

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2024

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Enfermería

Autor(es) : Bach. Lozano Baldeon Dariana Betani
Bach. Porras Carrasco Sherly Isabel

Asesor(a) : Mtra. Osorio Huamancaja Liz Jenny
<https://orcid.org/0000-0003-4271-8814>

**Línea de Investigación
institucional** : Salud y Gestión de la Salud

**Fecha de Inicio y
Culminación** : Del 01/05/2023 al 30/05/2024

Huancayo-Perú

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mis queridos padres por su apoyo incondicional, ya que ustedes me han brindado las herramientas necesarias para alcanzar este logro. Cada sacrificio que hicieron, cada palabra de aliento y cada consejo valioso han sido los cimientos sobre los cuales he construido este trabajo.

Dariana Betani

Quiero agradecer a Dios por permitirme continuar con un peldaño más en este largo

camino.

Agradezco también a mis padres; quienes son los pilares fundamentales para que yo logré mis objetivos trazados, gracias por la fortaleza y confianza que me brindan en este largo camino a seguir, este trabajo va dedicado para ustedes.

Sherly Isabel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Peruana Los Andes por permitirme ejercer mi profesión con orgullo.

También a los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería quienes me forjaron en el camino para lograr mi desarrollo profesional.

A nuestra asesora la Mtra. Liz Jenny Osorio Huamancaja por su apoyo constante en la culminación de esta investigación.

Autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00317-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2024

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. PORRAS CARRASCO SHERLY ISABEL
BACH. LOZANO BALDEON DARIANA BETANI**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **ENFERMERÍA**

Asesor (a) : **MTRA. OSORIO HUAMANCAJA LIZ JENNY**

Fue analizado con fecha **28/08/2024** con **112 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **18 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de agosto de 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

En la fecha, yo, Dariana Betani Lozano Baldeon; identificado con DNI N°73668302; Domiciliado en Jr Miguel de Unamuno, estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de nuestra investigación titulada: “CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2023”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 10 de setiembre 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. Betani', is written over a horizontal line.

Dariana Betani Lozano Baldeon
DNI N° 73668302



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

En la fecha, yo, Sherly Isabel Pomas Carrasco; identificado con DNI N° 71884706
Domiciliado en el Jr. Unión S/N - Leonor Ordoñez, estudiante de la Escuela
Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad
Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o
penales que hubiera lugar si en la elaboración de nuestra investigación titulada:
"CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD
PERUANA LOS ANDES, 2023", se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio,
auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría
y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y
referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 10 de setiembre 2023

Sherly Isabel Pomas Carrasco
DNI N° 71884706

CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Constancia de similitud.....	iv
Contenido.....	vi
Contenido de tablas.....	viii
Contenido de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	18
1.2. Delimitación del problema.....	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos.....	19
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación social.....	20
1.4.2. Justificación teórica.....	20
1.4.3. Justificación metodológica.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
1.6. Aspectos éticos de la investigación.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	29
2.2. Bases teóricas o científicas.....	31
2.3. Marco conceptual.....	42
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....	44
3.1 Hipótesis general.....	44
3.2 Hipótesis específicas.....	44
3.3 Variables.....	45

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1 Método de investigación.....	48
4.2 Tipo de investigación.....	49
4.3 Nivel de investigación.....	49
4.4 Diseño de investigación.....	49
4.5 Población y muestra.....	50
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	56
CAPÍTULO V. RESULTADOS	59
5.1 Descripción de resultados	59
5.2 Contrastación de hipótesis	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS	88
Matriz de consistencia.....	89
Instrumento de investigación	91
Matriz de operacionalización del instrumento	95
Confiabilidad y validez del instrumento	99
Base de datos	104
Consentimiento informado.....	108
Autorización de la institución donde se ejecutó la investigación	109
Evidencia fotográfica.....	110

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1	Frecuencia y porcentaje de la variable calidad educativa universitaria	61
Tabla 2	Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción de los servicios	62
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje de la dimensión aspectos institucionales	63
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de la dimensión recursos de infraestructura y equipamiento	64
Tabla 5	Frecuencia y porcentaje de la dimensión proceso enseñanza aprendizaje	65
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño docente	66
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de la dimensión servicio académico	67
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de la dimensión servicio administrativo	68
Tabla 9	Prueba de normalidad	69
Tabla 10	Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios	71
Tabla 11	Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis general	71
Tabla 12	Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios	73
Tabla 13	Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica 1.	74
Tabla 14	Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento y satisfacción de los servicios.	76
Tabla 15	Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica 2.	76
Tabla 16	Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios	78
Tabla 17	Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica 3.	79
Tabla 18	Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios	81
Tabla 19	Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica 4.	81

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de la variable calidad educativa universitaria	61
Figura 2	Niveles de la variable satisfacción de los servicios	62
Figura 3	Niveles de la dimensión aspectos institucionales	63
Figura 4	Niveles de la dimensión recursos de infraestructura y equipamiento	64
Figura 5	Niveles de la dimensión proceso enseñanza aprendizaje	65
Figura 6	Niveles de la dimensión desempeño docente	66
Figura 7	Niveles de la dimensión servicio académico	67
Figura 8	Niveles de la dimensión servicio administrativo	68
Figura 9	Zona de aceptación y rechazo	70
Figura 10	Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 1	73
Figura 11	Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 2	75
Figura 12	Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 3	78
Figura 13	Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 4.	80

RESUMEN

La investigación tiene como **título**: Calidad Educativa Universitaria y Satisfacción de los Servicios en estudiantes de enfermería de la Universidad Peruana Los Andes, 2024. **Objetivo**: Determinar la relación entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de Enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024. **Metodología**: Se empleó el método científico como método general, el hipotético deductivo, descriptivo y el estadístico inferencial como métodos específicos, tipo de investigación básica, prospectivo, transversal y cuantitativo, de nivel relacional y de diseño no experimental correlacional. La población estuvo conformada por 457 alumnos de enfermería de la Universidad Peruana Los Andes, y una muestra de 209 estudiantes; se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. **Resultados**: Dado que el valor $p = 0,000$, es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) y también es menor que el valor $r_s (0,1359)$, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Además, ya que el coeficiente de correlación es 0,602; está en el rango de correlación positiva moderada, podemos concluir que se acepta la hipótesis alternativa la cual afirma que existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de Enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024. **Conclusión**: existe relación positiva directa y significativa entre las variables calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería, dado que se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.000 menor al 0.05 planteado como alfa, además se encontró que el coeficiente rho de Spearman obtenido fue de 0.602 el cual tienen un grado moderado de relación entre las variables.

PALABRAS CLAVE: Calidad educativa universitaria, satisfacción de los servicios.

ABSTRACT

The research is titled: University educational quality and satisfaction with services in nursing students at the Universidad Peruana Los Andes, 2024. Objective: Determine the relationship between university educational quality and satisfaction with services in nursing students from IV to IX. cycle of the Universidad Peruana Los Andes, 2024. Methodology: The scientific method was used as a general method, the hypothetical deductive, descriptive and the inferential statistical method as specific methods, type of basic research, prospective, transversal and quantitative, relational and non-experimental correlational design. The population was made up of 457 nursing students from the Universidad Peruana Los Andes, and a sample of 209 students, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Results: Since the p value =0.000 is less than the significance level ($\alpha= 0.05$) and is also less than the rs value (0.1359), the Null Hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis. Furthermore, since the correlation coefficient is 0.602; is in the range of moderate positive correlation, we can conclude that the alternative hypothesis is accepted which states that there is a direct and significant relationship between the quality of university education and satisfaction with services in nursing students from the IV to IX cycle of the Universidad Peruana Los Andes, 2024. Conclusion: there is a direct and significant positive relationship between the variables of university educational quality and satisfaction with services in nursing students, given that a level of significance equal to 0.000 was obtained, less than the 0.05 proposed as alpha, and it was also found that The Spearman rho coefficient obtained was 0.602, which has a moderate degree of relationship between the variables.

KEYWORDS: University educational quality, satisfaction of services.

INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos y la feroz competencia definen la sociedad globalizada actual. Para mantener la calidad de la enseñanza y preparar a los estudiantes para carreras como profesionales de éxito, las instituciones educativas deben adaptarse constantemente. El sector de la educación ha concentrado sus esfuerzos en elevar el calibre de las instituciones a lo largo del tiempo, con el objetivo primordial de ofrecer las mejores condiciones de vida posibles y colmar las oportunidades de crecimiento humano. (1).

Huaylla (2019) postula que la provisión de una educación de calidad excepcional conduce al placer de los estudiantes, lo que a su vez cultiva la confianza y la empatía hacia los servicios que reciben. Además, la eficacia de los colaboradores empleados por la organización repercute en este placer. Las ventas aumentan como resultado de exhibir lealtad para atraer a los clientes (2).

El avance y el desarrollo de las naciones dependen en gran medida de la calidad de sus instituciones educativas. Todos los gobiernos obligan a las instituciones educativas a crear planes para alcanzar sus objetivos, aunque no todas cumplen los criterios de excelencia establecidos (1)

Por lo tanto, el objetivo de este trabajo fue determinar si la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 estaban relacionados o no. Metodológicamente, se utilizó el método científico, como método general, y como método específico el hipotético deductivo, descriptivo y estadístico, de tipo básica, cuantitativa, prospectiva, de nivel relacional y de diseño correlacional, transversal. La muestra estuvo compuesta de 209 estudiantes de enfermería de la Facultad de Ciencia de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes. La técnica empleada fue encuesta y el instrumento el cuestionario para las dos variables, para calidad educativa universitarias fue el “Cuestionario para medir la

calidad educativa universitaria”, y para satisfacción de los servicios su cuestionario fue el “Cuestionario para medir la satisfacción de los servicios de los estudiantes de enfermería”.

El presente documento, está constituido por cinco apartados que son: parte I: Planteamiento del problema de investigación, parte II: corresponde al marco teórico en donde se establecen los elementos teóricos, parte III: las hipótesis, parte IV: se establece la metodología a seguir y parte V: se describen los resultados del estudio. Después, el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Satisfacer las necesidades y aspiraciones de los estudiantes redonda en una educación de alta calidad y ayuda a las universidades a ganarse el respeto. La conformidad o felicidad de los estudiantes durante su formación académica es un reflejo de este reconocimiento (3).

Las universidades deben ofrecer una enseñanza excelente para formar profesionales calificados, acordes con la sociedad global actual. Estas profesiones deben funcionar bien en una sociedad complicada e internacional, al tiempo que promueven el avance de la sociedad. Para lograrlo, las instituciones educativas deben actualizar sus planes de estudios para reflejar las demandas y expectativas del mercado laboral, así como las opiniones de sus titulados sobre la eficacia de los resultados académicos previstos (4).

Según Diallio (2020) la pandemia ha provocado importantes cambios en el sector educativo mundial en los últimos años. Como consecuencia, la enseñanza presencial ha dado paso a la enseñanza virtual. Las estadísticas muestran que alrededor del 50% de los estudiantes de primaria, secundaria y postsecundaria no tenían la capacidad de conectarse virtualmente, ni las competencias necesarias para utilizar correctamente las herramientas

digitales. La pandemia ha provocado que hubiera desigualdad educativa en muchos países en desarrollo, lo que indica un descenso perceptible del nivel de los servicios educativos (5).

La formación en enfermería ha cambiado en el presente para satisfacer los requisitos de las políticas sanitarias y educativas. Para garantizar la satisfacción del cliente, se requieren expertos con capacidad de pensamiento crítico y creativo, capacidad para trabajar en diversos contextos sanitarios y competencias laborales satisfactorias. En consecuencia, los enfoques educativos, los temas y la metodología utilizados en los cursos de formación profesional de enfermería han cambiado. Los instructores siempre se están adaptando a las nuevas reformas educativas y a las modificaciones de los planes de estudios (3).

México tiene una historia rica y variada de reformas educativas que han reflejado las transformaciones sociales y políticas de la nación. A lo largo del tiempo se han puesto en marcha diversas reformas con el objetivo de mejorar el sistema educativo. Pero siguen existiendo indicios preocupantes como el atraso, el abandono escolar y el analfabetismo. El éxito de estas iniciativas se ha visto afectado por problemas de infraestructura y limitaciones en los programas de preparación del profesorado. En este sentido, la facultad de enfermería de una institución pública mexicana ha considerado sus responsabilidades sociales y ha buscado formas de elevar el nivel de la enseñanza de la enfermería (3).

En un estudio realizado por Rosa Pecina, en el 2017 en México, menciona que, los alumnos durante una entrevista informal, donde refirieron que “en la Facultad de enfermería “los tiempos administrativos de las materias son cortos por lo que no se estudian con la profundidad necesaria los contenidos de los programas.” Aunado a que “...existen frecuentes inasistencias de los docentes, lo que generan limitantes para el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes y reducen la posibilidad de integrar la teoría a la práctica” Añadiéndose diversos comentarios que evidencian que “los recursos materiales de la institución son insuficientes para realizar los talleres de habilitación práctica, debido a

que en la facultad existe una gran cantidad de estudiantes”. Es importante comprender que las evaluaciones relacionadas con la calidad percibida pueden realizarse utilizando criterios amplios o específicos. Dicho de otro modo, variables como la experiencia del personal, los sentimientos, la edad o el sexo que no están directamente relacionadas con la calidad pueden afectar al grado de satisfacción de las personas (3).

Los resultados mostraron que el 47% de los estudiantes de enfermería estaban satisfechos en general, con un 38% de ellos expresando satisfacción académica y un 9% expresando satisfacción completa. Sin embargo, el 31% de los estudiantes se declararon indiferentes, el 15% insatisfechos y el 7% completamente descontentos, lo que hace un total del 53% de descontentos. Los servicios de infraestructura y el soporte informático destacaron como las dimensiones más satisfactoriamente valoradas, con un 18% cada una. A continuación, los factores relativos a las actividades académicas y al rendimiento pedagógico arrojaron una proporción del 14%. Por último, los elementos que menos satisfacción produjeron (7%), fueron la evaluación del éxito académico y las relaciones entre compañeros (3).

Un estudio cualitativo y cuantitativo sobre la percepción de los egresados sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en una institución privada fue realizado en Lima por Remuzgo (2019). Según los hallazgos, el 26% de los egresados consideró que el proceso fue regular, mientras que el 57% de ellos opinó que fue bueno. Los egresados manifestaron su descontento con el plan curricular debido a la mala secuenciación de los cursos, las técnicas de enseñanza-aprendizaje y los métodos de clase que favorecían un enfoque tradicional. Además, observaron que las posibilidades de practicar las actividades de enseñanza-aprendizaje eran limitadas. No obstante, coincidieron en la necesidad de realizar evaluaciones de aprendizaje exhaustivas y continuas (6).

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es evidente que la búsqueda de la excelencia en la enseñanza superior ha repercutido en la vida universitaria, dando lugar a un aumento de la investigación sobre las estrategias pedagógicas, el papel del instructor y las expectativas de los estudiantes en cuanto al calibre de la experiencia educativa. Sin embargo, en nuestro entorno, no se ha investigado mucho sobre la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la enseñanza universitaria, lo que indica la necesidad de un enfoque más exhaustivo de este tema.

