística en las destrezas de instrucción de los maestros, la destreza de ellos con temas pertinentes. Los estudiantes que participan de la investigación son 254. Se demostró también la no aceptación de los productos burocráticos, especialmente, del área de finanzas, siendo la encargada de ofrecer brindar las disposiciones financieras. Se finaliza que se aprecia una relación muy significativa de lo ofertado y la óptica del estudiante. Los resultados permitirán establecer mecanismos de atención hacia los estudiantes, más flexibles.

Avilés (2022) Calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción del estudiante. Busca comprobar la dependencia de las inconstantes del estudio, en una unidad educativa de Baba, Ecuador 2022. Aplicó el enfoque cuantitativo y el tipo de diseño

descriptivo-correlacional. Se realizó un instrumento de cada característica investigada, con una muestra de 64 estudiantes. Los resultados muestran que el 65,6% determinó en un nivel alto en la variable calidad del servicio educativo con la variable satisfacción estudiantil, lo cual permite concluir en la existencia de una significativa relación. Ello permite calificar a la institución como que logra el objetivo que es alcanzar un nivel de calidad óptima.

Pecina (2019) Satisfacción académica del estudiante de enfermería en relación con la calidad del servicio en una Universidad Pública en México. Desea conocer la independencia de las variables. Usa el enfoque descriptivo de tipo cuantitativo transversal. La porción de la población fue 136 estudiantes. Se concluye que para las organizaciones superiores de alto nivel se debe priorizar todos los componentes involucrados por las diferentes etapas, para ofrecer una calidad educativa. Esto mejorará el mejor posicionamiento de la Universidad pública, logrando continuidad de los estudiantes.

Surdez et al. (2018) Satisfacción del estudiante con la calidad educativa, en México. Desea determinar la relación de las variables en estudio. El estudio fue correlacional causal realizado con una muestra de 380 estudiantes. Concluyen que la mayor parte de los investigados advierte una inaceptación de lo ofertado y una cuarta parte no presenta satisfacción. Se aprecia mucho más en la dimensión de servicios básicos donde se imparte las sesiones de clases, como la mejora de aulas, carpetas y dispositivos. Manifestando, en la dimensión desarrollo personal de los aprendices existe complacencia, estos valores permitirán a la institución mejorar la calidad educativa.

Suasti (2018) Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales, Universidad Técnica de Manabi. Deseaba conocer la complacencia de los aprendices haciendo uso de aulas virtuales, en base a un paradigma cuantitativo, con 55 estudiantes y tres docentes como integrantes de la muestra, concluye que cuando los estudiantes participan en foros y videos, conferencias tienen un mejor aprovechamiento académico. No obstante, hay estudiantes que presentan carencias tales como no contar con equipos, lo cual es impedimento para lograr el aprendizaje. La investigación permitirá a la institución implementar mejor con equipos de cómputo para sus estudiantes.

Galindo y Méndez (2018) Satisfacción del estudiante de Ingeniería con la percepción del servicio educativo. Desea conocer la relación existente de las variables, en Colombia. Enmarcada en el estudio descriptivo, con un enfoque cuantitativo. La porción de la población

estuvo conformada de 263 estudiantes. Los resultados de la investigación permiten establecer en forma parcial satisfacción estudiantil, en tanto que lo organizado por la institución, carece de aceptación, esto quizás debido a una visión más crítica por parte de los estudiantes. Estos resultados permitirán tomar acciones para mejorar la calidad educativa ya que incide en la satisfacción del estudiante.

A nivel nacional existen varias investigaciones relacionadas con las variables en estudio, tales como Nobarrio (2018) Satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios de educación de carreras técnicas en un Instituto Superior Tecnológico de Lima. en su estudio cuyo objetivo fue conocer la independencia de las variables, en Lima. El estudio empleó un diseño transversal, no experimental, nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo. Los participantes de la investigación fueron 114 aprendices. Obteniendo como resultado que tanto para ambos tipos de carrera en función a la demanda, obtienen en la escala empleada “satisfecho”, lo cual manifiesta que sus expectativas han sido atendidas. Esto conlleva a mejorar las condiciones que se ofrecen a los estudiantes en la institución, para lograr la permanencia de estudiantes y acogida de nuevos estudiantes para las carreras técnicas con menor demanda.

Acevedo & Meza, (2019) Satisfacción de la calidad educativa y actitudes ante el aprendizaje en estudiantes universitarios de educación, desea conocer la independencia de las variables, en Lima. La muestra fue de 78 estudiantes, se concluye que existe una relación directa es decir a mayor satisfacción se aprecia un mejor desenvolvimiento por parte de los estudiantes a quienes se les involucró en el estudio. Finiquitando también del desempeño del maestro por aula incide muy gratamente en la satisfacción del estudiante, existiendo un mayor interés en el aprendizaje de los estudiantes de educación.

Carrasco (2021) Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, desea conocer si existe relación entre las inconstantes. La investigación fue la correspondencia existente de las inconstantes, obteniendo valores muy significativos estadísticamente; con una muestra de 153. Se llega a la conclusión de que, al establecer un servicio educativo de calidad este va ser reflejado en una alta aceptación por parte de los estudiantes, logrando motivación por el aprendizaje y un involucramiento con mayor compromiso por parte del estudiante, lo cual permite la fidelización del estudiante hacia la institución.

Delgado (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes de Zegel Ipae, Lima, desea conocer si existe independencia entre las variables en estudio, en Lima. El enfoque es cuantitativo, con una muestra de 78. Concluyendo que existe una correspondencia estadísticamente aceptable de las inconstantes, lo cual permite afirmar que cuando lo brindado es eficaz, este se verá reflejado en la aceptación de las necesidades de los estudiantes, logrando a la vez un mejor desempeño académico en las diferentes asignaturas, y a la vez la fidelización del estudiante hacia la institución.

En los antecedentes locales se encontraron los siguientes Díaz (2022) Calidad educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo. Desea describir y analizar de qué manera se relacionan las variables. En la investigación participan 4 docentes permanentes de la institución educativa. Se concluye de manera significativa estadísticamente, que lo ofrecido por la institución genera aceptación en los aprendices, refuerza hasta el punto de convertirse en el proceso de fidelidad educativa, debido a poder establecer en los estudiantes una aceptación confiable hacia la universidad, logrando consolidar la permanencia estudiantil. Lo cual nos permite recomendar que se siga viendo a la calidad educativa como un bastión importantísimo en la consecución a través de la aceptación del servicio ofrecido en la mejora del involucramiento académico y en un mejor rendimiento.

Florián (2021) Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid en una universidad privada, Trujillo. Desea conocer si hay relación entre las variables. Por lo que se realizó investigación aplicada la cual será medible, no se usa experimento, y en un período de tiempo y siendo correlacional. La parte de la población es 372 aprendices, aplicando preguntas para ambas inconstantes, concluyendo con una reciprocidad estadística aceptable de estas, los cuales permiten afirmar lo brindado resulta muy bien aceptado por los estudiantes, los cuales presentan un muy buen compromiso académico, lo cual afirma que frente a un buen servicio una mejora en la predisposición académica, por parte del estudiante, lo cual establece una gestión de organización más competitiva.

Araujo (2020) Propiedades psicométricas de las escalas expectativas de resultado, metas y satisfacción académica en estudiantes de un instituto de Trujillo. Su propósito es determinar las expectativas psicométricas y la satisfacción académica. Y su estudio es de tipo cuantitativo participando 550 aprendices, de edad entre 16 a 27 años. Los resultados evidencian la validez de contenido con valor de 0.93. Se obtuvo una validez de constructo

por medio de la correlación ítem test que reporta valores de 0.41 a 0.76. Asimismo, en el análisis factorial confirmatorio los valores varían de 0.42 a 0.86. De los resultados obtenidos se puede afirmar que el instituto logra los objetivos establecidos lo cual le permite ser una institución que va logrando un mejor posicionamiento.

Leyva et al. (2019) Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de enfermería en una universidad privada de Trujillo. Los investigadores desean establecer si existe independencia entre las variables, en Trujillo. La investigación es de tipo básico con nivel representativo, con el uso del método hipotético – deductivo, no se usa experimento, en un período de tiempo con reciprocidad de las inconstantes. Los aprendices de enfermería en la investigación son 72, concluyendo en la investigación que existe una alta significancia estadística en las variables, lo que permite afirmar que el servicio brindado de calidad por parte de la institución refleja una alta aceptación por parte de las estudiantes involucradas en el estudio, lo cual redundará en un mejor posicionamiento de la institución.

