

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA ANTONIO BRACK EGG DE OXAPAMPA, 2023

por Roger Franz Echevarría Chávez

Fecha de entrega: 08-ago-2023 11:30p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2143391448

Nombre del archivo: TURNITIN_TESIS_ROGER_ECHEVARRIA.docx (1.16M)

Total de palabras: 10084

Total de caracteres: 55127



I. INTRODUCCIÓN

Las naciones en el mundo se han desarrollado teniendo como base fundamental a la educación, podemos remitirnos a las épocas antiguas en donde la educación era fundamental para emplear diversas estrategias de guerra y poder tener éxito en las batallas y así conquistar otras tierras y naciones, pero ¿quiénes eran los poseedores de esos éxitos?, precisamente eran aquellas naciones que tenían una buena instrucción en estrategias y por ende esta reflejaba en la satisfacción de su pueblo.

En estos tiempos cuando hablamos de calidad y específicamente en el ámbito educativo se sobreentiende que nos referimos al cumplimiento de ciertos estándares de calidad educativa, en donde podemos mencionar que a mayor calidad educativa, mayor o mejor será la satisfacción del alumno, en donde se da cumplimiento al lograr competencias aplicando ciertas metodologías óptimas y adecuadas.

En el mundo el desarrollo de las naciones depende mucho de cuanta calidad en educación estas ofrecen, y de ahí el grado de satisfacción que estas pudieran tener. Pero también podemos mencionar la alta tasa de problemas de aprendizaje, y que debemos darle una mirada con mucha atención en lo que respecta a la calidad educativa, y más aún bajo la incrementación a causa del Covid-19 por lo que muchas escuelas tuvieron que cerrar.

A nivel nacional, la educación técnica está pasando por diversos problemas y eso hace que no se pueda lograr establecer una ansiada calidad y básicamente problemáticas y retos que son: la divergencia que existe entre demanda laboral y oferta educativa, escasos docentes técnicos y la poca regulación que existen de los programas técnicos que a veces no cumplen con los requisitos mínimos de calidad. En ese sentido, podemos mencionar también que en nuestro país solo el 30% de los estudiantes que culminan la educación básica regular se matriculan en un programa de estudios superiores y de estos solo entre el 20% al 30% elige una carrera técnica, cuando en el Perú se necesita de casi 300 mil trabajadores técnico anuales y solo se atiende a 100 mil, teniendo un déficit de 200 mil técnicos que son contratados del exterior, y todo por no darle la suficiente atención a esta modalidad educativa.

En este contexto y conociendo el panorama global, en el ámbito local e institucional la realidad es muy similar respecto a la calidad y por su puesto a la satisfacción de nuestros clientes que en este caso son nuestros estudiantes, es por eso que al igual que las universidades e institutos, los C.E.T.PRO's también pasaremos por el proceso de licenciamiento y para lograrlo es necesario conocer nuestra realidad con respecto al servicio de calidad que ofrecemos y el nivel satisfactorio de nuestros estudiantes y estar listos y atentos para mitigar las falencias en función a los lineamientos para el licenciamiento que el ministerio de educación emane.

En ese marco de la realidad problemática descrita, se plantearon las siguientes interrogantes: ²¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los ¹estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023?, del mismo modo se esbozaron las siguientes preguntas específicas: ³¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes ²del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023?, ²¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes ³del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack , Oxapampa, 2023?, ²¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes ²del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack , Oxapampa, 2023?, ²¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los ²estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack , Oxapampa, 2023? y ²¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los ²estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack , Oxapampa, 2023?.

La presente investigación tiene por finalidad conocer la problemática, entenderla y conocer la situación académica y administrativa en que se encuentra el C.E.T.PRO “Antonio Brack Egg” y plantear alternativas de solución, en ese sentido, la presente investigación pretende estudiar sobre la calidad educativa y su influencia con la satisfacción del estudiantado del CETPRO “Antonio Brack Egg”, con el objetivo de plantear nuevas tareas, investigaciones o proyectos de innovación y mejorar la calidad del servicio y que esto se pueda reflejar en cumplir los requisitos mínimos de calidad con miras al proceso de licenciamiento. En ese sentido, dicho estudio es de mucha relevancia ya que permite conocer en qué situación se encuentra el personal, la administración y la infraestructura y que estos puedan mejorarse o subsanarse, de tal modo que se pueda ofrecer el servicio educativo, pero

de calidad y que los estudiantes se encuentren satisfechos con lo que ofrece la institución. En el plano teórico, nos permitirá conocer sobre la calidad en el ámbito educativo del alumnado del CETPRO “Antonio Brack Egg”. El principal objetivo y beneficio de esta investigación, es el aporte que se hará al personal directivo, administrativo y estudiantes quienes integran el CETPRO “Antonio Brack Egg”, ya que proporcionará un bagaje de información referencial y que esta a su vez servirá para la indagación de elementos de solución para ²² la mejora de la calidad educativa y por ende se vea reflejado en la satisfacción estudiantil. Finalmente, desde el panorama práctico servirá como una herramienta para el CETPRO “Antonio Brack Egg”, para sugerirles y orientarles sobre las metodologías, técnicas y formas de ³ brindar un servicio de calidad y que los estudiantes estén satisfechos sobre el servicio que se les brinda.

² Del mismo modo se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación ¹ que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023. De igual manera se plantearon los siguientes objetivos específicos: comprobar ⁶ la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, comprobar ⁶ la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, comprobar ⁶ la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, comprobar ⁶ la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023 y comprobar ⁶ la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023.

Para desarrollar el presente trabajo se inició con la indagación de estudios realizados por otros investigadores, el cual sirvió de antecedente, puesto que son trabajos similares a la que se trabajó.

En el panorama internacional tenemos a Mancilla et al. (2019), quienes mencionan en su estudio titulado *Satisfacción en los alumnos universitarios en su educación y coeficiente de retención en UICUI*. Universidad de Ixtlahuaca C.U.I. Cuyo propósito general

es identificar ¹ el grado de satisfacción de los universitarios con su educación e índice de retención. Se desarrolló el tipo de estudio cuantitativo-correlacional, no experimental, con de diseño de corte transeccional. Se trabajó con un universo de 6 949 alumnos y una muestra aleatoria 1880 alumnos. El instrumento empleado fue el SEUE para poder identificar el nivel de agrado de los universitarios en su educación. Concluyeron que la satisfacción de los alumnos muestra ¹⁵ un alto nivel de satisfacción con el proceso de aprendizaje, ya que, están completamente satisfechos en cómo se organizó las actividades y los recursos en la I.E. Por lo demás, están relativamente satisfechos y a la altura de las expectativas de estas personas.

Para Piralova et al. (2021) con su artículo intitulado Calidad y competitividad del servicio educativo en la vista del estudiante: problemas y perspectivas. Universidad Estatal Paulista Julio de Mesquita Filho Brasil. Dicha investigación tuvo el propósito de conocer la calificación con respecto a la calidad de la educación recibido por los graduados universitarios. Se empleó un método de investigación utilizando el cuestionario para la recolección de la data con respecto a los servicios educativos de calidad que se les otorga. Dicho estudio se realizó con una muestra representativa de egresados universitarios de Rusia. Los autores llegaron a concluir que el principal problema que los estudiantes consideran es la enseñanza insatisfactoria en algunos sujetos 37%. Además, los graduados no estaban satisfechos con la organización del proceso educativo (13%) y las condiciones de vida en el albergue (23%), los graduados notaron también altos precios en el comedor y cafetería de estudiantes (25%). Un problema importante del postgraduado fue el empleo en la especialidad para los encuestados (41%).

Por otro lado, Marcano y Uribe (2022), en su estudio titulado *Satisfacción escolar como un indicador en la educación de calidad*. Tuvo como propósito primordial determinar el nivel de satisfacción en los alumnos del curso de nivelación, en modo presencial, que muestran interés en las carreras Educación Inicial y Básica ²³ de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador 2019-2 con relación a las condicionantes institucionales y las labores sustantivas de la educación superior. El método investigativo empleado fue de alcance exploratorio de corte transeccional y un diseño no experimenta con un análisis cualitativo de los resultados. ²⁵ Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de la data por medio de la plataforma Google Forms, con opciones de respuestas dicotómicas y múltiples para caracterizar la muestra. A si mismo se empleó la escala tipo Likert para

conocer el nivel de satisfacción. Su muestra fue conformada por 72 alumnos del curso preuniversitario, de las carreras Educación Inicial y Educación Básica. Los resultados indicaron que los estudiantes encuestados se encontraron conformes en el desempeño de las prácticas cognitivas y el proceso de construcción. A su vez con la integración de métodos novedosos de evaluación, el salón invertido, talleres, debates y seminarios se percibieron de manera excelente. En segundo lugar, los puntos más satisfactorios fueron el contenido del plan de estudios, la realización de materias culturales, diversidad cultural, factores que mejoran el desenvolvimiento personal de los aspirantes contribuyendo al sentido de pertenencia, de tal modo, la cultura es vista como una fuente artística para la formalización de conocimientos nuevos. Por otro lado, las condiciones educativas respecto al mantenimiento y equipamiento fueron percibidos como elementos a mejorar, como también implementar espacios de debate y reflexión.