Los alumnos de enfermería de la UPLA, en su mayoría manifestaron sus quejas en las aulas teóricas y prácticas de forma oral tanto a los docentes como a sus demás compañeros por algunos servicios académicos y administrativos, a la vez manifestaron su disconformidad con los servicios y la falta de interés por parte de la Universidad para satisfacer sus necesidades tanto en infraestructura, equipamiento, proceso enseñanza aprendizaje y el desempeño docente, además de sentir que a pesar de realizarse de forma semestral la encuesta estudiantil de evaluación docente, no han logrado evidenciar ningún cambio ni mejora. Por tal motivo se pretende realizar este estudio.

1.2. Delimitación del problema

▪ Delimitación temática

La calidad educativa universitaria es un tema muy amplio, muchos autores hacen mención de diferentes indicadores para poder medirla en forma cuantitativa, el que una institución practique la calidad educativa definitivamente hace que los estudiantes tengan la sensación de satisfacción, si están conformes o no con el servicio que brinda la universidad, durante la formación académica profesional de los estudiantes.

- **Delimitación espacial**

El lugar donde se realizó fue la Escuela Profesional de enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Los Andes, ubicado en la Av. Mártires del Periodismo N° 2060, Chorrillos – Huancayo, departamento de Junín.

- **Delimitación poblacional**

La investigación se desarrolló con información que se recolectó de los estudiantes del IV al IX ciclo de la Carrera Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, de la UPLA.

- **Delimitación temporal**

La investigación se realizó del 01 de mayo del 2023 al 01 de mayo del 2024.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?

1.3.2. Problemas específicos,

- ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?

1.4. Justificación

1.4.1. Social.

El estudio realizado beneficio en forma directa a todos los estudiantes de la carrera profesional de enfermería, porque a partir de los resultados obtenidos del estudio la comunidad educativa en pleno, fortaleció estrategias diversas con la finalidad de mejorar ciertos procesos académicos y administrativos, de tal forma que los estudiantes se sientan satisfechos por haber recibido una atención administrativa de calidad, y una formación académica bajo ciertos parámetros de lo que es calidad y que apuntan a ser un profesional competente en el mercado laboral.

1.4.2. Teórica.

El desarrollo de esta investigación nos permitió realizar una recolección y una sistematización de datos que nos servicio para comparar la información de las diferentes teorías que explican la relación que existe entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los estudiantes al recibir estos servicios educativos, tanto en el área académica como administrativa, así mismo, se pudo identificar los principales factores que influyen en los diferentes procesos educativos que encamina alcanzar la calidad, lo cual hace que el usuario se sienta satisfecho. Referente, al tema existen muchos autores que sustentaron la investigación en sus

bases científicas, la información encontrada va a permitir un desarrollo teórico para precisar las características que identificaron la calidad educativa universitaria y la satisfacción de los estudiantes de la carrera profesional de enfermería.

1.4.3. Metodológica.

Los beneficios que se obtuvieron al desarrollar esta investigación a la metodología fueron las propuestas de validez y confiabilidad del instrumento a utilizar para evaluar estas dos variables, también, al término de esta investigación este trabajo puede ser utilizado como antecedente para futuras investigaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.
- Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.
- Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.

- Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.

1.6. Aspectos éticos de la investigación

La investigación se llevó a cabo considerando los principios éticos expuestos en las directrices normativas de la universidad, incluido el Reglamento General de Investigación.

El artículo 87, que trata de los principios rectores de las actividades de investigación, establece que se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

Se tuvo especialmente en cuenta la seguridad de los estudiantes de enfermería y se respetó su decisión voluntaria de participar. Además, la firma voluntaria del consentimiento informado, en el que se exponen las condiciones de su participación en el estudio y su libertad para retirarse en cualquier momento si así lo desean, garantizó su derecho a la autodeterminación informativa.

El objetivo del estudio era determinar la relación entre la satisfacción de los estudiantes de enfermería con los servicios y la calidad de su formación universitaria. Los participantes en el estudio no tuvieron que someterse a pruebas incómodas ni a evaluaciones físicas. Para obtener información sobre ambas variables, sólo tuvieron que responder a dos cuestionarios. Así se garantizó que los voluntarios no sufrieran ningún daño corporal o psicológico y que se maximizaran las ventajas de la investigación.

Debido a la naturaleza observacional del estudio y a su dependencia de los cuestionarios para la recogida de datos, se utilizó poco papel en el diseño de la encuesta, lo que minimizó cualquier daño potencial al medio ambiente, la biodiversidad y la diversidad genética.

En cuanto a la responsabilidad, los investigadores asumieron plenamente las conclusiones del estudio, reconociendo su aplicabilidad, amplitud e implicaciones.

En todos los niveles de la investigación, se garantizó la exactitud de los datos siguiendo un enfoque científico estricto, observable y metódico, así como citando y atribuyendo debidamente los créditos a todas las fuentes pertinentes.

El artículo 88, que aborda las normas de comportamiento ético, se ajusta a las líneas de investigación de la institución en materia de gestión sanitaria y recursos humanos, a las que se ajusta el estudio propuesto. La participación del asesor, la dirección de la Unidad de Investigación, el Comité de Ética y los jurados que evaluaron la investigación final revisaron el procedimiento del proyecto, que se apejó a los requisitos metodológicos establecidos por la institución. Esto garantizó el rigor científico del estudio.

Es fundamental destacar que en este estudio no hubo ningún comportamiento contrario a la ética, como la fabricación de información, el plagio o el autoplagio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Figuroa M. (7), el 2019 en Chile realizó una investigación “Satisfacción académica, necesidades psicológicas básicas y estrategias de autorregulación académica en universitarios de primer año”, tuvo como **objetivo**, investigar las conexiones entre el empleo de mecanismos de autorregulación por parte de los estudiantes universitarios de primer año, la realización académica y la satisfacción de las necesidades psicológicas fundamentales. **Metodología** fue de tipo explicativo, una primera fase cuantitativa y una segunda cualitativa. Los participantes fueron 279 estudiantes matriculados. Los **resultados** revelan que las variables investigadas muestran una fuerte asociación lineal positiva, según los resultados. Además, la intención de los estudiantes de permanecer en la universidad se ve afectada positivamente por su nivel de satisfacción académica. Una alta competencia está relacionada con un alto rendimiento percibido, y un mayor uso de técnicas de autorregulación está relacionado con una mayor

satisfacción de las demandas psicológicas de relación y competencia. El instructor es un actor clave, con poder para influir positiva o negativamente en la realización académica de los estudiantes, así como en el cumplimiento de sus exigencias psicológicas de conexión. En **conclusión**, cultivar una buena relación entre profesores y alumnos puede influir positivamente en el deseo de los estudiantes de permanecer en el centro, lo que a su vez mejora el rendimiento académico, la satisfacción académica y la motivación independiente.

Mireles M., Et al. (8), el 2022, en Costa Rica, publicó un artículo científico “Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura”, tuvo como **objetivo**, revisar la literatura reportada acerca de la satisfacción estudiantil. **Metodología:** Se examinaron las bases de datos RedALyC, Scielo y Scopus, y durante una semana elegida de abril de 2021, se utilizó la palabra clave satisfacción estudiantil para buscar artículos publicados entre 2015 y 2021. **Resultados:** De acuerdo con la revisión, el año 2019 tuvo el mayor número de publicaciones sobre el tema, con la mayoría de los estudios provenientes de naciones latinoamericanas. **Conclusiones:** La enseñanza, las tutorías, la motivación y la reputación positiva de la institución fueron los factores clave que influyeron en la felicidad de los alumnos.

Pilicita J., Et al. (9), el 2019 en Ecuador se realizó una investigación “Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, período octubre 2018 a septiembre 2019”, tuvo como **objetivo**, evaluar el grado global de satisfacción de los estudiantes y determinar los componentes más significativos. **Metodología:** Con base en un análisis estadístico, se eligió una muestra de 266 estudiantes de primero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería. **Resultados:** "Bastante

satisfecho" es la categoría de satisfacción general. Los servicios de la institución (incluyendo bibliotecas, acceso a internet y atención médica), la consideración de las circunstancias económicas de los estudiantes y las condiciones básicas de infraestructura fueron los elementos que más incidieron en la satisfacción. En conclusión, los estudiantes de primer a octavo semestre del programa de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador expresaron evaluaciones positivas sobre su nivel de satisfacción. (9)

Orellana K., Et al. (10), el año 2019 en Ecuador realizaron la investigación "Satisfacción académica de los estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad de Cuenca, 2017", el **objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Cuenca en el curso 2019-20. **Metodología:** Este estudio utilizó un enfoque transversal, cuantitativo y descriptivo. La muestra final estuvo formada por 216 estudiantes, mientras que la población estuvo formada por 270 estudiantes de quinto y sexto ciclo y las prácticas seleccionadas aleatoriamente. **Resultados:** La edad media de la población objeto de estudio fue de 22 años, siendo las mujeres el 63% de la muestra. Enfermería básica (49,1%), enfermería clínico-quirúrgica (46,8%), enfermería pediátrica (44%) y enfermería obstétrica (62,5%) fueron las materias consideradas fundamentales. La enfermería básica (65,3%), la enfermería clínico-quirúrgica (57,4%), la enfermería pediátrica (58,8%) y la enfermería obstétrica (52,3%) obtuvieron las puntuaciones de satisfacción más altas. En **conclusión**, existe una correlación entre el grado de satisfacción de los estudiantes y el peso que asignan a las asignaturas profesionales.

Zúñiga J. (11), el año 2023 en Ecuador se ejecutó un estudio "Satisfacción académica de los estudiantes de la carrera de enfermería

Universidad Técnica de Ambato”, tuvo como **objetivo**, identificar los niveles de satisfacción académica en los estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Enfermería de la Universidad Técnica de Ambato. **Metodología**, fue un estudio observacional, descriptivo, de cohorte transversal, con muestreo probabilístico aleatorio simple, se obtuvieron 104 participantes que completaron el Cuestionario de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE). **Resultados**, se encontró que el 68,72% de los estudiantes estuvo bastante satisfecho en relación al nivel de satisfacción académica universitaria total. **Conclusión**, los estudiantes de la carrera de enfermería están satisfechos en relación al nivel de satisfacción académica.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cruz R. (1), el 2023 en Piura en su tesis “Calidad educativa y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023”, el **objetivo** del estudio fue conocer la correlación entre la satisfacción de los estudiantes de enfermería con los servicios y la calidad de su educación en un instituto superior tecnológico de Piura en el año 2023. La **metodología** empleada fue un diseño no experimental, correlacional, transversal con enfoque cuantitativo. A una muestra de 259 estudiantes de enfermería se les aplicó cuestionarios sobre satisfacción con el servicio y calidad educativa. Se empleó el enfoque de encuesta. Los **resultados**, con un nivel de significación de 0,000 y un valor Rho de 0,815, demostraron la existencia de una relación entre satisfacción y calidad educativa. Al igual que la satisfacción, el prestigio tiene un nivel de significación de 0,000 y un valor Rho de Spearman de 0,803. Se encontró una correlación entre la receptividad y la satisfacción, con un nivel de significación de 0,000 y un valor Rho de 0,870. Por último, con un nivel de

significación de 0,000 y un valor Rho de 0,731, la tangibilidad mostró una correlación sustancial con la satisfacción. En **conclusión**, se determinó que existía una conexión entre la satisfacción de los estudiantes de enfermería y la calidad de su educación.

Fernández W., Et al. (12), el 2019 en el Callao en su investigación “Satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional en la escuela profesional de enfermería Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao 2019”, el **objetivo** fue describir la satisfacción de los estudiantes con la formación académica y práctica que reciben. **Metodología**, utilizando una muestra de 121 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao, utilizando un instrumento de escala de satisfacción del "Manual para el Desarrollo del Personal de Salud", que se divide en dos secciones: formación teórica y formación práctica, se utilizó una metodología descriptiva, cuantitativa y no experimental. **Resultados:** 46 alumnos (38,01%) están satisfechos con su formación práctica, 75 alumnos (61,99%) están algo satisfechos y ninguno insatisfecho. **Conclusiones:** De los alumnos del área de formación teórica, 1 (0,82%) está insatisfecho, 75 (61,99%) están medianamente satisfechos, y 45 (37,19%) están satisfechos.

Martínez J. (13), el 2022 en Chachapoyas realizó un estudio “Satisfacción académica de estudiantes universitarios de enfermería respecto al desempeño docente, Chachapoyas, 2022”, el **objetivo** fue conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de enfermería con su experiencia académica en relación a su desempeño como docentes en Chachapoyas, 2022. **Metodología**, se empleó técnicas cuantitativas, observacionales, descriptivas y transversales. Participaron setenta y seis estudiantes de IV y VI ciclo de la Escuela Profesional

de Enfermería. Como instrumento de investigación se empleó un test de satisfacción creado por Mirella Díaz (2014). **Resultados:** El 18% de los estudiantes se mostró insatisfecho, el 78% satisfecho y el 4% poco satisfecho con la actuación docente. En cuanto a la teoría, el 75% se mostró satisfecho, el 18% insatisfecho y el 7% poco satisfecho. En cuanto a la práctica, el 76% de los encuestados expresaron satisfacción y el 9% insatisfacción. En **conclusión**, la mayoría de los estudiantes de enfermería están satisfechos con las partes teórica y práctica de su formación.

López K. (14), el 2019 en Huancayo realizó una investigación “Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – 2018”, el **objetivo** era conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con la actuación de sus profesores de Odontología en la UPLA. **Metodología:** Utilizando un diseño transversal, descriptivo, comparativo y no experimental, el estudio siguió el proceso científico. Se utilizó una muestra de 82 estudiantes de las tres clínicas integrales y se aplicó una encuesta para medir la satisfacción de los estudiantes. **Resultados:** El 58,5% de los estudiantes dijo estar satisfecho o extremadamente satisfecho con el trabajo de sus instructores, mientras que el 29,3% no estaba seguro y el 12,2% no lo estaba. En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con la labor de sus profesores de odontología, no hubo diferencias estadísticamente significativas en función de las variables de agrupación ($p = 0,104$). Sin embargo, en cuanto a su nivel de satisfacción con el desempeño de sus profesores de odontología, se encontró una diferencia significativa en función del ciclo académico ($p = 0,000$). En **conclusión**, los estudiantes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes están satisfechos con el desempeño de sus profesores.

Puicón E., (15), el 2020 en Chiclayo realizó un estudio “Nivel de satisfacción en estudiantes de enfermería respecto al desempeño docente en la práctica comunitaria y hospitalaria. USS, 2019”, el **objetivo** fue conocer la relación entre la efectividad docente y la felicidad de los estudiantes de enfermería durante sus prácticas comunitarias y hospitalarias en la Universidad Señor de Sipán (USS) en 2019. Se utilizó una **metodología** no experimental y descriptiva. 534 estudiantes y 72 docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la USS conformaron la población y muestra. **Resultados:** el valor de 0,782 indica una fuerte correlación positiva o directa entre las dos variables investigadas. Esto indica que el rendimiento de los estudiantes de enfermería en las prácticas comunitarias y hospitalarias mejora a la par que mejora el rendimiento docente. **En conclusión**, en 2019 se encontró una fuerte correlación entre la satisfacción de los estudiantes de enfermería con sus experiencias de prácticas comunitarias y hospitalarias y la calidad de sus profesores.