Se tuvo en cuenta las siguientes bases teóricas científicas o marco conceptual

Satisfacción del estudiante, para Álvarez et al. (2015) afirma que la complacencia de los alumnos permite identificar y conocer comentarios positivos y negativos, para ello se debe determinar los modelos de trabajo que permitan diseñar herramientas, métodos y recursos para lograr un buen rendimiento.

Para Jiménez, Terriquez & Robles (2011) expresan que es fundamental evaluar la dimensión de la escala educativa, ya que proporciona el buen uso de lo ofrecido: su correspondencia en la planificación de los aprendizajes, con el desenvolvimiento del profesor, el contexto académico, asimismo con los ambientes, los equipos y las condiciones físicas. De acuerdo como se considere el producto e intereses, serán los cimientos para mejorar la planificación e implementación de los proyectos educativos.

Arellano citado en Vela, (2018), dice es la apreciación que toma una persona acerca de un producto o una prestación, lo relaciona con sus intereses y pretensiones, a través de ello acceder a tomar o no aceptar el producto.

La aceptación de los alumnos de cualquier institución educativa es parte de una de las características de la calidad educativa de una sociedad, no obstante, puede formar parte de un inconveniente al haber estudiantes que sin considerar el esfuerzo no se logra satisfacer sus necesidades y expectativas, por ello las entidades educativas deben indagar los intereses

de sus alumnos, y así haya un grado de conocimiento equitativo de acuerdo al grado académico logrado (Mancilla Martínez et al., 2019).

Para Pratama (2019) las permanentes y buenas actividades diseñadas para optimizar la eficacia de la instrucción van a ser cristalizadas en la aceptación del alumno con ofrecimientos educativos idóneos, involucrando temas como confianza, ambiente tolerante y respetuoso, sistemas de información pertinentes. El estar complacido se relaciona con el nivel de calidad según como lo perciba cada individuo, en esta explicación sobre la satisfacción de los alumnos existe una conexión interna con la sensación de goce que experimenta después de cada sesión de aprendizaje y siendo confrontadas con inconstantes que se combinan alcanzando un conjunto de situaciones favorables (Manrique & Sánchez, 2019).

Teniendo como dimensiones: Respecto al alumno, se considera la apreciación personal que tiene el alumno en relación al servicio que la institución brinda, es muy importante porque permitirá evaluar a la calidad, de tal manera que ayudará a tomar decisiones para la mejora del servicio (Alvarez, et al, 2015).

Respecto al desarrollo de las asignaturas, la observación esta referenciada al cumplimiento de lo programado para el desarrollo de la asignatura, aquí el docente participa principalmente como ente mediador en el aprendizaje. Su desempeño en el aula será el reflejo del aprendizaje del estudiante (Pratama, 2019).

Disponibilidad de mobiliario y equipo, estos indicadores participan de manera prioritaria, en la satisfacción del estudiante, que, al contar con un adecuado mobiliario, así como equipos que permiten complementar lo enseñado por el docente en el aula (Jiménez, Terriquez & Robles, 2011).

Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje, se considera que son herramientas complementarias, que el docente usa para enriquecer los conocimientos impartidos en el aula, deben ser bien dosificados sin caer en excesos (Manrique & Sánchez, 2019).

Calidad educativa, para ello Orozco (2019), manifiesta que la educación de calidad se enfoca en los requerimientos de un entorno específico que no debe dejar de lado las necesidades de la comunidad y las perspectivas del estudiante; articulando la práctica

educativa con el conocimiento pedagógico, generando sentido para los diversos agentes del ámbito educativo.

La calidad educativa depende de la buena relación que hay entre los miembros que la conforman (autoridades, profesores, alumnos y padres de familia). Además, influye la competencia que poseen para interrelacionarse a través del conocimiento, la política, su formación pedagógica y de su desempeño para crear procesos de construcción de aprendizajes en el aula, aplicables a otros entornos de la sociedad. Todo ello relacionado con peticiones de disposición universales que desempeñan un papel relevante en la globalización, la política interdependiente y los procedimientos de expansión cultural, ocasionando influencia en los sistemas educativos a nivel local y nacional, además generan paradigmas culturales, sociales y educativos. La problemática de la enseñanza de calidad se relaciona con la formación de ciudadanos reflexivos de su entorno social, todo ello implica desarrollar, reforzar habilidades y competencias de nivel básico complejas.

Asimismo, presenta influencia de las solicitudes culturales, generadas por novedosos e imperantes modelos económicos; movilizaciones sociales, diferencias sociales, y educativas; de los peligros que involucra el aumento de demandas de recursos; así como también la participación que estos producen sobre el medio ambiente.

A diferencia de la perspectiva de la política dominante en la eficacia otorgada por la instrucción, por lo contrario, se ciñe especialmente de los logros del discernimiento de los alumnos o a la adaptación de los procedimientos de enseñanza; a los propósitos vistos a partir de un enfoque pedagógico y una establecida planeación y organización curricular. Implica tener presente las necesidades de las agrupaciones que amparan a las entidades educativas; es primordial conocer las peticiones que presentan los diversos sistemas tanto en lo político, económico, entre otros, que forman la sociedad. Asimismo, la enseñanza que se brinda; considera las necesidades, inquietudes deseos y aprovechamientos personales de quienes la conforman; como consecuencia de las circunstancias particulares que aborda el accionar del marco educativo.

Teniendo como dimensiones a la eficiencia de los procesos, donde Martínez, Cardeño et al. (2017), manifiestan que la eficiencia a través de la concentración específica de agentes de producción, es posible de generar valores óptimos de recursos considerando bajos precios. Si distintos grupos de trabajo, poseen un determinada cantidad de materiales, que son

empleados para generar servicios y productos innovadores empleando la productividad en función a los materiales que poseen para producirlos, quien alcance el mayor cantidad de servicios y productos será el más competente a través del empleo de una reducida cantidad de materiales a utilizar (García, García y Cabello, 2017), en otras palabras, alcanzar una buena producción en función a los insumos que posee.

Eficacia, la cual consiste en medir la eficacia de la institución, teniendo en cuenta su competencia para crear y adecuarse al contexto y conocer novedosas maneras de planificación y tener la competencia de participar de la permuta. (Bracho y García, 2011; Bracho et. al, 2012) Para Domínguez (2009), la eficacia se comprende en base a la influencia que hay entre el servicio o bien y el nivel de complacencia del usuario y de la compañía. Por ello al decir de mejor calidad, de la satisfacción del usuario, del alcance de los propósitos de la empresa, se hace mención a la eficacia. Así pues, cuando la dirección está cometiendo errores, las actividades de corrección se orientan a renovar la eficacia de lo ofrecido, aceptación del usuario y la corporación.

Relevancia de las tareas emprendidas, donde Orozco (2019), afirma que la instrucción eficaz, se orienta al progreso de las competencias requeridas para que un estudiante se desempeñe adecuadamente en su día a día, sea cual sea la situación a tratar. Ya que nuestra sociedad de hoy tiene muchos retos, como el iniciar una relación humana tolerante y respetuosa con los de su entorno fuera de él. Formar el temple de los estudiantes es el desafío al que pretende encaminar hacia la educación.

Aspectos de equidad y transparencia, para Orozco (2019), dice que el concepto va relacionado a la relevancia de que todos los estudiantes, sin distinción, puedan acceder a los recursos y ayudas que se necesiten. Cuando todos tengan las mismas oportunidades, sin exclusión de ninguna índole, se podrá dialogar de equidad en la educación.

Pertinencia entre procesos, este concepto tiene relación con la adaptación de la educación a toda la población. Se tiene que considerar a los estratos más restringidos de la sociedad, también a los estudiantes con diferentes habilidades y expectativas. La enseñanza se debe basar en la flexibilidad y la contextualización de las necesidades e intereses de cada comunidad educativa, enfocándose en su autonomía y autogobierno (García y Cabello 2019).

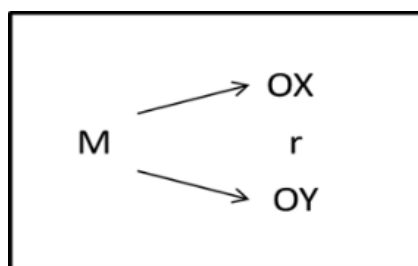
## II. METODOLOGIA

### 2.1. Enfoque y tipo

En el estudio, se usó el enfoque cuantitativo, porque las reseñas estarán valoradas y lo obtenido ponderado. Nivel de investigación, se pretende establecer la relación de las variables (Hernández et al. 2016), es porque se plantean hipótesis las cuales serán verificables.