¹ En el ámbito nacional tenemos investigaciones como la de Guerra (2022) con su tesis *Calidad en el servicio de educación y la satisfacción escolar en una I.E de San Juan de Lurigancho 2021*, UCV, con su propósito principal analizar la incidencia de calidad en el servicio educacional con la satisfacción escolar, empleando un estudio ⁸ de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de método hipotético y descriptivo, con alcance transversal y de nivel correlacional. Con una población muestral integrada por 139 estudiantes. Se empleó la encuesta como instrumento de recolección para ambas variables, con un valor de 0.89 y de 0.942 de confiabilidad de Alfa de Cronbach. En dicha investigación se concluye hubo una correlación positiva directa con un nivel alto ($\rho = ,705$) con una significancia de $p = 0,01$ entre la calidad en el servicio de la educación y la satisfacción, asimismo dicha satisfacción varía en un 62,2%, determinando una estrecha relación con esta investigación.

¹⁰ Del mismo modo, Fernández y Torres (2020), en su tesis titulada *Percepción de la satisfacción y el servicio de calidad del alumnado del Instituto educativo Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea”, Cajamarca, 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. Cuyo objetivo permitió identificar la influencia entre el servicio de calidad y el agrado del alumnado del séptimo ciclo. Se empleó un tipo de investigación no experimental básica, ¹¹ cuantitativo de alcance correlacional, diseño no experimental, de temporalidad transversal y con un método hipotético deductivo. Los estudiantes del séptimo ciclo conformaron la población de estudio, obteniendo una muestra de 62 estudiantes de las

6 carreras entre el sexo masculino y femenino. Para poder recolectar la información de las variables en estudio se empleó el instrumento del cuestionario. Se concluyó que, precede una correlación muy fuerte de manera positiva ($r = 0,796$) de la percepción del servicio de calidad y la satisfacción del alumnado del 7^{mo} ciclo en distintas carreras.

De igual manera tenemos a Cueto et al. (2020) en su artículo de investigación titulado, Calificación del servicio de educación de calidad en las I.E.P, cuyo propósito fue analizar el servicio de educación de calidad en las I.E.P del distrito de Chaclacayo, Lima. Se empleó el método cuantitativo y descriptivo de diseño no experimental de naturaleza transversal. Su población fue de 15 II.EE del sector privado, dentro del distrito de Chaclacayo, empleando una muestra de 209 escolares de cinco colegios. Se consideró la aplicación de 3 instrumentos validados por Héctor Mas (2014), referidas a alumnos, profesores y padres de familia. Los autores llegaron a la siguiente conclusión: Los resultados de la evaluación del servicio educacional por maestros, estudiantes y padres de familia, el 24,3% lo perciben como un servicio de calidad alta y el 50,9% de manera regular. Así mismo, el 51,7% de los maestros, el 50,5% del alumnado y el 50,6% de los padres indican percibir lo mismo referidos a la gestión de talento, satisfacción del cliente, planeamiento estratégico, liderazgo educacional, procedimientos educativos, impacto social y recursos.

Por otro lado, Bozzeta y Rojas (2018), realizaron un trabajo de investigación titulada, Servicio de calidad y satisfacción del alumnado del Centro de idiomas en la Universidad Nacional del Callao. Cuyo propósito fue analizar la asociación que existe entre el servicio de calidad y la satisfacción de los estudiantes de Idiomas. Esta investigación corresponde a una aplicada de nivel descriptivo, es correlacional causal. Su población muestral fue de 375 alumnos. Se elaboró un cuestionario de 15 ítems para la variable causal y 10 ítems para la variable afectada considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información. Se concluye que, A.- Los servicios de calidad y la satisfacción de los estudiantes del Centro de Idiomas están relacionados positivamente, es decir que la prestación del servicio de calidad tuvo influencia en la satisfacción del alumnado de manera directa, por lo tanto, la dirección debe capacitar a su docentes y personal administrativo para elevar el grado de competitividad de esta institución o por lo menos mantenerla. B.- Existe asociación entre fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes. Nuestro estudio revela que mientras el servicio

del personal administrativo sea puntual y la solución de problemas administrativos sea efectivo, reflejará positivamente en la satisfacción de los estudiantes.

Y entre los antecedentes regionales tenemos a García (2015) con su estudio, Servicio de calidad educacional y su correlación con el grado de satisfacción en los padres de familia en las II.EE. de la ciudad del Cusco 2015. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, cuyo objetivo fue el de establecer la asociación existente entre el servicio educacional de calidad y la satisfacción que perciben los padres de familia, el estudio tuvo un método de tipo descriptivo y básica, con diseño correlacional. La población fue compuesta por II.EE. de la ciudad del Cusco con una muestra de 15 instituciones educativas. Se empleó el cuestionario mediante como técnica recolección de datos. Se concluyó que, hay una elevada asociación del servicio educacional con la satisfacción percibida por los padres de familia en las I.E.

De igual manera tenemos el trabajo de investigación realizado por Robles (2020), titulado, Correlación entre el trabajo de equipo y servicio de calidad de las II.EE. en Tarma, 2014. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, cuyo propósito es identificar la concordancia entre el trabajo de equipo y servicio de calidad de las I.E. Empleando un estudio del tipo correlacional, de método descriptivo, de nivel correlacional, con diseño descriptivo correlacional. Considerando una población que estuvo conformada por 240 docentes de 17 instituciones educativas empleando una muestra no aleatoria de 54 docentes. Para el recojo de información se empleó las técnicas de análisis documental, observación y la encuesta. Se concluye hubo una correlación positiva de nivel alto $\rho=,702$ entre ambas variables con una significancia de $p=0,000$, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, deduciendo de ese modo que, el trabajo de equipo se relaciona significativamente con el servicio de calidad.

Así mismo, Jiménez (2020). En su investigación Gestión por procesos y los servicios de calidad en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. El ideal fue de establecer si la gestión de procesos incide directamente y de manera significativa en el servicio de calidad. La metodología fue de tipo básica pura, de diseño correlacional no experimental de corte transversal, con un diseño no experimental de corte transversal, de nivel explicativo. La población fue de 7829 personas y una muestra representativa de 275

individuos. Se emplearon instrumentos de encuesta que permitieron recoger la data. Finalmente se concluyó que, hubo una asociación directamente significativa entre la gestión por procesos y la calidad de dichos servicios, así mismo, hubo relación significativa entre la dimensión ejecución y calidad de los servicios, resultados que estuvieron establecidos bajo los parámetros de un 95% de nivel de confianza comprobando la hipótesis de estudio.

Dentro de este apartado de la investigación se abordarán teorías concernientes a las variables de análisis referidos a la calidad en el servicio de educación y la satisfacción del alumnado. Existen muchas teorías las cuales definen a la calidad y a la calidad de un servicio y/o producto en sus diferentes aspectos, entre ellas la parte educativa, con más detalle veamos algunas teorías. Después de realizar una ardua investigación teórica, se pudo estimar de que existen muchas definiciones al respecto de la palabra calidad.

Al respecto, Bernal et al. (2018) nos dice que la calidad esta referida a una o más características de un servicio que nos permiten percibirlo y compararlo con otros servicios parecidos o igual a sus características. Esencialmente un concepto evaluativo, determinar la calidad de algo es examinar sus propiedades y luego expresarlas de una manera que se pueda comparar.

Gonzales y Brea (2006), menciona que la calidad se percibe como un aspecto con limitaciones pocos claras conceptualizando la satisfacción, de tal manera que, el servicio de calidad influye en la percepción del usuario en decidir estar satisfecho o no a través de su experiencia, es decir, lo que tienen en común ambas es la perspectiva del cliente. evaluar los servicios prestados por la organización.

La calidad, para la Real Academia Española (2019), es un conjunto de características congénitas a un fin, que posibilita adjetivar su importancia. Por ello la calidad se relaciona con la percepción del ser humano, el cual tiene la facultad de comparar un servicio con otro.

Del mismo modo, Alcalde (2019) define que la “calidad es algo peculiar en la perspectiva de la humanidad que posibilita al ser humano realizar bien las cosas” (p. 2).

Ahora bien, debemos entender con claridad la definición de calidad del servicio, para Arellano (2017), se utiliza para determinar si un cliente estará satisfecho si obtiene todo lo que espera encontrar y más. Por lo contrario, es el estar satisfecho es determinado por factores de expectativa y como lo perciben, la calidad se cuantificará o definir de manera objetiva, por lo que las organizaciones deben brindar retroalimentación continuamente sobre cómo los clientes perciben su servicio.

Según el enfoque de Lewis y Mitchell, la calidad desde la perspectiva del servicio debe centrarse en satisfacer al cliente en sus necesidades primarias. Asimismo, el sentido de calidad se mide por la incidencia de las apreciaciones previamente suscitadas de algún servicio y la percepción posterior del desempeño alcanzado. (Parasuraman et al., 1985; Lewis & Mitchell, 1990).

Para Pérez et al. (2000) el servicio de calidad en la educación es un aspecto, cuyas situaciones representan combinaciones muy definidas de funcionalidad, eficacia y eficiencia, en gran medida también especializados, suponiendo un nivel óptimo coherente entre factores básicos que componen el sistema.