Cayllahua U. (16), el 2021 en Huancavelica realizó un estudio “Expectativas estudiantiles y nivel de satisfacción con la calidad educativa de la Universidad Nacional de Huancavelica”, El **objetivo** del estudio fue conocer cómo se relacionan las expectativas de los estudiantes y su grado de satisfacción con el programa educativo de la Universidad Nacional de Huancavelica. **Metodología:** Se empleó un diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional en la técnica cuantitativa y enfoque descriptivo de la investigación. Se administró un instrumento, un cuestionario SERVQUAL modificado, a una muestra de 274 estudiantes de un total de 952. **Resultados**, usando el estadístico coeficiente de correlación rho de Spearman que dio un valor $r_s = -0.060$ que indica correlación nula y con un p-valor = 0.322 para $\alpha = 0.05$ y

como $p > \alpha$ se acepta la hipótesis nula, **Conclusiones**, existe insatisfacción con los servicios de la universidad, sobre calidad educativa, pues las puntuaciones de expectativa son mayores que la de satisfacción.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Calidad educativa universitaria

De los verbos latinos educare y educere procede la etimología de la palabra "educación". El término "educare" describe el proceso de instrucción que recibe una persona y que se considera necesario para su formación y crecimiento intelectual. Por el contrario, educere se asocia más con el proceso de aprendizaje interno que permite a un individuo realizar su potencial de crecimiento personal (17). Según Iturralde, "la educación es el proceso que potencia los talentos de un individuo en todas las facetas de su vida, abarcando los ámbitos físico, psicológico, intelectual, social y espiritual, en cada etapa de su vida" (18).

La educación es crucial para el avance de las sociedades porque promueve el desarrollo individual y colectivo. Durante el "Foro Marco Teórico Mundial de Educación de la UNESCO" realizado en Dakar en el año 2000 se afirma que "... cada niño, adolescente y adulto tiene derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades básicas de educación... se trata de una educación adaptada para aprovechar los talentos y el potencial de las personas y para desarrollar la personalidad de los educandos de modo que puedan mejorar su vida y transformar la sociedad".

La palabra "calidad" tiene tres significados básicos según su etimología: superioridad o excelencia, valoración y cualidad. Describe como cualidad un conjunto de características o rasgos de algo o alguien. Requiere una interpretación normativa de estos rasgos en términos de valoración, que implica un juicio de

valor y un lugar en una escala de comparación entre dos o más elementos. Cuando algo se percibe como sobresaliente o excepcional, se alude al nivel de virtud que muestra. (19) (17).

La frase que se puede definir o entender como el "Hacer bien el trabajo desde el principio" es una forma de definir la calidad. Otros factores a tener en cuenta son: satisfacer las necesidades del usuario, minimizar los residuos, prevenir errores, ser un gestor eficiente y aumentar la eficacia, la eficiencia y la productividad. (19).

Desde la óptica organizacional introducida en la educación, López Ruperéz (20) define la calidad en la educación puede definirse como la satisfacción de los requisitos y expectativas de los usuarios desde el punto de vista de la organización. De forma similar, la Organización Internacional de Normalización (ISO) define la calidad como la satisfacción de esas necesidades, pues "La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas" (19). Senlle y Gutiérrez sostienen que, en esta situación concreta, cumplir las expectativas que los clientes -es decir, los estudiantes- han consentido a través de la oferta educativa es crucial a la hora de prestar un servicio. Esto significa seguir los procedimientos que conlleva convertirse en educador. La calidad, por lo tanto, corresponde al agrado de todas las partes involucradas, incluidos los estudiantes y los administradores de la universidad (21).

"En el caso de la educación, se define la calidad educativa como aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo así a su

participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo a lo que ésta espera y necesita de él” (17).

También, Wilson (1992) utilizó eficacia y eficiencia en el contexto de los estudiantes para describir la calidad de una educación universitaria. Para lograr la calidad en diversos ámbitos del entorno educativo, la educación debe ser capaz de llegar al mayor número de estudiantes, “mejorar el éxito de los alumnos, modificar el proceso de enseñanza-aprendizaje, formar a los profesores, ampliar los recursos disponibles en las instituciones educativas y reforzar la valoración de los estudiantes” (22).

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) señala en su modelo 2016 para la acreditación de programas de estudio de educación superior que su objetivo primordial es garantizar que las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, presten servicios de alta calidad. Para garantizar que las instituciones de educación superior mantengan estándares adecuados, esta calidad se define mediante un conjunto de normas, indicadores y criterios. Además, como parte interesada, el SINEACE evalúa el rendimiento profesional y los objetivos educativos de sus titulados y establece procedimientos para garantizar que se ajustan al perfil de titulación especificado en los planes de estudios (23).

2.2.1.1 Dimensiones de la variable calidad educativa universitaria

A. Aspectos institucionales

Esta sección se ha centrado en los elementos institucionales, incluida la identidad institucional, que es esencial para que educadores y alumnos hagan suyos los fines y objetivos esbozados en las declaraciones de misión y visión de la organización. Por tanto, es improbable que los procesos educativos funcionen

con eficacia y eficiencia cuando los agentes educativos del ámbito de la institución no se identifican con ella (24).

La pérdida de identidad institucional entre los agentes educativos puede achacarse a diversos factores, como la incompetencia del personal directivo a la hora de dirigir y supervisar la institución educativa, los desacuerdos o conflictos en el seno de los agentes educativos, la negativa del personal directivo a reconocer el trabajo de los profesores y los enfoques de gestión que no dan prioridad al desarrollo del capital humano, etc. (24).

B. Recursos de infraestructura y equipamiento

Según Ethier, la disponibilidad de recursos de infraestructura y equipamiento es un factor crucial que sustenta la calidad de los servicios educativos (22).

C. Proceso enseñanza aprendizaje

Para desarrollar habilidades, destrezas y actitudes “teniendo en cuenta el contexto social, histórico y cultural, el proceso de enseñanza-aprendizaje se conceptualiza como una propuesta integradora que enfatiza las relaciones entre los actores del proceso (docentes y estudiantes)”. En esta propuesta se definen la metodología y las estrategias pedagógicas que orientarán la enseñanza universitaria en cada asignatura (25).

Los planes de estudios deben adaptarse para ser pertinentes en el contexto contemporáneo debido a los rápidos cambios del panorama político y socioeconómico, el rápido crecimiento de la ciencia y la tecnología, las fluctuaciones de la población y la epidemiología, y otros factores que afectan al proceso de la salud y la enfermedad. Esto significa que los cursos deben diseñarse para preparar a los profesionales de la salud -como las enfermeras-

para abordar activamente los problemas de la sociedad proporcionando una atención sanitaria holística (26).

La dinámica social en el campo de la salud exige a las instituciones universitarias que revisen y actualicen periódicamente sus planes y programas de formación en enfermería para “garantizar que los conocimientos adquiridos durante la formación se ajustan a las demandas y aplicaciones de la mano de obra” (26).

D. Desempeño docente

Montenegro, afirma “El desempeño docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno”. Considera también que “El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y calificar la profesión docente” (27).

Dado que se ha demostrado que los profesores son el principal componente de calidad de un sistema educativo, Marín y Teruel sostienen que elevar el nivel de la educación elevará también el nivel de los profesores (28).

El cumplimiento de las funciones de un profesor se conoce como su rendimiento, y en él influyen una serie de elementos que son específicos del instructor, del alumno y del contexto que le rodea. Además, “El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y calificar la profesión docente” (27).

Se ha demostrado que los profesores son el principal determinante de todo el proceso educativo y de los resultados que se pueden obtener, por lo que elevar la calidad de los profesores elevará inevitablemente la calidad de la educación (28).

El concepto de rendimiento del profesorado se basa en una serie de factores determinantes. En pocas palabras, el "rendimiento" describe los comportamientos o costumbres propios de la profesión docente. Para dar sentido a la idea, se determina que el significado se deriva de los elementos que se le asignan y del método por el que se evalúa. Dado que describe las actividades que los profesores deben llevar a cabo “como parte de su práctica docente, el buen desempeño docente predomina en las descripciones de esta noción” (29).

También es interesante señalar que la evaluación de la actuación docente tiene en cuenta la movilización de recursos profesionales e intelectuales para utilizar materiales didácticos específicos, técnicas didácticas aceptables y profesionalidad ética en un entorno determinado (29).

El conjunto de rasgos que especifican las funciones y actividades que un profesor debe desempeñar en el curso de su actividad profesional se conoce como perfil docente. Las referencias teóricas estudiadas indican que el perfil docente se compone de orientaciones específicas que, aunque frecuentemente conectadas entre sí, suelen comprender los siguientes elementos esbozados por Louzano y Moriconi:

- Los contenidos disciplinares, pedagógicos y didácticos utilizados para apoyar el aprendizaje están cubiertos por los conocimientos para la enseñanza.
- Conocimientos prácticos: describen las elecciones y acciones que realiza un profesor para abordar los problemas y modificar su enfoque para satisfacer las necesidades de sus alumnos en el aula.

- El término "competencias docentes" se refiere a la capacidad de un profesor para aplicar una serie de estrategias cognitivas con el fin de abordar determinados escenarios de enseñanza.
- El conjunto de valores y habilidades que dirigen el trabajo y la actitud de un profesor hacia sus responsabilidades profesionales se conoce como su compromiso con la enseñanza (30).

2.2.2. Satisfacción de los servicios

La experiencia o sensación de logro de una persona al alcanzar un determinado objetivo puede definirse como satisfacción. Esto permite a la persona percibir su nivel de bienestar en diversos ámbitos, como el trabajo, los estudios y la salud. La presencia de esta emoción placentera crea expectativas de crecimiento y valor personal, lo que a su vez repercute en el calibre del rendimiento profesional (31).

2.2.2.1 Satisfacción del estudiante sobre los servicios

Como resultado de los esfuerzos de la universidad por atender todas sus necesidades, los estudiantes experimentan una sensación de bienestar cuando se cumplen sus expectativas, tanto académicas como no académicas (32).

El grado en que una institución se esfuerza por proporcionar una atmósfera orientada al servicio en la que los estudiantes son vistos como clientes que han obtenido los “conocimientos, habilidades y desarrollo humano que esperaban estará directamente correlacionado con el grado de satisfacción de los estudiantes” (33).

Dado que permite identificar las ventajas y desventajas de los servicios académicos prestados, la satisfacción de los estudiantes es un

componente crucial para evaluar la calidad de la educación. Además, es un instrumento útil para obtener datos que orienten la mejora de la administración estudiantil (34).

Según Schiffman y Lazar, el tamaño y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de una persona y la evaluación del servicio que realmente recibió determinan lo bueno que cree que es un determinado servicio. Es esencial tener en cuenta la experiencia del alumno con el producto educativo, su nivel de implicación y la evaluación del servicio educativo que ha recibido para saber si está satisfecho o no (35).

Lepiani subraya que, para satisfacer a los alumnos, es fundamental conocer sus deseos y expectativas. Cualquier institución educativa debe utilizar la satisfacción del alumno, que se considera un instrumento de evaluación. Además, sirve como canal de comunicación que facilita la creación de conocimiento y el control y la evaluación del aprendizaje mediante procedimientos que garantizan la precisión y la fiabilidad (36).

Según Reyes Tosta, para garantizar la satisfacción de los estudiantes son necesarios varios componentes cruciales, como la creación y dirección de grupos de debate, el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, la auditoría del calibre del plan de estudios y el mantenimiento de un canal abierto para quejas y sugerencias. (37).

Además, una serie de variables, como la forma en que se trata a los estudiantes, la profundidad de su educación, los métodos que

utilizan sus profesores para impartir conocimientos y la dinámica entre ellos, podrían afectar a su grado de satisfacción académica. Las infraestructuras, los servicios de enseñanza y el material escolar son algunas de las variables clave que afectan a la satisfacción general de los estudiantes, etc. (3).

2.2.2.2 Dimensión de la variable satisfacción de los servicios

A. Servicio académico

Según la UNESCO los países están en “la búsqueda de la calidad educativa a través de nuevos modos de entender los servicios académicos para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje” (38).

Se aconseja que los cursos universitarios innovadores se creen mediante esfuerzos multidisciplinares y colaborativos, teniendo en cuenta los entornos en los que se van a implantar. Esto permitiría el desarrollo de estudios piloto previos y estudio de las variables que influyen en la implantación de nuevas iniciativas educativas, lo que facilitará la corrección y retroalimentación de las desviaciones de calidad que se detecten (39).

B. Servicio administrativo

El Modelo de Licenciamiento de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) señala ocho estándares esenciales de calidad que deben cumplir los servicios educativos universitarios que se brindan a los estudiantes peruanos. La calidad de la educación universitaria está asegurada por el cumplimiento de estos requisitos, que abordan los aspectos de

gestión, administrativos, físicos y legales de la institución educativa (40).

Según Arciniegas y Mejías, prestar un servicio de alta calidad es ahora esencial para cualquier empresa. Para ello es necesario disponer de indicadores que permitan evaluar el calibre de los servicios prestados. Esto sólo puede lograrse mediante la medición de diferentes características del servicio, lo cual es un procedimiento difícil. Sin embargo, cuando se aplica correctamente, ofrece datos “sobre el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes en función de su opinión sobre las instalaciones, los programas y el equipamiento de la universidad” (41).

2.3. Teoría que fundamenta la satisfacción del egresado

La satisfacción de los graduados se explica por una serie de hipótesis. Según una de ellas, la satisfacción es un estado de bienestar que resulta de la satisfacción de una necesidad psicológica o física que estaba insatisfecha y que evoluciona en función de metas u objetivos. Esta satisfacción, que puede ser consciente o inconsciente, se produce mediante procesos mentales que dan lugar a una implicación, un motivador psicológico. Esta fuerza mueve a las personas de un nivel básico a un nivel superior de conducta estimulándolas y dirigiéndolas hacia la satisfacción de sus deseos (42).

Esto concuerda con la teoría de Maslow de 1943 sobre la jerarquía de las necesidades humanas, que describe una pirámide con cinco niveles de exigencias. Las necesidades fisiológicas, de seguridad y de pertenencia se sitúan en la base de la jerarquía, mientras que la estima y la autorrealización -esta última relacionada con el propio desarrollo personal- se sitúan en la cima. El individuo se siente

satisfecho cuando estos niveles se cumplen gradualmente; cuando hay lagunas o carencias, se siente insatisfecho. La mente se siente naturalmente estimulada a alcanzar mayores grados de satisfacción cuando percibe estados de plenitud y satisfacción (43).

Cumplir sus requisitos de educación en una variedad de métodos y cumplir con las normas que rigen la escuela son los principales objetivos de la satisfacción de los estudiantes. Por ello, Gento considera la satisfacción de los estudiantes como una medida del calibre de la producción educativa. Este autor ha organizado las necesidades de los alumnos en función de los siguientes factores, sistematizándolos a partir de la jerarquía de Maslow y estableciendo criterios para evaluar si se satisfacen los requisitos en el contexto educativo, los cuales se muestra en el siguiente cuadro: (44).

Figura 1
Necesidades educativas

Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas	Evalúa si los estudiantes creen que las políticas de la institución garantizan su supervivencia con una seguridad adecuada y un confort mínimo.
Satisfacción por su sentimiento de seguridad	Es la comodidad que tienen los estudiantes al saber que siempre tendrán lo necesario para sobrevivir en el entorno típico de la institución. Esta seguridad puede ser económica, psicológica o corporal.
Satisfacción por la aceptación que reciben	El nivel de reconocimiento de un alumno como parte de un colectivo, ya sea el colegio o los chicos de su clase, se refleja en lo satisfecho que está de sentirse aceptado o perteneciente al grupo.
Satisfacción por el aprecio que se les otorga	La satisfacción con el reconocimiento de los propios logros o estatus revela hasta qué punto los alumnos consideran apropiado que sus compañeros valoren abiertamente sus logros.
Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente	Evaluarás las posibilidades que tienes de actuar sobre tus propias circunstancias, crecer en tus intereses y habilidades autopercebidas, ejecutarlas en un entorno libre y saborear los resultados de tu propio trabajo.