### 2.2. Diseño de investigación

Uso el diseño descriptivo correlacional ya que se va a tratar de establecer la correspondencia entre las variables de la investigación, sostener, entre sus peculiaridades o nociones. Esto no determina la apreciación general del origen – consecuencia de lo acontecido, aporta algunas evidencias de los principios de un acontecimiento, según el autor Sierra (2000). Se sintetiza:



#### Dónde:

M= Muestra del estudio.

OX= Satisfacción de los estudiantes.

OY= Calidad Educativa.

r = Correlación entre dichas variables.

La presente pesquisa fue transversal porque, como señalan Marterola et al. (2019), la primordial característica es que se mide en un momento del tiempo y, por tanto, no hay periodo de monitoreo; mide los indicadores una sola vez y analiza esos datos.

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Según Fuentes (2020), la población son todos los individuos que presentan peculiaridades frecuentes. Según Hernández (2016), la población hace referencia a los estudiantes con particularidades y entornos parecidos, por lo cual, la población es los 585 aprendices de la institución donde se procesó la investigación.

La Muestra, es una parte de los estudiantes totales en estudio (Hernández et al, 2016). En la investigación, se consideran a todos los estudiantes del I, III y V semestre del Instituto Tecnológico Sullana 2023 siendo 75 la muestra, Sabino (1992) define a la muestra como aquella en donde se reconocen todos los estudiantes involucrados para su cálculo como investigación censal. Para la investigación la muestra será por conveniencia.

Unidad de análisis: en cada estudiante del I, III y V semestre del Instituto Tecnológico Sullana 2023.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos utilizados.**

Son los métodos de cómo obtener los datos, considerando el bosquejo de la indagación (Hernández et al. 2016). Se usó la técnica de encuesta, son procedimientos abordados a la porción de la población con la finalidad de obtener información (Sánchez, 2018) y el cuestionario, el instrumento, es una serie articulada de preguntas aplicadas a los involucrados, con la finalidad de recoger información (Arias, 2016).

Se esbozaron dos cuestionarios los cuales se presentan en hojas, cuyas preguntas están debidamente establecidas y compendiadas, Fuentes et al (2020). Teniéndose en cuenta lo siguiente:

**Prueba Piloto;** Se aplicó al 20% de la muestra, para la realización de la prueba piloto. Mayorga, et al (2020) expresan el ensayo inicial fundamental para las investigaciones, sirve para efectuar acercamientos existentes de las investigaciones anteriormente a la aplicación en sí.

**Validez;** Según Hernández, et al. (2016), expresa que es la apreciación existente para obtener resultados de lo que se intenta lograr. La validación del instrumento se realizó por el juicio de 3 expertos especialistas.

**Confiabilidad;** De la prueba piloto efectuada, se evaluó, haciendo uso del Alfa de Cronbach, siendo el valor aceptable de  $\alpha > 0,70$ .

El valor de Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción de los estudiantes, dando como resultado los valores mostrados a continuación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	16

Según el valor obtenido se puede aceptar el instrumento para Satisfacción de los estudiantes, ya que el valor de Alfa de Cronbach es de  $0,913 > 0,70$ .

El valor de Alfa de Cronbach para la variable Calidad educativa, dio como resultado los los valores mostrados a continuación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	12

Según el valor obtenido se puede aceptar el instrumento para Calidad Educativa, ya que el valor de Alfa de Cronbach es de  $0,873 > 0,70$ .

## 2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de los datos se hizo uso del Excel y para la parte inferencial el SPSS 26, se procesaron en tablas de frecuencias y análisis inferencial; en la evaluación de las hipótesis haremos uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con el fin de establecer la correlación entre las variables. Si el nivel de significancia es  $\leq 0.05$ , los datos de la serie tienen una distribución no paramétrica.

## 2.6. Aspectos éticos en investigación

En la presente investigación científica siguiendo los lineamientos planteados por la Institución donde se lleva la maestría, citando los autores y con la pretensión de aportar a la comunidad científica revela su rigor científico y el respeto por postulados éticos que rodean la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación y análisis de resultados

##### Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023

**Tabla 1**

*Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante*

##### **Correlaciones**

PRUEBA	VARIABLES		Satisfacción	Calidad educativa
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota: Los datos procesados, provienen de la aplicación de instrumentos a la muestra de interés.

Se observa en la Tabla 1 que el resultado obtenido del valor de Sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor de 0,05 y se puede aceptar que existe una alta evidencia estadística para aceptar que existe relación entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante. Esto se corrobora con el valor  $r= 0,784$  que indica que la relación es directa y significativa.

### Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre satisfacción y la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

**Tabla 2**

*Relación entre la dimensión eficiencia en los procesos y satisfacción del estudiante*

#### Correlaciones

PRUEBA	DIMENSIONES		Satisfacción	Eficiencia en los procesos
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
		<hr/>		
	Eficiencia en los procesos	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75
		<hr/>		

Nota: Los datos procesados, provienen de la aplicación de instrumentos a la muestra de interés.

Se observa en la Tabla 2 que el resultado obtenido del valor de Sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor de 0,05 y se puede aceptar que existe una alta evidencia estadística para aceptar que existe relación entre la dimensión eficiencia en los procesos y la satisfacción del estudiante. Esto se corrobora con el valor  $r = 0,716$  que indica que la relación es directa y significativa.

HE2: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión eficacia de los resultados de corto y largo plazo con satisfacción del estudiante*

**Correlaciones**

PRUEBA	DIMENSIONES		Satisfacción	Eficacia de los resultados de corto y largo plazo
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
		<hr/>		
	Eficacia de los resultados de corto y largo plazo	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75
		<hr/>		

Nota: Los datos procesados, provienen de la aplicación de instrumentos a la muestra de interés.

Se observa en la Tabla 3 que el resultado obtenido del valor de Sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor de 0,05 y se puede aceptar que existe una alta evidencia estadística para aceptar que existe relación entre la dimensión eficacia de los resultados de corto y largo plazo y la satisfacción del estudiante. Esto se corrobora con el valor  $r = 0,595$  que indica que la relación es directa y significativa.

HE3: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas y servicios educativos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión relevancia de las tareas emprendidas y satisfacción del estudiante*

**Correlaciones**

PRUEBA	DIMENSIONES		Satisfacción	Relevancia de las tareas emprendidas
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
		Relevancia de las tareas emprendidas	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota: Los datos procesados, provienen de la aplicación de instrumentos a la muestra de interés.

Se observa en la Tabla 4 que el resultado obtenido del valor de Sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor de 0,05 y se puede aceptar que existe una alta evidencia estadística para aceptar que existe relación entre la dimensión relevancia de las tareas emprendidas y la satisfacción del estudiante. Esto se corrobora con el valor  $r = 0,665$  que indica que la relación es directa y significativa.

HE4: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión aspectos de equidad y transparencia con satisfacción del estudiante*

**Correlaciones**

PRUEBA	DIMENSIONES		Satisfacción	Aspectos de equidad y transparencia
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
	Aspectos de equidad y transparencia	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Nota: Los datos procesados, provienen de la aplicación de instrumentos a la muestra de interés.

Se observa en la Tabla 5 que el resultado obtenido del valor de Sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor de 0,05 y se puede aceptar que existe una alta evidencia estadística para aceptar que existe relación entre la dimensión aspectos de equidad y transparencia con la satisfacción del estudiante. Esto se corrobora con el valor  $r = 0,697$  que indica que la relación es directa y significativa.

HE5: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales con satisfacción del estudiante*

**Correlaciones**

PRUEBA	DIMENSIONES		Satisfacción	Congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,537**	
		Sig. (bilateral)		,000	
		N	75	75	
	Congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales	Coefficiente de correlación	,537**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		
		N	75	75	

Nota: Los datos procesados, provienen de la aplicación de instrumentos a la muestra de interés.