Es preciso recalcar también la importancia de un servicio de calidad, ya que es una característica que permite desarrollar el dar valor a algo y a la vez diferenciar entre marcas competidoras. Su influencia en una empresa puede hacer o deshacer un servicio, ya que a lo largo de los años la exigencia de los usuarios es cada vez más alta con aquellos que incluyen los mejores y más baratos productos.

Para Morales (2021), las organizaciones se han dado cuenta de que pueden aumentar la productividad y aumentar la competitividad a través de acciones de gestión enfocadas en la calidad del servicio.

Por su parte Duque (2005) menciona que la principal importancia de la empresa en el aseguramiento de la calidad son las cuestiones financieras y organizativas; también algunos factores relacionados con la prestación de servicios, como la persona que es el socio comercial; ambiente, es decir las condiciones en las que trabajas.

La calidad de servicio tiene parámetros característicos que debemos tener en cuenta. En sus investigaciones de Parasuraman et al. (1985) mencionan que las características primordiales en torno a la calidad de servicio son: Ser intangibles, diversas empresas son invisibles porque los servicios que se ofrecen a los consumidores no se pueden tocar ni inspeccionar antes del servicio o la compra, por lo que a menudo es difícil para las organizaciones determinar la opinión del cliente. Ser heterogéneo, las empresas son diferentes porque los resultados esperados a menudo no son los mismos a lo largo del tiempo, ya sean productos, clientes, etc., lo que dificulta garantizar una calidad constante. Ser inseparables, en cualquier servicio, la incidencia entre el cliente y la empresa es una interacción constante que posibilita la evaluación con fin de mejorar y hallar las oportunidades de calidad del cliente antes de la entrega del servicio.

Ahora bien, definamos mejor sobre ¹ la calidad del servicio en la educación. Las instituciones públicas y privadas orientadas a la formación educativa prestan servicios a la sociedad. Personas de todas las edades participan en estas actividades para adquirir una variedad de habilidades que les permitan funcionar de manera efectiva e integrarse en la sociedad. Por lo tanto, los estudiantes son los objetos de servicios más importantes con necesidades específicas, las familias también son objetos de servicios y tienen expectativas específicas de los servicios educativos, mientras que la sociedad como cliente de tercer nivel también tiene necesidades y expectativas específicas.

Espinosa (2019) manifiesta que el servicio educativo de calidad incluye un universo de parámetros por las cuales se puede juzgar el valor de algo. Sin embargo, históricamente, la calidad se ha definido de diferentes maneras, y estas definiciones varían a medida que se mueve de un dominio administrativo a uno pedagógico. Los servicios escolares de calidad en los países en desarrollo se considera una necesidad porque la educación como derecho básico conlleva a las personas a desarrollar una calidad de vida mejor y así contribuir al desarrollo del país. La evaluación del servicio educacional, se expresa como la satisfacción del cliente en comparación con las expectativas del cliente.

Por su parte Senlle y Gutiérrez (2005), manifiestan que, la educación de calidad se da a través de sus servicios lo que significa hacer las cosas bien la primera vez. Si los métodos y sistemas de la autoescuela son suficientes, si se utiliza el sistema de calidad, la

población no soportará las grandes bajas económicas y social que tenemos que soportar ahora.

Un buen número de investigadores toman como referente al modelo SERVQUAL, según Napatipoulou et al. (2018) mencionan que el cuadro modelo más utilizado para medir si el servicio brindado es de calidad según sus formas es el uso del modelo Servqual, que es una herramienta diseñada y construida en varias dimensiones y estas son: La Fiabilidad es el grado en que el conocimiento y las habilidades adquiridas en los servicios prestados que se aplican con eficacia, precisión y confianza. La Capacidad de respuesta, orientada al accionar voluntario y oportuna con el fin de brindar orientación y ayuda al cliente con el propósito de satisfacerlo. La Seguridad, es el grado de confianza que desarrolla el cliente al saber que recibirá apoyo en cualquier dificultad hallada en el camino, la Empatía en donde el comprador detecta que los servicios brindados por parte del personal lo hacen pensando en sus requerimientos generando un sentimiento de comprensión y entendimiento y la Tangibilidad reflejada en los equipos, instalaciones y personal de apoyo y servicio.

Figura 1

Dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



Fuente: Tomado de

<https://i.pinimg.com/564x/d9/c2/b6/d9c2b640c4d8c845e58d1e014e00f2a9.jpg>

Ahora nos toca tener conocimiento sobre los fundamentos teóricos de la Satisfacción del Estudiante. La satisfacción estudiantil se entiende como un tema psicológico de cumplir con las expectativas de un servicio o producto, y en este sentido el desarrollo se basa en el aspecto científico de la psicología, ciencia que estudia el desarrollo psicológico desde otra perspectiva, que es una variable de satisfacción con base científica, lo cual permite medir aspectos psicológicos de manera cuántica y busca establecer la reciprocidad entre cuerpo y mente. Iniciemos con entender el término satisfacción, según la Real Academia Española (2022), satisfacción significa el efecto satisfactorio generado al cliente.

Ahora, la satisfacción en el estudiante se considera un sentimiento de bienestar que desarrollan los estudiantes porque creen que sus expectativas académicas están siendo satisfechas a través de acciones de la organización para satisfacer los requerimientos educativos. (Surdez et al., 2018).

Sobre el mismo tema, Dos Santos (2016) afirma que, es la sensación de bienestar que experimentan los escolares porque entienden que sus esperanzas educativas se están cumpliendo a raíz de trabajo académico de la institución para saciar su déficit educativa.

De acuerdo con Alfaro et al. (2016), la satisfacción de los estudiantes conlleva a factores externos de los estudiantes, estas pueden ser el nivel de ingresos económicos, vivienda, amistades y atención médica.

Según manifiesta Hernández (2011) es el producto del cumplimiento de una aspiración, por lo que también se comprende como el acto satisfactorio de una necesidad o pretensión.

Por otro lado, para Lavado y Chuque (2016) es un estado psicológico que se produce durante el proceso de la compra y el consumo.

La Satisfacción del Estudiante debe tener ciertas características, para Manrique y Sánchez (2019), las características de la satisfacción están relacionadas con la medición de un servicio de calidad prestado, por lo que hablar de satisfacción educativa es hablar de su valoración de los ejercicios prestados por la universidad.

De igual manera según Senlle y Gutiérrez (2005) mencionan que la satisfacción al usuario presenta los siguientes caracteres:

- a. La satisfacción de los estudiantes se basa en los sentimientos y la confianza sobre la calidad del servicio brindador por una entidad.
- b. Los estudiantes o padres de familia tienen diferentes expectativas sobre el servicio prestado por parte de la institución.
- c. La satisfacción del cliente se proporciona desde la perspectiva del usuario y no está relacionada con la implementación de esta actividad.
- d. Después de probar el servicio, los estudiantes o los padres pueden estar más satisfechos que antes.
- e. La satisfacción de los estudiantes o padres a menudo proviene de alguien que ya ha tenido la experiencia.

Del mismo modo debemos tener en consideración algunos aspectos para que el estudiante se sienta satisfecho, que según Senlle y Gutiérrez (2005) enmarcan algunas características que se deben considerar como es el ser honesto, ser cumplido, ser transparente, ser predecible y honrar tu palabra.

Mencionemos también que existen ciertos métodos para medir la satisfacción del estudiante, de acuerdo a lo que refiere Prats (2011), estas son las que probablemente se ajustan para medir a los estudiantes de instituciones educativas que es la encuesta de satisfacción del estudiante. He aquí el método mayormente usado que nos ofrece resultados importantes para conocer qué tan satisfechos están con el servicio que se les ofrece, veamos en la figura 2 algunas acciones que deben realizar:

Figura 2

Acciones que ha realizar para medir la satisfacción del estudiante.

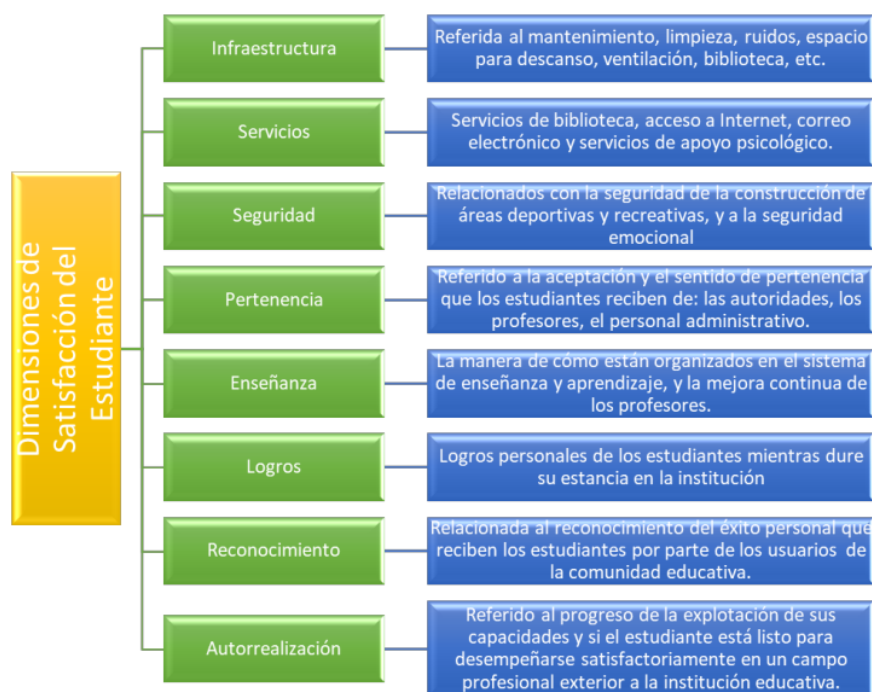


Fuente: Elaborado en base a lo que refiere Prats (2011).