Fuente: Gento, 2002 (44)

2.3 Marco Conceptual

- **Aspectos institucionales**

Son consideraciones a tener en cuenta en una institución de educación, son aspectos que rigen en la organización y que ayuda en el funcionamiento (16).

- **Calidad educativa universitaria**

Las competencias profesionales del profesor que repercuten en el rendimiento del alumno, la didáctica o la práctica pedagógica del profesor basada en normas de medición, o el rendimiento del alumno evaluado mediante instrumentos normalizados pueden utilizarse para evaluar la calidad de una enseñanza universitaria (45).

- **Desempeño docente**

El calibre de la educación está directamente correlacionado con el rendimiento de los profesores. Los profesionales conscientes del impacto de su trabajo y bien preparados son esenciales para la sociedad y las instituciones educativas (46).

- **Proceso enseñanza aprendizaje**

Las interacciones entre alumnos y profesores definen los procesos de enseñanza y aprendizaje. La enseñanza basada en el plan de estudios se organiza de acuerdo con las necesidades determinadas por las evaluaciones, y la preparación de los profesores se utiliza para poner en práctica esas necesidades (46).

- **Recursos de infraestructura y equipamiento**

Los recursos materiales son todas las materias primas, equipos, insumos, herramientas, máquinas y todo elemento físico que se demandan para efectuar el proceso de producción o de servicio de una entidad (47).

- **Satisfacción de los servicios**

Según la Real Academia Española, "satisfacción" es el resultado o acción de satisfacer determinadas necesidades o expectativas (48).

- **Servicio académico**

Dado que instructores altamente competentes elevan el nivel de instrucción, el servicio académico implica contar con instructores con formación profesional y experiencia laboral (49).

- **Servicio administrativo**

Son aquellos que se realizan con la intención de satisfacer internamente los requerimientos de la Administración Pública o servir de base para servicios públicos adicionales (50).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024
- Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024
- Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en

estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

- Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

3.3. Variables

Variable 1: Calidad educativa universitaria

Variable 2: Satisfacción de los servicios

3.3.1 Operacionalización de las variables

VARIABLE: Calidad educativa universitaria

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
Calidad educativa universitaria	La calidad de la enseñanza universitaria, según la UNESCO (1999), es un concepto polifacético que debe englobar todas las acciones y la gestión de una institución educativa, incluyendo, entre otras: la enseñanza y la metodología, la ciencia, el profesorado, los estudiantes, las aulas, los bienes inmuebles, el equipamiento y la atención a la sociedad y al entorno universitario. (51).	La calidad educativa universitaria se encuentra muy relacionada con la eficacia y efectividad, que tiene como propósito que los estudiantes se encuentren satisfechos por el servicio educativo que reciben.	Aspectos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Práctica de valores y principios ▪ Difusión de misión y visión ▪ Imagen institucional ▪ Cumplimiento del servicio ofrecido ▪ Capacidad de gestión de las autoridades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal <p>Opciones de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre
			Recursos de infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura ▪ Equipamiento de laboratorios y talleres ▪ Equipamiento de recursos informáticos ▪ Disponibilidad de horarios 	
			Proceso enseñanza aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de estudios ▪ Silabo ▪ Sesión de aprendizaje ▪ Sistema de evaluación ▪ Actividades extracurriculares 	
			Desempeño Docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plana docente ▪ Perfil docente ▪ Capacitación ▪ Competencias profesionales ▪ Didáctica pedagógica ▪ Estrategias didácticas 	

VARIABLE: Satisfacción de los servicios

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
Satisfacción de los servicios	Según Gento y Vivas (2003) definió, que a partir de sus propias exigencias y del deseo de satisfacer sus expectativas, las valoraciones favorables de los estudiantes sobre las experiencias educativas y los bienes que reciben son las que constituyen la satisfacción con los servicios académicos. (52).	Para medir la satisfacción de los servicios de una entidad educativa depende como lo percibe el cliente al recibir el servicio.	Servicio Académico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horarios ▪ Tutorías ▪ Servicio de bienestar universitario ▪ Titulación ▪ Convenios para campo clínico ▪ Convenios para pasantías de estudiantes ▪ Convenios para becas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal <p>Opciones de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy satisfecho ▪ Satisfecho ▪ Poco satisfecho ▪ Insatisfecho
			Servicio Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensiones ▪ Matriculas ▪ Mantenimiento y limpieza ▪ Personal administrativo ▪ Personal de vigilancia ▪ Personal de limpieza ▪ Condiciones de seguridad ▪ Atención de reclamos 	

CAPÍTULO IV.

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El enfoque se compone de una serie de pasos que dirigen una investigación científica y determinan los hitos necesarios para alcanzar el objetivo final. El método hipotético-deductivo se aplicó de forma específica, mientras que el método científico se empleó como enfoque general. Este último conduce el problema a una teoría mediante un proceso inductivo, formulando una hipótesis que se valida empíricamente por medio del razonamiento deductivo (53). Para resolver el problema y comprobar las hipótesis con los datos recogidos, la investigación utilizó diversas técnicas para obtener información precisa sobre la estimación del estudio mediante encuestas.

También, se utilizó el método descriptivo para describir e identificar las características de cada una de las dimensiones de las variables de la investigación, así mismo, nos permitió la identificación y valoración de las variables.

El método estadístico se utilizó desde un primer momento al organizar, “tabular y analizar los resultados que se obtuvieron, para eso se utilizó la estadística descriptiva

haciendo uso de las tablas de frecuencia y gráficos, y la estadística inferencial para la prueba de contrastación de hipótesis” (54).

4.2. Tipo de Investigación

Dado que el objetivo del estudio era verificar y apoyar las creencias preexistentes sobre la relación entre la satisfacción de los servicios y la calidad de la enseñanza universitaria, se llevó a cabo una forma de investigación más básica.

El estudio fue transversal, ya que los datos se obtuvieron en un único período de tiempo, lo que significa que los datos se recogieron una sola vez, creando un corte temporal, de acuerdo con la frecuencia de medición de las variables en la misma población.

Como los datos se recogieron en el presente, los fenómenos estudiados tuvieron un tiempo de ocurrencia proyectado.

Dado que todas las propiedades del fenómeno investigado se cuantificaron mediante métodos estadísticos, el uso del análisis estadístico fue cuantitativo. (54).

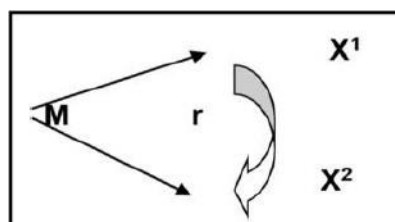
4.3. Nivel de Investigación

“El estudio fue de nivel relacional, debido a que el propósito fue conocer si existe relación entre las variables la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios” (53).

4.4 Diseño de la Investigación

Según los Roberto Hernández y otros, “el estudio de la investigación fue no experimental de diseño correlacional” (55).

La gráfica fue la siguiente:



Donde:

M = Población de estudio conformada por los estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería.

X1 = Calidad educativa universitaria.

X2 = Satisfacción de los servicios.

R = Coeficiente de correlación entre ambas variables.

4.5. Población y muestra

Población

En un universo poblacional que puede ser finito o infinito, la población es el conjunto de elementos -personas, animales u objetos- que tienen cualidades similares y son objeto de investigación. (53).

Constituyen la población los 457 estudiantes matriculados en el semestre académico 2024-2021 que cursan el IV-IX ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería de la UPLA dependiente de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Muestra

Para el cálculo de la muestra y de acuerdo a la población, se utilizó la siguiente fórmula de proporciones con marco muestral conocido.

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

$$n = \frac{457 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (457 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 208.96 = 209$$

Resolviendo:

$$n = 209$$

Se tuvo una muestra de 209 estudiantes de enfermería, y fue como sigue:

CICLO ACADÉMICO	NUMERO DE ESTUDIANTES QUE PARTICIPARAN
IV	76
V	29
VI	49
VII	21
VIII	16
IX	18
TOTAL	209

Criterios de inclusión:

- Los alumnos matriculados en el periodo 2024-I, del cuarto al noveno ciclo académico.
- Los alumnos que hayan suscrito el documento de consentimiento informado.
- Los alumnos que tengan al menos dieciocho años.

Criterios de exclusión:

- Los alumnos con discapacidad visual o auditiva.
- Alumnos que decidan no participar.
- Alumnos que aún no hayan cumplido los dieciocho años.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para ambas variables del presente estudio se empleó el método de la encuesta. Este método, que “consiste en una serie de preguntas, se distingue por su adaptabilidad, facilidad de uso y objetividad de la información recogida” (56).

Como instrumento que se utilizó para ambas variables fue el cuestionario.

a. Para la variable calidad educativa universitaria, se empleó:

“Cuestionario para evaluar calidad educativa universitaria”

Autor original: Porras Carrasco Sherly Isabel y Lozano Baldeon Dariana Betani, en su investigación “Calidad educativa universitaria y satisfacción de

los servicios en estudiantes de enfermería de la Universidad Peruana
Los Andes, 2023”

El instrumento consta de 24 preguntas en escala tipo Lickert, la escala se dividió en cuatro dimensiones que miden:

- Aspectos Institucionales con 6 ítems (1 al 6)
- Recursos de infraestructura y equipamiento con 6 ítems (7 al 12)
- Proceso enseñanza aprendizaje con 7 ítems (13 al 19)
- Desempeño docente con 5 ítems (20 al 24)

Para cada una de los ítems se ofreció las siguientes opciones de respuesta:

- Nunca = 0
- Casi nunca = 1
- A veces = 2
- Casi siempre = 3
- Siempre = 4

Para darle interpretación a los resultados, se sumaron los valores de cada uno de los ítems y se describió el Baremo del siguiente modo:

- Calidad educativa universitaria bajo: de 0 a 32 puntos.
- Calidad educativa universitaria medio: de 33 a 64 puntos.
- Calidad educativa universitaria alto: de 65 a 96 puntos.

Ficha Técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar calidad educativa universitaria
Autores:	Porras Carrasco Sherly Isabel Lozano Baldeon Dariana Betani
Procedencia:	Huancayo, Perú
Número de ítems:	24

Opciones de respuesta de cada ítem:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca = 0 ▪ Casi nunca = 1 ▪ A veces = 2 ▪ Casi siempre = 3 ▪ Siempre = 4
Administración:	Colectiva o individual.
Duración:	Entre 10 y 15 minutos, incluidas las instrucciones.
Aplicación:	Estudiantes de enfermería
Significación:	<p>Evalúa calidad educativa universitaria; considerando las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos Institucionales con 6 ítems (1 al 6) ▪ Recursos de infraestructura y equipamiento con 6 ítems (7 al 12) ▪ Proceso enseñanza aprendizaje con 7 ítems (13 al 19) ▪ Desempeño docente con 5 ítems (20 al 24)
Tipificación:	Baremos de 3 categorías.
Material:	Hoja con cuestionarios que deberá ser rellenado por un encuestador

b. Para la variable satisfacción de los servicios, se utilizó:

“Cuestionario para medir la satisfacción de los servicios de los estudiantes de enfermería”

Autor original: Porras Carrasco Sherly Isabel y Lozano Baldeon Dariana Betani, en su investigación “Calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de la Universidad Peruana Los Andes, 2023”

El instrumento consta de 20 preguntas en escala tipo Lickert, la escala se dividió en dos dimensiones que miden:

- Servicio académico con 10 ítems (1 al 10)

- Servicio administrativo con 10 ítems (11 al 20)

Para cada una de los ítems se ofreció las siguientes opciones de respuesta:

- Muy satisfecho = 4
- Satisfecho = 3
- Poco satisfecho = 2
- Insatisfecho = 1

La interpretación se da de acuerdo a la sumatoria de los ítems, considerando el baremo calculado y que nos muestra los siguientes intervalos:

- Satisfacción alta: de 61 - 80 puntos.
- Satisfacción media: de 41 a 60 puntos.
- Satisfacción baja: de 20 a 40 puntos.

Ficha Técnica

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la satisfacción de los servicios de los estudiantes de enfermería
Autores:	Porras Carrasco Sherly Isabel Lozano Baldeon Dariana Betani
Procedencia:	Huancayo, Perú
Número de ítems:	20
Opciones de respuesta de cada ítem:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy satisfecho = 4 ▪ Satisfecho = 3 ▪ Poco satisfecho = 2 ▪ Insatisfecho = 1
Administración:	Colectiva o individual.
Duración:	Entre 10 y 15 minutos, incluidas las instrucciones.
Aplicación:	Estudiantes de enfermería
Significación:	<p>Evalúa satisfacción de los servicios de los estudiantes de enfermería; considerando las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio académico con 10 ítems (1 al 10) ▪ Servicio administrativo con 10 ítems (11 al 20)

Tipificación:	Baremos de 3 categorías.
Material:	Hoja con cuestionarios que deberá ser rellenado por un encuestador

Confiabilidad y Validez

Confiabilidad.

Cuando un instrumento se utiliza repetidamente sobre el mismo sujeto u objeto y arroja resultados similares de forma probabilística, se dice que es fiable. Los datos se analizaron estadísticamente con el programa SPSS para determinar el coeficiente alfa de Cronbach, que algunos autores sugieren que debe estar entre 0,70 y 0,90, a fin de evaluar la fiabilidad. (56) En este caso, se realizó una prueba piloto del instrumento destinado a medir el calibre de la enseñanza universitaria y la satisfacción de los estudiantes con los servicios para estudiantes de enfermería. Siendo los siguientes resultados.

Variable 1: Calidad educativa universitaria

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	24

Para la interpretación de este resultado se ha considerado lo formulado por George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75) quien sugiere los siguientes intervalos:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 es pobre

Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Por ende, se puede apreciar que el coeficiente obtenido es $\alpha=0,989$ por lo que se ubica en el rango excelente.

Variable 2: **Satisfacción de los servicios**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

Para la segunda variable, el valor obtenido es $\alpha=0,988$ ubicándose en el intervalo excelente.

Validez.

Tres expertos evaluaron los instrumentos para comprobar que los ítems eran coherentes en términos de claridad, pertinencia y relevancia. Este proceso sirvió de validación externa de los instrumentos (56). Así pues, ambos instrumentos superaron la prueba de validez.

Tres expertos evaluaron la validez de los instrumentos y emitieron una conclusión positiva basada en diez criterios metodológicos, como se muestra en las fichas de validación del Anexo 4. El índice de validación, según la fórmula matemática proporcionada en cada formato de juicio de expertos, superó el valor objetivo de 0,8 y alcanzó niveles de 0,86, 0,88 y 0,88 para cada jurado revisor.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1 Procesamiento para la recolección de datos

Una vez recopilados los datos, se utilizó el programa SPSS para Windows para compilar la información en una base de datos. Se crearon tablas de

frecuencias para el análisis descriptivo de la variable calidad educativa universitaria combinando los valores obtenidos en cada ítem y clasificando las instancias en función de las escalas. Se crearon gráficos de barras con los datos estratificados, tanto globales como para cada dimensión. De forma similar, para el tratamiento descriptivo de los datos de la variable satisfacción con el servicio de los estudiantes de enfermería, se sumaron los valores obtenidos en cada ítem del instrumento, se clasificaron los casos en función de las escalas y se crearon diagramas de barras detallados tanto para la variable global como para cada una de sus dimensiones.