Se observa en la Tabla 6 que el resultado obtenido del valor de Sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor de 0,05 y se puede aceptar que existe una alta evidencia estadística para aceptar que existe relación entre la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales y la satisfacción del estudiante. Esto se corrobora con el valor  $r = 0,537$  que indica que la relación es directa y significativa.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al procesamiento de los datos los resultados permitieron establecer que existe relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa por el valor de Rho de Spearman de 0,784 y a un nivel de significancia bilateral de 0,000. Estos resultados se asemejan por los encontrados por Avilés (2022), cuyos resultados presentan que el 65,6% determinó en un nivel alto en la variable calidad del servicio educativo con la variable satisfacción estudiantil, lo cual permitió concluir en la existencia de una significativa relación. Ello permite calificar a la institución como que logra el objetivo que es alcanzar un nivel de calidad óptima; a su vez por lo expresado por Nobario (2018), que obtiene como resultado que tanto para ambos tipos de carrera en función a la demanda, obtienen en la escala empleada “satisfecho”, lo cual manifestó que sus expectativas han sido atendidas. Carrasco (2021) de acuerdo a los resultados obtenidos, establece a mejorar las condiciones que se ofrecen a los estudiantes en la institución, para lograr la permanencia de estudiantes y acogida de nuevos estudiantes para las carreras técnicas con menor demanda, llega a la conclusión de que, al establecer un servicio educativo de calidad este va ser reflejado en una alta aceptación por parte de los estudiantes, logrando motivación por el aprendizaje y un involucramiento con mayor compromiso por parte del estudiante, lo cual permite la fidelización del estudiante hacia la institución, a su vez Delgado (2022) se concluyó que existe una correspondencia estadísticamente aceptable de las inconstantes, lo cual permitió afirmar que cuando lo brindado es eficaz, este se verá reflejado en la aceptación de las necesidades de los estudiantes, logrando a la vez un mejor desempeño académico en las diferentes asignaturas. Pero a la vez estos difieren de lo afirmado por Ruvalcabar, et al (2022) quienes encuentran una no aceptación por parte de los estudiantes hacia lo ofrecido por la institución.

Lo anteriormente descrito se reafirmó con lo expresado por Álvarez et al. (2015) ellos manifiestan que la complacencia de los alumnos permite identificar y conocer comentarios positivos y negativos, lo cual establece un criterio de valoración hacia la satisfacción del estudiante de una manera crítica también lo describen Jiménez, Terriquez & Robles (2011) quienes expresaron que es fundamental evaluar la dimensión de la escala educativa, ya que proporciona el buen uso de lo ofrecido para la determinación de la calidad educativa, a la vez Arellano citado en Vela, (2018), dice es la apreciación que toma una persona acerca de un producto o una prestación, el cual redundara en una excelente fijación

de la calidad educativa y a la vez sirvió para potenciar la fidelización de los estudiantes por la calidad educativa de la institución.

En referencia a la primera hipótesis específica, se establece que existe relación significativa entre satisfacción del estudiante y la dimensión eficiencia en los procesos, esto se reafirma por la investigación de Nobario (2018), quien manifiesta que la satisfacción de los estudiantes tiene una buena aceptación por los procesos programados por la institución, esto coincide con Domínguez (2009), quien señaló que la eficiencia como se dan los procesos, comprende en base a la influencia que hay entre el servicio o bien y el nivel de complacencia del usuario y de la compañía, el cual permite mejorar o establecer mecanismos para lograr la satisfacción del estudiante en concordancia con la dimensión descrita, con la intencionalidad de lograr la satisfacción de los estudiantes debido a la calidad educativa percibida en la institución.

En referencia a la segunda hipótesis específica, se establece que existe relación significativa entre satisfacción del estudiante y la dimensión eficacia en los resultados a corto y largo plazo, esto se asemeja a la investigación de Florián (2021), quien afirmó que lo brindado resulta muy bien aceptado por los estudiantes, los cuales presentan un muy buen compromiso académico, lo cual afirma que frente a un buen servicio una mejora en la predisposición académica, por parte del estudiante, lo cual establece una gestión de organización más competitiva a su vez Araujo (2020), de los resultados obtenidos se puede afirmar que el instituto logro los objetivos establecidos lo cual le permite ser una institución que va logrando un mejor posicionamiento, lo anteriormente expresado se reafirma a lo manifestado por (Bracho y García, 2011; Bracho et. al, 2012), medir la eficacia de la institución, teniendo en cuenta su competencia para crear y adecuarse al contexto y conocer novedosas maneras de planificación y tener la competencia de participar de la permuta, ya que se permitió lograr las metas en el tiempo y de acuerdo a los procedimientos programados.

En referencia a la tercera hipótesis específica, se estableció que existe relación significativa entre satisfacción del estudiante y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas por parte de la institución, se reafirma con la investigación de Acevedo y Meza (2019), quienes concluyeron que existe relación directa entre las invariantes, ellos afirman que educar no se reduce a un elemento para el consumo, sino que es una capacidad de autogestión para rehacerse a uno mismo de forma permanente. Al mirar a la educación sólo como un resultado medible se pierde de vista el proceso educativo como un arte que es

cultivado en una atmósfera de libre indagación, donde el resultado, a menudo, no es predecible ni anticipado, a su vez Orozco (2019) expuso que la instrucción eficaz, se orientó al progreso de las competencias requeridas para que un estudiante se desempeñe adecuadamente en su día a día, sea cual sea la situación a tratar.

En referencia a la cuarta hipótesis específica, se estableció que existe relación significativa entre satisfacción del estudiante y la dimensión aspectos de equidad y transparencia, lo anterior se asemeja a la investigación de Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), quienes determinaron la relación de las variables en estudio, se aprecia mucho más en la dimensión de servicios básicos donde se imparte las sesiones de clases, como la mejora de aulas, carpetas y dispositivos. Manifestando, en la dimensión desarrollo personal de los aprendices existe complacencia, estos valores permitirán a la institución mejorar la calidad educativa, esto se reafirma a lo manifestado por Orozco (2019), quien expresa con relación a la relevancia de que todos los estudiantes, sin distinción, puedan acceder a los recursos y ayudas que se necesiten. Cuando todos tengan las mismas oportunidades, sin exclusión de ninguna índole, se podrá dialogar de equidad en la educación, esto permitirá que la institución logre un actual sin discriminación de género.

En referencia a la quinta hipótesis específica, se estableció que existe relación significativa entre satisfacción del estudiante y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales lo anteriormente expresado se asemeja a la investigación de Pecina (2019), quien concluyo que para las organizaciones superiores de alto nivel se debe priorizar todos los componentes involucrados por las diferentes etapas, para ofrecer una calidad educativa, esto mejorará el mejor posicionamiento de la Universidad pública, logrando continuidad de los estudiantes, también Leyva, Lezama y Vargas (2019), concluyeron en la investigación que existe una alta significancia estadística en las variables, lo que permite afirmar que el servicio brindado de calidad por parte de la institución refleja una alta aceptación por parte de las estudiantes involucradas en el estudio, lo cual redundará en un mejor posicionamiento de la institución ofreciendo a la sociedad una institución que se involucra en estándares de calidad, esto se reafirma a lo manifestado por García y Cabello (2019), quienes manifestaron que el concepto tiene relación con la adaptación de la educación a toda la población. Se tiene que considerar a los estratos más restringidos de la sociedad, también a los estudiantes con diferentes habilidades y expectativas. La enseñanza

se debe basar en la flexibilidad y la contextualización de las necesidades e intereses de cada comunidad educativa, enfocándose en su autonomía y autogobierno.

En cuanto a la investigación, esta se realizó, bajo limitaciones tales como una total incertidumbre por el temor del rebrote de la pandemia del Covid 19, lo cual no permitió que se actuara con una adecuada libertad, limitando parcialmente la recolección de información y aplicación de instrumentos, se tuvo como una gran fortaleza la predisposición del personal y el dominio de las herramientas informáticas, lo cual sirvió para comunicarse con las autoridades y estudiantes del instituto superior tecnológico Publico “Sullana”, que en todo momento mostraron un apoyo en la investigación.

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que:

**Primera:** De acuerdo al objetivo general planteado en la investigación se concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción del estudiante y la calidad educativa en el Instituto Superior Tecnológico Sullana 2023, ya que presenta una correlación directa ( $r = 0,784$ ) y una significación bilateral  $0,000 < 0,05$ , lo cual permite afirmar que la calidad educativa tiene relación con la satisfacción de los estudiantes.

**Segunda:** Con una significancia bilateral alta de  $r = 0,716$  entre la satisfacción del estudiante y la dimensión eficiencia en los procesos, de ese resultado se afirma que existe relación, esto conlleva a plantear que las eficiencias en los procesos permiten lograr la satisfacción del estudiante.