Un aspecto muy importante también son las dimensiones de satisfacción del estudiante, en seguida se ilustra en la figura 3 dichas dimensiones encuadradas según el modelo SEUE (satisfacción del estudiante de educación) elaborado por Gento y Vivas (2003), modificado a la necesidad del CETPRO Antonio Brack Egg.

Figura 3

Dimensiones de satisfacción del estudiante según Osorio y Pérez (2010).



Fuente: Elaborado en según lo planteado por Osorio y Pérez (2010).

Finalizando este apartado, se planteó la siguiente hipótesis general: La calidad del servicio educativo tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, y las hipótesis específicas: La dimensión elementos tangibles tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, la dimensión fiabilidad tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, la dimensión capacidad de respuesta tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, la dimensión seguridad tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023 y la dimensión empatía tiene relación significativa con la satisfacción de

¹ los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023.

Del mismo modo, la Operalización de las variables de investigación se detallan a continuación:

Variable calidad de servicio educativo

Definición conceptual

Al respecto, Bernal et al. (2018) manifiesta que las características de la educación de calidad se refieren a los resultados del proceso educativo de una persona, el cual está determinado por la historia y la sociedad, y se incluye en el paradigma filosófico, pedagógico, psicológico y sociológico que domina la sociedad en la que vive.

Definición operacional

El procedimiento para medir la variable ⁷ Calidad del Servicio Educativo, estuvo constituido por las dimensiones: Seguridad, Elementos tangibles, Fiabilidad, Empatía y Seguridad.

Variable satisfacción de los estudiantes

Definición conceptual

Conforme a lo que expresan Surdez et al. (2018), la satisfacción de los estudiantes se puede percibir como la sensación de bienestar que experimentan los educandos porque creen que sus posibilidades académicas se están cumpliendo como consecuencia de los trabajos académicos de la institución para la satisfacción de sus apetitos educativos.

Definición operacional

La obtención de datos y/o información de ³ la variable 1 (satisfacción de los estudiantes) se materializó a través del cuestionario con adaptación al instrumento SEUE de Gento y Vivas (2003), teniendo en consideración las dimensiones detalladas líneas arriba.

Operacionalización de las variables de estudio

Tabla 1

Operacionalización de las Variables de estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable X CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Fiabilidad (X ₁)	X _{1.1} . Compromiso	Cuestionario
		X _{1.2} . Habilidad para buena atención.	
		X _{1.3} . Ejecución	
		X _{1.4} . Servicio	
	Capacidad de Respuesta (X ₂)	X _{2.1} . Disposición	Modelo SERVQUAL de la calidad de educativa.
		X _{2.2} . Ayudas	
		X _{2.3} . Rapidez y diligencia	
	Seguridad (X ₃)	X _{3.1} . Credibilidad	
		X _{3.2} . Cortesía	
		X _{3.3} . Profesionalismo	
	Empatía (X ₄)	X _{3.3} . Confianza	
		X _{4.1} . Atención individualizada al cliente	
		X _{4.2} . Comunicación	
		X _{4.3} . Acceso	
	Elementos Tangibles (X ₅)	X _{4.3} . Comprensión	
X _{5.1} . Infraestructura			
X _{5.2} . Aspecto personal			
X _{5.3} . Apariencia			
Variable Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Infraestructura (Y ₁)	X _{5.3} . Identificación	Cuestionario
		Y _{1.1} . Mantenimiento y limpieza	
	Servicios (Y ₂)	Y _{1.2} . Condiciones básicas de infraestructura	Modelo SEUE (satisfacción del estudiante de educación)
		Y _{2.1} . Servicios administrativos	
	Seguridad (Y ₃)	Y _{2.2} . Servicios académicos	
		Y _{3.1} . Seguridad: infraestructura y actividades	
	Pertenencia (Y ₄)	Y _{3.2} . Seguridad Emocional	
		Y _{4.1} . Aceptación del personal docente y administrativo	
		Y _{4.2} . Aceptación de compañeros	
		Y _{4.3} . Aceptación en el entorno académico	
	Enseñanza (Y ₅)	Y _{5.1} . Sistema de enseñanza académica	
		Y _{5.2} . Asistencia Educativa	
	Logros (Y ₆)	Y _{6.1} . Conocimientos y resultados	
		Y _{6.2} . Habilidades y destrezas	
	Reconocimiento (Y ₇)	Y _{7.1} . De la Institución	
Y _{7.2} . De los docentes			
Autorrealización (Y ₈)	Y _{8.1} . Empoderamiento		
	Y _{8.2} . Progreso personal		

Fuente: Elaboración propia

II. METODOLOGÍA

¹ 2.1. Enfoque y tipo de investigación

2.1.1. Enfoque de investigación

Su ¹un enfoque fue ²cuantitativo. Según señalan Ñaupas, Palacios y otros (2018), los métodos cuantitativos utilizan la recopilación y el respectivo estudio de los datos obtenidos luego de ser respondidas las ³preguntas de investigación y poder probar la hipótesis.

¹ 2.1.2. Tipo de investigación

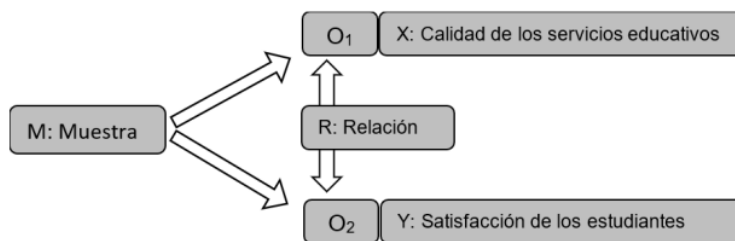
La investigación fue de tipo Aplicada. Según mencionan Sánchez y Reyes (2021), se caracteriza por un interés en utilizar el conocimiento teórico para determinar situaciones específicas y sus consecuencias prácticas resultantes.

¹ 2.1.3. Nivel de la investigación

Respecto al nivel del trabajo de investigación que se realizó es el correlacional, según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el propósito es entender el nivel de sociedad que ocurre entre dos o más concepciones, variables o fenómenos en un determinado escenario.

Figura 4

Nivel de investigación correlacional



Donde:

M : Muestra de estudio

X : Calidad de servicios educativos

Y : Satisfacción de los estudiantes

O₁ : Análisis de Calidad de servicios educativos

O₂ : Análisis de Satisfacción de los estudiantes

R : Posible relación entre las variables

Fuente: Elaboración propia.

11

2.2. Diseño de investigación

El diseño fue No experimental. Para Hernández y Mendoza (2018), investigaciones que se llevan a cabo sin la pretensión de manipular las variables de estudio observando los acontecimientos tal y como se encuentran en su ambiente natural.

Método de investigación

Se utilizó el método Hipotético Deductivo

1

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) menciona que “el grupo universal de personas u objetos con características propias y similares concordantes con una serie de especificaciones” (p. 195). Para el presente estudio el tamaño poblacional fue de 120 alumnos del CETPRO Antonio Brack Egg.

1

2.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018), “la muestra es el pequeño subconjunto extraído de la población a estudiar, de las cuales se obtendrá información, dicha muestra debe ser representativa” (p. 196). En dicho estudio, el tamaño de la muestra estuvo constituido por 93 alumnos del CETPRO Antonio Brack Egg. Dicha muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio probabilístico estratificado calculado mediante la siguiente expresión:

Figura 5

Cálculo del muestreo probabilístico

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = Población = 120

Z = Porcentaje de fiabilidad (95%)

p = Posibilidad de no ocurrencia (50%=0.5)

q = Posibilidad de ocurrencia (50%=0.5)

e = Error muestral (5%)

n = Muestra = 93

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

2.3.3. Muestreo

Debido a que se tuvo a un número mayor de estudiantes a lo establecido en la muestra, se encuestó a 105 estudiantes, lo que se haría más preciso el estudio.

12 2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

2.1.1. Técnicas

Para acopio de la data, se empleó la encuesta como técnica; a quienes se les hizo entrega de forma física de los instrumentos bien estructurados por ítems con la finalidad de acopiar datos de la muestra. “Esta herramienta es orientada a medir de forma valorativa con el fin de diagnosticar los niveles de las variables” (Sánchez, 2019, p. 42).

2.1.2. Instrumentos de recojo de datos

Según Hernández y Mendoza (2018), “Un instrumento de medición óptimo permite medir y registrar adecuadamente características representativas de las variables estudiadas por el investigador” (p. 228).