4.7.2 Procesamiento inferencial de datos

El estudio inferencial se centró en las hipótesis establecidas. En primer lugar, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos de ambas variables eran normales. Una vez establecida la normalidad, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman. Para confirmar la significación de la relación, fue necesario realizar un análisis del valor p, ya que trabajábamos con datos muestrales. Para cada análisis se seleccionó un nivel de significación de $\alpha = 0,05$.

4.7.3 Procedimiento para probar las hipótesis

- Se estableció la hipótesis nula y la alterna (H_0 , H_1).
- Se comprobó la normalidad y homocedasticidad de los datos.
- Se eligió el tipo de prueba utilizar.
- Se estableció el nivel de confianza ($\alpha = 0.05$).
- Se determinó el valor de prueba, de acuerdo a la tabla.
- Se contrastó el valor calculado con el valor de prueba establecida.
- Se interpretó el resultado.

CAPÍTULO V.

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados:

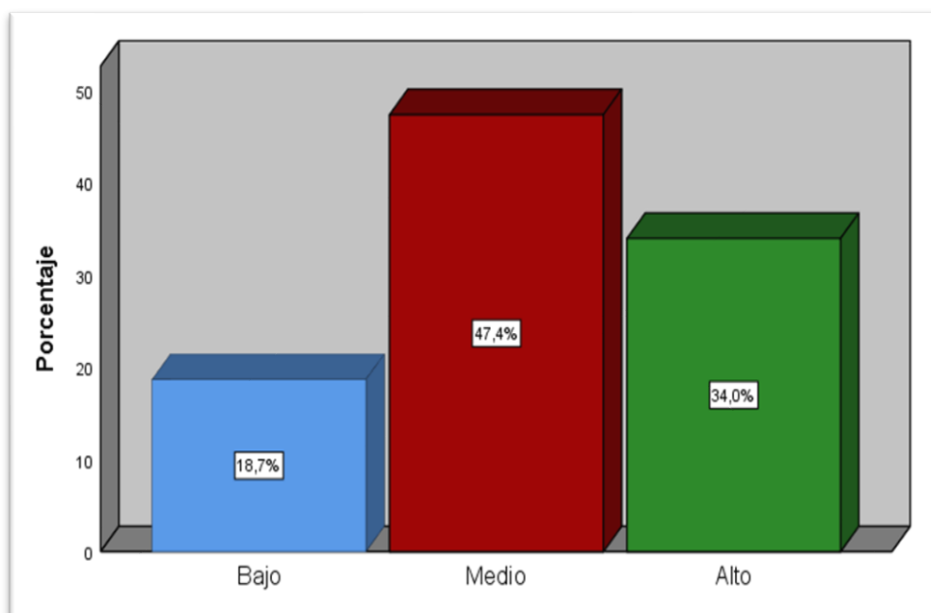
Luego de aplicar los instrumentos se obtuvo los resultados que pertenece a 209 alumnos de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad Peruana Los Andes, los resultados se presentaron una vez aplicado el baremo correspondiente, tanto para las dimensiones como para las variables.

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad educativa universitaria

		f	%
Válido	Bajo	39	18,7
	Medio	99	47,4
	Alto	71	34,0
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 1. Niveles de la variable calidad educativa universitaria.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

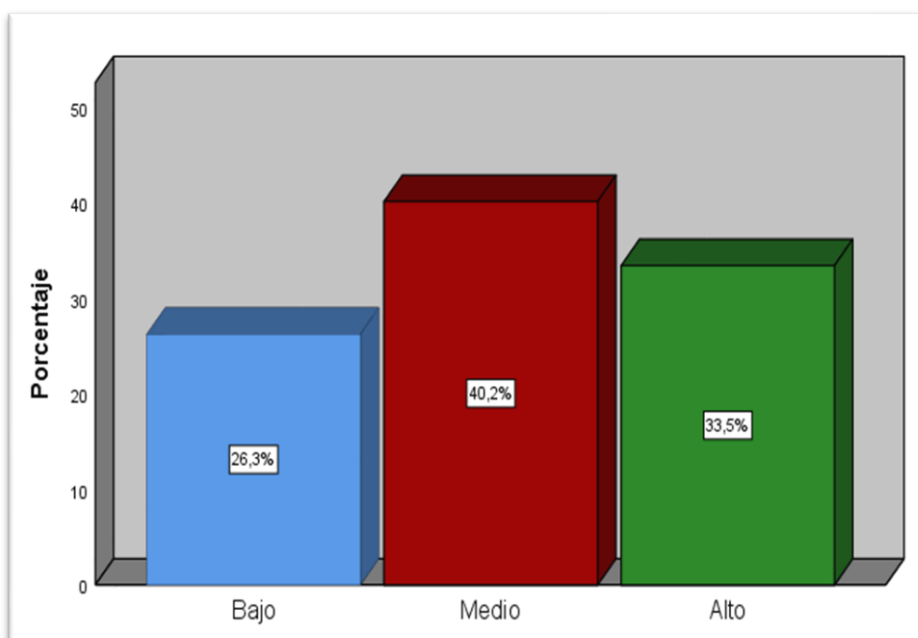
Interpretación: La tabla muestra que el 47.4% de estudiantes consideran que la calidad educativa universitaria está en el nivel medio, mientras que el 34% considera que es alto y el 18.7% restante lo considera bajo.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción de los servicios.

		f	%
Válido	Bajo	55	26,3
	Medio	84	40,2
	Alto	70	33,5
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 2. Niveles de la variable satisfacción de los servicios.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

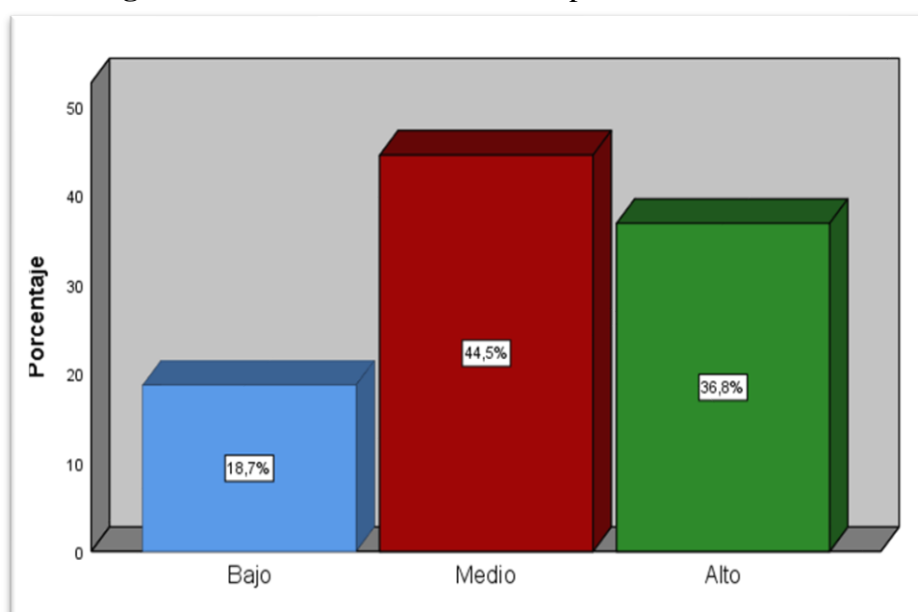
Interpretación: Los resultados que se observan, nos muestran que el 40.2% de los estudiantes de la carrera de enfermería, considera que la satisfacción de los servicios que brinda la universidad está en un nivel medio, mientras que el 33.5% la considera que es alto y el 26.3% restante la considera bajo.

Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión aspectos institucionales.

		f	%
Válido	Bajo	39	18,7
	Medio	93	44,5
	Alto	77	36,8
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 3. Niveles de la dimensión aspectos institucionales.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

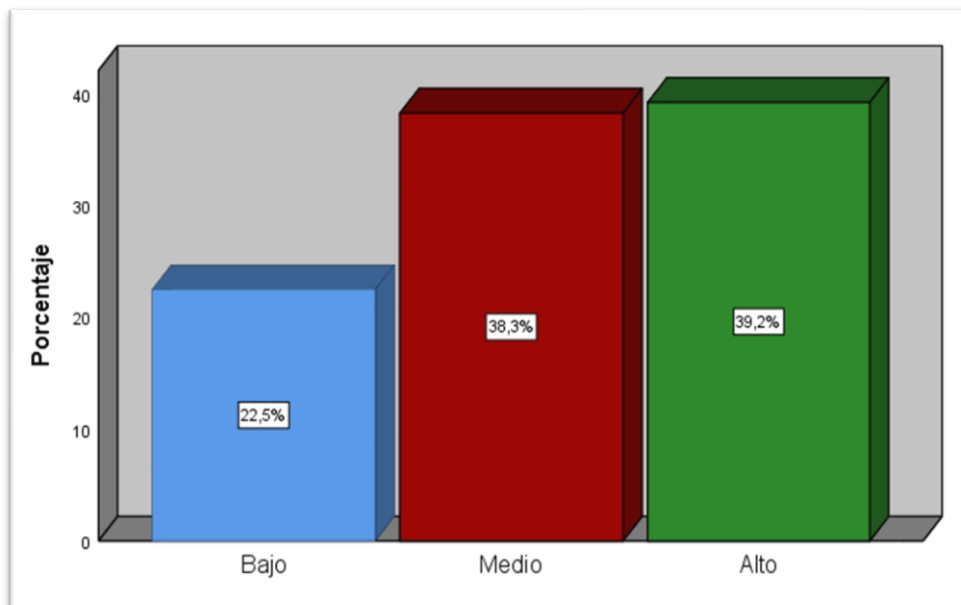
Interpretación: Considerando los resultados obtenidos luego del trabajo de campo, se observa que el 44.5% de estudiantes considera que los aspectos institucionales que brinda la universidad se encuentran en un nivel medio, en tanto que el 36.8% la consideran que tiene un alto nivel y el 18.7% la considera de nivel bajo.

Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión recursos de infraestructura y equipamiento.

		f	%
Válido	Bajo	47	22,5
	Medio	80	38,3
	Alto	82	39,2
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 4. Niveles de la dimensión recursos de infraestructura y equipamiento.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

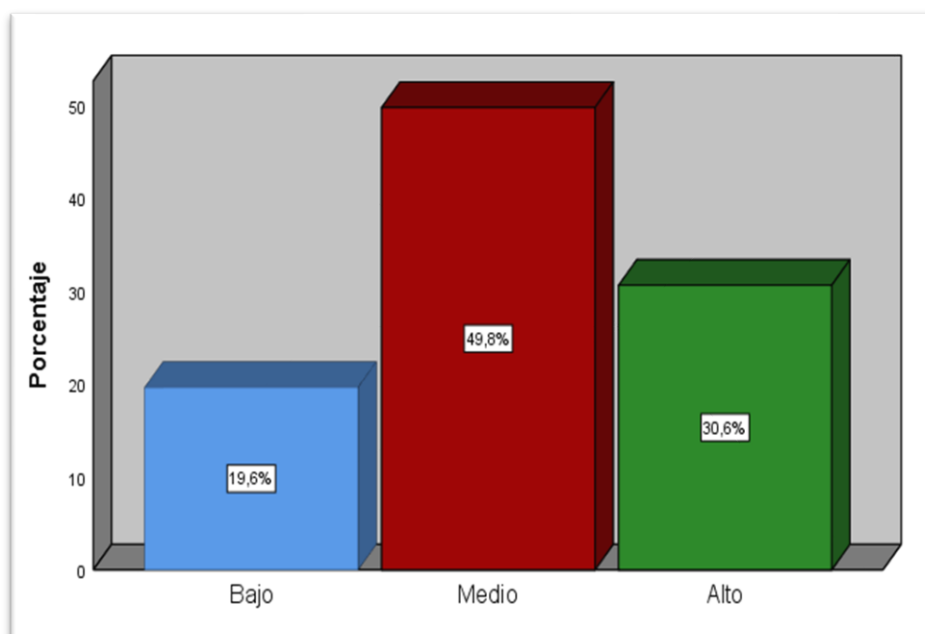
Interpretación: Los resultados que se muestran tanto en la tabla como en el gráfico, nos indican que el 39.2% de estudiantes de enfermería de la UPLA, consideran que la infraestructura y equipamiento se encuentra en el nivel alto, mientras que el 38.3% considera que esta en el nivel medio y el 22.5% la considera que aún tiene que mejorar por lo que la consideran que tiene un nivel bajo.

Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de la dimensión proceso enseñanza aprendizaje.

		f	%
Válido	Bajo	41	19,6
	Medio	104	49,8
	Alto	64	30,6
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 5. Niveles de la dimensión proceso enseñanza aprendizaje.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

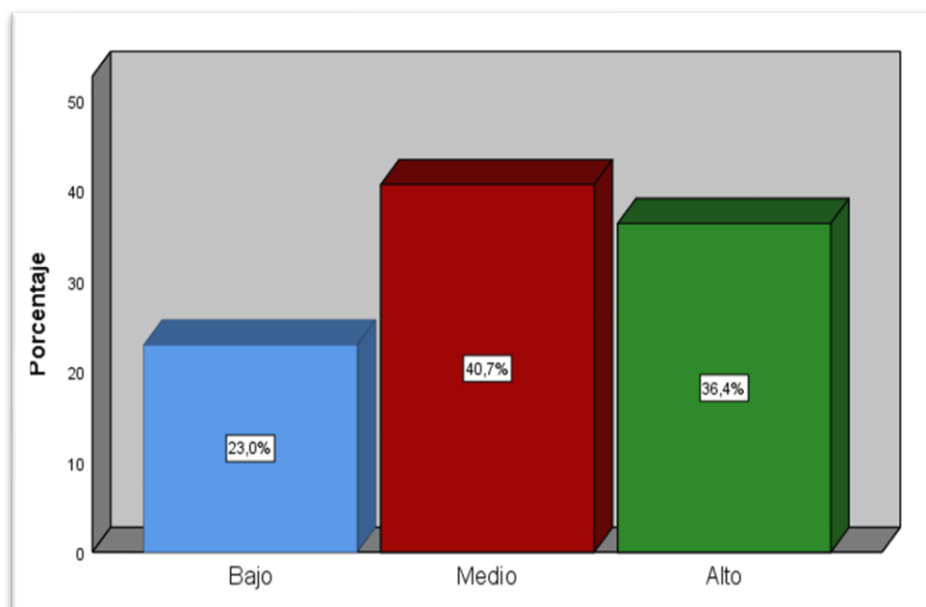
Interpretación: La tabla y gráfico nos indican que el 49.8% de estudiantes consideran que el proceso de enseñanza aprendizaje que brinda la universidad está en un nivel medio, en tanto que el 30.6% la consideran que está en un nivel alto y el 19.6% que está en el nivel bajo.

Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño docente.

		f	%
Válido	Bajo	48	23,0
	Medio	85	40,7
	Alto	76	36,4
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 6. Niveles de la dimensión desempeño docente.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

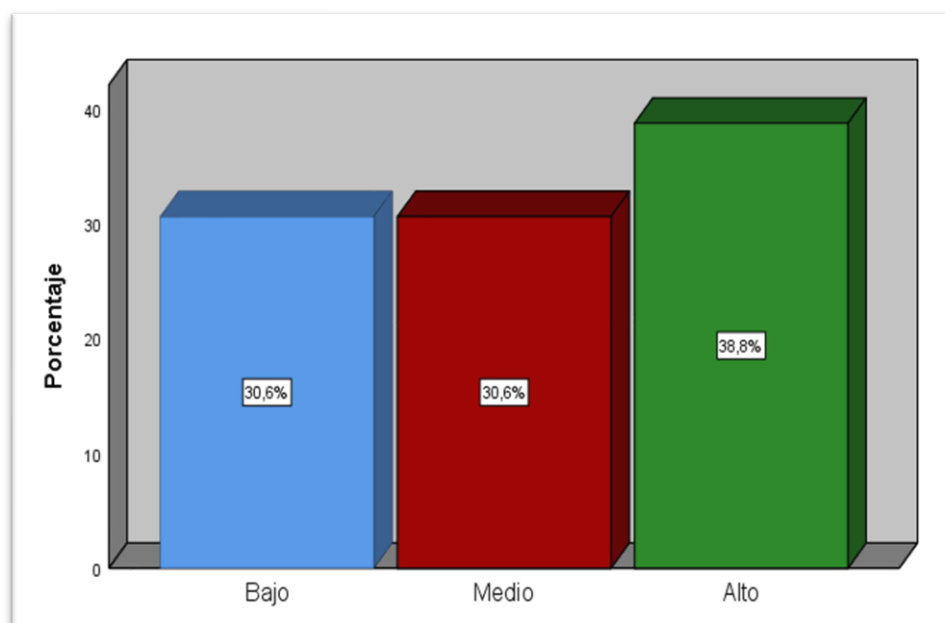
Interpretación: De acuerdo a los resultados que se observan, se puede determinar que el 40.7% de estudiantes de enfermería, consideran que el desempeño docente está en un nivel medio, mientras que el 36.4% considera que es alto y el 23% la considera que es bajo.

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión servicio académico.

		f	%
Válido	Bajo	64	30,6
	Medio	64	30,6
	Alto	81	38,8
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Figura 7. Niveles de la dimensión servicio académico.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

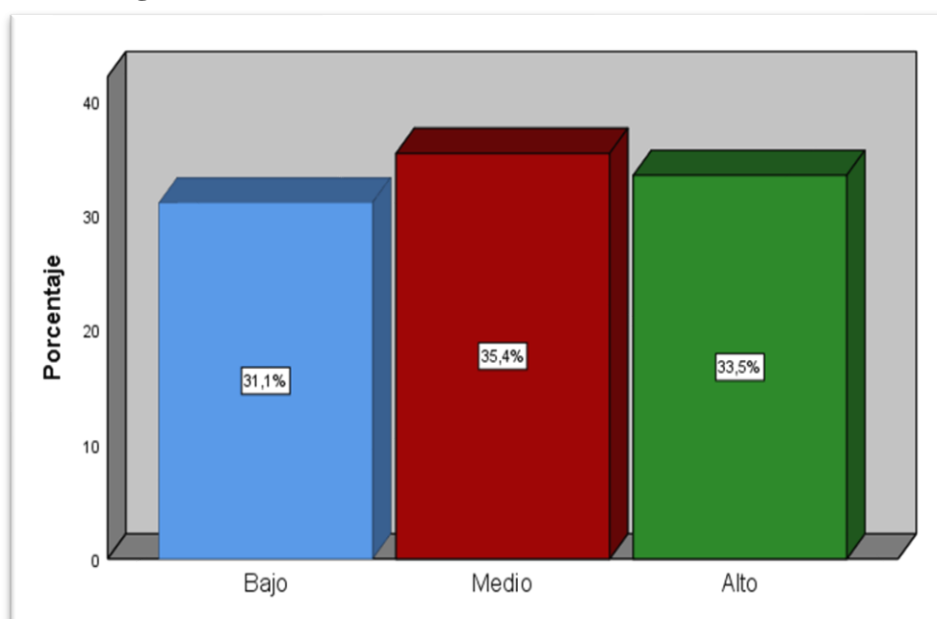
Interpretación: Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico nos indican que el 38.8% de estudiantes de enfermería de la UPLA consideran que el servicio académico que reciben se encuentra en el nivel alto, mientras que el 30.6% la considera que esta en el nivel medio y el otro 30.6% la considera que esta en el nivel bajo.

Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión servicio administrativo.

		f	%
Válido	Bajo	65	31,1
	Medio	74	35,4
	Alto	70	33,5
	Total	209	100,0

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la CEP. de enfermería

Figura 8. Niveles de la dimensión servicio administrativo.



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes del IV AL IX de la E.P. de enfermería

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se han observado, el 35.4% de estudiantes consideran que los servicios administrativos están en el nivel medio, mientras que el 33.5% la considera que se encuentra en el nivel alto y el 31.1% de estudiantes la consideran que está en el nivel bajo.

5.2. Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad.

La prueba de normalidad se realiza para determinar si la variable sigue una distribución normal o no. La prueba de normalidad se puede realizar mediante dos diversos test; el primero es el test de Kolmogorov-Smirnov, la cual se utiliza cuando la muestra > 50 y el test de Shapiro-Wilk, la cual se utiliza cuando la muestra es \leq a 50.

Por lo tanto, se hará uso del test de Kolmogorov-Smirnov la cual hemos tenido los siguientes resultados:

Tabla 9. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad educativa universitaria	,150	209	,000	,933	209	,000
Satisfacción de los servicios	,196	209	,000	,910	209	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados que se observan nos muestran que el nivel de sig., es igual a 0.000 para ambas variables, con lo cual se ha tomado la decisión de que al ser < 0.05 por lo que no siguen una distribución normal, es decir, se va a emplear pruebas no paramétricas; por tanto, se empleará la prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

Hipótesis general.

H0: No existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

H1: Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

Prueba Estadística:

Dado que nuestro objetivo es determinar la fuerza de la relación entre las variables, emplearemos la prueba del coeficiente de correlación de rangos de Spearman para nuestro estudio. Para un nivel ordinal de medida, utilizaremos el estadístico Rho de Spearman, que puede calcularse mediante la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

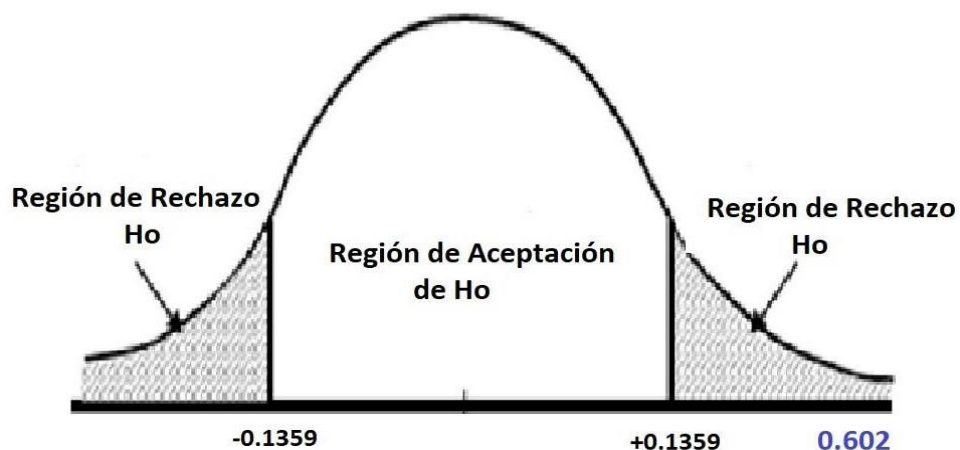
Nivel de confianza:

Se va a hacer uso del p valor, es decir, si $p < 0,05$, de cumplirse lo determinado anteriormente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Cálculo de los valores críticos que establecen las regiones de rechazo de las de no rechazo.

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{209-1}} = \pm 0,1359$$

Figura 9. Zona de aceptación y rechazo.



Resultados de la prueba estadística

Tabla 10. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios.

			Calidad educativa universitaria	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Calidad educativa universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción de los servicios	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

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

Interpretación de resultados:

Para poder interpretar la fuerza de la relación entre ambas variables, se va a hacer uso de la siguiente tabla:

Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis general

Coefficiente de Correlación	Interpretación.
+ 1.00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a +0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a +0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a +0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De +0,20 a +0,39	Correlación baja (+) o (-)
De +0,01 a +0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Nota: Tomado del módulo de análisis estadístico por Triola

Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque el valor p de 0,000 es menor tanto al valor rs (0,1359) como al nivel de significación ($\alpha =$

0,05). Además, se acepta la hipótesis alternativa con un coeficiente de correlación de 0,602, que se encuentra dentro del rango de correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

H1: Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.

Prueba Estadística:

Al igual que para la hipótesis general se ha considerado utilizar la prueba del coeficiente de correlación de rangos de Spearman para nuestro estudio.

Nivel de confianza:

Se va a hacer uso del p valor, es decir, si $p < 0,05$.

Para determinar los valores críticos se hará uso de la siguiente formula:

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n - 1}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{209 - 1}} = \pm 0,1359$$

Figura 10. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 1.



Resultados de la prueba estadística

Tabla 12. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios.

			Aspectos institucionales	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Aspectos institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción de los servicios	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

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

Interpretación de resultados:

Se usará la tabla N° 11 para poder interpretar el nivel de correlación que existe entre las variables.

Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula (Ho) porque el valor p de 0,000 es menor tanto al valor rs (0,1359) como al nivel de significación ($\alpha = 0,05$). Además, se acepta la hipótesis alternativa con un coeficiente de correlación de 0,636, que se encuentra dentro del rango de correlación positiva moderada (Tabla 11).

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

H1: Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los

servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

Prueba Estadística:

Al igual que para la hipótesis general se ha considerado utilizar la prueba del coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

Nivel de confianza:

Se va a hacer uso del p valor, es decir, si $p < 0,05$.

Para determinar los valores críticos se hará uso de la siguiente formula:

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n - 1}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{209 - 1}} = \pm 0,1359$$

Figura 11. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 2.



Resultados de la prueba estadística

Tabla 13. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento y satisfacción de los servicios.

			recursos de infraestructura y equipamiento	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	recursos de	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
	infraestructura y	Sig. (bilateral)	.	,000
	equipamiento	N	209	209
Satisfacción de los servicios		Coefficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

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

Interpretación de resultados:

Para poder interpretar la fuerza de la relación entre ambas variables, se va hacer uso de la tabla 11.

Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula (Ho) porque el valor p de 0,000 es menor tanto al valor rs (0,1359) como al nivel de significación ($\alpha = 0,05$). Además, se acepta la hipótesis alternativa con un coeficiente de correlación de 0,498, que se encuentra dentro del rango de correlación positiva moderada (Tabla 11).

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.

H1: Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024.

Prueba Estadística:

Al igual que para la hipótesis general se ha considerado utilizar la prueba del coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

Nivel de confianza:

Se va a hacer uso del p valor, es decir, si $p < 0,05$.

Cálculo de los valores críticos que establecen las regiones de rechazo de las de no rechazo.

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{209-1}} = \pm 0,1359$$

Figura 12. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 3.



Resultados de la prueba estadística

Tabla 14. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios.

			proceso de enseñanza aprendizaje	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	proceso de enseñanza aprendizaje	Coefficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción de los servicios	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

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

Interpretación de resultados:

Para poder interpretar la fuerza de la relación entre ambas variables, se utilizó de la siguiente tabla 11.

Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula (Ho) porque el valor p de 0,000 es menor tanto al valor rs (0,1359) como al nivel de significación ($\alpha = 0,05$). Además, se acepta la hipótesis alternativa con un coeficiente de correlación de 0,628, que se encuentra dentro del rango de correlación positiva moderada (Tabla 11).

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

H1: Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024

Prueba Estadística:

Al igual que para la hipótesis general se ha considerado utilizar la prueba del coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

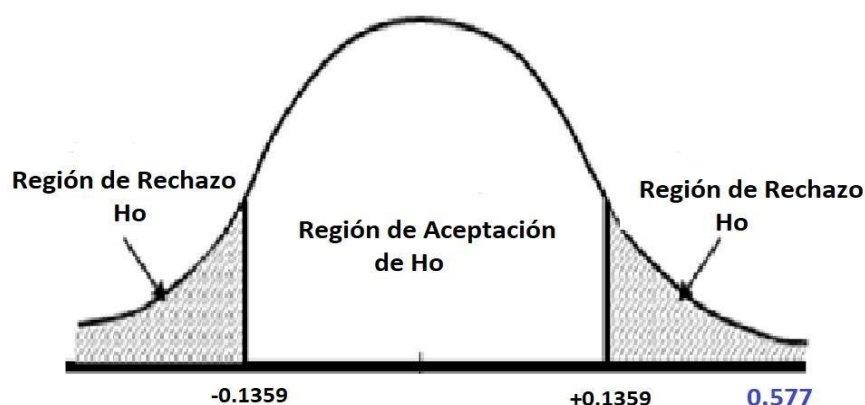
Nivel de confianza:

Se va a hacer uso del p valor, es decir, si $p < 0,05$.

Cálculo de los valores críticos que establecen las regiones de rechazo de las de no rechazo.

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1.96}{\sqrt{209-1}} = \pm 0,1359$$

Figura 13. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 4.



Resultados de la prueba estadística

Tabla 15. Prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios.

			Desempeño docente	Satisfacción de los servicios
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Satisfacción de los servicios	Coefficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

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

Interpretación de resultados:

Para poder interpretar la fuerza de la relación entre ambas variables, se utilizó la siguiente tabla 11.

Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque el valor p de 0,000 es menor tanto al valor rs (0,1359) como al nivel de significación ($\alpha = 0,05$). Además, se acepta la hipótesis alternativa con un coeficiente de correlación de 0,577, que se encuentra dentro del rango de correlación positiva moderada (Tabla 11).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación que se presenta tiene como objetivo general el determinar la relación entre la calidad educativa universitaria y la satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, en el período 2024. Luego de aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, la cual sirve para determinar si existe o no relación y el grado de asociación entre ambas variables; se ha podido encontrar que se obtuvo un nivel de significación de 0.000 el cual es menor a 0.05 con lo cual se determinó que existe relación entre la calidad educativa universitaria y la satisfacción de los servicios, de igual modo, también se encontró que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,602 el cual se ubica en el rango de relación moderada. Estos resultados coinciden con otros estudios, los cuales pasaremos a revisar.

Cruz R. indagó en su estudio 2023 sobre la felicidad de los estudiantes de enfermería con su educación y el nivel de servicio en un Instituto Tecnológico Superior. Según los resultados de la encuesta, el 67,6% de los estudiantes no estaban satisfechos con los servicios que recibían, y el 64,9% de los estudiantes pensaban que el nivel de educación era bajo. Además, se descubrió una fuerte correlación positiva (valor Rho = 0,815) entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de la enseñanza. Esto implica que elevar el nivel de la enseñanza aumentará la satisfacción de los estudiantes y viceversa.