**Tercera:** Con una significancia bilateral mediana de  $r = 0,595$  entre la satisfacción del estudiante y la dimensión eficacia en los resultados a corto y largo plazo, de ese resultado se afirma que existe relación, esto conlleva a plantear que la eficacia en los resultados a corto y largo plazo, permiten lograr la satisfacción del estudiante.

**Cuarta:** Con una significancia bilateral alta de  $r = 0,665$  entre la satisfacción del estudiante y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas por parte de la institución, de ese resultado se afirma que existe relación, esto conlleva a plantear que la relevancia de las tareas emprendidas por parte de la institución, permiten lograr la satisfacción del estudiante.

**Quinta:** Con una significancia bilateral alta de  $r = 0,697$  entre la satisfacción del estudiante y la dimensión aspectos de equidad y transparencia, de ese resultado se afirma que existe relación, esto conlleva a plantear que los aspectos de equidad y transparencia a largo plazo, permiten lograr la satisfacción del estudiante.

**Sexta:** Con una significancia bilateral mediana de  $r = 0,537$  entre la satisfacción del estudiante y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales, de ese resultado se afirma que existe relación, esto conlleva a plantear que la congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales, permiten lograr la satisfacción del estudiante.

## VI. RECOMENDACIONES

- Con respecto a la satisfacción y calidad del estudiante, se sugiere al director de la institución mantener un adecuado plan de difusión del servicio que brinda, que permita mantener y a la vez mejorar los resultados de la investigación.
- Se recomienda al director de la institución mantener la eficiencia a través de establecer las metodologías, estrategias y técnicas que se utilizan en la institución y se debe capacitar a docentes y hacer conocer a los padres de familia y estudiantes con la finalidad de que estos tengan mayor consciencia sobre la política educativa de la escuela y el acompañamiento que se le hace al estudiante.
- Se recomienda a los docentes estar permanentemente monitoreando la eficacia de los logros a corto y largo plazo realizados por la institución, ya que ello permitirá la retroalimentación a ciertos procesos.
- Se recomienda a los padres de familia que las tareas emprendidas por la institución sean referenciadas a la comunidad educativa, ya que ello permitió establecer canales de comunicación mucho más accesibles.
- Se recomienda al director y docentes priorizar la equidad, sin favorecimiento hacia el género, de tal manera que los estudiantes perciban transparencia en la calidad educativa.
- Se recomienda al director y docentes mantener la congruencia de los procesos a través de la correcta difusión y mantenimiento informado hacia los estudiantes, como a los padres de familia..

## VII. REFERENCIAS

- Araujo, L. (2020). Propiedades psicométricas de las escalas expectativas de resultado, metas y satisfacción académica en estudiantes de un instituto de Trujillo.
- Álvarez Botello, J.; Chaparro, E.; Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 13, núm. 2, 2015, pp. 5-26 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Avilés, O. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en una unidad educativa de Baba - Ecuador, 2022
- Bracho, O.; García, J. & Jiménez, E. (2012). Factores de liderazgo transformacional en contralorías municipales del estado Zulia. Coeptum 3 (2), 127-140
- Canellotto, Adrián ( 2020) artículo revista Hacia nuevos horizontes en las clases universitarias en contextos emergentes. Contribuciones de la Tecnología Educativa <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8240148>
- Carrasco, H. (2021). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una Universidad privada de Piura, Perú
- Delgado, C. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022
- Díaz, I. (2022). Calidad educativa un proceso de formación en la fidelización de los estudiantes en una institución educativa de Trujillo, 2021
- Domínguez, B. (2009). Eficacia y Eficiencia de la Empresa Actual. Temas de gerencia. En Gerencia.com. del sitio web <https://degerencia.com/articulo/eficacia-y-eficiencia-de-laempresa-actual/>
- Florián, C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021
- García, J. y Cabello, M. (2017). La eficacia del proceso productivo. México

- Gómez-Arteta, Indira - Fortunato Escobar-Mamani ( 2021) Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú-  
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1996>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2016). Metodología de la Investigación. México: Editorial Ultra S.A
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011).  
**Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.** Revista Fuente, 2(6), 46-56.  
<http://dspace.uan.mx:8080/xmlui/handle/123456789/1431>
- Leyva, N., Lezama, L. y Vargas, V. (2019). Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de enfermería en una universidad privada de Trujillo, 2019
- Mancilla Martínez, M. A., Ángeles De Jesús, J. C., & Orosco Plat, P. (2019). Satisfacción De Los Estudiantes Universitarios Con Su Educación E Índice De Retención En Uicui. Integración Académica En Psicología, 7(21), 71–81. ISSN: 2007-5588.  
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Manrique, K., & Sánchez, M. (2019). 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 - Dialnet. 16(31), 17–30.  
<https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Martínez, J.; Cardeño, E.; Ramírez, W. & Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. Revista Desarrollo Gerencial, 9 (2), 140-157
- Mayorga, B., Virgen, A., Martínez, A. y Salazar, D. (2020). Prueba Piloto. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Publicación semestral, Vol. 9, No. 17 (2020) 69-70
- Orozco, L. (2019). Retos para la calidad en la educación superior. Universidad Externado de Colombia.
- Pratama, D. (2019). *Satisfaction of Student Academic Services.* Jurnal Ilmiah Sustainable, 2(1), 70–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.32923/KJMP.V2I1.982>

Proyecto Educativo Nacional (2016). Ministerio de Educación, Lima

Ruvalcabar, O. y Roblero, G. (2022). *Student satisfaction with the educative services in a deprived university of the south of Mexico*. Revista Varela, 22(62), 164-173

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

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018). Satisfacción del estudiante con la calidad educativa. México

## ANEXOS

### ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimado estudiante a continuación se presenta un cuestionario el cuál permitirá obtener los datos para la investigación denominada: Calidad educativa y satisfacción del estudiante en el Instituto de Sullana.

Lea en forma detallada los ítems establecidos y responda de manera objetiva marcando con una equis (X), según corresponda.

#### OPCIONES DE RESPUESTA

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

N°	VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Respecto al alumno</b>					
1	¿Hay un buen Trato hacia los estudiantes?					
2	¿Hay disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?					
3	¿El personal orienta de manera adecuada a los estudiantes?					
4	¿Usted cree que se da cumplimiento del contenido del sílabo?					
	<b>Dimensión: Respecto al desarrollo de las asignaturas</b>					
5	¿La sesión de clases se desarrolla de acuerdo al sílabo?					
6	¿Los contenidos impartidos en la sesión de clase son los adecuados?					
7	¿El docente aplica las estrategias adecuadas?					
8	¿Usted considera que hay dominio de la asignatura en los temas a enseñar?					
	<b>Dimensión: Disponibilidad de mobiliario y equipo</b>					
9	¿Usted considera que los salones son apropiados para desarrollar las clases?					
10	¿Las aulas tienen una ventilación adecuada?					
11	¿Usted cree que el mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) son apropiados para el desarrollo de las clases?					
12	¿disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?					
	<b>Dimensión: Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje</b>					
13	¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?					
14	¿Usted cree que se realiza la actualización de la información de textos en Biblioteca?					

15	¿Usted considera que hay actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?					
16	¿Los programas utilizados son los adecuados?					
N°	<b>VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Dimensión: Eficiencia en los procesos</b>					
1	¿Usted cree que podemos ordenar y medir cada proceso?					
2	¿Podemos evaluar cómo se hicieron cada una de las actividades?					
3	¿Creen que los recursos utilizados en el proceso son factor de rendimiento?					
	<b>Dimensión: Eficacia en los resultados de corto y largo plazo</b>					
4	¿Cómo definimos los logros en cada actividad realizada?					
	<b>Dimensión: Relevancia de las tareas emprendidas</b>					
5	¿Podemos indicar cuál de los resultados de cada actividad son relevantes?					
	<b>Dimensión: Aspectos de equidad y transparencia</b>					
6	¿Creen que se pone en práctica la equidad con los diferentes actores?					
7	¿Qué nos asegura que nuestros procesos son seguros y duraderos?					
8	¿Cuál es el compromiso de la educación con la sociedad?					
9	¿Creen la educación será mejor cuando se invierte dinero?					
	<b>Dimensión: Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales</b>					
10	¿Dentro de nuestros procesos podemos aplicar valores referenciales?					
11	¿Con que tipo de personas podemos contar para cada proceso?					
12	¿Qué tipo de bienes tendríamos que nos sirvan de aporte a la sociedad?					