Se construyó un cuestionario para cada variable, el primero mide la calidad sobre el servicio educativo con 22 preguntas y el segundo mide la satisfacción percibido por el estudiante con 30 preguntas, el cual permitió acopiar datos de 105 alumnos; ambos instrumentos de medición fueron validados mediante juicios por expertos mientras que la confiabilidad se realizó mediante el estadístico Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.956$ (ver Tabla 2) para el instrumento Calidad de servicio educativo y de $\alpha = 0.961$ (ver Tabla 3) para el instrumento Satisfacción del estudiante, ambos superiores a $\alpha > 0.7$, corroborando de esta

manera que los instrumentos son confiables, dichos instrumentos se aplicaron a un grupo similar de alumnos previo al trabajo.

Tabla 2.

Variable 1: Calidad del Servicio Educativo

		Datos del procesamiento	
		N	%
Casos	Válidos	105	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	105	100.0

Fuente: base de datos de la encuesta realizada.

Coefficiente de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Items
.956	22

Tabla 3.

Variable 2: Satisfacción de los Estudiantes.

		Datos del procesamiento	
		N	%
Casos	Válidos	105	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	105	100.0

Fuente: base de datos de la encuesta realizada.

Coefficiente de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de items
.961	30

14 2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

2.5.1. Técnicas de procesamiento de datos

Una vez aplicada los cuestionarios y recolectada toda la información de los 105 estudiantes, se procedió a procesarla mediante el programa ofimático Microsoft Excel 2021 en donde organizaron los datos recolectados en una base de datos agrupados por

dimensiones para un mejor contraste de hipótesis entre la V1 y la V2, así como también las dimensiones de la V1 con la V2.

2.5.2. Análisis de la información

En el análisis de estadística se empleó el software estadístico SPSS versión 26 para luego ser analizada, por medio de Tablas frecuenciales y gráficos de estadísticas con sus respectivas interpretaciones y permiten la discusión y conclusiones en base a ellos.

Luego del procesamiento de datos, se procedió a trasladar todos los datos al software estadístico SPSS versión 26, así mismo se realizó el análisis inferencial a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra fue de 105 estudiantes ($n > 50$), con un valor de significancia inferior a 0.05 ($p < 0.05$) lo que nos permitió trabajar con una prueba no paramétrica de Spearman para corroborar ambas variables en análisis.

2.6. Aspectos éticos en investigación

El presente estudio se desarrolló con todas las exigencias enmarcadas en la Guía de Investigación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, aprobada con RESOLUCIÓN N° 012-2021/UCT-VRI. De la misma manera, la autoría de toda la bibliografía que se consultó fue respetada por lo que se referenció a todos los autores y el carácter ético que implican.

En cuanto al recolección de datos, previamente se solicitó la respectiva autorización a la institución donde se aplicó los instrumentos pertinentes, así mismo se solicitó la autorización a los estudiantes, informándolo sobre lo que se quiere con este trabajo de investigación, y que se cuidará la información que les solicitó a los estudiantes.

López (2019) dice que la ética toma la forma de regular el comportamiento al violar honestamente las normas, estándares o acuerdos existentes, por ejemplo, utilizando procedimientos o estándares que son éticamente objetables, incluso si no están escritos explícitamente en una norma o regla específica.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados.

En el apartado se presenta los resultados de los instrumentos aplicados, considerando las valoraciones de las variables en estudio que son: **Calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes.**

De acuerdo a los objetivos de investigación planteados, en primera instancia se muestra el resultado general de la **Calidad del servicio educativo**, posteriormente se muestra los resultados por dimensiones de la variable **Calidad del servicio educativo**, ya que estos sirven de contraste con la variable 2, y finalmente se muestran los resultados de forma general de la variable 2 (satisfacción estudiantil).

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Tabla 4.

Niveles de la variable **Calidad del servicio educativo** del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Variable 1	f	%
Calidad del servicio educativo		
BAJO	3	2.86
MEDIO	23	21.90
ALTO	79	75.24
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada de la variable 1 a los alumnos del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa.

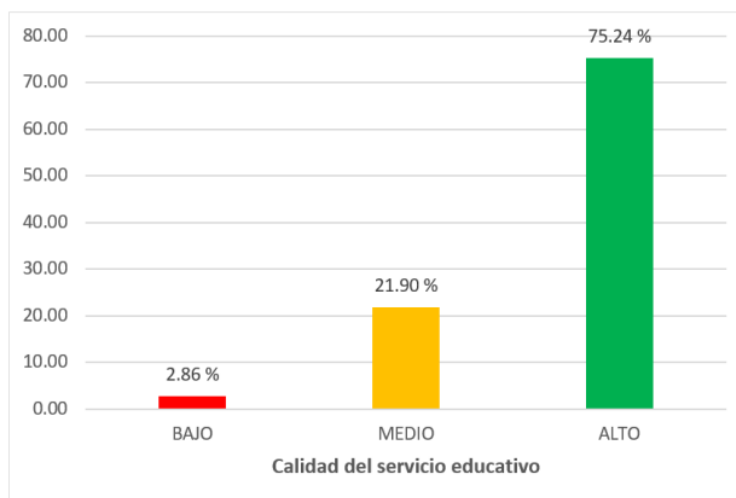


Figura 6. Nivel de calidad del servicio educativo según opinión de los alumnos del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023. **Fuente:** Datos de la tabla 4.

Descripción: Se observa en la tabla 4 con la figura 6, la mayoría de los estudiantes consultados (75.24%) sobre el servicio educativo de calidad brindado en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, tienen una percepción que se ubica en un nivel alto, sin embargo, existe una percepción considerable que se ubica en el nivel medio con un 21.90% y bajo con un 2.86%. De tal modo, el servicio educativo brindado en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa son de nivel alto y medio en aproximadamente un 97.14 % con respecto a la calidad.

Tabla 5.

Niveles de la dimensión Elementos Tangibles de la Calidad del servicio educativo del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Dimensión		
Elementos Tangibles	f	%
BAJO	11	10.48
MEDIO	54	51.43
ALTO	40	38.10
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada sobre la dimensión Elementos Tangibles de la variable 1.

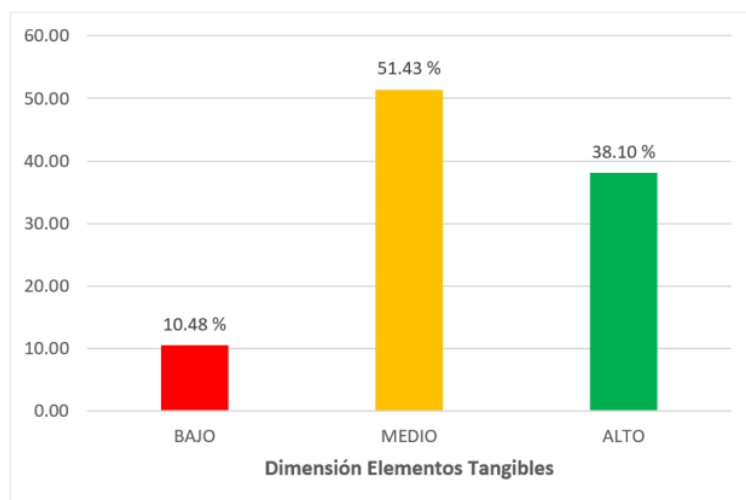


Figura 7. Nivel de la dimensión Elementos Tangibles de la calidad del servicio educativo según opinión del alumnado del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023.
Fuente: Datos de la tabla 5.

Descripción: La tabla 5 y la figura 7, evidencian que el 51.43 % de alumnos tienen una percepción de la dimensión Elementos Tangibles ubicada en el nivel medio, mientras que el 38.10% de estudiantes tienen una percepción en el nivel alto y solo un 10.48% de estudiantes consultados tienen un bajo nivel de percepción. Lo que podemos indicar que en su mayoría de alumnos consultados (89.53%) tiene una percepción medio y alto sobre la dimensión elementos tangibles que se otorga en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Tabla 6.

Niveles de la dimensión Fiabilidad de la Calidad del servicio educativo del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Dimensión	f	%
BAJO	4	3.81
MEDIO	21	20.00
ALTO	80	76.19
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada sobre la dimensión Fiabilidad de la variable 1.

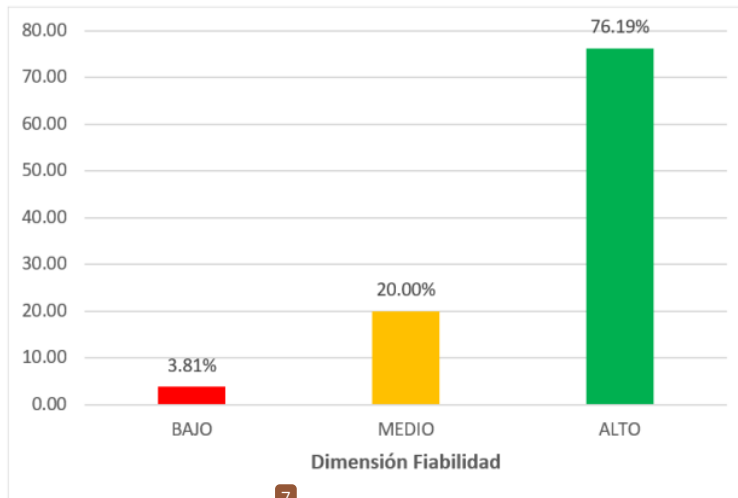


Figura 8. Nivel de la dimensión Fiabilidad de la calidad del servicio educativo según opinión de los alumnos del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023. **Fuente:** Datos de la tabla 6.