Alfonso J., y Curahua S. (2022), en su estudio sobre la calidad de los servicios de la Escuela Profesional de Medicina Humana, encontró que obtuvieron un p valor igual a 0.006 menor al alfa, por lo que la calidad de los servicios educativos que los estudiantes percibían se encuentra en un nivel medio aceptando la hipótesis de investigación. De igual modo, para todas las dimensiones planteadas, es decir, para la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, se han obtenido que la calidad de los servicios se encuentra en un nivel medio.

Según la investigación de Amaro C. de 2021, al nivel de significación de 0,000, existe una correlación positiva perfecta ($Rho = 0,914$) entre la felicidad de los alumnos y la calidad de los servicios en las instituciones públicas de enseñanza de la UGEL 06, ATE. Según los datos descriptivos, 22% de los encuestados piensan que los servicios son de buena calidad, y 17,8% están contentos con el nivel de calidad. Dicho de otro modo, un porcentaje considerable de estudiantes se muestra insatisfecho con la calidad de los servicios que recibe y cree que no se le ayuda lo suficiente a desarrollar las capacidades necesarias para contribuir positivamente a la sociedad.

Según la investigación de 2018 de Astete R., existe una correlación positiva entre la satisfacción de los estudiantes y la reputación de la institución, lo que sugiere que los estudiantes piensan que los servicios de alta calidad mejoran la reputación de la institución. Además, se encontró que la participación de los usuarios se correlaciona positiva y directamente con la felicidad de los estudiantes, ya que casi la mitad de los estudiantes creen que la calidad de la experiencia educativa depende en gran medida de la relación entre profesores y estudiantes.

Martínez J. (2023), en su estudio sobre la satisfacción académica de estudiantes universitarios, la mayoría de los estudiantes de enfermería de la UNTRM se mostraron satisfechos con la actuación de los profesores tanto en el ámbito teórico como en el práctico. La proporción de estudiantes descontentos era bastante baja. Es necesario abordar esta cuestión, y las posibles soluciones incluyen dar a los estudiantes retroalimentación periódica, utilizar técnicas de enseñanza exitosas y tener en cuenta elementos adicionales que afectan su nivel de satisfacción.

López K. (2019), en su investigación sobre la satisfacción de los estudiantes con el desempeño de los docentes de una universidad privada, encontró que el 58,5% de los estudiantes están satisfechos o muy satisfechos con la actuación de sus profesores; sin

embargo, el 12,2% de los estudiantes están insatisfechos y el 29,3% aún no están seguros. Es crucial apoyar a este grupo de estudiantes ofreciéndoles tutorías y un seguimiento adecuado.

Para Figueroa M. (2019) quien en su investigación sobre satisfacción académica y necesidades encontró que el instructor tiene el poder de influir positiva o negativamente en la satisfacción académica de los estudiantes, en su necesidad psicológica de que se satisfagan sus relaciones y, en última instancia, en su probabilidad de abandonar los estudios. Favorecer la relación que el profesor construye con el alumno o alumnos fomentaría la intención de permanecer en la institución educativa. Estos hallazgos son corroborados por otros estudios que muestran que el desarrollo de relaciones positivas con los profesores supone un factor de protección frente al planteamiento del abandono de los estudios.

CONCLUSIONES

1. Según la hipótesis general, la satisfacción con el servicio de los estudiantes de enfermería y la calidad de su formación universitaria están correlacionadas de forma positiva, directa y significativa. Un nivel de significación de 0,000, inferior al alfa establecido de 0,05, sirvió como prueba de ello. Además, el coeficiente rho de Spearman obtenido fue de 0,602, lo que sugiere un moderado nivel de asociación entre las variables.
2. En cuanto a la hipótesis 1, se constató que la satisfacción de los estudiantes de enfermería y la calidad de la enseñanza impartida por las universidades en términos de características institucionales se correlacionan positiva, directa y significativamente. Un valor de significación de 0,000 -inferior al alfa predeterminado de 0,05- sirvió como prueba de ello. Además, el coeficiente rho de Spearman de 0,636 sugiere una asociación moderada entre ambas variables.
3. En cuanto a la hipótesis 2, se demostró que la satisfacción de los estudiantes de enfermería y la calidad de la enseñanza impartida por las universidades en términos de infraestructura, equipamiento y recursos estaban correlacionadas de forma positiva, directa y significativa. Así lo demostró un valor de significación de 0,000, inferior al alfa predeterminado de 0,05. Además, el coeficiente rho de Spearman de 0,498 sugiere una asociación moderada entre las dos variables.
4. En cuanto a la hipótesis 3, se determinó que la satisfacción de los estudiantes de enfermería y la calidad de la enseñanza impartida por las universidades en el ámbito del proceso de enseñanza-aprendizaje estaban correlacionadas de forma positiva, directa y significativa. Un valor de significación de 0,000, inferior al alfa predeterminado de 0,05, así lo demostró. Además, el coeficiente rho de Spearman de 0,628 sugiere una asociación moderada entre las dos variables.

5. Se determinó que existe una asociación positiva, directa y sustancial entre la satisfacción de los estudiantes de enfermería y la calidad educativa universitaria en la dimensión de desempeño docente para la hipótesis 4. Un valor de significación de 0,000 -inferior al alfa predeterminado de 0,05- sirvió como prueba de ello. Además, el coeficiente rho de Spearman de 0,577 indica una asociación moderada entre las dos variables.

RECOMENDACIONES

1. Para las autoridades de la institución, se recomienda dar mayor énfasis en implementar los procesos de la calidad educativa universitaria, solo así los clientes internos y externos especialmente los de enfermería tendrán la satisfacción por los servicios que demandan.
2. A las autoridades universitarias fomentar planes de mejora para lograr la calidad educativa universitaria, considerando en su primer rubro los aspectos institucionales para obtener la satisfacción de los estudiantes de enfermería.
3. A las autoridades de la facultad y a la escuela profesional se recomienda realizar las gestiones correspondientes para lograr la ampliación de la infraestructura y la implementación de equipos de acuerdo al número de estudiantes, para obtener la satisfacción de los estudiantes.
4. A las autoridades de la Casa Superior de Estudios, se recomienda promover capacitaciones y especializaciones a los docentes en temas de didáctica universitaria, los cuales van a potenciar y desarrollar mejores resultados en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes y así lograr la satisfacción en los estudiantes.
5. A los docentes, se recomienda utilizar estrategias metodologías activas durante el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, donde el estudiante sea el eje central de la actividad pedagógica, de esta manera se logrará la satisfacción de los estudiantes
6. A las autoridades de la facultad de ciencias de la salud, convocar profesionales con el perfil deseado para cada asignatura, con capacitaciones en el aspecto pedagógico y realizar evaluaciones constantes del desempeño docente, así lograr de esta manera la satisfacción de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cruz R. Calidad educativa y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de un instituto superior tecnológico, Piura, 2023. Tesis de maestría. Piura: Universidad César Vallejo.
2. Huaylla F. La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019. Tesis de maestría.
3. Pecina R. Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad. 2017; 4(7).
4. Capote G, Rizo N, Bravo G. La formación de ingenieros en la actualidad. Una explicación necesaria. Revista Universidad y Sociedad. 2016; 8(1).
5. Diallio G. UNICEF para cada infancia. [Online]; 2020. Acceso 26 de octubre de 2023. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-falta-de-igualdad-en-el-acceso-la-educaci%C3%B3n-distancia-en-el-contexto-de-la>.
6. Remuzgo A. Percepción de los egresados sobre el proceso enseñanza aprendizaje en una universidad privada: desde una perspectiva cuali-cuantitativa. Tesis doctoral. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
7. Figueroa M. Satisfacción académica, necesidades psicológicas básicas y estrategias de autorregulación académica en universitarios de primer año. Tesis de maestría. Concepción, Chile: Universidad de Concepción.
8. Mireles VM, Garcia GJ. Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. Revista educación. 2022; 46(2).
9. Pilicita J, Toapanta J. Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, período octubre 2018 a septiembre 2019. Tesis de pregrado. Universidad Central del Ecuador, Quito.
10. Orellana RK, Palma QX. Satisfacción académica de los estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad de Cuenca, 2017. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad de Cuenca.
11. Zuñiga AJ. Satisfacción académica de los estudiantes de la carrera de enfermería Universidad Técnica de Ambato. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
12. Fernández W, Robles B, Sajami D. Satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional en la escuela profesional de enfermería Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao 2019. Tesis de pregrado. Callao: Universidad Nacional del Callao.
13. Martínez TJSMT. Satisfacción académica de estudiantes universitarios de enfermería respecto al desempeño docente, Chachapoyas, 2022. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas.

14. López K. Satisfacción de los estudiantes con el desempeño de sus docentes de odontología de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – 201. Tesis de pregrado. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
15. Puicón E. Nivel de satisfacción en estudiantes de enfermería respecto al desempeño docente en la práctica comunitaria y hospitalaria. USS, 2019. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
16. Cayllahua U. Expectativas estudiantiles y nivel de satisfacción con la calidad educativa de la Universidad Nacional de Huancavelica. Tesis de maestría. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
17. Velasco J. La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación Navarra: EUNSA; 2000.
18. Iturralde. La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. Revista Panamericana de Pedagogía. 2004; 5.
19. González T. Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico Málaga: ALJIBE; 2000.
20. López RF. La gestión de la calidad en educación Madrid: La Muralla; 1994.
21. Senlle A, Gutiérrez N. Calidad en los servicios educativos Madrid: Díaz de Santos; 2004.
22. Saravia M. La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. Horizontes educacionales. [Online]; 2008. Acceso 30 de mayo de 2023. Disponible en: <http://goo.gl/4Yc6RF>.
23. SINEACE. Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria.
24. Chuchon O. Liderazgo transformacional e identidad institucional en la. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
25. Polanco SE. Nivel de satisfacción por la formación profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en una universidad pública - 2017. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
26. Juárez Cea. Opinión de egresados en enfermería sobre la congruencia de los contenidos curriculares con los requerimientos laborales. [Online]; 2015. Acceso 12 de enero de 2023. Disponible en: [Recuperado de https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.10.002](https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.10.002).
27. Montenegro I. Evaluación del Desempeño Docente. Fundamentos, modelos e instrumentos Colombia: Coop. Editorial Magisterio; 2005.
28. Marín M, Teruel M. La formación del docente universitario: Necesidades y demandas desde su alumnado. Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado. 2014; 18(2).

29. Martínez S, Lavín J. Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa. San Luís Potosí.
30. Louzano P, Moriconi G. Visión de la Docencia y Características de los Sistemas de Formación Docente. Temas críticos para formular nuevas políticas docentes en América Latina y el Caribe: el debate actual. Chile: OREALC/UNESCO.
31. Silva A, Dominguez A, Cortés G, Castorena A, Polo M. Análisis de satisfacción de universitarios mediante la minería de datos. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2015.
32. Resino J, Gonzáles J, Montero E, Broncano S. Calidad de vida universitaria. Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. [Online]; 2013. Acceso 23 de noviembre de 2022. Disponible en: <file:///C:/Users/ACER/Downloads/re36217.pdf>.
33. Blanco R, Blanco R. La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico.
34. Ascencio J. Encuesta de satisfacción estudiantil versus cultura evaluativa de la docencia. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa. 2016.
35. Schiffman L, Lazar L. Comportamiento del consumidor México: Prentice Hall; 2001.
36. Leipiani I, Dueña M, Medialdea M, Bocchino A. Satisfacción del Estudiante de Enfermería con el Proceso Formativo Adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior. Enfermería Docente. 2013; 101.
37. Reyes M. Medición de la satisfacción en las modalidades de enseñanza en línea y presencial de estudiantes graduados y sus implicaciones en el aprovechamiento académico. Tesis doctoral. Puerto Rico: Universidad Metropolitana.
38. Gimeno J,ea. ¿Educar por competencias que hay de nuevo? Madrid: Morata; 2009.
39. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración México: Mc Graw Hill; 2014.
40. SUNEDU. El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano.SUNEDU..
41. Arciniegas J, Mejías A. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Scielo. 2017; 8(1).
42. Robbins S, Judge T. Comportamiento Organizacional. 15th ed. México: Pearson; 2013.
43. Espinal J. Gestión de servicios académicos y satisfacción de egresados de la escuela ingeniería de sistemas, de una universidad pública. Universidad César Vallejo.
44. Gento S. La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. Compromisos de la evaluación educativa. Madrid: Prentice Hall; 2002.

45. Montenegro J. La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. Scielo Perú. 2020; 29(56).
46. Martínez G, Guevara A, Valles M. El desempeño docente y la calidad educativa. Ra Xinhai. 2016; 12(6).
47. Quiroa M. Recursos materiales. Economipedia. 2018.
48. Real Academia Española. Satisfacción, Felipe IV. [Online]. Acceso 10 de enero de 2023. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>.
49. Álvarez J, Chaparro E, Reyes D. 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. 2015; 13(2).
50. Pacori PJM. Los servicios públicos en el derecho administrativo. Pasión por el Derecho. 2022.
51. CONEAU. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Modelo de la calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación.. [Online]; 2008. Acceso 12 de juliode 2023. Disponible en: <http://goo.gl/WtpZaD>.
52. Candelas C, Gurruchaga M, Mejías A, Flores L. Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. Iberoamerican Journal of Industrial Engineering. Brasil. 2013; 5(9).
53. Valderrama S, Jaimes C. Desarrollo de la tesis: descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental Lima: San Marcos; 2019.
54. Sanchez C, Reyes C, Reyes Romero C, Katia MS. Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. primera ed. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018.
55. Hernandez SR, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la investigacion Mxico: Mc Graw Hill; 2014.
56. Hernández RM. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA: CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2024

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?	Determinar la relación entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024	Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024	Variable 1: Calidad educativa universitaria. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos institucionales ▪ Recursos de infraestructura y equipamiento ▪ Proceso enseñanza aprendizaje ▪ Desempeño docente Variable 2: Satisfacción de los servicios Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio académico ▪ Servicio administrativo 	Método General: Método científico Método Específico: Hipotético deductivo, descriptivo, estadístico Tipo de investigación: Básica, trasversal, prospectivo, cuantitativo Nivel de investigación: Relacional Diseño: No experimental, de diseño correlacional Población: El estudio considerará una población de 457 estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería del IV al IX ciclo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPLA Muestra: 209 estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería Técnica de recolección: - Encuesta. Instrumento: - Cuestionarios.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024? ▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 ▪ Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 ▪ Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 ▪ Establecer la relación entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión aspectos institucionales y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 ▪ Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión recursos de infraestructura y equipamiento, y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 ▪ Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión proceso enseñanza aprendizaje y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024 		

<p>y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024?</p>	<p>y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024</p>	<p>▪ Existe relación directa y significativa entre la calidad educativa universitaria en su dimensión desempeño docente y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería del IV al IX ciclo de la Universidad Peruana Los Andes, 2024</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2
EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario para medir la Calidad Educativa Universitaria

PRESENTACIÓN: Estimado estudiante de enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Los Andes, este instrumento tiene como propósito medir la calidad educativa universitaria. Con el cumplimiento de las normas éticas, este documento es completamente anónimo, se garantiza la confidencialidad de las respuestas consignadas, por lo que se le insta a responder con total veracidad. Se le agradece anticipadamente por su colaboración.

INSTRUCCIONES: Se presenta una lista de afirmaciones sobre las experiencias personales sobre la calidad educativa universitaria, por lo que se solicita marcar la opción que más se aproxima a sus vivencias personales de acuerdo a la escala que presentamos más abajo; responda con toda sinceridad, no hay respuestas buenas ni malas, la encuesta es anónima.

Opciones de respuesta

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

I. DATOS GENERALES

- a. Edad: _____
- b. Sexo: _____
- c. Ciclo académico: _____
- d. Años de permanencia en la universidad _____

II. DATOS SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN: ASPECTOS INSTITUCIONALES						
1	Creer que la universidad fomenta la práctica de valores y principios institucionales					
2	Conoces la misión y visión de la carrera de enfermería y de la universidad					
3	Los años de trayectoria que tiene la universidad influyen en ti, para elegir estudiar aquí					
4	La universidad cumple con el servicio que ofrece durante su publicidad					
5	Las autoridades universitarias tienen la capacidad de resolver cualquier problema de la institución					
6	La directora de la escuela resuelve problemas de los estudiantes					
DIMENSIÓN: RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO						
7	Las instalaciones físicas de la universidad como: aulas, laboratorios, talleres, auditorio, etc. son suficientes, cómodas y atractivas.					

8	La capacidad de las aulas, laboratorios, talleres, auditorio, etc. es adecuada para la cantidad de estudiantes					
9	La carrera de enfermería cuenta con equipamiento moderno y necesario para la realización de las clases de práctica					
10	Las aulas de clase cuentan con los recursos informáticos suficientes y modernos					
11	Los centros de cómputo siempre permanecen a disposición de los estudiantes					
12	Hay disponibilidad de horarios, si eres una persona que estudia y trabaja					
	DIMENSIÓN: PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE					
13	Crees que el plan de estudios está acorde a las necesidades del mercado laboral					
14	Cuando la docente expone el silabo e su primera clase, es posible dar sugerencias					
15	El cumplimiento de la programación teórica del silabo es completa.					
16	El cumplimiento de la programación práctica del silabo es completa.					
17	La sesión de aprendizaje es dinámica y planificada por el docente					
18	El sistema de evaluación que emplean los docentes es coherente y acertada					
19	La carrera de enfermería programa actividades extracurriculares					
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE					
20	Consideras que los docentes de la carrera cumplen con el perfil docente					
21	Crees que los docentes de la carrera de enfermería están en capacitación constante en diversos temas					
22	El desarrollo de habilidades y competencias profesionales es el indicado					
23	Los docentes de la carrera permiten una comunicación abierta con los estudiantes					
24	Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje eficiente.					

Cuestionario para medir la Satisfacción de los Servicios de los estudiantes de Enfermería

PRESENTACIÓN: Estimado estudiante de enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Peruana Los Andes, este instrumento tiene como propósito medir la satisfacción de los servicios de los estudiantes de enfermería. Con el cumplimiento de las normas éticas, este documento es completamente anónimo, se garantiza la confidencialidad de las respuestas consignadas, por lo que se le insta a responder con total veracidad. Se le agradece anticipadamente por su colaboración.

INSTRUCCIONES: Se presenta una lista de afirmaciones sobre las experiencias personales sobre la calidad educativa universitaria, por lo que se solicita marcar la opción que más se aproxima a sus vivencias personales de acuerdo a la escala que presentamos más abajo; responda con toda sinceridad, no hay respuestas buenas ni malas, la encuesta es anónima.

Opciones de respuesta

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
----------------	------------	-----------------	--------------

N°	ÍTEMS	MS	S	PS	IS
	DIMENSIÓN: SERVICIO ACADÉMICO				
1	Te parecen flexibles y adecuados los horarios de clases				
2	La accesibilidad a tutorías es oportuna				
3	Existe accesibilidad para el ingreso a los laboratorios de computo				
4	El servicio de biblioteca es apropiado				
5	La carrera de enfermería difunde el proceso para realizar proyección social				
6	Participas de eventos de extensión universitaria				
7	La carrera de enfermería difunde el proceso de titulación				
8	La carrera cuenta con convenios específicos para el campo clínico				
9	La carrera cuenta con convenios específicos para que los estudiantes realicen pasantías				
10	La carrera cuenta con convenios para becas				
	DIMENSIÓN: SERVICIO ADMINISTRATIVO				
11	Las pensiones están acorde a los servicios prestados por la universidad				
12	El proceso de la matricula es sencillo				
13	Los espacios físicos siempre se mantienen en orden y limpio				
14	El desenvolvimiento y funciones del personal administrativo es apropiado.				
15	El personal administrativo de la carrera siempre está dispuesto a atenderte y ayudarte				

16	Los horarios de atención en las oficinas administrativas permiten que los estudiantes realicen trámites o consultas				
17	El desenvolvimiento y funciones del personal de vigilancia es apropiado				
18	Las áreas e instalaciones de la carrera ofrecen seguridad				
19	Los espacios físicos se encuentran debidamente señalizados				
20	La universidad atiende en el menor plazo la atención a reclamos				

Anexo 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDIDA
Calidad educativa universitaria	Aspectos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Práctica de valores y principios ▪ Difusión de misión y visión ▪ Imagen institucional ▪ Cumplimiento del servicio ofrecido ▪ Capacidad de gestión de las autoridades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crees que la universidad fomenta la práctica de valores y principios institucionales 2. Conoces la misión y visión de la carrera de enfermería y de la universidad 3. Los años de trayectoria que tiene la universidad influyo en ti, para elegir estudiar aquí 4. La universidad cumple con el servicio que ofrece durante su publicidad 5. Las autoridades universitarias tienen la capacidad de resolver cualquier problema de la institución 6. La directora de la escuela resuelve problemas de los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal <p>Opciones de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ Casi nunca ▪ A veces ▪ Casi siempre ▪ Siempre
	Recursos de infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura ▪ Equipamiento de laboratorios y talleres ▪ Equipamiento de recursos informáticos ▪ Disponibilidad de horarios 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Las instalaciones físicas de la universidad como: aulas, laboratorios, talleres, auditorio, etc. son suficientes, cómodas y atractivas. 8. La capacidad de las aulas, laboratorios, talleres, auditorio, etc. es adecuada para la cantidad de estudiantes 9. La carrera de enfermería cuenta con equipamiento moderno y necesario para la realización de las clases de práctica 10. Las aulas de clase cuentan con los recursos informáticos suficientes y modernos 11. Los centros de cómputo siempre permanecen a disposición de los estudiantes 12. Hay disponibilidad de horarios, si eres una persona que estudia y trabaja 	
	Proceso enseñanza aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de estudios ▪ Silabo ▪ Sesión de aprendizaje 	<ol style="list-style-type: none"> 13. Crees que el plan de estudios está acorde a las necesidades del mercado laboral 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de evaluación ▪ Actividades extracurriculares 	<p>14. Cuando la docente expone el silabo en su primera clase, es posible dar sugerencias</p> <p>15. El cumplimiento de la programación teórica del silabo es completa.</p> <p>16. El cumplimiento de la programación práctica del silabo es completa.</p> <p>17. La sesión de aprendizaje es dinámica y planificada por el docente</p> <p>18. El sistema de evaluación que emplean los docentes es coherente y acertada</p> <p>19. La carrera de enfermería programa actividades extracurriculares</p>	
	Desempeño Docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plana docente ▪ Perfil docente ▪ Capacitación ▪ Competencias profesionales ▪ Didáctica pedagógica ▪ Estrategias didácticas 	<p>20. Consideras que los docentes de la carrera cumplen con el perfil docente</p> <p>21. Crees que los docentes de la carrera de enfermería están en capacitación constante en diversos temas</p> <p>22. El desarrollo de habilidades y competencias profesionales es el indicado</p> <p>23. Los docentes de la carrera permiten una comunicación abierta con los estudiantes</p> <p>24. Los docentes utilizan recursos, metodologías y estrategias didácticas para lograr un aprendizaje eficiente.</p>	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIDA
Satisfacción de los servicios	Servicio Académico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horarios ▪ Tutorías ▪ Servicio de bienestar universitario ▪ Titulación ▪ Convenios para campo clínico ▪ Convenios para pasantías de estudiantes ▪ Convenios para becas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Te parecen flexibles y adecuados los horarios de clases 2. La accesibilidad a tutorías es oportuna 3. Existe accesibilidad para el ingreso a los laboratorios de computo 4. El servicio de biblioteca es apropiado. 5. La carrera de enfermería difunde el proceso para realizar proyección social 6. Participas de eventos de extensión universitaria 7. La carrera de enfermería difunde el proceso de titulación 8. La carrera cuenta con convenios específicos para el campo clínico 9. La carrera cuenta con convenios específicos para que los estudiantes realicen pasantías 10. La carrera cuenta con convenios para becas 11. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinal <p>Opciones de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muy satisfecho ▪ Satisfecho ▪ Poco satisfecho ▪ Insatisfecho
	Servicio Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensiones ▪ Matriculas ▪ Mantenimiento y limpieza ▪ Personal administrativo ▪ Personal de vigilancia ▪ Personal de limpieza ▪ Condiciones de seguridad ▪ Atención de reclamos 	<ol style="list-style-type: none"> 12. Las pensiones están acorde a los servicios que ofrece la carrera 13. El proceso de la matricula es sencillo 14. Los espacios físicos siempre se mantienen en orden y limpio 15. El desenvolvimiento y funciones del personal administrativo es apropiado. 16. El personal administrativo de la carrera siempre está dispuesto a atenderte y ayudarte 17. Los horarios de atención en las oficinas administrativas permiten que los estudiantes realicen trámites o consultas 18. El desenvolvimiento y funciones del personal de vigilancia es apropiado 19. Las áreas e instalaciones de la carrera ofrecen seguridad 	

			20. Los espacios físicos se encuentran debidamente señalizados 21. La universidad atiende en el menor plazo la atención a reclamos	
--	--	--	---	--

Anexo 4

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Prueba de confiabilidad

La prueba de confiabilidad nos permite determinar si el instrumento es confiable para nuestra investigación, y la aplicación de una prueba piloto a 20 estudiantes de la Carrera Profesional de enfermería del IV al IX ciclo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes. El instrumento que se ha utilizado para determinar la relación entre las dos variables tiene 44 ítems; para la variable calidad educativa universitaria tiene 24 ítems, mientras que la variable satisfacción de los servicios tiene 20 ítems. La prueba indicada para su confiabilidad es Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos luego de su aplicación mediante el programa SPSS v. 25., para cada una de las variables son las siguientes:

Variable 1: Calidad educativa universitaria

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	24

Para la interpretación de este resultado se ha considerado lo formulado por George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75) quien sugiere los siguientes intervalos:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 es pobre

Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Por tanto, de acuerdo a la tabla de interpretación, el Coeficiente obtenido es $\alpha=0,989$ y se ubica en el intervalo excelente.

Variable 2: satisfacción de los servicios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

Por tanto, de acuerdo a la tabla de interpretación, el Coeficiente obtenido es $\alpha=0,988$ y se ubica en el intervalo excelente.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR
CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : CANCHARI ZAMBRANO, Nelly Ninfa
 1.2. Grado académico/mención : Maestra
 1.3. DNI/teléfono y/o celular : 20063091 / 985725992
 1.4. Lugar y fecha : Huancayo 02 febrero 2024.

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
04	ORGANIZACION	Presentacion ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente				X	
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito de la investigación					X
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1XA+2XB+3XC+4XD+5XD}{5}$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No valido, reformular	<input type="radio"/>	(0,20 – 0,40)
No valido, modificar	<input type="radio"/>	(≥0,41 – 0,60)
Valido, mejorar	<input type="radio"/>	(≥0,61 – 0,80)
Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	(≥0,81 – 1,00)

IV. RECOMENDACIONES



 FIRMA DEL JUEZ

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR
CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : Aguilar Cuevas ~~Margoth~~
 1.2 Grado académico/mención : Doctora en Educación
 1.3 DNI/teléfono y/o celular : 19930095/959562063
 1.4 Lugar y fecha : Huancayo, 02-02-2024

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

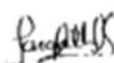
N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
04	ORGANIZACION	Presentacion ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente				X	
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems				X	
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito de la investigacion				X	
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1XA+2XB+3XC+4XD+5XE}{5}$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No valido, reformular	<input type="radio"/>	(0,20 - 0,40)
No valido, modificar	<input type="radio"/>	(≥0,41 - 0,60)
Valido, mejorar	<input type="radio"/>	(≥0,61 - 0,80)
Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	(≥0,81 - 1,00)

IV. RECOMENDACIONES



FIRMA DEL JUEZ

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN POR
CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez : Diaz Galarza Luz Maribel
 1.2 Grado académico/mención : Doctora en Educación
 1.3 DNI/teléfono y/o celular : 20721828/944932973
 1.4 Lugar y fecha : Huancayo, 05 de febrero del 2024

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	MALA	REGULAR	BUENA	BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente				X	
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1XA+2XB+3XC+4XD+5XE}{5}$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No valido, reformular	<input type="radio"/>	(0,20 - 0,40)
No valido, modificar	<input type="radio"/>	(≥0,41 - 0,60)
Valido, mejorar	<input type="radio"/>	(≥0,61 - 0,80)
Valido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	(≥0,81 - 1,00)

IV. RECOMENDACIONES

Luz Maribel Diaz Galarza
 Dra. Luz Maribel Diaz Galarza
 CEP 025782
 FIRMA DEL JUEZ

Anexo 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada: "CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Stephanie Sabrina Ochoante Ore y Ariana Elizabeth Espejo Suarez

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 10 de setiembre de 2023



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Enríquez Tise Karina

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Lozano Baldeón Dariana

D.N.I. N° 73668302

N° de teléfono/celular: 969726309

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Porras Carrasco Sherly


D.N.I. N° 71884706

N° de teléfono/celular: 923961835

Firma:

Anexo 7

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE EJECUTÓ LA INVESTIGACIÓN

 UPLA <small>UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES</small>	Facultad de Ciencias de la Salud	Escuela Profesional de Enfermería
---	----------------------------------	-----------------------------------

“Año del Bicentenario. de la consolidación de nuestra Independencia. y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SITRADO EXP.: 315-FCS-DEC-2024 Huancayo, 09 de abril de 2024

CARTA MÚLTIPLE N° 001-ENF/VIRTUAL-FCCSS-UPLA-2024

Señoritas:
Dariana Betani Lozano Baldeón
Shery Isabel Porras Carrasco
BACHILLERES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Presente.-

ASUNTO	: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA
REFERENCIA	: FORMULARIOS ÚNICOS DE TRÁMITE NROS. 0017243 Y 0017242 RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0898-2024-D-FCC.SS.-UPLA


De mi mayor consideración, me es grato dirigirme a ustedes para saludarla cordialmente a nombre de la Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud; asimismo, considerando los documentos de la referencia, tengo a bien autorizar la aplicación de encuesta de la Tesis titulada: "Calidad educativa universitaria y satisfacción de los servicios en estudiantes de enfermería de la Universidad Peruana Los Andes, 2024", dirigido a estudiantes del V al X Ciclo de la Carrera Profesional de Enfermería de nuestra Casa Superior de Estudios.

Por tanto, se le sugiere apersonarse a esta Dirección para brindarle la información que requiera para los fines que se estimen pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterar mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Enfermería


MG. LINDA FLOR VILLA RICAPA
Directora (e)

LFVR/Mariela
C.c.- Archivo.

www.upla.edu.pe	Correo: dep_enfermeria@ms.upla.edu.pe	Tel: 954149398
--	--	----------------

Anexo 8
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