**MUCHAS GRACIAS...**

ANEXO 2: Ficha técnica

<b>Nombre original del instrumento:</b>	CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE
<b>Autores y año:</b>	Original: María Mercedes Coello de Castro Idelbrando Hilde Carreño Rivera 2023.
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la Satisfacción del estudiante en un Instituto Superior Tecnológico.
<b>Usuarios:</b>	Estudiantes del nivel superior No Universitaria del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico, ubicado en Sullana.
<b>Forma de administración o modo de aplicación</b>	Virtual.
<b>Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	El Instrumento posee validez para realizar la investigación, según constancias emitidas por expertos.
<b>Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)</b>	Alfa de Cronbach $\alpha = 0,913$

<b>Nombre original del instrumento:</b>	CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA
<b>Autores y año:</b>	Original: María Mercedes Coello de Castro Idelbrando Hilde Carreño Rivera 2023.
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la Satisfacción del estudiante en un Instituto Superior Tecnológico.
<b>Usuarios:</b>	Estudiantes del nivel superior No Universitaria del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico, ubicado en Sullana.
<b>Forma de administración o modo de aplicación</b>	Virtual.
<b>Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)</b>	El Instrumento posee validez para realizar la investigación, según constancias emitidas por expertos.
<b>Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)</b>	Alfa de Cronbach $\alpha = 0,873$

### ANEXO 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	ITEM
Satisfacción de los estudiantes	Se puede definir como el bienestar que experimentan los estudiantes, ser atendidos en sus necesidades académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para satisfacerlos. Los indicadores para catalogar la calidad educativa son importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico (Garbanzo, 2006), reduce la deserción (Osorio y Pérez, 2010)	Se va referenciar como se va medir o cuantificar la variable, al respecto se utiliza el cuestionario de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), quien propone 16 preguntas, en la escala de Likert de las cuatro dimensiones: Respecto al alumno, respecto al desarrollo de las asignaturas, disponibilidad de mobiliario y equipo, disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto al alumno.</li> <li>Respecto al desarrollo de las asignaturas.</li> <li>Disponibilidad de mobiliario y equipo</li> <li>Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen Trato</li> <li>Personal adecuado y capacidad para dar soluciones.</li> <li>Cumplimiento del contenido de los sílabos.</li> </ul>	1 2,3 4 5,6 7 8 9,10 11 12 13 14 15,16
				Dictado de clases	5,6
				El docente aplica estrategias en la sesión de clases.	7
				Dominio de la asignatura y los temas	8
				Aulas apropiadas	9,10
				Mobiliario	11
				Disponibilidad de Equipo multimedia	12
				Entrega de materiales didácticos	13
				Establecen la pertinencia de la información.	14
				Estar a la vanguardia en las Tics y el soporte informático	15,16
				Determinan el nivel de ejecución del proceso	1
				Establecen el cómo se hicieron las cosas	2
				Evalúan el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.	3
				Mide el logro de los resultados propuestos	4
Factor relevante del objetivo al cual se encuentra asociado.	5				
Equidad de acceso	6				
Permanencia	7				
Compromiso con el servicio público.	8				
<b>CALIDAD EDUCATIVA</b>	Es la reflexión sobre la educación que ha sido la intención de formar ciudadanos íntegros, con un comportamiento ético intachable, para mejorar o contribuir en el sistema de enseñanza y aprendizaje de todos estamentos que participan en el proceso de la educación. Orozco, (2019)	La variable se medirá , a través de la eficiencia en los procesos, la eficacia en los resultados de corto y largo plazos (impacto), la relevancia de las tareas emprendidas y, en algunas ocasiones, los aspectos de equidad y transparencia. Además: la pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales, lo cual permite	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia en los procesos</li> <li>Eficacia en los resultados de corto y largo plazos</li> <li>Relevancia de las tareas emprendidas</li> <li>Aspectos de equidad y transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinan el nivel de ejecución del proceso</li> <li>Establecen el cómo se hicieron las cosas</li> <li>Evalúan el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.</li> <li>Mide el logro de los resultados propuestos</li> <li>Factor relevante del objetivo al cual se encuentra asociado.</li> <li>Equidad de acceso</li> <li>Permanencia</li> <li>Compromiso con el servicio público.</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7 8

---

denominar una educación de calidad.		Resultados en relación al dinero invertido.	9
ANUIES (2006)		Capaces de dar referencias	10
	Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales.	Clasificaciones de persona	11
		Bienes y sociedad en concreto.	12

---

ANEXO 4: Carta de presentación



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Trujillo, 26 de julio de 2023

**CARTA DE PRESENTACION N° 0296-2023/UCT-EPG-D**

**Mg. Cipiriano Virgilio Huamán Ramos:**  
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SULLANA

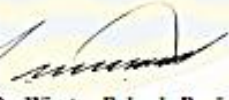
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" y, a la vez, presentarle a **María Mercedes Coello de Castro**, identificada con DNI N° 02875114, y a **Ildebrando Hilde Carreño Rivera**, identificado con DNI N° 03648865, alumnos del Programa de Maestría en Gestión y Calidad en Educación Superior, de nuestra casa superior de estudios, quienes vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SULLANA 2023.**

Presento a usted a los mencionados maestrandos para que puedan realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su entidad.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



  
**Dr. Winston Rolando Renño Portal**  
Director de la Escuela de Posgrado  
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

**DISTRIBUCIÓN**  
Interesados, archivo EPG  
WRRP:maj

ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN**

Yo Cipriano Virgilio Huamán Ramos,

*(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)*

identificado con DNI 31620442 en mi calidad de director general

*(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso*

*de datos)*

*(Nombre del área de la empresa)*

**de la institución Instituto de educación superior tecnológico publico Sullana**

*(Nombre de la empresa)*

con R.U.C N°141460910 ubicada en la ciudad de SULLANA

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al /la/s Sr(a/es) Idelbrando Hilde Carreño Rivera, Identificado con DNI 03648865, María Mercedes Coello de Castro, Identificada con DNI 02875114

*(Nombre completo del o los estudiantes)*

del Programa de Maestría en Gestión y Calidad en educación superior (indicar el nombre del programa), para que utilice la siguiente información de la empresa:

Programa de Mecatrónica Automotriz


*(Detallar la información a entregar)*

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Informe estadístico,  Trabajo de Investigación,  Tesis para optar el grado académico de Maestro/ Doctor.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa o  
 Mencionar el nombre de la empresa.

  
Ing. Mg. Sr. Cipriano Virgilio Huamán Ramos  
DIRECTOR GENERAL  
I.E.S.T.P. SULLANA

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 31620442

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Estudiante  
DNI: 03648865

  
Firma del Estudiante  
DNI: 02875114

ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad)

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo *Andrés Alejandro Ayala Mendoza*....., DNI *74881377*.....

Manifiesto haber contestado las preguntas de esta encuesta, con el fin de obtener los datos para la investigación denominada: Calidad educativa y satisfacción del estudiante en el Instituto de Sullana.

**OPCIONES DE RESPUESTA**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo							
1	2	3	4	5							
<b>N VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>											
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>					
<b>Dimensión: Respetto al alumno</b>											
1	¿Hay un buen Trato hacia los estudiantes?										X
2	¿Hay disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?										X
3	¿El personal orienta de manera adecuada a los estudiantes?										X
4	¿Usted cree que se da cumplimiento del contenido del silabo?								X		
<b>Dimensión: Respetto al desarrollo de las asignaturas</b>											
5	¿La sesión de clases se desarrolla de acuerdo al silabo?								X		
6	¿Los contenidos impartidos en la sesión de clase son los adecuados?								X		
7	¿El docente aplica las estrategias adecuadas?								X		
8	¿Usted considera que hay dominio de la asignatura en los temas a enseñar?								X		
<b>Dimensión: Disponibilidad de mobiliario y equipo</b>											
9	¿Usted considera que los salones son apropiados para desarrollar las clases?							X			
10	¿Las aulas tienen una ventilación adecuada?							X			
11	¿Usted cree que el mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) son apropiados para el desarrollo de las clases?								X		
12	¿disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?								X		
<b>Dimensión: Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje</b>											
13	¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?							X			
14	¿Usted cree que se realiza la actualización de la información de textos en Biblioteca?							X			
15	¿Usted considera que hay actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?							X			
16	¿Los programas utilizados son los adecuados?								X		

N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	1	2	3	4	5
	Dimensión: Eficiencia en los procesos					
1	¿Usted cree que podemos ordenar y medir cada proceso?			X		
2	¿Podemos evaluar cómo se hicieron cada una de las actividades?			X		
3	¿Creen que los recursos utilizados en el proceso son factor de rendimiento?				X	
	Dimensión: Eficacia en los resultados de corto y largo plazo					
4	¿Cómo definimos los logros en cada actividad realizada?				X	
	Dimensión: Relevancia de las tareas emprendidas					
5	¿Podemos indicar cuál de los resultados de cada actividad son relevantes?			X		
	Dimensión: Aspectos de equidad y transparencia					
6	¿Creen que se pone en práctica la equidad con los diferentes actores?			X		
7	¿Qué nos asegura que nuestros procesos son seguros y duraderos?				X	
8	¿Cuál es el compromiso de la educación con la sociedad?				X	
9	¿Creen la educación será mejor cuando se invierte dinero?					X
	Dimensión: Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales					
10	¿Dentro de nuestros procesos podemos aplicar valores referenciales?				X	
11	¿Con que tipo de personas podemos contar para cada proceso?				X	
12	¿Qué tipo de bienes tendríamos que nos sirvan de aporte a la sociedad?			X		



.....  
FIRMA Y DNI

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Diego Alvin Dices Sotoca....., DNI 72774812.....

Manifiesto haber contestado las preguntas de esta encuesta, con el fin de obtener los datos para la investigación denominada: Calidad educativa y satisfacción del estudiante en el Instituto de Sullana.

### OPCIONES DE RESPUESTA

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	1	2	3	4	5				
<b>N</b>	<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Dimensión: Respecto al alumno</b>								
1	¿Hay un buen Trato hacia los estudiantes?				X				
2	¿Hay disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?							X	
3	¿El personal orienta de manera adecuada a los estudiantes?								X
4	¿Usted cree que se da cumplimiento del contenido del silabo?							X	
	<b>Dimensión: Respecto al desarrollo de las asignaturas</b>								
5	¿La sesión de clases se desarrolla de acuerdo al silabo?							X	
6	¿Los contenidos impartidos en la sesión de clase son los adecuados?							X	
7	¿El docente aplica las estrategias adecuadas?								
8	¿Usted considera que hay dominio de la asignatura en los temas a enseñar?							X	
	<b>Dimensión: Disponibilidad de mobiliario y equipo</b>								
9	¿Usted considera que los salones son apropiados para desarrollar las clases?						X		
10	¿Las aulas tienen una ventilación adecuada?								
11	¿Usted cree que el mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) son apropiados para el desarrollo de las clases?						X		
12	¿disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?						X		
	<b>Dimensión: Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje</b>								
13	¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?							X	
14	¿Usted cree que se realiza la actualización de la información de textos en Biblioteca?						X		
15	¿Usted considera que hay actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?							X	
16	¿Los programas utilizados son los adecuados?							X	

N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	1	2	3	4	5
	Dimensión: Eficiencia en los procesos					
1	¿Usted cree que podemos ordenar y medir cada proceso?			✓		
2	¿Podemos evaluar cómo se hicieron cada una de las actividades?			✓	✓	
3	¿Creen que los recursos utilizados en el proceso son factor de rendimiento?			✓		
	Dimensión: Eficacia en los resultados de corto y largo plazo					
4	¿Cómo definimos los logros en cada actividad realizada?				✓	
	Dimensión: Relevancia de las tareas emprendidas					
5	¿Podemos indicar cuál de los resultados de cada actividad son relevantes?			✓		
	Dimensión: Aspectos de equidad y transparencia					
6	¿Creen que se pone en práctica la equidad con los diferentes actores?			✓		
7	¿Qué nos asegura que nuestros procesos son seguros y duraderos?				✓	
8	¿Cuál es el compromiso de la educación con la sociedad?				✓	
9	¿Creen la educación será mejor cuando se invierte dinero?					✓
	Dimensión: Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales					
10	¿Dentro de nuestros procesos podemos aplicar valores referenciales?				✓	
11	¿Con que tipo de personas podemos contar para cada proceso?			✓		
12	¿Qué tipo de bienes tendríamos que nos sirvan de aporte a la sociedad?			✓		

  
 .....  
**FIRMA Y DNI**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Manuel Vicente Seminario Berrú....., DNI 7.5505605.....

Manifiesto haber contestado las preguntas de esta encuesta, con el fin de obtener los datos para la investigación denominada: Calidad educativa y satisfacción del estudiante en el Instituto de Sullana.

### OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo Ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
1		2		3		4		5		
N	VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE					1	2	3	4	5
Dimensión: Respecto al alumno										
1	¿Hay un buen Trato hacia los estudiantes?									✓
2	¿Hay disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?								✓	
3	¿El personal orienta de manera adecuada a los estudiantes?								✓	
4	¿Usted cree que se da cumplimiento del contenido del silabo?								✓	
Dimensión: Respecto al desarrollo de las asignaturas										
5	¿La sesión de clases se desarrolla de acuerdo al silabo?									✓
6	¿Los contenidos impartidos en la sesión de clase son los adecuados?								✓	✓
7	¿El docente aplica las estrategias adecuadas?								✓	
8	¿Usted considera que hay dominio de la asignatura en los temas a enseñar?									✓
Dimensión: Disponibilidad de mobiliario y equipo										
9	¿Usted considera que los salones son apropiados para desarrollar las clases?							✓		
10	¿Las aulas tienen una ventilación adecuada?								✓	
11	¿Usted cree que el mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) son apropiados para el desarrollo de las clases?								✓	
12	¿disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?								✓	
Dimensión: Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje										
13	¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?								✓	
14	¿Usted cree que se realiza la actualización de la información de textos en Biblioteca?							✓		
15	¿Usted considera que hay actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?								✓	
16	¿Los programas utilizados son los adecuados?							✓		

N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	1	2	3	4	5
	Dimensión: Eficiencia en los procesos					
1	¿Usted cree que podemos ordenar y medir cada proceso?			✓		
2	¿Podemos evaluar cómo se hicieron cada una de las actividades?			✓		
3	¿Creen que los recursos utilizados en el proceso son factor de rendimiento?			✓		
	Dimensión: Eficacia en los resultados de corto y largo plazo					
4	¿Cómo definimos los logros en cada actividad realizada?				✓	
	Dimensión: Relevancia de las tareas emprendidas					
5	¿Podemos indicar cuál de los resultados de cada actividad son relevantes?				✓	
	Dimensión: Aspectos de equidad y transparencia					
6	¿Creen que se pone en práctica la equidad con los diferentes actores?			✓		
7	¿Qué nos asegura que nuestros procesos son seguros y duraderos?			✓		
8	¿Cuál es el compromiso de la educación con la sociedad?				✓	
9	¿Creen la educación será mejor cuando se invierte dinero?					✓
	Dimensión: Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales					
10	¿Dentro de nuestros procesos podemos aplicar valores referenciales?			✓		
11	¿Con que tipo de personas podemos contar para cada proceso?				✓	
12	¿Qué tipo de bienes tendríamos que nos sirvan de aporte a la sociedad?				✓	

  
 MCI A DNI: 76505605  
 .....  
 FIRMA Y DNI

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Edis Fabian Sanchez Queda....., DNI 74773729.....

Manifiesto haber contestado las preguntas de esta encuesta, con el fin de obtener los datos para la investigación denominada: Calidad educativa y satisfacción del estudiante en el Instituto de Sullana.