Descripción: La tabla 6 y la figura 8, evidenció que el 76.19 % de alumnos tienen una percepción alta con respecto a la dimensión Fiabilidad, mientras que el 20.00% de estudiantes tienen una percepción en el nivel medio y solo un 3.81% de estudiantes consultados tienen una percepción baja. Lo que podemos indicar que en su mayoría de alumnos consultados (96.19%) tienen una percepción alto y medio sobre la dimensión Fiabilidad otorgada en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Tabla 7.

Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio educativo del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Dimensión		
Capacidad de respuesta	f	%
BAJO	4	3.81
MEDIO	51	48.57
ALTO	50	47.62
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada sobre la dimensión Capacidad de respuesta de la variable 1.

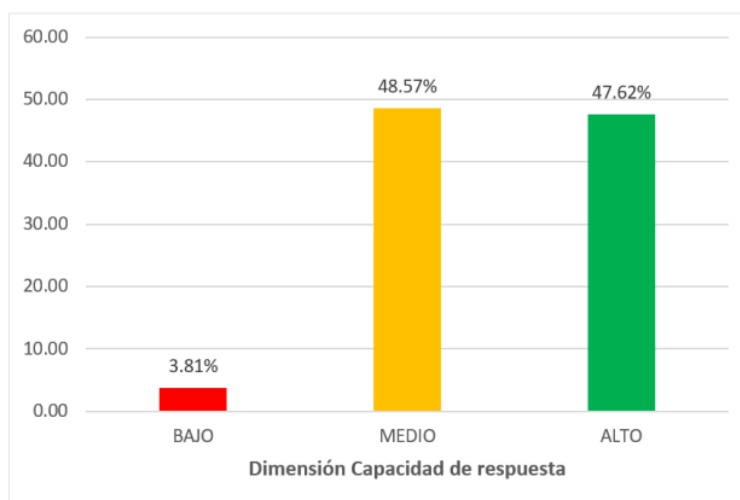


Figura 9. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo según sentir de los alumnos del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023.
Fuente: Datos de la tabla 7.

Descripción: La tabla 7 y la figura 9, evidencian que el 47.62% de alumnos tienen una percepción alta de la dimensión Capacidad de respuesta, mientras que el 48.57% de estudiantes tienen una percepción media y solo un 3.81% de estudiantes consultados tienen una percepción baja. Lo que indica que en su mayoría de alumnos consultados (96.19%) tienen una percepción alta y media sobre la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo que se otorga en el CETPRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Tabla 8.

Niveles de la dimensión Seguridad de la variable Calidad del servicio educativo del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Dimensión Seguridad	f	%
BAJO	3	2.86
MEDIO	45	42.86
ALTO	57	54.29
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada sobre la dimensión Seguridad de la variable 1.

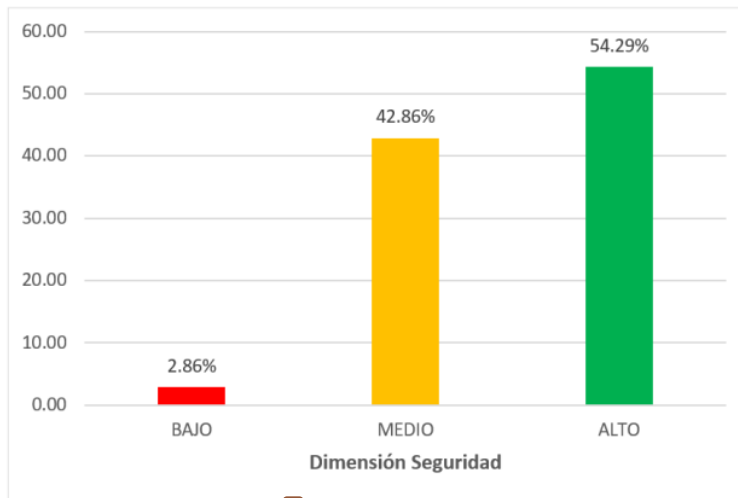


Figura 10. Nivel de la dimensión Seguridad de la calidad del servicio educativo según sentir del alumnado del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023. **Fuente:** Datos de la tabla 8.

Descripción: La tabla 8 y la figura 10, evidencian que el 54.29% de estudiantes tienen una percepción alta con respecto a la dimensión Seguridad, mientras que el 42.86% de estudiantes tienen una percepción media y solo un 2.86% de estudiantes consultados tienen una percepción baja. Lo que indica que en su mayoría de alumnos consultados (97.15%) tienen una percepción alta y media sobre la dimensión Seguridad otorgada en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión Empatía de la variable Calidad del servicio educativo del CETPRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Dimensión	f	%
Empatía		
BAJO	6	5.71
MEDIO	23	21.90
ALTO	76	72.38
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada sobre la dimensión Empatía de la variable 1.

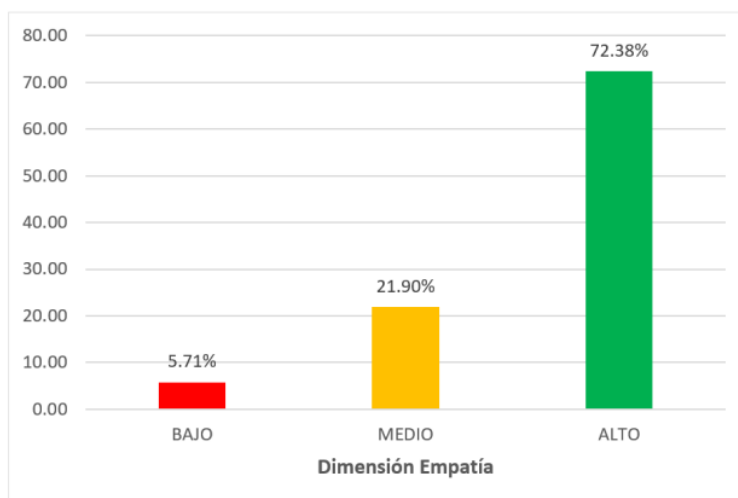


Figura 11. Nivel de la dimensión Empatía de la calidad del servicio educativo según opinión del alumnado del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023. **Fuente:** Datos de la tabla 9.

Descripción: La tabla 9 y la figura 11, evidenció que el 72.38% de estudiantes tienen una percepción alta de la dimensión, mientras que el 21.90% de estudiantes tienen una percepción media y solo un 5.71% de estudiantes consultados tienen una percepción baja. Lo que indica que en su mayoría de alumnos consultados (94.28%) tienen una percepción alto y medio sobre la dimensión Empatía que se otorga en el CETPRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

Tabla 10.

Niveles de la variable satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg – Oxapampa – 2023.

Variable 2	f	%
Satisfacción de los estudiantes		
BAJO	2	1.90
MEDIO	3	2.86
ALTO	100	95.24
TOTAL	105	100.0

Fuente: Elaboración según la encuesta realizada sobre la variable Satisfacción del alumnado del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg – Oxapampa.

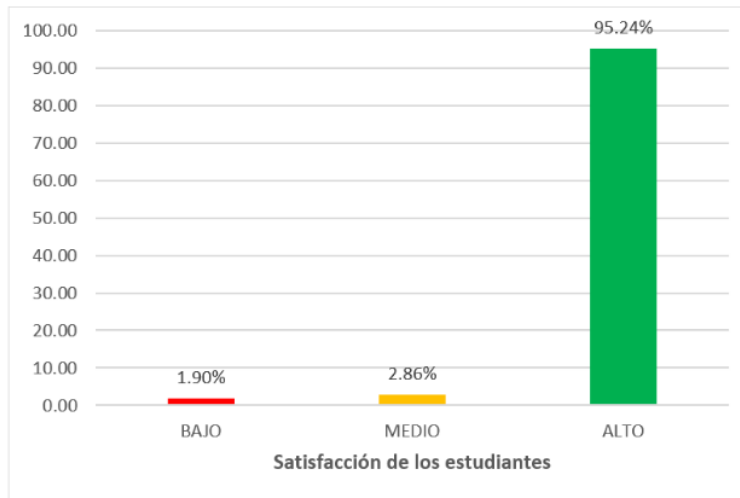


Figura 12. Nivel de Satisfacción según opinión de los alumnos del CETPRO “Antonio Brack Egg”, 2023. **Fuente:** Datos de la tabla 10.

Descripción: La tabla 10 y la figura 12, evidencian que el 95.24% de alumnos tienen una percepción de satisfacción ubicada en el nivel alto, mientras que un 2.86% de estudiantes tienen una percepción de satisfacción ubicada en el nivel medio y solamente un 1.90% de estudiantes consultados tienen una percepción de nivel bajo. Lo que indica que en su mayoría de alumnos consultados (98.1%) tienen una percepción de satisfacción alto sobre los servicios brindados en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

3.2. Prueba de hipótesis.

Prueba de normalidad de datos

Tabla 11.

Resultado de la prueba de normalidad de datos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1 Elementos Tangibles	.160	105	.000	.914	105	.000
D2 Fiabilidad	.173	105	.000	.848	105	.000
D3 Capacidad de Respuesta	.129	105	.000	.888	105	.000
D4 Seguridad	.154	105	.000	.834	105	.000
D5 Empatía	.159	105	.000	.880	105	.000
V1 Calidad del Servicio Educativo	.101	105	.010	.884	105	.000
V2 Satisfacción de los Estudiantes	.118	105	.001	.837	105	.000

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 11, la muestra que se evidenció es mayor a 50 ($n > 50$) por lo que se eligió la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov-Smirnov, así mismo podemos observar que los niveles de significancia de las dimensiones y de las variables Calidad de servicio educativo y Satisfacción de los estudiantes son inferiores al 0,05 ($p < 0,05$), lo que significa que tiene una distribución no paramétrica (anormal), por lo que se hizo una prueba no paramétrica de Spearman para poder diseminar la asociación entre las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo y la variable Satisfacción del alumno.

Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general:

Hipótesis alterna (H1): La calidad del servicio educativo tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Hipótesis nula (H0): La calidad del servicio educativo no tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Tabla 12.

Correlación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes.

Correlaciones			V1 Calidad del Servicio Educativo	V2 Satisfacción de los Estudiantes
Rho de Spearman	V1 Calidad del Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
V2 Satisfacción de los Estudiantes	V2 Satisfacción de los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: La tabla 12, evidencio que el valor de correlación de Spearman es $R_{ho}=0.798$, asimismo, fue significativa $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0,01$), lo que corrobora que el servicio educativo de calidad tuvo correspondencia significativamente positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023.

Hipótesis específica 1:

H1: La dimensión elementos tangibles tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

H0: La dimensión elementos tangibles no tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes

Correlaciones			D1 Elementos Tangibles	V2 Satisfacción de los Estudiantes
Rho de Spearman	D1 Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
V2 Satisfacción de los Estudiantes	V2 Satisfacción de los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: La tabla 13, evidenció el valor de correlación de Spearman de $R_{ho}=0,744$, así mismo, tuvo una significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p < 0,01$), implicando que la dimensión elementos tangibles tuvo relación significativamente positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023.

Hipótesis específica 2:

H1: La dimensión fiabilidad tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

H0: La dimensión fiabilidad no tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes.

		Correlaciones	
		D2 Fiabilidad	V2 Satisfacción de los Estudiantes
Rho de Spearman	D2 Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105
V2 Satisfacción de los Estudiantes	V2 Satisfacción de los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,664**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: La tabla 14, evidencio que el valor de correlación de Spearman fue $R_{ho}=0.664$, así mismo, tuvo una significancia de $p= 0.000$ inferior al 1% ($p<0,01$), implicando que la dimensión fiabilidad tuvo una relación significativamente positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa en el 2023.

Hipótesis específica 3:

H1: La dimensión capacidad de respuesta tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Ho: La dimensión capacidad de respuesta no tiene relación significativa con la satisfacción de los alumnos del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Tabla 15.

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes.

Correlaciones			D3	V2
			Capacidad de Respuesta	Satisfacción de los Estudiantes
Rho de Spearman	D3 Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	V2 Satisfacción de los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: La tabla 15, evidenció que el valor de correlación de Spearman fue $R_{ho}=0.639$, así mismo, tuvo una significancia de $p= 0.000$ inferior al 1% ($p<0,01$), implicando que la dimensión capacidad de respuesta tuvo una incidencia significativamente positiva respecto a la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023.

Hipótesis específica 4:

H1: La dimensión seguridad tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Ho: La dimensión seguridad no tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Tabla 16.

Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes.

		Correlaciones	
Rho de Spearman	D4 Seguridad	D4 Seguridad	V2 Satisfacción de los Estudiantes
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105
	V2 Satisfacción de los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,735**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 16, evidencio que, el valor de correlación de Spearman fue $R_{ho}=0.735$, así mismo, tuvo una significancia de $p= 0.000$ inferior al 1% ($p<0,01$), implicando que la dimensión seguridad tuvo una asociación significativamente positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Hipótesis específica 5:

H1: La dimensión empatía tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

H0: La dimensión empatía no tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productiva Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Tabla 17.

Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes.

		Correlaciones	
Rho de Spearman	D5 Empatía	D5 Empatía	V2 Satisfacción de los Estudiantes
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105
	V2 Satisfacción de los Estudiantes	Coefficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

Fuente: Elaboración propia.

Descripción: La tabla 17, evidencio ⁵ que el valor de correlación de Spearman fue $R_{ho}=0.709$, así mismo, tuvo una significancia de $p= 0.000$ inferior al 1% ($p<0,01$), implicando que la empatía como dimensión tuvo una asociación significativa y positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados

En los resultados de la tabla 5, se pudo evidenciar que el 51.43 % de alumnos tienen una percepción de la dimensión Elementos Tangibles ubicado en el nivel medio, mientras que el 38.10% de estudiantes tienen una percepción en el nivel alto y solo un 10.48% de estudiantes consultados tienen una percepción ubicada en el nivel bajo, y contrastando con la variable satisfacción de los alumnos, los datos que se muestran en la tabla 13, nos permiten apreciar que el valor de correspondencia de Spearman es $R_{ho} = .744$, asimismo fue significativa $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0,01$), lo que implica que la dimensión elementos tangibles tuvo una asociación significativamente directa con la satisfacción de los alumnos del CETPRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023.

Según Bernal et al. (2018) nos dice que la calidad esta referida a una o más características de algún servicio permitiéndonos percibirlo de igual manera, mejor o peor que otros servicios. Esencialmente un concepto evaluativo, determinar la calidad de algo es examinar sus propiedades y luego expresarlas de una manera que se pueda comparar. También, Napitupoulou et al. (2018) infiere que la Tangibilidad esta referida a elementos físicos, equipos y apoyo al personal de servicio y alumnado.

Este resultado coincide con Bozzeta y Rojas (2018), en donde concluyen que entre elementos tangibles y la satisfacción de los alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao existe relación significativa.

En la tabla 6 y la figura 8, nos muestran que el 76.19 % de estudiantes tienen una percepción alta de la dimensión Fiabilidad, mientras que el 20.00% de estudiantes tienen una percepción media y solo un 3.81% de estudiantes consultados tienen una percepción baja. Lo que podemos indicar que en su mayoría de alumnos consultados (96.19%) tienen una percepción alto y medio sobre la dimensión Fiabilidad de la calidad del servicio educativo, y contrastando con la variable satisfacción de los alumnos, la tabla 14, nos permiten apreciar que el valor de correlación de Spearman es $R_{ho} = .664$, con una significancia de $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0,01$), implicando que la fiabilidad como dimensión tuvo una relación significativamente directa con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa, 2023.

Al respecto, Napitupoulou et al. (2018) mencionan que la Fiabilidad esta referido al nivel de aplicación del aprendizaje y habilidades obtenidas a través de los servicios ofrecidos con precisión y confianza.

Este resultado coincide con Bozzeta y Rojas (2018), en donde sometido a una prueba de estadística de Pearson se concluyó la existencia de un valor de **relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los alumnos**, con una correlación de 0.827 y un valor de 0.040.

En cuanto a la dimensión **capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes**, los **resultados** mostrados por **la** tabla 7, evidenciaron que el 47.62% de estudiantes tienen una percepción alta de la dimensión Capacidad de respuesta, mientras que el 48.57% tienen percepción media y solo un 3.81% tienen una percepción ubicada en el nivel bajo. Lo que indica que el 96.19% **tienen una percepción alto y medio sobre la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo que se brinda en el CETPRO Antonio Brack Egg**. Dicho resultado relacionándolo con la variable satisfacción del estudiante, **en la tabla 15 se evidenció que el valor de correlación de Spearman fue $Rho=.639$** , así mismo, tuvo una significancia de $p=0.000$, implicando **que la dimensión capacidad de respuesta tuvo una relación significativamente directa con la satisfacción de los estudiantes**.

Según mencionan Napitupoulou et al. (2018), la Capacidad de respuesta, que está encaminada a la intención voluntaria, propia y oportuna para impartir ayuda y orientación al comprador a quien se busca atender sus necesidades para satisfacerlas. De forma muy similar y coincidentemente, Guerra (2022) evidenciando en su estudio la existencia de un nivel de correlación directamente fuerte con un valor de $R_o=0.907$ con un nivel de significancia 0.00 **entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una I.E de San Juan de Lurigancho 2021**.