### OPCIONES DE RESPUESTA

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
<b>N</b>	<b>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>				<b>1 2 3 4 5</b>
	<b>Dimensión: Respetto al alumno</b>				
1	¿Hay un buen Trato hacia los estudiantes?				/
2	¿Hay disposición del personal para solucionar las consultas de los alumnos?				/
3	¿El personal orienta de manera adecuada a los estudiantes?				/
4	¿Usted cree que se da cumplimiento del contenido del sílabo?				/
	<b>Dimensión: Respetto al desarrollo de las asignaturas</b>				
5	¿La sesión de clases se desarrolla de acuerdo al sílabo?				/
6	¿Los contenidos impartidos en la sesión de clase son los adecuados?				/
7	¿El docente aplica las estrategias adecuadas?				/
8	¿Usted considera que hay dominio de la asignatura en los temas a enseñar?				/
	<b>Dimensión: Disponibilidad de mobiliario y equipo</b>				
9	¿Usted considera que los salones son apropiados para desarrollar las clases?				/
10	¿Las aulas tienen una ventilación adecuada?				/
11	¿Usted cree que el mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) son apropiados para el desarrollo de las clases?				/
12	¿disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases?				/
	<b>Dimensión: Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje</b>				
13	¿Entrega de materiales didácticos a los alumnos (folletos, compendios, etc.)?				/
14	¿Usted cree que se realiza la actualización de la información de textos en Biblioteca?				/
15	¿Usted considera que hay actualización en las Tics y el soporte informático de hardware?				/
16	¿Los programas utilizados son los adecuados?				/

N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	1	2	3	4	5
	Dimensión: Eficiencia en los procesos					
1	¿Usted cree que podemos ordenar y medir cada proceso?			/		
2	¿Podemos evaluar cómo se hicieron cada una de las actividades?			/		
3	¿Creen que los recursos utilizados en el proceso son factor de rendimiento?			/		
	Dimensión: Eficacia en los resultados de corto y largo plazo					
4	¿Cómo definimos los logros en cada actividad realizada?				/	
	Dimensión: Relevancia de las tareas emprendidas					
5	¿Podemos indicar cuál de los resultados de cada actividad son relevantes?				/	
	Dimensión: Aspectos de equidad y transparencia					
6	¿Creen que se pone en práctica la equidad con los diferentes actores?			/		
7	¿Qué nos asegura que nuestros procesos son seguros y duraderos?				/	
8	¿Cuál es el compromiso de la educación con la sociedad?			/		
9	¿Creen la educación será mejor cuando se invierte dinero?					/
	Dimensión: Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales					
10	¿Dentro de nuestros procesos podemos aplicar valores referenciales?				/	
11	¿Con que tipo de personas podemos contar para cada proceso?			/		
12	¿Qué tipo de bienes tendríamos que nos sirvan de aporte a la sociedad?				/	

  
 .....  
**FIRMA Y DNI**



N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA	1	2	3	4	5
	Dimensión: Eficiencia en los procesos					
1	¿Usted cree que podemos ordenar y medir cada proceso?				•	
2	¿Podemos evaluar cómo se hicieron cada una de las actividades?			•		
3	¿Creen que los recursos utilizados en el proceso son factor de rendimiento?			•		
	Dimensión: Eficacia en los resultados de corto y largo plazo					
4	¿Cómo definimos los logros en cada actividad realizada?			•		
	Dimensión: Relevancia de las tareas emprendidas					
5	¿Podemos indicar cuál de los resultados de cada actividad son relevantes?			•		
	Dimensión: Aspectos de equidad y transparencia					
6	¿Creen que se pone en práctica la equidad con los diferentes actores?			•		
7	¿Qué nos asegura que nuestros procesos son seguros y duraderos?				•	
8	¿Cuál es el compromiso de la educación con la sociedad?			•		
9	¿Creen la educación será mejor cuando se invierte dinero?				•	
	Dimensión: Pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales					
10	¿Dentro de nuestros procesos podemos aplicar valores referenciales?				•	
11	¿Con que tipo de personas podemos contar para cada proceso?			•		
12	¿Qué tipo de bienes tendríamos que nos sirvan de aporte a la sociedad?				•	

  
 .....  
**FIRMA Y DNI**

ANEXO 7: Matriz de consistencia

<b>TITULO: Calidad educativa y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana.</b>				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?</p>	<p><b>VARIABLES:</b></p> <p><b>Variable 1</b></p> <p>Satisfacción de los estudiantes</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad Educativa</p> <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi:</p> <p>Existe relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>Existe relación entre la satisfacción y la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y la calidad educativa de los estudiantes en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación la satisfacción y entre la dimensión eficiencia en los procesos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Variable 1</b></p> <p>Satisfacción de los estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respecto al alumno.</li> <li>✓ Respecto al desarrollo de las asignaturas.</li> <li>✓ Disponibilidad de mobiliario y equipo.</li> <li>✓ Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad Educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia en los procesos</li> <li>✓ Eficacia en los resultados de corto y largo plazos</li> <li>✓ Relevancia de las tareas emprendidas</li> <li>✓ Aspectos de equidad y transparencia.</li> <li>✓ Pertinencia entre procesos</li> <li>✓ Resultados y demandas sociales.</li> <li>✓ ANUIES (2006)</li> </ul>	<p><b>Metodología:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de investigación aplicada</li> <li>✓ Correlacional</li> <li>✓ Diseño de investigación no experimental</li> <li>✓ Unidad de Análisis estudiante de la carrera Mecatrónica automotriz</li> <li>✓ Satisfacción de los estudiantes con la calidad educativa, en el Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.</li> </ul> <p><b>Población Total:</b></p> <p>585 estudiantes del I.E.S.T.P. Sullana 2022, distribuidos en ocho programas.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>Se tomará un promedio de 75 alumnos del programa de mecánica automotriz</b></p> <p>(X) calidad educativa</p> <p>(Y) satisfacción de estudiantes</p> <p>01 : Evaluación de la satisfacción de los alumnos R : La "R" hace mención a la relación entre ambas variables.</p> <p>02 : Evaluación de la calidad de la Educación</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?</p>	<p>Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.</p> <p>Existe relación entre satisfacción y la dimensión eficacia en los resultados de corto y largo plazo de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico</p>	<p>Determinar la relación entre la satisfacción y la dimensión pertinencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?</p>	<p>Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023</p> <p>Existe relación entre la satisfacción y la dimensión relevancia de las tareas emprendidas y servicios educativos de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre satisfacción y la dimensión congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023?</p>	<p>Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos de equidad y transparencia de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023.</p> <p>Existe relación entre satisfacción y la dimensión</p>			

	congruencia entre procesos, resultados y demandas sociales de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público Sullana, de la ciudad de Sullana 2023			
--	--	--	--	--

ANEXO 8: Validación de instrumentos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, León Baltazar Ancajima Cornejo, con DNI N° 03572553, de profesión Ingeniero, grado académico Magister, con código de colegiatura CIP 42419 labor que ejerzo actualmente como Coordinador del Programa Mestrónica, en la Institución I.E.S.T.P. "Sullana".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Encuesta, cuyo propósito es medir la Satisfacción del Estudiante/Calidad, a los efectos de su aplicación a (estudiantes) del I.S.T.P. "SULLANA".

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) No adecuado ( )

Trujillo, a los 02 días del mes de Marzo del 2023.

Apellidos y nombres: Ancajima Cornejo León Baltazar DNI: 03572553 Firma: 

Ing. Mg. León Baltazar Ancajima Cornejo  
COORDINADOR DEL PROGRAMA MESTRÓNICA  
I.E.S.T.P. "SULLANA"

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, Carlos Martín Casariego Neyra, con DNI N° 02650162, de profesión Ingeniero, grado académico Doctor en Ciencias de la Educación, con código de colegiatura CIP 81758, labor que ejerzo actualmente como Docente de Investigación, en la Institución Escuela Superior Sencico Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario cuyo propósito es medir La satisfacción de los estudiantes, a los efectos de su aplicación a (estudiantes) de Mecánica automotriz del IESTP-Sullana.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.		x			
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.		x			
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

**Apreciación total: 18**

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 02 días del mes de marzo del 2023

Apellidos y nombres: Carlos Martín Casariego Neyra DNI: 02650162, Firma:



**D<sup>r</sup>. Carlos Martín Casariego Neyra**  
Docente de Investigación en la Institución  
Escuela Superior Sencico Piura

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, DELVA PILISA CORREA HUSNAPÉ, con DNI N° 40421400, de profesión DOCENTE, grado académico MAESTER, con código de colegiatura 0507125, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la Institución I ESTP SULLANA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y CALIDAD, cuyo propósito es medir LA CALIDAD EDUCATIVA, a los efectos de su aplicación a (estudiantes) de MECATRÓNICA AUTOMOTRIZ.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado ( )

Trujillo, a los 02 días del mes de MARZO del 2023.

Apellidos y nombres: CORREA HUSNAPÉ, DELVA PILISA DNI: 40421400

Firma:   
Lic. Mg. Delva Pilisa Correa Husnapé  
DOCENTE ESTP SULLANA

## ANEXO 9: Imagen del porcentaje de Turnitin

### SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO SULLANA 2023

#### ORIGINALITY REPORT

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>www.cienciayeducacion.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>es.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>docplayer.es</b> Internet Source	<b>1%</b>