Los valores detallados en la tabla 8, permiten evidenciar que el 54.29% de estudiantes tienen una percepción alta de la dimensión Seguridad y una percepción media el 42.86% y solo un 2.86% tuvieron una percepción baja. Indicando que en su mayoría de estudiantes consultados (97.15%) tienen una percepción alto y medio sobre la dimensión Seguridad otorgado en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa. Dicho resultado contrastando con la satisfacción estudiantil, de **la tabla 16**, evidencio

que el valor de correlación de Spearman fue $Rho=.735$, así mismo, tuvo una significancia de $Sig.=0.000$ inferior al 1% ($p<0,01$), implicando que la seguridad como dimensión tuvo una relación significativamente positiva con el agrado de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Al respecto Napitupoulou et al. (2018) mencionan que, la Seguridad es la confianza percibida por el cliente de ser apoyados si en algún momento se presentan inconvenientes o situaciones no previstas en el proceso.

Del mismo modo, se coincide lo estudiado por Guerra (2022) quien obtuvo como resultados una correlación positiva de nivel fuerte y directa ($Ro=0.850$) y con una significancia de 0.000 ($p<0.01$) entre seguridad y satisfacción estudiantil.

Así mismo, los valores detallados en la tabla 9, permiten evidenciar que el 72.38% de estudiantes tuvieron una percepción alta de la dimensión empatía, el 21.90% una percepción media y percepción baja solo un 5.71%. Indicando que en su mayoría de alumnos consultados (94.28%) tienen una percepción alto y medio sobre la dimensión Empatía brindados en el CETPRO Antonio Brack Egg. Corroborando dicho resultado con la satisfacción del estudiante, en la tabla 17 evidenció un valor de correlación de Spearman de $Rho=.709$, así mismo, tuvo una significancia de $p= 0.000$, por lo que la dimensión empatía tuvo una correlación significativamente positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa.

Según manifiestan Napitupoulou et al. (2018), que, la empatía es donde el comprador detecta que los servicios brindados por parte del personal lo hacen pensando en sus requerimientos generando un sentimiento de comprensión y entendimiento.

Dicho resultado coincide con Guerra (2022), halló mediante la prueba de Rho Spearman, una correlación existente de forma directa positiva y fuerte ($Ro= 0.917$), con una significancia de 0.000 , entre empatía y la satisfacción estudiantil.

Por último, la tabla 4 nos permiten evidenciar los resultados de la variable Calidad del servicio educativo, en donde la mayoría del alumnado consultado (75.24%) respecto a la calidad del servicio educativo que otorga el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg tienen una percepción ubicada en un nivel alto, del mismo modo, existe una percepción considerable que se ubica en el nivel medio con un 21.90%, indicando que la calidad tiene un nivel alto con respecto al servicio educativo que se ofrece y un nivel medio

en un 97.14 %. Así mismo, ³ en la tabla 10 y figura 12 se observan los resultados de la variable 2 (Satisfacción de los estudiantes), en donde se puede evidenciar que el 95.24% de estudiantes tienen una percepción de satisfacción ubicado en el nivel alto, mientras que un 2.86% de estudiantes tienen una percepción de satisfacción ubicado en el nivel medio, lo que indica que la mayoría de los estudiantes (98.1%) tienen una percepción de satisfacción alto y medio sobre los servicios brindados en el C.E.T.PRO Antonio Brack Egg. Comprobando dichos resultados, la tabla 12 se evidenció que la correlación de Spearman es $Rho=.798$, así mismo, tuvo una significancia $p.=0.000$, comprobando que la calidad del servicio educativo tuvo asociación significativamente positiva con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg de Oxapampa en el 2023.

Al respecto, Espinosa (2019) manifiesta que, un servicio educativo de calidad incluye un conglomerado de caracteres por las cuales se puede juzgar el valor de algo, así mismo para Senlle y Gutiérrez (2005), la calidad de los servicios de la educación significa hacer las cosas bien la primera vez.

También, según Surdez et al. (2018), la satisfacción estudiantil considera como el sentimiento de satisfacción que desarrollan los estudiantes porque creen que sus expectativas académicas están siendo satisfechas. Además, Dos Santos (2016) asevera que, la complacencia de un estudiante es la sensación de bienestar que experimentan los escolares porque entienden que sus esperanzas educativas se están cumpliendo a raíz de trabajo académico de la institución para saciar su déficit educativa. Lo propio manifiesta Hernández (2011), que satisfacción estudiantil es el producto del cumplimiento de una aspiración, por lo que también se comprende como el acto de generar satisfacción en base una necesidad o pretensión.

Estos resultados son respaldados con lo obtenido por ¹⁰ Fernández y Torres (2020), en su trabajo de indagación concluyendo que la calidad del servicio tubo una asociación ¹⁰ de manera positiva y muy significativa con la satisfacción estudiantil del séptimo ciclo del I.E.S.P. “Hno. Victorino Elorz Goicoechea”, 2019. Así mismo Guerra (2022) concluye evidenciando la existencia de una relación directamente positiva fuerte ($R_o = 0.705$) con una significancia menor a $p < 0.01$ entre servicio educacional de calidad y satisfacción de los alumnos. Por otra parte, también es corroborada por García (2015) con los resultados de su investigación, donde concluye que existe correlación directa

¹ entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia en las I.E de la ciudad del Cusco 2015.

V. CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo de investigación se determinó que la calidad del servicio educativo se asocia positiva y significativamente con la satisfacción de los alumnos del CETPRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, esto se ratifica con la contrastación de hipótesis de ambas variables obteniendo como resultado un valor de correlación de $R_{ho}=0.798$ y significancia (Sig.=0.000) inferior al 1% ($p<0,01$).
2. En la presente tesis se comprobó que la dimensión elementos tangibles se asocia positiva y significativamente con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, esto queda demostrado con la contrastación de hipótesis, obteniendo como resultado un valor de correlación igual a $Rho=0.744$, con un grado de significancia (Sig.=0.000) inferior al 1% ($p<0,01$).
3. En esta tesis se comprobó que la dimensión fiabilidad se asocia positiva y significativamente con la satisfacción de los alumnos del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, esto queda demostrado con la contrastación de hipótesis, obteniendo como resultado un valor de correlación de $Rho=0.664$, con un grado significativo (Sig.=.000) inferior al 1% ($p<0,01$).
4. En este trabajo de investigación se comprobó que la dimensión capacidad de respuesta se asocia positiva y significativamente con el agrado del alumnado del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, esto queda demostrado con la contrastación de hipótesis, obteniendo como resultado un valor de correlación de $Rho=0.639$, y significancia (Sig.=0.000) inferior al 1% ($p<0,01$).
5. En el presente trabajo de investigación se comprobó que la dimensión seguridad se relaciona de forma efectiva y significativamente con la satisfacción del estudiantado del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, esto queda demostrado con la contrastación de hipótesis, obteniendo como resultado un valor de correlación de Spearman es $Rho=0.735$, y grado de significancia (Sig.=0.000) inferior al 1% ($p<0,01$).

6. En la presente investigación se comprobó que la dimensión empatía se asocia de forma positiva y significativamente con la satisfacción del alumnado del C.E.T.PRO Antonio Brack Egg, Oxapampa, 2023, esto queda demostrado con la contrastación de hipótesis, obteniendo como resultado un valor de correlación de Spearman es $Rho=.709$, con un nivel significativo (Sig.=0.000) inferior al 1% ($p<0,01$).

VI. RECOMENDACIONES

1. En relación a los resultados obtenidos, el CETPRO Antonio Brack Egg debe considerar en realizar proyectos y/o planes para mejorar la calidad de los servicios educativos ya que existe un importante porcentaje por mejorar y que la satisfacción de los estudiantes sea aún más óptima del actual.
2. Al CETPRO Antonio Brack Egg se le recomienda que deben realizar esfuerzos para mejorar los elementos tangibles con respecto al equipamiento, infraestructura y la publicidad, ya que los resultados del estudio evidencian que existe un considerable porcentaje de elementos ubicados en el nivel medio y bajo.
3. Más del 23% de estudiantes consideran que CETPRO Antonio Brack Egg debe mejorar en la fiabilidad referido a la calidad del servicio en cuanto a los horarios, y el cumplimiento de la entrega y desarrollo de los sílabos.
4. Considerar también que los alumnos del CETPRO Antonio Brack Egg tienen una percepción que se debe mejorar en la capacidad de respuesta del servicio de calidad educativa respecto a una buena información en secretaría, buen servicio por parte del personal de servicio y ayuda en sus interrogantes por parte de los docentes.
5. Recomendarles en mejorar en la seguridad del servicio educativo de calidad del CETPRO Antonio Brack Egg respecto a transmitir seguridad y confianza a los alumnos para generar un sentimiento de satisfacción con este servicio.
6. A los trabajadores del CETPRO Antonio Brack Egg se le sugiere que se debe mejorar la empatía con nuestros estudiantes, ya que un porcentaje considerable todavía percibe que en secretaría la atención debe tener otros horarios, mejorar la atención personalizada y comprender las necesidades de los estudiantes.
7. Los Centros de Educación Técnico productivo de esta parte de la región, deben considerar en realizar este tipo de estudio para conocer el nivel de calidad

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA ANTONIO BRACK EGG DE OXAPAMPA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
15	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Enseño superior: innovación e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
17	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %

19	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
21	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
23	ojs.docentes20.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
26	www.hugendubel.de Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo