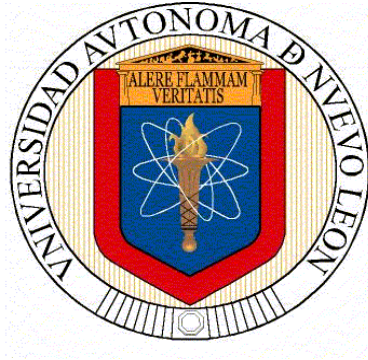


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**FACTORES QUE PROMUEVEN LA SATISFACCIÓN DE
ESTUDIANTES EN LAS ESCUELAS DE NEGOCIOS DE
UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA, PERÚ**

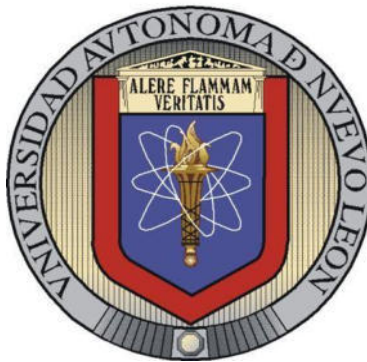
**PRESENTADA POR:
MARIELA DEL PILAR MAURICIO SALAS**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE:
DOCTORADO EN FILOSOFÍA
CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN**

Monterrey, México

Julio 2023

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
División de Estudios de Posgrado



**FACTORES QUE PROMUEVEN LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN LAS
ESCUELAS DE NEGOCIOS DE UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA
METROPOLITANA, PERÚ**

Protocolo presentado por:

Mariela Mauricio Salas

Monterrey, México

Julio 2023

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA
PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE POSTGRADO**

Comité doctoral de Tesis:

**FACTORES QUE PROMUEVEN LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN LAS
ESCUELAS DE NEGOCIOS DE UNIVERSIDADES PRIVADAS EN LIMA
METROPOLITANA, PERÚ**

Aprobación de la Tesis:

**Dr. Patricio Galindo Mora
Presidente**

| | |
|--|---|
| Dra. Mónica Blanco Jiménez Miembro del Comité Tutorial Secretaria | Dr. Sergio Guerra Moya Miembro del Comité Tutorial Vocal 1 |
| Dra. Diana Maricela Vásquez Treviño Profesor invitado interno Vocal 2 | Dra. Laura Leticia Gaona Tamez Profesor invitado interno o externo Vocal 3 |

Monterrey, N.L., México. Julio 2023

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS

| | |
|----------|---|
| IESALC: | Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe |
| INEI: | Instituto Nacional de Estadística e Informática |
| OREALC: | Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe |
| SINEACE: | Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. |
| SERQVAL: | Instrumento estandarizado para medición calidad del servicio |
| SUNEDU: | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria |
| UNESCO: | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura |

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | 3 |
| ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS..... | 4 |
| ÍNDICE GENERAL..... | 5 |
| INDICE DE TABLAS | 7 |
| INDICE DE FIGURAS | 8 |
| INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO | 12 |
| 1.1 Antecedentes del problema a investigar | 12 |
| 1.1.1. Hechos que contextualizan el problema | 13 |
| 1.1.2. Causas y Consecuencias del problema a investigar..... | 18 |
| 1.1.3. Esquema de causas y consecuencias del Problema a Investigar..... | 20 |
| 1.2. Antecedentes teóricos del Problema de Investigación..... | 22 |
| 1.2.1. Antecedentes Teóricos de la variable dependiente (satisfacción del estudiante)..... | 22 |
| 1.2.2. Antecedentes de investigaciones teóricas de la variable dependiente con respecto a las variables independientes propuestas | 24 |
| 1.2.3. La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes | 26 |
| 1.3. Pregunta Central de Investigación..... | 30 |
| 1.4 Objetivo General de la Investigación | 31 |
| 1.4.1. Procesos Metodológicos de la Investigación | 31 |
| 1.5 Hipótesis General de Investigación | 31 |
| 1.6 Metodología..... | 31 |
| 1.7. Justificación y Apreciaciones del Estudio..... | 32 |
| 1.8. Delimitaciones del estudio | 33 |
| CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO..... | 36 |
| 2.1. Marco teórico de la variable dependiente (y): Satisfacción del estudiante | 37 |
| 2.1.1. Teorías y definiciones | 37 |
| 2.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable Y: satisfacción del estudiante..... | 43 |
| 2.2. Marco teórico y estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes | 46 |
| 2.2.1 Variable independiente: Calidad de la enseñanza | 47 |
| 2.2.2 Variable independiente: Plan de estudios | 54 |
| 2.2.3 Variable independiente: Servicios administrativos | 58 |

| | | |
|---|---|-----|
| 2.2.4 | Variable independiente: Infraestructura | 60 |
| 2.2.5 | Variable independiente: Autoeficacia del estudiante..... | 63 |
| 2.3 | Hipótesis Operativas | 66 |
| 2.3.1. | Modelo gráfico de la hipótesis | 66 |
| 2.3.2 | Modelo de relaciones teóricas con las hipótesis | 67 |
| CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA | | 70 |
| 3.1 | Tipo y diseño de la investigación..... | 70 |
| 3.1.1 | Tipos de investigación | 70 |
| 3.1.2 | Diseño de la Investigación | 71 |
| 3.2 | Métodos de recolección de datos | 71 |
| 3.2.1 | Operacionalización de las variables de la hipótesis | 71 |
| 3.2.2 | Elaboración del instrumento de medición..... | 75 |
| 3.2.3 | Métodos de evaluación de expertos | 76 |
| 3.3 | Población, marco muestral y muestra..... | 77 |
| 3.3.1. | Tamaño de la muestra..... | 77 |
| 3.3.2. | Sujeto de estudio..... | 80 |
| 3.4 | Método de análisis | 80 |
| 3.5 | Prueba piloto..... | 81 |
| CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | | 84 |
| 4.1 | Resultados finales del Perfil del Encuestado | 84 |
| 4.2. | Análisis estadístico de regresión lineal múltiple..... | 92 |
| 4.2.1 | Estadísticos básicos de los datos muestrales | 93 |
| 4.2.2 | Análisis estadístico de regresión lineal multivariada | 95 |
| 4.3 | Comprobación de Hipótesis | 100 |
| CONCLUSIONES | | 102 |
| RECOMENDACIONES | | 107 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 108 |
| ANEXOS 118 | | |
| Anexo 1. | Instrumento de medición | 118 |
| Anexo 2. | Tabla para la construcción del documento | 123 |
| Anexo 3. | Formato de validez de contenido | 127 |
| Anexo 4. | Validez de contenido de expertos. | 129 |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------|---|-----|
| Tabla 1. | Número de alumnos matriculados en universidades del Perú (2007-2017)..... | 14 |
| Tabla 2. | Escuelas de administración en el mundo – 2017..... | 14 |
| Tabla 3. | Matriz de congruencia metodológica..... | 34 |
| Tabla 4. | Relaciones teóricas con las hipótesis..... | 68 |
| Tabla 5. | Operacionalización de la variable dependiente..... | 72 |
| Tabla 6. | Operacionalización de las variables independientes..... | 73 |
| Tabla 7. | Determinación de la muestra representativa del estudio..... | 78 |
| Tabla 8. | Alpha de Cronbach de prueba piloto. Resultado 1..... | 82 |
| Tabla 9. | Alpha de Cronbach de prueba piloto. Resultado 2..... | 83 |
| Tabla 10. | Correlaciones de variables independientes y dependiente..... | 94 |
| Tabla 11. | Estadísticos descriptivos..... | 94 |
| Tabla 12. | Resumen del modelo..... | 95 |
| Tabla 13. | Análisis de la varianza ANOVA..... | 96 |
| Tabla 14. | Pruebas de normalidad..... | 97 |
| Tabla 15. | Coeficientes del modelo..... | 99 |
| Tabla 16. | Guía para valorar significancia estadística..... | 99 |
| Tabla 17. | Resultados de las hipótesis..... | 101 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | N° de estudiantes matriculados en programas de ciencias administrativas y comerciales..... | 15 |
| Figura 2. | Línea de tiempo: Hechos actuales que contextualizan el problema..... | 17 |
| Figura 3. | Mapa conceptual del planteamiento del problema..... | 21 |
| Figura 4. | Modelo gráfico de la hipótesis general..... | 67 |
| Figura 5. | Sexo del encuestado..... | 85 |
| Figura 6. | Edades distribuidas por rangos..... | 85 |
| Figura 7. | Trabaja actualmente el encuestado..... | 86 |
| Figura 8. | Con quienes vive el encuestado..... | 87 |
| Figura 9. | Tiene pareja el encuestado..... | 88 |
| Figura 10. | Tiene hijo(s) el encuestado..... | 89 |
| Figura 11. | Ciclo académico/semestre del encuestado..... | 90 |
| Figura 12. | Carrera del encuestado..... | 91 |
| Figura 13. | Turno de estudio del encuestado..... | 92 |
| Figura 14. | Rangos de correlación de coeficiente r de Pearson..... | 93 |
| Figura 15. | Histograma de los errores tipificados..... | 98 |

INTRODUCCIÓN

Cada vez más, las universidades están aceptando que la educación superior es una industria de servicios en la que se debe poner mayor énfasis en satisfacer las expectativas de los estudiantes, más aún porque los presupuestos universitarios utilizan un modelo basado en la matrícula. Los colegios y universidades se han expandido a tal punto que los ha obligado a pensar de manera diferente sobre la satisfacción de sus clientes, para lograr su supervivencia (Kotler & Fox, 1995). Asimismo, existe una intensa competencia en el mercado educativo actual, que impulsa a las universidades a adoptar estrategias de diferenciación orientadas al mercado.

Por tanto, bajo el enfoque de que el estudiante es el recurso esencial y centro de las iniciativas y preocupación de las universidades, éstas deben tener en consideración sus necesidades, identificar quiénes son sus clientes potenciales, cómo atraerlos y mantenerlos sin reducir la calidad de la enseñanza, llevar a cabo las medidas necesarias para lograr que el estudiante tenga éxito en sus estudios y, establecer el costo-beneficio para ellos (Superby, Vandamme, & Meskens, 2006) .

En consecuencia, es importante valorar la calidad de la enseñanza por la relación directa que tiene con el grado de satisfacción de los estudiantes involucrados con el proceso de aprendizaje (Zas, 2002). La eficiencia de los servicios académicos y administrativos tales como: unidades de aprendizaje, interacciones con el docente y compañeros de clase, así como la infraestructura y el equipamiento, reflejan la satisfacción de los estudiantes, quienes la valoran de acuerdo a sus expectativas, percepciones individuales, necesidades u otros que sirven como indicadores que permiten mejorar la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011)

Por consiguiente, sustentado en una revisión sistemática de la literatura a nivel internacional y nacional, en la presente investigación se desarrollará una metodología descriptiva, correlacional, así como explicativa, a fin de determinar los factores que promueven la satisfacción de estudiantes, su impacto en su retención durante su carrera y, en consecuencia, en la deserción universitaria.

En el primer capítulo se presentan los hechos que contextualizan el problema a investigar, sus causas y consecuencias, así como el planteamiento del problema de investigación identificando antecedentes teóricos, relación teórica y justificación de las variables. Por otro lado, se define la pregunta central de investigación, objetivos e hipótesis, metodología y justificación del estudio, así como, la delimitación de la investigación y la Matriz de Congruencia.

Continuando con la revisión de la literatura para fundamentar las hipótesis a contrastar, el segundo capítulo recopila información de diversos estudios de México, España, Estados Unidos, Chile, Noruega, Australia, Pakistán, República Checa, Nueva Zelanda, Reino Unido, Dubai, Qatar, entre otros, cuyos autores han investigado las variables predictoras que se contempla en la presente investigación y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. Asimismo, se presenta el modelo gráfico de la hipótesis, así como el modelo de las relaciones teóricas existentes.

En el tercer capítulo se expone la estrategia metodológica desarrollada que comprende el tipo y diseño de la investigación, el método de la recolección de datos y la operacionalización de las variables que incluye las escalas validadas por investigaciones previas tanto del ámbito nacional e internacional, que hizo posible la construcción del instrumento de medición debidamente validado y aplicado a una muestra representativa de estudiantes universitarios de escuela de negocios de universidades privadas de Lima Metropolitana, pertenecientes a los ciclos académicos que comprenden los criterios de inclusión del presente estudio (del tercer al décimo ciclo).

Finalmente, en el capítulo cuatro se muestra el análisis de resultados, detallando un análisis descriptivo de la muestra representativa, así como los resultados estadísticos con sus componentes estructurales de medición que permitieron contrastar las hipótesis de investigación.

CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

En el presente capítulo, se presentan los antecedentes teóricos del problema a estudiar a través de los hechos actuales, causas y consecuencias. Asimismo, se define el planteamiento del problema de investigación, la pregunta central de investigación, objetivos e hipótesis, así como la metodología, la justificación del estudio y la delimitación del estudio.

1.1 Antecedentes del problema a investigar

Las investigaciones sobre satisfacción de estudiantes universitarios, tanto en el ámbito internacional como nacional, están orientadas a identificar los elementos que influyen en la satisfacción de las expectativas de los jóvenes universitarios, lo que trae como consecuencia un impacto en la retención universitaria, en la competitividad de las instituciones y, en los indicadores de deserción de las universidades privadas.

Estudios señalan que es importante medir la satisfacción del estudiante universitario porque de ello depende su permanencia y éxito académico, los cuales son aspectos elementales para las instituciones de educación superior cuya función principal gira en torno a la docencia centrada en el estudiante, y su eje central son los procesos que conllevan a su satisfacción (Alves & Raposo, 2004; Salinas, 2007).

En consecuencia, el no tener contemplado los aspectos antes señalados, generaría una probabilidad considerable de deserción y, por consiguiente, un impacto negativo en la economía de las universidades, y en el desarrollo social, económico y científico de un país (Barrero, 2015)

1.1.1. Hechos que contextualizan el problema

Según la revisión sistemática realizada, se evidencia que en el transcurso del tiempo se han desarrollado diversos hechos reales que ha permitido contextualizar la problemática del presente estudio.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2020) el Perú cuenta actualmente con 32 millones 131 mil 400 habitantes, en un área geográfica de 1,285 millones km². De acuerdo al Censo realizado por INEI (2017), el 58% de habitantes se encuentran ubicados en la región Costa, el 28% en la Sierra y el 14% en la Selva. Siendo la región Costa la más poblada, se resalta que las provincias con mayor población son: Lima (8,5 millones), Arequipa (1,08 millones), Callao (994 mil) y Trujillo (970 mil). Por tanto, siendo Lima la provincia más poblada de Perú, cuenta también con el mayor el número de universidades en el país, tanto privadas como públicas, conforme a lo indicado por la Superintendencia Nacional de Educación – SUNEDU.

En el Perú existen 143 universidades clasificadas por 51 públicas y 92 privadas; de las cuales 91 de ellas tienen licencia de funcionamiento autorizada (SUNEDU, 2020). En la Tabla 1 que se presenta a continuación, se observa el número de estudiantes matriculados en las universidades peruanas a lo largo de 11 años, debiendo destacar que el 65.7% de ellos corresponden a universidades privadas, razón por la cual el presente estudio se ha delimitado a las instituciones de educación superior del sector privado.

Tabla 1. Número de alumnos matriculados en universidades del Perú (2007-2017)

| AÑOS | TIPO DE UNIVERSIDAD | | TOTAL |
|--------------|---------------------|------------------|-------------------|
| | PÚBLICA | PRIVADA | |
| 2007 | 285,978 | 363,521 | 649,499 |
| 2008 | 286,031 | 418,600 | 704,631 |
| 2009 | 291,652 | 486,817 | 778,469 |
| 2010 | 309,175 | 473,515 | 782,690 |
| 2011 | 314,504 | 618,974 | 933,478 |
| 2012 | 330,471 | 697,581 | 1028,052 |
| 2013 | 345,422 | 762,002 | 1'107,424 |
| 2014 | 274,216 | 898,404 | 1'172,620 |
| 2015 | 359,375 | 979,896 | 1'339,271 |
| 2016 | 367,413 | 1'017,720 | 367,413 |
| 2017 | 314,029 | 965,709 | 1'279,738 |
| TOTAL | 3'478,266 | 6'665,019 | 10'143,285 |

Fuente: Elaboración propia a partir del Instituto Nacional de Estadística e Informática, (INEI, 2017).

En el panorama internacional, el reporte del año 2017 de la Asociación Internacional de universidades indicó que existen 40,113 especialidades vinculadas a la gestión empresarial, conforme lo mostrado en la Tabla 2.

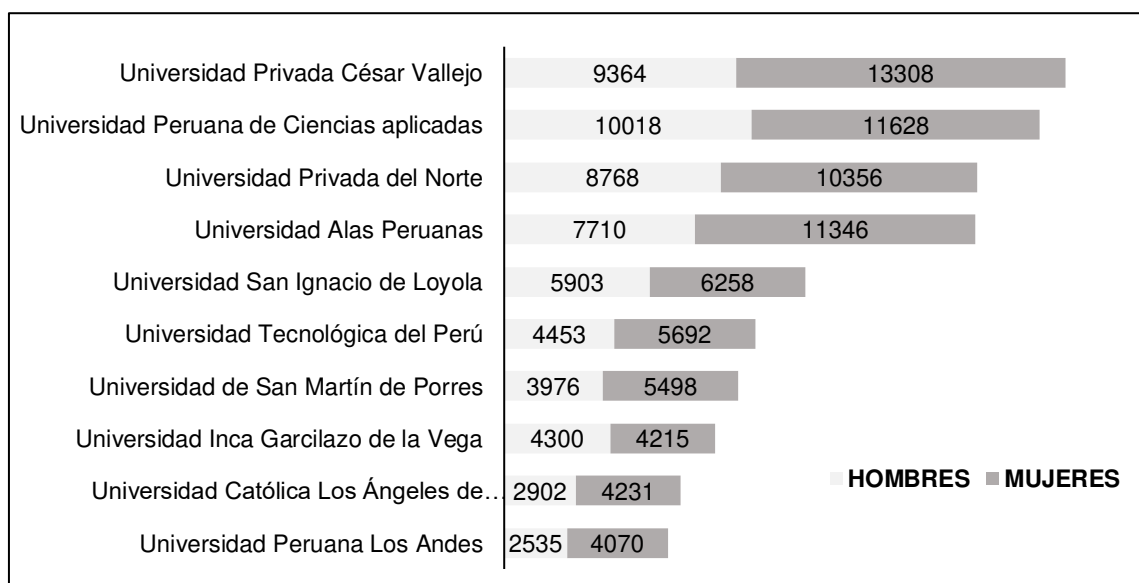
Tabla 2. Escuelas de administración en el mundo – 2017

| ESCUELAS (especialidades) | TOTAL | % |
|--|---------------|-------------|
| 1.Gestión | 8,232 | 21% |
| 2.Contabilidad | 6,745 | 17% |
| 3.Finanzas | 5,619 | 14% |
| 4.Marketing | 5,339 | 13% |
| 5.Negocios y Comercio | 5,155 | 13% |
| 6.Administración | 4,538 | 11% |
| 7.Recursos Humanos | 2,513 | 6% |
| 8.Seguros | 636 | 2% |
| 9.Bienes Raíces | 502 | 1% |
| 10.Secretariado | 493 | 1% |
| 11.Relaciones Laborales e Industriales | 341 | 1% |
| TOTAL | 40,113 | 100% |

Fuente: Asociación Internacional de Universidades (2017) citado en Granda (2021)

Asimismo, según se indica en la Figura 1, en el ámbito peruano las carreras con mayor número de estudiantes de pregrado se encuentran en los programas de ciencias administrativas y comerciales principalmente matriculados en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en la Universidad Privada del Norte, en la Universidad San Ignacio de Loyola y en la Universidad de San Martín de Porres. Sumado a lo anteriormente expuesto, se concluye que la oferta universitaria es significativa en el ámbito de la escuela de negocios, razón por la cual, el presente estudio se ha delimitado a la misma.

Figura 1. N° de estudiantes matriculados en programas de ciencias administrativas y comerciales



Fuente: Elaboración propia con datos SUNEDU, 2018

En el Perú, las universidades se rigen a través de la Ley Universitaria (L.30220, 2020) que establece el nuevo marco normativo, académico y administrativo para el funcionamiento, organización, competencias y responsabilidades de las universidades. Asimismo, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU es la entidad que supervisa a las instituciones de educación superior y asigna licencias de funcionamiento en la medida que cumplan las condiciones básicas de la calidad, motivo por el cual, las universidades se encuentran readecuando sus sistemas institucionales para alinearse a esta nueva legislación y

aprobar el proceso de licenciamiento universitario. Por otro lado, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE es la institución encargada de verificar las condiciones de calidad en la formación universitaria.

La satisfacción de los estudiantes de instituciones de educación superior es uno de los factores que influye en la retención universitaria y por consiguiente en los indicadores de deserción, por lo que es preciso conocerlos. Así tenemos que, en América Latina, de acuerdo al reporte de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, aproximadamente el 10.28% de jóvenes entre 25 y 29 años, culminan su carrera universitaria, mientras que un periodo normal, cerca del 43% de estudiantes que ingresan logran graduarse, por lo tanto, el 57% aproximadamente abandonan sus estudios o se toman más tiempo en culminarlos (UNESCO, 2014)

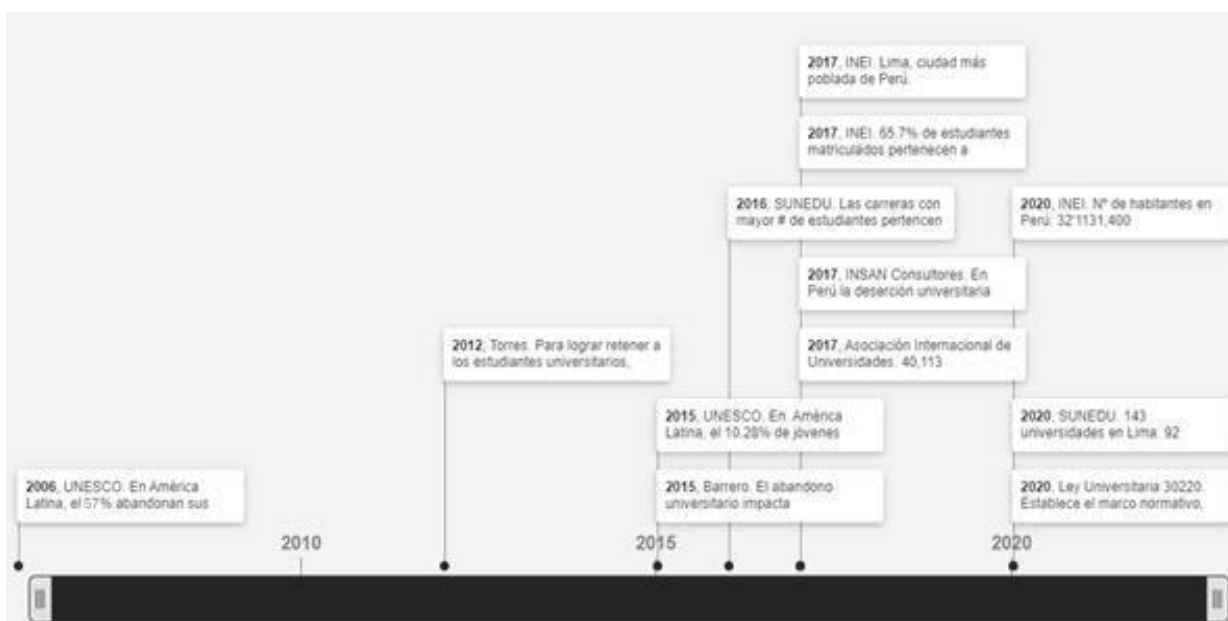
En el Perú, la deserción universitaria está en el orden del 30% principalmente en el primer ciclo de estudios, de los cuales el 70% son de universidades privadas y el 30% públicas, debiendo mencionar que la falta de una buena orientación vocacional, los motivos económicos y un incremento de la oferta de universidades, son los principales factores predictivos que la ocasionan. (INSAN Consultores, citado en Sánchez, 2017; Educación al futuro, 2017; Vicerrectorado Académico PUCP, 2017; Agencia Peruana de Noticias, 2017).

Por otro lado, Torres (2012) presenta diversos enfoques y modelos teóricos de autores especializados en retención universitaria que la analizan desde la visión del estudiante y de la institución y afirma que para lograr que un estudiante se gradúe es preciso que trabajen coordinadamente tanto profesores, familiares, orientadores vocacionales, así como, la institución de educación superior, con el propósito de que se le brinde todo el soporte académico, económico, psicológico y social requerido para la culminación exitosa de sus estudios.

Se puede afirmar que, lograr la retención de los estudiantes universitarios mediante su satisfacción y el abordaje de diferentes factores, es una tarea de mucho impacto para las universidades y según Barrero (2015) el abandono universitario, afecta negativamente a la economía de las instituciones de educación superior, al progreso del país tanto en el campo social, como en el económico y científico y, de acuerdo a lo señalado por Calderón, Espinel, Garzón, & Pastor (2017), también impacta de manera negativa a la economía de la familia del estudiante y, a la autoestima del mismo, por los problemas que se generan en el hogar, con proyección a futuro dadas las posibilidades de que su desarrollo disminuya.

Con base en lo expuesto se han determinado los hechos actuales que contextualizan el problema en una línea de tiempo, tal como se observa en la Figura 2.

Figura 2. Línea de tiempo: Hechos actuales que contextualizan el problema



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, es importante considerar en la presente investigación el estudio de los diferentes factores que mantienen satisfechos a los estudiantes universitarios de escuelas de negocios de universidades peruanas de Lima Metropolitana, Perú, a fin

de reconocer la relevancia de su medición, gestión y, correcta y oportuna toma de decisiones, para que de esta manera impacte positivamente, en la competitividad de la institución, en los indicadores de retención y, en consecuencia, en la disminución de la incidencia de abandono.

1.1.2. Causas y Consecuencias del problema a investigar

Es importante determinar no solo las causas de la satisfacción sino, además, las causas de insatisfacción de los estudiantes universitarios. En tal sentido, Conesa (2002) en su estudio realizado a 925 estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid, señala que la mayoría de los factores que causan satisfacción tienden a ser intrínsecos: “reconocimiento, logros, adquisición de conocimientos, posibilidad de desarrollo personal, aplicación futura de los estudios, el trabajo realizado, responsabilidad, participación del alumno en el funcionamiento de la universidad, interés académico de los alumnos, tiempo disponible para los estudios” (p.319); mientras que la mayoría de factores extrínsecos, causan insatisfacción a los estudiantes universitarios, siendo éstos: “competencias del profesorado, relaciones humanas, relaciones con los compañeros, calificación, realización de prácticas, huelga de profesores, administración y organización de la facultad, programación de asignaturas, tipo de exámenes, estatus” (p.319).

Styron & Roberts (2010) identificó las percepciones de los estudiantes sobre los servicios, las interacciones y las experiencias en una universidad de Estados Unidos, en donde incluyó como variables el asesoramiento académico, conexión social, participación y compromiso, accesibilidad del profesorado y el personal, procedimientos comerciales, experiencias de aprendizaje y servicios de apoyo estudiantil. Los resultados arrojaron que aquellos estudiantes que tenían significativamente muy baja su percepción de conexión social y satisfacción con la accesibilidad del profesorado no regresaron al semestre siguiente o cambiaron su especialización a otra área de estudio.

La permanencia del estudiante universitario depende solo de su satisfacción en los estudios, lo cual lleva a su éxito escolar y valoración positiva boca a boca. Por este motivo es elemental medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, a fin de conocer su realidad, analizarla en el tiempo y compararla con la competencia. (Alves & Raposo, 2004).

Es necesario tener presente que, el eje central de todos los procesos que realizan las instituciones de educación superior es la satisfacción del estudiante y su principal función es la docencia centrada en él (Salinas, 2007). El no tener en consideración este aspecto fundamental, traería como consecuencia la insatisfacción del estudiante y una alta probabilidad de deserción universitaria. En ese sentido, es importante tener en cuenta las consecuencias de la deserción universitaria, que según Barrero (2015) impacta negativamente en las universidades, así como en el desarrollo del país tanto en el campo social, económico y científico.

En cuanto al impacto económico, Macías (2013) señala que la deserción universitaria genera importantes pérdidas económicas a las instituciones de educación superior, por las infladas cuentas por cobrar que ocasiona. Asimismo, Raisman (2013) afirma que la deserción estudiantil en Estados Unidos ocasiona la pérdida de cerca de 16.5 mil millones de dólares, siendo ésta una enorme suma de dinero. Según Hughes, Baker, Wyatt, De Silva, & Jacobs (2013), la Universidad Victoria de Australia, en el 2009 perdió entre 10 y 14 millones de dólares en sus ingresos por su tasa de deserción que estuvo en el orden del 23% para estudiantes nacionales y 11% para internacionales.

En Chile, de 151,500 estudiantes que ingresan, el 26.4%, abandonan sus estudios en el mismo año y alrededor del 19.8% lo hacen al año siguiente y en los próximos, ocasionando un importante problema para los estudiantes y sus familias, así como para las universidades, por la alta pérdida de recursos económicos que se genera (Himmel, 2002).

Respecto al impacto social, Calderón et al. (2017) afirma que la deserción afecta la economía familiar del estudiante dado los costos de la vida universitaria, y desde el punto de vista individual, altera su autoestima, genera conflictos en el hogar y ocasiona una proyección a futuro que da como resultado la disminución de sus posibilidades de desarrollo.

En el contexto peruano, la deserción universitaria es un problema del que se habla mucho, pero se conoce poco. Un estudio realizado a 8 universidades de Lima reveló que el país presenta un 30% de deserción universitaria, de los cuales el 70% corresponde a universidades privadas y el 30% a públicas. (INSAN Consultores, citado en Sánchez, 2017; Educación al futuro, 2017; Vicerrectorado Académico PUCP, 2017; Agencia Peruana de Noticias, 2017).

Por otro lado, según Ham & Hayduk (2003) la satisfacción del estudiante trae como consecuencia que las universidades cuenten con un atributo importante en su capacidad competitiva y por consiguiente en el éxito de la gestión de sus operaciones. Asimismo, señala que la insatisfacción del alumno repercute negativamente en su intención de recompra, mala recomendación, impacto negativo en la retención y la no difusión positiva boca a boca sobre la institución.

Asimismo, la investigación documental realizada por Espinoza, González, McGinn, Castillo, & Sandoval (2019), indica que los elementos cognitivos tales como características del programa, costo y prestigio de la institución universitaria antecede al componente afectivo, razón por la cual, el valor percibido de los servicios asociado al prestigio de la institución precede a la satisfacción del estudiante y su consecuencia es la lealtad de este.

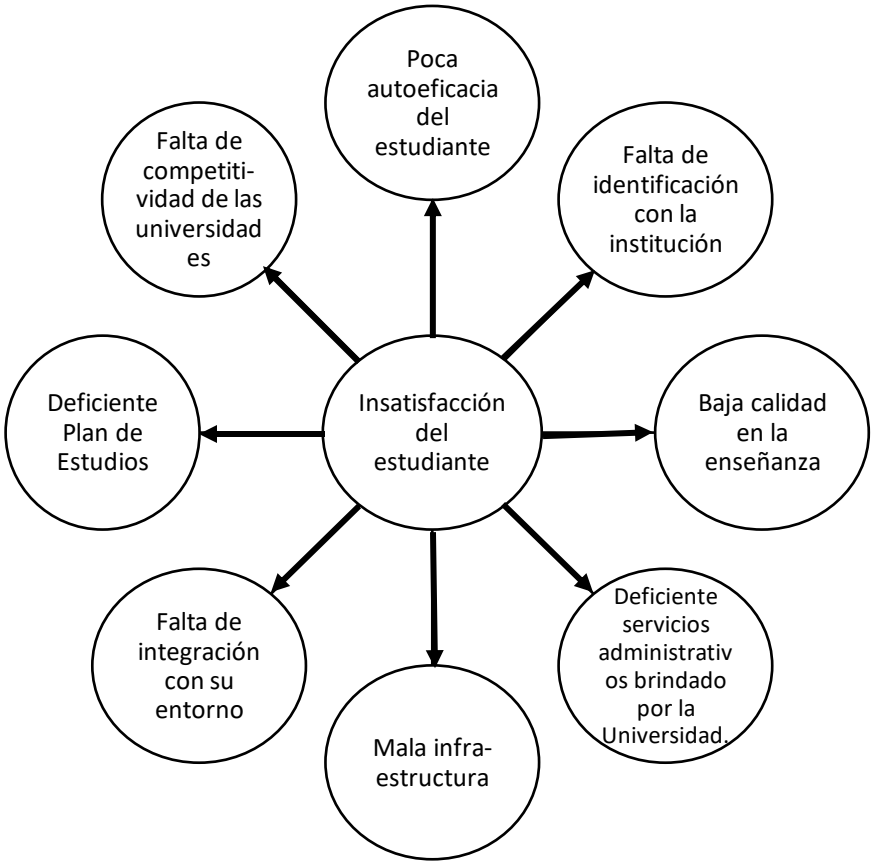
1.1.3. Esquema de causas y consecuencias del Problema a Investigar

Con base a los antecedentes mencionados anteriormente se evidencia que la falta de satisfacción del estudiante tiene relación con el poco enfoque en el estudiante,

la falta de identificación con la institución, la baja calidad en la enseñanza, deficiente servicio brindado por la universidad, mala infraestructura, falta de integración con su entorno, deficiente Plan de Estudios, falta de competitividad de las universidades, entre otros.

La mezcla de estos cuestionamientos tiene un impacto significativo en la satisfacción del estudiante, lo cual lleva a precisar estas interrelaciones como una problemática a estudiar, dado que es necesario identificar sus variables con el propósito de medirla en el contexto universitario. Por lo expuesto se presenta el mapa conceptual del planteamiento del problema (Figura 3)

Figura 3. Mapa conceptual del planteamiento del problema



Fuente: Elaboración propia

En conclusión, se define la siguiente premisa: la baja calidad en la enseñanza, deficiente Plan de estudios, deficiente servicio administrativo brindado por la universidad, mala infraestructura, la poca autoeficacia del estudiante, la falta de identificación con la institución, y falta de integración con su entorno son causales de la insatisfacción del estudiante y resume la relación entre las variables, mostrando las dimensiones del problema a investigar y ayuda a establecer el sustento para la declaración de la pregunta central de investigación.

1.2. Antecedentes teóricos del Problema de Investigación

Existen diversas teorías que abordan la satisfacción de estudiante universitario quien es el ente principal de las instituciones nacionales e internacionales que brindan educación superior. Bajo esta perspectiva, Jiménez et. Al (2011) señala que un estudiante satisfecho refleja la eficiencia de los servicios tanto académicos como administrativos que recibe, por lo tanto, es importante que expresen su satisfacción con las diferentes unidades de aprendizaje, docentes, compañeros e infraestructura, con el fin de aplicar las mejoras que fueran necesarias.

Asimismo, es importante tener en cuenta que, los servicios educativos cumplen un rol preponderante en la vida de los estudiantes, quienes requieren de mucha motivación y habilidades intelectuales para el logro de su éxito académico (Hennig-Thurau, Langer & Hansen, 2001 citado en Gruber, FuB, Voss, & Gläser-Zikuda, 2010). En ese sentido, a continuación, se presenta los antecedentes teóricos de la satisfacción del estudiante, así como de la variable dependiente en mención, respecto a las variables independientes del presente estudio.

1.2.1. Antecedentes Teóricos de la variable dependiente (satisfacción del estudiante)

El modelo sociológico determinado por Spady (1970) explica que la satisfacción de los estudiantes universitarios fue generada por sus interacciones sociales positivas

con los maestros y los compañeros (participación en actividades estudiantiles, integración en la comunidad universitaria), lo que acompañado por el éxito académico los alentó a continuar, generando la mejora de los indicadores de retención.

Churchill & Suprenant (1982) presentan la Teoría de la Desconfirmación para medir los antecedentes de satisfacción del cliente, que refiere que la satisfacción depende del tamaño y dirección de la experiencia de insatisfacción, la cual es una función de las expectativas iniciales de la persona y del desempeño percibido.

Por otro lado, Christensen & Philbrick (1993) presentan una interesante teoría donde consideran al estudiante como consumidor señalando que si las empresas y universidades desean progresar es preciso que se adapten a los entornos cambiantes, por lo que en su estudio se enfocan en tres factores comunes y elementales para ambos tipos de organizaciones: mejorar la satisfacción del cliente, desarrollar las habilidades de estudiantes y empleados y, lograr congruencia entre los objetivos y las estructuras de recompensa.

De acuerdo a Oliver (1997), la satisfacción puede definirse como la sensación placentera que los consumidores perciben cuando el consumo satisface alguna necesidad, deseo, meta, etc. Por lo tanto, la satisfacción es la sensación del consumidor frente al estándar de placer versus el desagrado. En ese sentido Mejías & Martínez (2009) señalan en su estudio que medir la satisfacción de estudiantes universitarios de manera consistente, constante y adecuada es importante en la medida que oriente la correcta toma de decisiones e induzca a la mejora e innovación en las instituciones, incrementando fortalezas y subsanando debilidades.

De acuerdo al estudio realizado por Gruber et.al (2010), en universidades ubicadas en Alemania, se determinó que la satisfacción de los estudiantes con su universidad se basa en la relativa estabilidad en la relación persona-ambiente. Por lo tanto, la satisfacción de los estudiantes parece reflejar diferencias de calidad bastante bien percibidas de los servicios ofrecidos y del entorno más amplio.

El estudio realizado por Awais, Rehman, Ishfaq, & Naseem (2019), concluye que los aspectos académicos y sociales son importantes para determinar la satisfacción de los estudiantes con las universidades privadas de Pakistán. Además, si las universidades brindan buenas condiciones sociales a los estudiantes, también se puede mejorar el rendimiento académico de los estudiantes. El estudio desarrollado en universidades privadas en Indonesia por Chandra, Hafni, Chandra, Purwati, & Chandra (2019), dio como resultado la existencia de una influencia positiva y significativa de la calidad del servicio y la imagen universitaria, en la satisfacción del estudiante y, por consiguiente, en la lealtad de este.

Por tanto, conforme a la revisión documental, se ha identificado que existen brechas teóricas correspondientes a la aplicación de mecanismos para mejorar la satisfacción estudiantil para las universidades privadas en Lima, Perú.

1.2.2. Antecedentes de investigaciones teóricas de la variable dependiente con respecto a las variables independientes propuestas

Pueden existir diferentes factores que incidan en la satisfacción de los estudiantes, sin embargo, estudios señalan que la calidad de la enseñanza, un buen plan de estudios, autoeficacia de los estudiantes, servicios administrativos e infraestructura propicia, generan satisfacción al estudiante (Athiyaman, 1997; Elliott & Shin, 2002; Lent, Brown, & Hackett, 1994; Elliott & Healy, 2001; Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2015; Salinas, 2007; Sojkin, Bartkowiak, & Skuza, 2012)

Tal es el caso, de Athiyaman (1997), quien concluyó que la calidad percibida de una experiencia educativa es sinónimo de la calidad de la enseñanza que genera la satisfacción del estudiante, lo que implica que las universidades puedan crear confianza al tratar a los estudiantes de una manera consistente y equitativa, satisfaciendo sus expectativas y manejando las quejas de manera cuidadosa. Asimismo, Elliott & Healy (2001) señalaron que la centralización del estudiante, el clima

en el campus y la efectividad de la instrucción tienen un fuerte impacto en la satisfacción del estudiante con su experiencia educativa general. La satisfacción del estudiante generalmente se acepta como una actitud a corto plazo resultante de una evaluación de su experiencia educativa. Asimismo, indican que las universidades planifican el reclutamiento y retención de los alumnos, actividades que están interrelacionadas y que el medio más eficaz y eficiente de reclutarlos es a través de la promoción boca a boca que viene de los estudiantes satisfechos actuales.

Por otro lado, Elliott & Shin (2002) afirmaron que la competencia globalizada ha hecho relevante la importancia estratégica de la satisfacción y la calidad como una ventaja competitiva sostenible para ganar la batalla por obtener el gusto del consumidor. Asimismo, Shekarchizadeh, Rasli, & Hon-Tat (2011) en su estudio aplicado a 522 estudiantes de posgrado de las cinco mejores universidades públicas de Malasya, analizaron la calidad de servicio educativo y midieron percepciones y expectativas del mismo así como del alcance de su impacto, por lo que concluyeron que las universidades se encuentran en una perenne presión para ser competitivos en el mercado y lograr la satisfacción de sus estudiantes y, presentaron la Teoría de la Brecha que sugiere la diferencia entre el desempeño general del servicio y las evaluaciones del desempeño real, lo cual estimula la percepción de la calidad del servicio.

De acuerdo al estudio de Sojkin, Bartkowiak, & Skuza (2012) realizado en Polonia, en el cual desarrollaron grupos focales aplicando una encuesta a 1420 estudiantes de negocios, lograron determinar que los factores más importantes de satisfacción fueron una buena calidad y variedad de cursos, los logros educativos y de investigación de los profesores, condiciones sociales, seguidas del avance profesional.

Factores importantes que influyen en la satisfacción del estudiante lo presentan Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) quienes concluyen que los elementos que miden la satisfacción del estudiante de las instituciones de educación superior ubicadas en el Valle de Toluca son: calidad de la enseñanza, plan de estudios, autorrealización del

estudiante, servicios administrativos y de apoyo, infraestructura, debiendo resaltar que se encontraron más satisfechos con la calidad de la enseñanza y el nivel de autorrealización de los alumnos y, menos satisfechos con las variables de infraestructura y servicios administrativos.

El enfoque desarrollado por Lent, Brown, & Hackett (1994), presenta un modelo complejo que vincula la autoeficacia de los estudiantes, el curso de estudio y el rendimiento académico como predictores de persistencia en la universidad y satisfacción, cuyos resultados indicaron que se ve afectada por las expectativas de los estudiantes vinculados con el estatus socioeconómico familiar y la educación primaria y secundaria que tuvo el estudiante.

Los estudios antes señalados concuerdan en gran medida con el presentado por Salinas (2007) quien concluye que los principales factores que determinan la satisfacción del estudiante son los relacionados a la calidad de la enseñanza, que implica la actitud del docente en la planeación de su asignatura, la revisión adecuada de exámenes, que fomente la participación, que no cometa errores y sea claro en la explicación. Asimismo, señala que es importante la condición de las aulas y la adecuación e información que se brinda a través de los servicios que presta la universidad.

1.2.3. La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes

En este apartado se presentan los factores que indican en la satisfacción del estudiante, teniendo en cuenta la importancia de que las universidades aborden esta problemática para aumentar y/o mantener su competitividad en el mercado, su buena imagen institucional y mejorar sus índices de retención y deserción, que, según Osorio, Bolancé, & Castillo-Caicedo (2012) son elementos dinámicos influenciados por factores tales como: individuales, académicos, socioeconómicos e institucionales, siendo las características académicas más que las individuales las que determinan la decisión de continuar sus estudios.

a) Calidad de la enseñanza

Existen modelos teóricos relacionados a la calidad de la enseñanza en los que, de acuerdo a su objeto de estudio, consideran a la didáctica como la “Teoría de la Enseñanza”, “Teoría de los Medios de Enseñanza”, “Teoría de los Métodos de Enseñanza” , “Teoría Instruccional», sin embargo, es importante enfatizar que la Teoría de la Didáctica es muy importante en la formación práctica-científica del alumno y en la revisión de los conceptos de contenidos, procesos y actores en clase, considerando la necesidad de fortalecer a la didáctica como la Teoría de la Enseñanza. Cabe señalar que la didáctica universitaria se conceptualiza como aquella que se compromete con el aprendizaje y desarrollo personal del estudiante, así como con su potencial de inteligencia para que responda exitosamente a las exigencias del contexto social y político (Damaris-Díaz, 1999).

La calidad de la enseñanza está definida como el logro de metas de enseñanza referido a que los estudiantes alcancen un pensamiento crítico, creativo y adquieran habilidades cognitivas complejas, pero todo ello se logra con el reconocimiento del papel fundamental que tiene el docente y la revisión de sus cualidades y dominios (Guzmán, 2011). Por otro lado, la calidad de la enseñanza está referido al acercamiento del contexto educativo y social, teniendo en cuenta que el contexto social se encuentra en continuo cambio, más aún con los avances tecnológicos. Asimismo, señala que la calidad de la enseñanza significa calidad en los programas, en el aprendizaje de los estudiantes y la mejora en todo el sistema de gestión de las universidades es decir en infraestructura, calidad del personal, atención de calidad de los alumnos y entorno de la institución (UNESCO 1995, citado en Salinas, 2007)

El estudio realizado en Malasia por Thien & Jamil (2019), el cual fue aplicado en estudiantes de pregrado, reveló que una buena enseñanza significa objetivos y estándares claros, y una evaluación adecuada tiene efectos significativos en la satisfacción general de los estudiantes. Los hallazgos han proporcionado evidencia

empírica para informar a las autoridades universitarias que diseñen cursos bien planificados para satisfacer las necesidades de los estudiantes y lograr su satisfacción. En un estudio realizado por Chandra et al. (2019) a 1000 estudiantes de 13 instituciones de educación superior privadas y públicas de la provincia de Riau, Indonesia, se determinó en sus hallazgos una influencia significativa y positiva de la calidad del servicio de enseñanza, en la satisfacción de los estudiantes ($p < 0.01$).

b) Plan de estudios

Para Álvarez et al. (2014), esta variable está referida al contenido de las asignaturas y, a la relevancia y aplicación de estas. Por otro lado, Gento & Vivas (2003), en su estudio donde básicamente su propósito es presentar un cuestionario válido y confiable para la medición de la satisfacción del estudiante, considera al plan de estudio como un factor importante para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Uno de los estudios aplicado a 437 estudiantes de Universidades públicas y privadas del Valle de Toluca, México, en donde el propósito es presentar un diagnóstico de la satisfacción del estudiante, presenta como resultado de la variable plan de estudios, que su nivel de satisfacción promedio fue de 3.21, lo que quiere decir que los alumnos están medianamente satisfechos con el contenido de los cursos, la posibilidad de aplicación y la relevancia de la información (Álvarez et. al 2014).

c) Servicios administrativos

Villarruel (2010) en su estudio relacionado a la gestión de los procesos en los Centros Educativos de Latinoamérica, señala que los Sistemas de Gestión de Calidad deben sistematizar los procedimientos y métodos administrativos, capacitar al personal y fomentar una cultura de servicio, todo ello con el propósito de buscar la satisfacción de estudiante.

En ese sentido, los servicios administrativos en una institución de educación superior con métodos y procedimientos particulares pueden ser varios, sin embargo, Álvarez et al. (2014) lo define como control escolar y proceso de admisión e inscripción, dando como resultado en su estudio aplicado a estudiantes de Universidades públicas y privadas del Valle de Toluca, México (437), que esta variable tuvo 2.97 como media general, infiriendo que los estudiantes se encuentran ligeramente insatisfechos con los servicios administrativos, por lo que el autor lo considera como una oportunidad para incrementar la calidad universitaria y la satisfacción de los alumnos proponiendo que se promuevan proyectos para mejorar la calidad de estos servicios.

Asimismo, Salinas (2007) considera a los servicios administrativos un elemento importante a medir y controlar debido al potencial que ofrece la calidad percibida por el cliente, y señala que está referido a la labor del personal de administración y secretaría, preinscripciones, matrícula, entre otros. Según los resultados de su estudio realizado a 245 estudiantes de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, las variables más influyentes con relación a los servicios universitarios son la representación Estudiantil (90% de satisfacción), procedimientos de matrícula y política de becas.

d) Infraestructura

La infraestructura en una universidad está definida por Vincenzi (2013) como los servicios y recursos que permiten un ambiente propicio para el óptimo desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Mientras que para Jiménez et al. (2011), la infraestructura está referida a las áreas verdes, baños, laboratorios, aulas, equipos e instalaciones de la universidad.

En el estudio desarrollado por Álvarez et al. (2014), aplicaron un instrumento de satisfacción a un total de 437 estudiantes de nivel superior tanto de universidades privadas como públicas del Valle de Toluca, dando como resultado que, en cuanto a la infraestructura, existe una brecha entre áreas de oportunidad de universidades

públicas y privadas. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades de cada sector (significancia en el nivel 0.05), lo que se refleja claramente en la satisfacción del estudiante.

e) Autoeficacia del estudiante

Existen modelos teóricos sobre la variable de autoeficacia. Por un lado, la Teoría Cognitiva Social, enfocada en el desarrollo del desempeño, elección e interés por la tarea, considerando a las metas como reflejos de autoeficacia, desarrollo de expectativas, intereses y, auto regulación de la motivación (Lent et al., 1994). Por otro lado, la Teoría del Aprendizaje de Krumboltz, Mitchell, & Jones, (1976), brindan mayor importancia a la conducta de elección que a la autoeficacia, sin embargo, ambas teorías coinciden en la importancia de las habilidades especiales, influencia genética, y condiciones ambientales al momento de que el estudiante tome sus decisiones profesionales.

La autoeficacia está definida como auto creencias específicas que dominan el desempeño del estudiante, su comportamiento, la interacción con personas y los factores contextuales, que de ser efectiva conlleva a su autosatisfacción, ayudándole a comprometerse con la tarea, desarrollar sus habilidades e incrementar el interés en sus actividades. Asimismo, señala que esta referido a los juicios que tienen los estudiantes sobre sus capacidades para organizarse y llevar a cabo las acciones necesarias para lograr lo que se propongan (Lent et al., 1994, citado en Bandura, 1986).

1.3. Pregunta Central de Investigación

¿Cuáles son los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas de Lima Metropolitana, Perú?

1.4 Objetivo General de la Investigación

Determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú.

1.4.1. Procesos Metodológicos de la Investigación

Los objetivos metodológicos de investigación son los siguientes:

1. Revisar de los antecedentes de la satisfacción de los estudiantes en universidades privadas en el Perú.
2. Identificar el marco teórico que fundamente las variables independientes que promueven la satisfacción de estudiantes.
3. Generar un instrumento de medición válido y confiable para evaluar la satisfacción estudiantil.
4. Definir la población y muestra del estudio a encuestar para validar las variables.
5. Aplicar el modelo estadístico para determinar la pertinencia de las variables.
6. Obtener los resultados de la investigación y generar las conclusiones.

1.5 Hipótesis General de Investigación

Los factores la calidad en la enseñanza, el plan de estudios, los servicios administrativos, la infraestructura y la autoeficacia del estudiante promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas.

1.6 Metodología

La recolección de la información se realiza mediante la técnica documental y la técnica de campo, con un enfoque cuantitativo y transeccional con datos que se recolectan en un momento temporal mediante una encuesta con escalas previamente

validadas cuyos constructos buscan probar las hipótesis y con el análisis estadístico analizar los datos, así como, establecer los resultados del estudio.

El estudio de investigación es del tipo exploratorio y descriptivo porque busca examinar las teorías, definiciones y determinar las propiedades y características del fenómeno a estudiar. Por otro lado, la investigación será correlacional y explicativa debido que busca determinar el grado de relación que existe entre las variables, así como encontrar la causalidad mediante los resultados del análisis y conocer el comportamiento entre las variables para evaluar la relación e influencia que existe entre ellas.

1.7. Justificación y Apreciaciones del Estudio

a) Justificación práctica: la presente investigación propone determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima, Perú, cuyos resultados permitirán definir una estrategia que permitan a las universidades y/o empresas hacer frente de manera efectiva, a la problemática relacionada a la satisfacción de los estudiantes y de esta manera mejorar su competitividad y sus indicadores de deserción académica, lo cual se traduce en mejoras económicas para la organización, para el país y para las familias de los estudiantes.

b) Justificación metodológica: el estudio plantea una metodología basada en un instrumento de medición que permita obtener como resultado, el desarrollo de conocimientos, herramientas y métodos adaptables para el uso práctico de las universidades o empresas, que les ayude a definir una estrategia para lograr la satisfacción para sus clientes, fundamentada en hechos y datos para mejorar la competitividad empresarial y disminuir sus índices de deserción.

c) Justificación teórica: siendo la satisfacción del estudiante la problemática del presente estudio, éste se sustenta en la Teoría de la Desconfirmación de Franklin

& Shemwell (1995), a través de la cual, consideran al estudiante como un consumidor. Se mide de acuerdo al proceso de desconfianza de la calidad percibida por el cliente para comprender su satisfacción con la experiencia del servicio. Por otro lado, Zeithaml, Parasumaran & Berry (1988) mediante el Modelo SERVQUAL de la Escuela Americana identifican los factores que influyen en la satisfacción del cliente, permitiendo medirla mediante la diferencia entre sus expectativas y percepciones por la calidad del servicio recibido. Estos factores son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo el diseño de su instrumento, aplicable a un amplio espectro de servicios.

1.8. Delimitaciones del estudio

a) Delimitación espacial: el estudio se realiza en la zona geográfica de la ciudad de Lima Metropolitana del Perú

b) Delimitación demográfica: El objeto de estudio son las principales Escuelas de Negocios de una universidad privada. El sujeto de estudio son los estudiantes de pregrado del tercer al décimo ciclo, de las carreras de Administración, Administración de Negocios Internacionales, Gestión de Recursos Humanos y Marketing.

c) Delimitación temporal: La investigación es transeccional por lo que se hace una radiografía de la situación en el momento dado de la aplicación de la encuesta.

1.9. Matriz de congruencia

Tabla 3. Matriz de congruencia metodológica

| Objetivo de la investigación | Pregunta de investigación | Marco Teórico | Hipótesis | Variables |
|--|--|--|--|---|
| Determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes de escuelas de negocios en universidades privadas en Lima, Perú | ¿Cuáles son los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes de escuelas de negocios en universidades privadas en Lima, Perú? | <p>Elliott y Shin (2002), la competencia globalizada ha hecho relevante la importancia estratégica de la satisfacción y la calidad como una ventaja competitiva sostenible para ganar la batalla por obtener el gusto del consumidor.</p> <p>La satisfacción del consumidor puede definirse como la sensación placentera que los consumidores perciben cuando el consumo satisface alguna necesidad, deseo, meta, etc. (Oliver, 1997).</p> <p>La satisfacción de los estudiantes en las universidades privadas se determina por los aspectos académicos y sociales (Awais et al., 2019).</p> <p>Elliott & Healy (2001), de su estudio señalaron que "la centralización del estudiante", "el clima en el campus" y "la efectividad de la instrucción" tienen un fuerte impacto en la satisfacción del estudiante con su experiencia educativa general.</p> <p>Los factores que determinan la retención estudiantil son pedagógicos, psicológicos, sociológicos y económicos (Torres, 2012).</p> | <p>La calidad en la enseñanza, el plan de estudios, los servicios administrativos, la infraestructura y la autoeficacia de los estudiantes influyen positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú.</p> | <p>Y: Satisfacción del estudiante</p> <p>X1: Calidad de la enseñanza</p> <p>X2: Plan de estudios</p> <p>X3: Servicios administrativos</p> <p>X4:</p> <p>Infraestructura</p> <p>X5:</p> <p>Autoeficacia de los estudiantes</p> |

Fuente: Elaboración propia

Con la presentación de la matriz de congruencia y el desarrollo de la justificación teórica, práctica y metodológica, se concluye el primer capítulo de la presente investigación, en el que se ha realizado una revisión de los antecedentes y la problemática de la satisfacción del estudiante en un contexto universitario. Como parte fundamental del planteamiento, se presentó la pregunta central, objetivos e hipótesis general de la investigación, permitiendo dar inicio al marco teórico que ampliará el tratamiento del problema y los constructos que intervienen en el mismo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se enmarcan cada una de las variables de estudio de la presente investigación exponiendo diferentes teorías y definiciones exploradas de una muestra de trabajos teóricos y empíricos, con el propósito de profundizar ampliamente en la revisión de estas y fundamentar las hipótesis, sobre la cuales se argumenta el presente trabajo, para terminar con la propuesta del modelo gráfico de la investigación, derivado de la revisión bibliográfica realizada.

Estudiar la satisfacción del estudiante universitario cobra relevancia porque medirla y evaluarla contribuye a optimizar de manera significativa la calidad educativa dado que se determinan los elementos académicos y administrativos que es preciso mejorar a través de la toma de decisiones pertinentes y oportunas. La satisfacción del estudiante permite su éxito académico, su permanencia en la institución y publicidad boca a boca que impacta en el prestigio y supervivencia de las universidades (Sánchez, 2018)

Según Sánchez, Carvajal, & Pérez (2015) citado en Sánchez (2018), es importante tener en cuenta que las instituciones educativas consideran a los estudiantes como clientes, principal razón de su existencia y futuro de la sociedad; en consecuencia, la satisfacción estudiantil es uno de los indicadores de mayor importancia para la educación superior.

Esta afirmación cobra mayor importancia, en la medida que la insatisfacción del estudiante eleva los índices de deserción universitaria, la cual, según Barrero (2015), tiene un impacto negativo tanto en las universidades como en el desarrollo del país. Tal es así que, en términos económicos, Raisman (2013) señala que la deserción ha ocasionado la pérdida de 16.5 mil millones de dólares en Estados Unidos, mientras que, Hughes et. al (2013) afirman que, en la Universidad Victoria de Australia, se perdieron entre 10 y 14 millones de dólares por este concepto.

En el contexto latinoamericano, la deserción universitaria en Chile es del 26.4%, durante el primer año de estudios y de 19.8% en los años siguientes (Himmel, 2002). Mientras que, en Perú es del 30%, de los cuales el 70% corresponde a universidades privadas y el 30% a públicas (INSAN Consultores, citados en Sánchez, 2017; Educación al futuro, 2017; Vicerrectorado Académico PUCP, 2017). En tal sentido, la satisfacción del estudiante es importante para las universidades porque aumenta su capacidad competitiva y trae como consecuencia el éxito en la gestión de sus operaciones (Ham & Hayduk, 2003).

2.1. Marco teórico de la variable dependiente (y): Satisfacción del estudiante

Para poder dar respuesta a la intensa competencia en el mercado educativo actual es importante que las universidades adopten estrategias orientadas a satisfacer las expectativas de los estudiantes, motor de supervivencia de las instituciones de educación superior. Por tal motivo, Sánchez et. al (2015) afirman que medir la satisfacción es un indicador clave de desempeño para las organizaciones a nivel mundial.

2.1.1. Teorías y definiciones

Existen diversas teorías relacionadas a la satisfacción del estudiante, como cliente y razón de ser de las universidades privadas. Asimismo, diversos autores definen a la presente variable a lo largo del tiempo, lo que ha permitido construir un concepto para el presente estudio.

a) Teorías

Con respecto a las diferentes teorías y modelos que existen relacionadas con la satisfacción del estudiante, se encuentra el modelo SERVQUAL de la Escuela Americana realizado por Zeithaml, Parasumaran & Berry (1988) identifican los factores que influyen en la satisfacción del cliente, permitiendo medirla mediante la diferencia entre sus expectativas y percepciones por la calidad del servicio recibido. Estos

factores son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo el diseño de su instrumento, aplicable a un amplio espectro de servicios

Con base en el modelo SERVQUAL, otros autores presentan el modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1992) que mide la satisfacción del cliente desde su actitud después de la compra del producto o servicio y no considera sus expectativas. Por otro lado, el modelo de Desempeño Evaluado de Teas (1993) que parte del modelo SERVQUAL, elimina la medición por diferencias, se orienta en los atributos que se definen mediante factores cuantitativos, define a las expectativas como puntos ideales y considera a la calidad percibida como aquella que proporciona satisfacción relativa ante las alternativas de productos o servicios disponibles. Finalmente, partiendo del modelo teórico de Desempeño Evaluado, Teas (1993) propone el Modelo de la Calidad Normalizada, que también se enfoca en comparar la calidad de un producto o servicios con otro que resalte por su excelencia, redefiniendo así el servicio ideal.

Por otro lado, existen teorías relacionadas con la satisfacción del estudiante, como la Teoría de la Desconfirmación, relacionada con la filosofía actual que considera al estudiante como consumidor y señala que para medir la satisfacción es apropiado utilizar el proceso de desconfianza de la calidad percibida por el cliente, a fin de comprender su satisfacción con la experiencia del servicio (Franklin & Shemwell, 1995).

De acuerdo a los antecedentes teóricos recolectados por Giese & Cote (2000) existen tres elementos comunes en las teorías relacionadas a la satisfacción del consumidor, el primero señala que la satisfacción es una respuesta emocional o cognitiva, el segundo, que tiene un enfoque específico, por ejemplo, en las expectativas y experiencias y, finalmente, el tercer elemento afirma que la respuesta ocurre en un momento particular, ya sea después del consumo, o de la elección, entre otros.

Gelvez (2010) presenta en su estudio, los estados del arte de los modelos de satisfacción al cliente, permitiendo determinar que aquel que se enfoca en la satisfacción de los estudiantes universitarios es el modelo de Eiglier y Laangeard propuesto en 1987, en donde crean la palabra Servucción haciendo referencia al servicio y su proceso de creación, el cual comprende tres elementos: el soporte físico, personal y clientes.

Por otro lado, Enache (2011), señala que con relación a los modelos que estudian el comportamiento y satisfacción del estudiante se plantearon modelos ecológicos como el de Benjamin & Hollings (1997) quienes manifiestan que las relaciones sociales y autoevaluaciones juega un papel muy importante en la satisfacción de los estudiantes.

Uno de los enfoques de mayor importancia y estudio relacionado con la satisfacción estudiantil es el llamado “Satisfacción con la vida”, que consiste en determinar la satisfacción de estudiantes universitarios según los factores internos y externos, académicos y no académicos. Bajo esta premisa se establece la Teoría de la Referencia Social, que se centra en la relación de situaciones, tipo de referencia que consciente o inconscientemente los estudiantes prefieren al realizar sus comparaciones con escenarios actuales y, en la manera cómo se realizan sus juicios, estableciendo que en función a las condiciones de vida antes de ingresar a la universidad, los alumnos tendrían un sentido de satisfacción a la vida (Zhang, Zhao, Lester, & Zhou, 2014 citado por Sánchez, 2018).

Asimismo, los investigadores Gutiérrez, Sancho, Galiana & Tomás (2018), presentan en su estudio un Modelo Estructural de la Satisfacción del Estudiante con el fin de predecir el éxito académico, para lo cual consideraron variables latentes como las necesidades psicológicas básicas, percepción de los alumnos sobre el apoyo a la autonomía brindada por el docente, compromiso escolar y rendimiento académico.

Desde un enfoque motivacional, Tomás & Gutiérrez (2019) estudian a la satisfacción del estudiante basándose en la Teoría de la Autodeterminación que se fundamenta en la importancia de satisfacer sus necesidades psicológicas básicas, tales como la autonomía, relación y competencia y así lograr su bienestar, crecimiento psicológico y éxito académico.

Por otro lado, considerando que los estudiantes son clientes de las universidades privadas, Córdor & Gálvez (2020), presentan en su trabajo de investigación al Modelo Kano, que originalmente fue llamado la Teoría de la Calidad Atractiva, por su autor japonés Noriaki Kano, que sostiene que la satisfacción o insatisfacción del cliente así como el cumplimiento de una necesidad experimentada no siempre es lineal, por lo tanto, el modelo constituye una guía eficaz para identificar y clasificar las propiedades de un producto o servicio que satisfaga al cliente.

En conclusión, las teorías presentadas se relacionan con la satisfacción del estudiante en calidad de cliente de las instituciones de educación superior, siendo el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasumarán & Berry (1988) y, la Teoría de la Desconfirmación de Franklin & Shemwell (1995), los que se relacionan con la forma en que medirá la presente investigación.

b) Definiciones

A lo largo del tiempo, diferentes autores han definido la satisfacción del estudiante, tal es el caso de Elliott & Shin (2002) quienes señalan que es la disposición que tienen los estudiantes ante su evaluación subjetiva de la experiencia y resultados educativos. Asimismo, Carey, Cambiano, & De Vore (2002) definen a la satisfacción del estudiante como la experiencia y la percepción del desempeño educativo durante el tiempo de estudio. Mientras tanto, (Zas, 2002) afirma que la satisfacción del estudiante es elemental para la evaluación de la calidad de la educación determinado por la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los actores del proceso educativo.

Tinto (2006) señala que la satisfacción del estudiante es semejante a la satisfacción con el trabajo e incide de manera directa en las intenciones de abandonar sus estudios por lo que es importante mencionar que los factores más relevantes de deserción son: la calidad de la enseñanza, el componente institucional, personal, sociodemográfico y, se encuentran determinados por el nivel de ajuste entre el estudiante y la institución así como por el nivel de integración existente entre experiencias académicas y sociales.

Teniendo en cuenta al estudiante como cliente, Pedic (2004) citado por Gélvez (2010) define a la satisfacción como el cumplimiento de algún grado o nivel de expectativas del cliente, que impulsa a las organizaciones a determinar cuáles son dichas expectativas con el fin de atraer y mantener el mayor número de clientes. Con un mismo enfoque, Thomas & Cunningham (2009) definen la satisfacción como el cumplimiento de los deseos bajo un grado subjetivo de complacencia con el servicio adquirido.

Por otro lado, Jiménez et. al (2011) señalan que la satisfacción del estudiante es el resultado de un proceso que inicia y termina en el estudiante, por lo que su naturaleza, medición e interpretación es subjetiva y, remarca que es un factor clave en la valoración de la calidad de la educación que refleja la eficiencia en los servicios administrativos, académicos, interacción con docentes y compañeros, así como la satisfacción con equipos e instalaciones. En relación con los factores que miden la satisfacción estudiantil, el Modelo de Blázquez, Chamizo, Cano, & Gutiérrez (2013), determina que el grado de satisfacción con los aspectos académicos y sociales de la institución de educación superior, influyen significativamente en la calidad de vida del estudiante, y establecen a la docencia y reputación académica como las dimensiones de aspectos académicos y a las actividades deportivas y programas internacionales como dimensiones de los aspectos sociales. En ese sentido la docencia y reputación académica están referidos a la calidad de la enseñanza que se imparte.

Álvarez et al. (2014) señalan que la satisfacción del estudiante es el eje central de las instituciones de educación superior asociada a su principal función que es la docencia centrada en el estudiante y, manifiestan la necesidad de medirla en función a la calidad de educación, interacción con profesores y compañeros de clase y satisfacción con la infraestructura y equipos.

Weerasinghe & Fernando (2017), definen la satisfacción del estudiante como una actitud a corto plazo que resulta de la valoración de la experiencia, así como de los servicios y la infraestructura, concluyendo que, basados en la revisión teoría realizada en su estudio, la satisfacción del estudiante es un proceso psicológico afectado por muchos factores y entornos distintos. Asimismo, Sánchez (2018) señala que la satisfacción del estudiante y la satisfacción en general se asocia no solo al cumplimiento de expectativas, sino también al sentido de bienestar, equilibrio y emociones de felicidad, por lo que se concluye que es un estado cognitivo y emocional que tangibiliza la percepción del estudiante.

Asimismo, Maldonado & López (2019) describen a la satisfacción del estudiante como la apreciación que tienen sobre el servicio educativo que ofrece la universidad teniendo en cuenta todas las actividades que desarrollan cotidianamente tales como el proceso de enseñanza-aprendizaje, clima estudiantil, infraestructura, entre otros.

Desde un enfoque de la calidad de servicio, Chocce (2022), define a la satisfacción del estudiante como un estado mental o acción por atender una necesidad de recibir un servicio de formación profesional de calidad, por lo que considera que es una variable que las universidades deben conocer ampliamente.

Concluyendo, la satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para

el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011).

2.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable Y: satisfacción del estudiante

Por otro lado, DeShields, Kara, & Kaynak (2005) realizaron un estudio para determinar los factores que contribuyen a la satisfacción del estudiante basándose en la Teoría de dos factores de Herzberg. Para ello aplicaron un cuestionario a 160 estudiantes de licenciatura en administración de empresas de una universidad estatal en South Central Pennsylvania, y como metodología realizaron un análisis factorial confirmatorio de segundo orden, análisis de ruta y análisis factorial confirmatorio invariante. Como resultados se obtuvo que una experiencia positiva del estudiante generado por indicadores propios de la gestión de la Facultad, asesoramiento del personal y calidad de la enseñanza en clases, influye positiva y significativamente en la satisfacción del estudiante ($p < 0.001$)

Dado que la calidad de la enseñanza se brinda a través del profesorado, el presente estudio evalúa la satisfacción del estudiante con la labor del profesor, con la planificación docente de la asignatura, así como con la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. La muestra fue de 36 docentes son sus respectivas asignaturas y el cuestionario fue desarrollado por 245 alumnos. Compararon su investigación con otros estudios, determinando que sus variables principales antes mencionadas son fiables, y que otros autores señalan que es posible que exista una mayor satisfacción en menores de 20 años (Salinas & Martínez, 2007).

García-Aracil (2009) realizó un estudio en once países de Europa con el propósito de investigar sobre las tasas de satisfacción de los estudiantes de posgrado y pregrado, determinando que su satisfacción es relativamente estable a pesar de los distintos sistemas educativos. Los resultados señalan que la integración con los compañeros de estudios, el plan de estudio, el inventario de biblioteca, la calidad de la

enseñanza tiene una relación directa y significativa en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, se determinó que los egresados estaban más satisfechos con el contenido del curso y aspectos sociales, y su insatisfacción es debido a la participación de proyectos de investigación y poco acceso a materiales didácticos.

Con el propósito de estudiar los elementos que preceden a la satisfacción del estudiante, la actitud de los mismos con la universidad, con el profesorado y los componentes del servicio educativo y su relación con la satisfacción global, Enache (2011) aplicó en su estudio una encuesta a 120 estudiantes de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad de Pardubice, República Checa, dando como resultado una diferencia estadísticamente significativa (prueba t) entre la calificación de la universidad (3.49) y la calificación de la facultad (3.23). Asimismo, la regresión logística ordenada sobre las variables independientes: condiciones de aprendizaje, programas educativos, capacidades de los docentes, oportunidades de ocio, matrícula y otras tarifas, y sobre la variable dependiente: calificación del profesorado, resultó ser estadísticamente significativa, midiendo de esta forma la satisfacción del estudiante.

Un estudio realizado por Wilkins & Balakrishnan (2013) reveló que la calidad de los docentes, el uso eficaz de la tecnología y la calidad y la disponibilidad de recursos tienen una influencia significativa en la satisfacción de los estudiantes de educación superior transnacional en los Emiratos Árabes Unidos. ($\chi^2 = 154.74$, $df = 6$, $p < 0.000$). Asimismo, señalan que existen diferencias significativas de satisfacción en los niveles de posgrado y nivel terciario.

Por otro lado, la investigación de Gutiérrez et. al (2018), tuvo como propósito validar un modelo para predecir el éxito académico de los estudiantes de Angola y República Dominicana a través de variables que influyen en la satisfacción del estudiante en cuanto a tres necesidades psicológicas básicas siendo el compromiso escolar una potente variable mediadora porque comprende dimensiones educativas tales como “abandono escolar, satisfacción con la escuela, conducta disruptiva, clima

motivacional, relaciones profesores-alumnos, rendimiento y éxito” (p.1). Para tal efecto se aplicó un instrumento de medición a 2034 estudiantes angoleños y 2302, dominicanos, que mide el apoyo a la autonomía percibida que ofrece el docente y su influencia en la satisfacción del estudiante. Se utilizó la técnica estadística de corrección de varianza y media de mínimos cuadrados ponderados (WLSMV) disponible en Mplus en la estimación y prueba del modelo. Los resultados señalan que el apoyo a la autonomía percibida que ofrece el docente influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la autonomía, relación y competencia (necesidades psicológicas básicas). Los modelos estructurales en ambas muestras fueron adecuados y las relaciones especificadas resultaron positivas y significativas.

Fundamentado en un marco teórico de la psicología positiva y motivación autodeterminada, Tomás & Gutiérrez (2019) desarrollaron un estudio cuyo objetivo es analizar la capacidad predictiva del clima motivacional en el aula sobre la satisfacción del estudiante, mediado por la satisfacción de las necesidades básicas psicológicas. Se aplicó un instrumento de medición a 752 alumnos de universidades de República Dominicana, con una escala de Likert de cinco puntos. El enfoque del estudio fue cuantitativo, y bajo el método estadístico de ecuaciones estructurales, se obtuvo como resultado que la variable apoyo a la autonomía se relaciona directa y positivamente con la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas ($R^2 = .522$, $r = .723$); las necesidades básicas se relacionan positivamente con la satisfacción académica ($R^2 = .689$, $r = .251$); y también aparece un efecto positivo y directo del apoyo a la autonomía por los profesores sobre la satisfacción académica de los estudiantes universitarios ($r = .630$).

Con el objetivo de validar un modelo que mida el nivel de satisfacción de estudiantes de una universidad pública de México, Peralta, Surdez, & García (2020), consideraron tres variables unidimensionales, tales como: docencia, tutoría e infraestructura educativa, y una multidimensional, referida a servicios institucionales. Para ello aplicaron un instrumento de medición a 365 alumnos, cuyos resultados fueron obtenidos mediante análisis factorial confirmatorio, correlación de Pearson a fin

de explicar las posibles correlaciones entre variables. Los resultados señalan que la satisfacción estudiantil es un resultante de la calidad de los servicios académicos. ($\chi^2 = 9.97$, $p = .019$, $gl = 3$; $RMR = .03$; $CFI = .99$; $RMSEA = 0.8$, IC 90 [.02 - .13]), así como la satisfacción con la tutoría ($\chi^2 = 12.87$, $p = .012$, $gl = 4$; $RMR = .02$; $CFI = .99$; $RMSEA = 0.7$, IC 90 [.03 - .12]), concluyendo que el modelo que proponen es empíricamente sustentable para medir la satisfacción en estudiantes universitarios de pregrado.

2.2. Marco teórico y estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes

Las variables independientes en la presente investigación son cinco: calidad de la enseñanza, plan de estudio, servicios administrativos, infraestructura y, por último, , autoeficacia del estudiante Tal como se puede observar en el apartado correspondiente al planteamiento teórico del presente estudio, investigadores tales como: Athiyaman (1997), Elliott & Healy (2001), Elliott & Shin (2002); Sojkin et al. (2012) y Salinas (2007) señalan que la calidad de la enseñanza influye en la satisfacción del estudiante. Adicionalmente a esta variable, Álvarez et al. (2015) y Villarruel (2010) consideran relevantes el plan de estudios y la infraestructura y, Salinas (2007) en adición, menciona a los servicios administrativos como influyentes en la satisfacción de los alumnos de las universidades. Finalmente, Bandura (1977, 1997, 1986) y Lent et al. (1994) señalan a la autoeficacia del estudiante como un factor elemental para lograr la satisfacción del estudiante y su éxito académico.

En los siguientes puntos se mencionan las cuestiones teóricas que permiten definir los constructos independientes en esta investigación, teniendo en cuenta que los constructos son conceptos que, en una investigación científica, se pueden observar, medir y relacionar con otros conceptos mediante hipótesis (Gras, 1976). Ante ello, las teorías y definiciones que se presentan a continuación se basan en constructos descritos para el propósito de la investigación.

2.2.1 Variable independiente: Calidad de la enseñanza

Siendo el estudiante el recurso esencial y centro de las iniciativas y preocupación de las universidades, es preciso mantenerlos llevando a cabo medidas que garanticen la calidad de la enseñanza y su satisfacción general, estableciendo el costo-beneficio para ellos (Superby et al., 2006). En ese sentido, se presentan a continuación estudios de investigación sobre el constructo: calidad de la enseñanza.

a) Teorías

El Modelo de la Percepción de la Calidad del Servicio, de la Escuela Nórdica, propuesto por Grönroos (1994), señala que la diferencia entre calidad esperada y calidad experimentada establece la calidad total percibida. Por otro lado, siendo las universidades, empresas cuyos clientes son los estudiantes, una teoría de calidad a considerar es el de Total Quality Management (TQM), también llamado gestión de la calidad total, cuyo propósito es que los colaboradores brinden calidad en todos los sectores de la organización. En ese sentido, el modelo tiene dos principios fundamentales de TQM, la calidad satisface las necesidades del cliente y la calidad comprende un conjunto de características medibles cualitativa y cuantitativamente (ISO 8402, 1986 citado en Owlia & Aspinwall, 1996)

La Teoría Educativa Constructivista de Ortíz (2013), considera al docente como un agente que promueve el desarrollo y autonomía de los estudiantes, conoce sus rasgos y particularidades de aprendizaje, en donde su principal labor es ser el promotor de un ambiente recíproco, de respeto y autoconfianza, que genere calidad en la enseñanza. El aprendizaje se logra teniendo en consideración una enseñanza indirecta, así como planteando los problemas y conflictos de conocimiento. Por lo tanto, se basa en el proceso dinámico del conocimiento humano, producto de la interacción entre el estudiante y su adaptación al medio, considerando importante su rol activo para obtener conocimiento y desarrollo creativo.

La Teoría Educativa Cognoscitiva, sostiene que el comportamiento se guía por el conocimiento que se tiene del entorno y estudia dimensiones tales como la atención, inteligencia, memoria, percepción, pensamiento y lenguaje. En ese sentido, se puede guiar la calidad de enseñanza de los estudiantes, con esbozos y organizadores gráficos que represente la actividad cognitiva, analizando la interacción entre el conocimiento que tiene y el adquirido (Nieto, 2015)

La ciencia pedagógica no se ha estudiado a profundidad, por lo que el modelo pedagógico se presenta como un indicador de calidad y una estrategia para lograr eficiencia educativa, llevando a cabo un estilo de desarrollo y campo de currículo (Plasencia, 2017). En ese sentido, se presenta las siguientes teorías de calidad de la enseñanza:

La Teoría Educativa Conectivista es una teoría de la enseñanza para la era digital, en donde la tecnología hace evolucionar los modelos de aprendizaje a través de formas de comunicación basadas en sistemas telemáticos. Explica el efecto de usar la tecnología en el aprendizaje, comunicación y vida en la sociedad del conocimiento interconectado (Siemens, 2004 citado por Plasencia, 2017)

Los modelos presentados se encuentran relacionados con la calidad de la enseñanza, siendo las teorías educativas constructivista y cognoscitiva, así como los principios del TQM, los que más se enfocan en los constructos de la presente investigación.

b) Definiciones

A fines de la década de 1980, se fue introduciendo conceptos de calidad industrial en la gestión de la calidad total (TQM) de las universidades (Sallis, 1993 citado en Owlia & Aspinwall, 1996). Posteriormente, se definió a la calidad total como el conjunto de características como compuesto total, que satisface las expectativas del cliente (Feigenbaum, 1983 citado en Owlia, 1996). Otros autores como Zas (2002)

definen a la calidad de la enseñanza como el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo. Mientras que Kane, Sandretto, & Heath (2002) destacan que la calidad en la enseñanza, es posible alcanzarla gracias a la habilidad del docente en el manejo de contenidos y metodología, así como del hecho de que se sienta parte del valor de la institución educativa para que en conjunto logren sus objetivos. Ramsden (2003) afirma que calidad de la enseñanza en la educación superior es lograr que los estudiantes comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea.

Por otra parte, UNESCO (1995) citado por Salinas (2007) señala que la calidad de la enseñanza está referida a la calidad tanto del personal como de los programas y del aprendizaje y que para lograrlo hay que tener en cuenta la mejora del todo el sistema educativo, lo cual contempla: la calidad del alumnado, de la infraestructura y del entorno de la educación. Mientras que Águila (2007) citado en Plasencia (2017), afirma que la calidad en la educación universitaria es el conjunto de estándares ideales que generan calidad en un proceso educativo, comparables con lo que realmente existe.

Guzmán (2011) define a la calidad de la enseñanza como aquella que se distingue por su ambición y complejidad por lograr en los estudiantes un pensamiento crítico, creatividad y desarrollo de habilidades cognoscitivas complejas. Mientras que, para Hativa, (2000) citado en Guzmán (2011), es la claridad del profesorado consistente en su capacidad de organización, manejo lógico de contenidos, explicación simple de temas, utilización de ejemplos, enseñanza paso a paso, retroalimentación, respuesta adecuada de preguntas de las preguntas de los estudiantes, verificación de la comprensión del tema, estimular la participación y crear un ambiente propicio para el aprendizaje.

Por otro lado, Álvarez et al. (2014) señala que una enseñanza de calidad es estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación, desarrollar capacidades intelectuales, de autonomía humana y espíritu crítico, motivar a que el aprendizaje se

conduzca en un ambiente satisfactorio, brindar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana y, finalmente, preparar a los estudiantes para su desenvolvimiento en el mercado laboral.

El Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2016) define a la calidad educativa como el nivel óptimo de formación que los estudiantes deben adquirir para afrontar los desafíos de su desarrollo educativo constante, así como su mejora como ser humano y ciudadano. El Consejo de Acreditación para Negocios Escuelas y Programas-ACBSP (2015) citado en Plasencia (2017) define a la calidad de la educación como el cumplimiento de estándares que permite lograr la excelencia en la enseñanza, siendo importante una adecuada gestión basada en la educación centrada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, personal administrativo, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad.

La enseñanza de calidad es un preparación fundamentada y sistemática de métodos que permite el análisis e interpretación de conocimientos y datos que facilitan iniciativas de mejora. Por lo tanto, es clave analizar el plan de estudios, el currículo, los objetivos, la infraestructura, los resultados y la organización institucional. (Zabalza,2013 citado en Plasencia, 2017)

Para Sánchez (2018) la definición de calidad educativa está inmersa en la satisfacción estudiantil, y señala que el estudiante no recibe el conocimiento y aprendizaje en forma pasiva sino lo produce en medio de dificultades que no redundan en satisfacción hasta que se concrete el aprendizaje, por lo tanto, existe un desafío que implica esfuerzo e incluso malestar de parte de estos. Sin embargo, señala que esto no significa que están insatisfechos, sino que es pertinente que en la calidad de la enseñanza exista un equilibrio entre un sano desafío y un suficiente reconocimiento para que ocurra el aprendizaje.

En su estudio del 2021, Soza define a la calidad de la enseñanza desde tres aristas: 1. la calidad excepcional la cual está ligada a la excelencia, que se puede lograr contando con los mejores docentes, alumnos, infraestructura, entre otros. 2. la calidad como transformación, referido a desarrollar en el estudiante capacidades propias para su propia evolución, aspectos que se asocian a la ética y el compromiso social y, 3. La calidad del rendimiento académico del estudiante, en donde la universidad brinda conocimientos científicos y técnico según la carrera, pero que a su vez implica factores favorables o desfavorables como relaciones interpersonales, problemas familiares, situación socioeconómica, académica, entre otros.

Asimismo, Chocce (2022) refiere a la calidad de la enseñanza, haciendo referencia a la calidad en educación, la cual implica una formación integral que aporte al entorno tanto conocimientos técnicos y especializados, como humanistas y de valores que permitan el desarrollo de la sociedad. Para ello, las universidades deben optimizar sus procesos y servicios educativos de tal manera que complementen la vida universitaria de los estudiantes, lo cual se puede lograr retroalimentación para conocer el impacto en ellos.

Concluyendo, la calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996)

c) Investigaciones Aplicadas de la variable independiente: Calidad de Enseñanza vs. Satisfacción del estudiante

El objetivo de la investigación de Malik, Danish, & Usman (2010) es analizar el impacto de la calidad de los servicios de enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de universidades públicas y privadas de la provincia de Punjab en Pakistán, siendo la muestra 240 estudiantes de cursos de negocios. Los resultados señalan que existe una influencia significativa de la calidad del servicio en sus múltiples dimensiones sobre la satisfacción de alumnado ($p < 0.0.1$), siendo la calidad entorno a la enseñanza y aprendizaje donde radica la base de su satisfacción, dado que desean docentes que estén a la altura en cuanto a sus conocimientos, experiencia, razonamiento, liberalidad y, además en metodología, comprensión y actitud.

En un estudio realizado en una institución de educación superior de Pakistán, con el propósito de discutir la influencia de la calidad del servicio educativo en los niveles de satisfacción de los estudiantes, Khan, Ahmed & Nawaz, (2011), obtuvieron como resultado que la calidad de servicio educativo tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción de los estudiantes ($P < .01$ o $.001$). Fueron 495 estudiantes encuestados, y las dimensiones consideradas corresponden al modelo SERVQUAL: seguridad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad. Solo tangibilidad no muestra significancia con la satisfacción del estudiante, es decir, no califican a la institución basados en la construcción y apariencia física, sino por la calidad de la educación.

Farahmandian, Minavand & Afshardost (2013) señalan que los estudiantes son los principales clientes de las universidades, razón por la cual les deben brindar un servicio de calidad para satisfacer sus necesidades, cubrir sus expectativas y aumentar su competitividad en el mercado. En ese sentido, realizaron un estudio en la International Business School, University Teknology Malaysia Kuala Lumpur para analizar la influencia de la calidad del servicio que brindan en la satisfacción del alumnado. El resultado muestra que existe correlación fuerte, positiva y significativa

($P < 0.05$, $r = 0.544$) entre la satisfacción del estudiante (variable dependiente) y a calidad de la enseñanza (variable independiente).

Asimismo, Pathmini, Wijewardana, Gamage, & Gamini (2014), realizaron una investigación para determinar el impacto de la calidad del servicio educativo en la satisfacción del estudiante con el propósito de que las universidades identifiquen sus fortalezas y debilidades y realicen las mejoras necesarias para mejorar la satisfacción estudiantil. La muestra fue de 568 estudiantes de la Facultad de Estudios de Gestión de 4 universidades públicas en Sri Lanka, y como resultado obtuvieron que la calidad del servicio educativo correlaciona positiva y significativamente con la satisfacción del estudiante (valor F de 74,93)

En función a la calidad de la enseñanza, es preciso conocer cómo se refleja en la satisfacción académica del estudiante. En ese sentido, Vergara-Morales, Del Valle, Díaz, & Pérez (2018), realizaron un estudio en 608 estudiantes de diversas universidades de Chile, con el objetivo de medir la satisfacción académica del alumno con la calidad del servicio y el bienestar psicológico, dentro del contexto académico de Chile. El instrumento utilizado fue la “Escala de Satisfacción Académica (ESA)” y los resultados señalan que existe una significativa y fuerte correlación con la satisfacción académica y para todos los casos se observaron valores $p < .01$.

Por otro lado, Calderón & Palomares (2022) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar el impacto de la calidad percibida en la satisfacción y lealtad de los estudiantes de una universidad privada de Lima, Perú, para lo cual aplicó un instrumento de medición de 24 ítems, a una muestra de 155 estudiantes de la carrera Administración de Servicio, su enfoque fue cuantitativo, tipo transversal, correlación y descriptivo. La técnica estadística empleada fue el modelo de regresión lineal y el coeficiente de correlación de Pearson. La variable calidad percibida fue dimensionada por aspectos académicos, aspectos no académicos, infraestructura y accesibilidad. Los resultados señalan que la más alta correlación con satisfacción del estudiante son accesibilidad e infraestructura ($r = 0.679$ y $r = 0.508$ $p < 0.05$), lo que indica

que, si el alumno se siente escuchado y respetado, y percibe instalaciones de calidad, se sentirá más satisfecho. Los aspectos académicos, referido a la calidad de la enseñanza, se correlaciona directa y significativa con la satisfacción del estudiante ($r=.502$ $p<0.05$)

En resumen, se está estudiando la relación de la calidad de la enseñanza con la satisfacción del estudiante porque hasta el momento no se han encontrado suficientes estudios que apliquen esta investigación en universidades privadas de Lima Metropolitana.

2.2.2 Variable independiente: Plan de estudios

a) Teorías

Montilva de Mendoza & Ripanti de García (1985), afirman que toda disciplina debe contar con un Plan de Estudios con características coherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje y objetivos bien definidos, de tal manera que permita evaluarlos y compararlos con otros planes de estudios a fin de establecer los cambios y/o mejoras curriculares pertinentes para una acertada adecuación de los egresados a los requerimientos del campo laboral del país. Es así como aplicaron en su investigación un modelo de evaluación académica en la Escuela de Medicina de la Universidad Centro Occidental de Venezuela, con matrices que permiten la revisión de la estructura de los programas, formulación congruente de objetivos, contenidos y actividades, así como el equilibrio entre lo teórico y práctico.

Por otro lado, basada en la Teoría de Berstein de 1988, Brunero (2013), presenta en su estudio, un análisis de un plan curricular de la “carrera de Técnico Universitario en Administración de Documentos y Archivos” p.87. Como resultado afirma que el plan de estudios se caracteriza por el código que se integran en la organización de su contenido, el modo específico de presentar los conocimientos a transmitir al estudiante y los fines utilitarios comprendidos en el perfil de egresado.

En cuanto a la variable independiente Plan de estudios, más que teorías al respecto, la literatura presenta modelos enfocados a carreras específicas, de acuerdo a los lineamientos educativos de cada país e institución. En ese sentido, en el estudio desarrollado por Michel-Vázquez & Polvillo (2016), se contrasta el modelo de Plan de Estudios para el Contador profesional propuesto en 1999, por la United Nations Conference on Trade and Development- UNCTAD, con los planes de estudios de 62 universidades de México. El objetivo es que los contadores cuenten con los conocimientos necesarios para aplicarlos en una economía globalizada, siendo el modelo de la UNCTAD un punto de referencia para lograrlo.

b) Definiciones

Para Kanan & Baker (2006) el plan de estudios son programas de preparación para la administración educativa que comprende aspectos como: administración y liderazgo educativos, psicología educativa y metodologías de investigación. Salinas (2007) lo define como la planificación de la carrera diseñada por la Unidad Académica y la planificación de la asignatura, por cada docente.

Por otro lado, López & López-Hernández (2012) señala que el plan de estudios es uno de los fundamentos que implica esfuerzo, estrategias y acciones dirigidas a la atención integral del estudiante como centro del proceso de enseñanza – aprendizaje, y está conformado, entre otros aspectos académicos, por: actividades psicopedagógicas, deportivas, culturales, óptimos canales de comunicación para servicios administrativos, trámites, eventos académicos, entre otros. Para Farahmandian et al. (2013) el plan de estudios es considerado un programa académico que se imparte a los estudiantes, que consta del contenido de las materias, problemas del programa y preocupaciones académicas.

En su reciente publicación, Ocalio (2022), define al plan de estudios como los contenidos estructurados que se llevan a cabo durante el proceso educativo, en donde se consideran aspectos de índole actitudinal, así como, cognitivo, los cuales deben

estar acorde con las demandas del mercado laboral, tecnológico, ciencia y demandas actuales de la sociedad.

Concluyendo, el plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; López -Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013)

c) Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Plan de estudios adecuado vs. satisfacción del estudiante

En un estudio realizado en la universidad palestina en Cisjordania, se aplicó un cuestionario a 23 egresados con el fin de evaluar la eficacia del plan de estudios y su relación la satisfacción del estudiante. El análisis de los resultados lo realizaron a través de técnicas cualitativas y determinaron que el plan de estudios, que refieren, son los programas académicos, tienen un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes (Kanan & Baker, 2006)

Salinas (2007) desarrolló un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción del estudiante con los servicios que le otorga la Unidad Académica Multidisciplinaria De Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma De Tamaulipas, México, aplicando un instrumento a 245 alumnos entre el segundo y noveno periodo, es decir, al 27.8% del alumnado potencial. La variable que causa mayor satisfacción a los estudiantes es la configuración del plan de estudios (80%).

Asimismo, Jiménez et al. (2011), con el objetivo de conocer qué tan satisfechos están los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, México respecto al plan de estudios de licenciatura, aplicaron una encuesta a 960 alumnos, cuyas preguntas se presentaron en dos categorías: nivel de importancia y satisfacción con el plan de estudio que están cursando. Como resultado se obtuvo que el promedio general de

satisfacción es del 58%, que el aspecto más importante para los estudiantes es considerando las 3 dimensiones: 1. el desempeño de los docentes 2. Las unidades de aprendizaje (plan de estudios) y 3. Desempeño del alumno. Los autores concluyen que las mejoras de calidad de la universidad no solo se logran aumentando recursos e infraestructura, además, es importante plantear la revisión y actualización de estructuras curriculares, perfiles de egreso, docentes actualizados, estandarización de metodologías de enseñanza y aprendizaje y mejoras en el proceso de evaluación.

Por otro lado, López & López-Hernández (2012) realizaron un estudio con el propósito de conocer y presentar el grado de satisfacción de los servicios que brinda la División Académica de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) en México, a sus estudiantes. Su muestra fue de 121 alumnos los cuales resolvieron un cuestionario de 42 ítems que dio como resultado que en promedio el 66% de encuestados están satisfechos con el plan de estudios influyendo positivamente en la satisfacción de los estudiantes.

Farahmandian et al. (2013) en su estudio realizado a 250 estudiantes de la International Business School, University Teknology Malaysia Kuala Lumpur, con el objetivo de determinar los factores que impactan en la satisfacción de los estudiantes, concluyeron el plan de estudios tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante ($p < 0.05$, $r = 0.523$)

Pathmini et al. (2014) realizaron un estudio en la Facultad de Estudios de Gestión de cuatro universidades públicas en Sri Lanka, Cisjordania, para analizar el impacto de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, entre ellas el plan de estudios, en la satisfacción de estudiantes universitarios. Como resultado obtuvieron que el plan de estudios, también llamada currículo tiene un relación positiva y significativa en la satisfacción del alumnado.

En resumen, se está estudiando la relación del plan de estudios con la satisfacción del estudiante porque hasta el momento no se han encontrado suficientes estudios que lo apliquen en universidades privadas de Lima Metropolitana.

2.2.3 Variable independiente: Servicios administrativos

a) Teorías

Ganga, Ramos, Leal & Valdivieso (2015) analizan la Teoría de Agencia (TA) por la inquietud existente en las universidades Iberoamericanas por mejorar la efectividad de una gestión administrativa de calidad. El propósito del análisis es lograr una aproximación a la detección y corrección de problemas en la gestión universitaria, identificando y reflexionando sobre factores determinantes de la teoría mencionada, la cual busca el desarrollo armónico de la gestión de tal manera que conlleve a mejorar la función sistemática de las universidades. La TA se basa en la existencia de dueños y agentes, en la que los primeros delegan funciones que generan tensiones, por lo que la teoría plantea mecanismos para evitar o prevenir incomodidades ya producidas.

Por otro lado, Gonzáles & Farroñan (2017) desarrollan un “Modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow” p.7 con el propósito de mejorar el proceso de bienestar universitario de una Universidad peruana. El modelo lo compone los procesos de planeación, organización dirección y control, basados en el paradigma constructivista y teorías del comportamiento organizacional, del enfoque clásico de la administración propuesto por F.W. Taylor creador de la Escuela de la Administración Científica.

b) Definiciones

Los servicios administrativos son tareas administrativas menos complejas que las académicas que generan experiencias de calidad total (TQM) en instituciones de educación superior, en donde el empoderamiento y cambio cultural de los trabajadores

que lo imparten, logran resultados exitosos, relacionados con la satisfacción del estudiante (Horine, Hailey & Rubach, 1993 citado en Owlia, 1996)

Posteriormente, se definió a los servicios administrativos también llamado servicio de administración como el trato amable del personal, las actitudes positivas hacia el alumnado y la eficacia y eficiencia del personal, teniendo en cuenta la brecha entre expectativas antes ingresar a la universidad y la experiencia real que tiene luego de su ingreso (Zainol, Norbayani, Norkisme, Riza, Suradi, Zalina, Ahmad & Ab Hamid, 2012 citado por Sánchez, 2018).

Concluyendo, los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, Hailey & Rubach, 1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018).

c) Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Servicios administrativos vs. Satisfacción del estudiante

Nasser (2008), realizó un estudio en la Universidad de Notre Dame-Líbano, cuya muestra fue de 870 estudiantes, con el objetivo de evaluar la satisfacción del estudiante con los servicios universitarios que ofrece la institución y el conocimiento que tiene respecto a los mismos, dando como resultado que los coeficientes de regresión (betas) fueron significativos (al nivel 0.001), es decir, los alumnos con un alto conocimiento de los procedimientos, normas y regulaciones, tienen un mayor nivel de satisfacción, por lo tanto, un valor educativo más elevado.

La satisfacción del estudiante depende de varios constructos, pero para López & López-Hernández (2012), se refleja en mayor medida, cuando se brinda eficientes servicios administrativos y académicos y con otras variables como planes de estudio,

la organización de la enseñanza, la interacción con sus docentes y compañeros y con adecuadas instalaciones y equipamiento.

En resumen, se está estudiando la relación de los servicios administrativos con la satisfacción del estudiante porque hasta el momento no se han encontrado suficientes estudios que lo apliquen en universidades privadas de Lima Metropolitana.

2.2.4 Variable independiente: Infraestructura

a) Teorías

Teniendo en consideración que la infraestructura se define como los aspectos tangibles de las universidades, entre los que se encuentran los laboratorios y sistemas informáticos, Araya, Chaparro, Orero, & Joglar (2007), basados en la Teoría de Recursos y Capacidades, presentan la relación entre los Sistemas y Tecnologías de Información (SI /TI) y el desempeño organizacional relacionado a la docencia, investigación y gestión institucional. El objetivo es analizar si las capacidades del SI/TI tienen una relación positiva con el desempeño y gestión de las organizaciones universitarias. La investigación nace del interés que tienen las universidades por mejorar su gestión dado que se encuentran en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

b) Definiciones

Para Parasumarán et al. (1988) la define como tangibles de la institución, es decir, son las instalaciones de la universidad aplicables al personal y equipo, en beneficio de los estudiantes. Por otro lado, la Universidad Politécnica de Madrid, (s/f) citado en Salinas (2007) define a la infraestructura como los que incluye los componentes que se relacionan con las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con

salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos y a las instalaciones adecuadas en general, todo ello para facilitar el proceso formativo del estudiante.

Asimismo, Khan et al. (2011) señala que la infraestructura es el aspecto tangible de la institución, referido a la apariencia física de la misma y, Zainol et al. (2012), citado por Sánchez (2018) definen a la infraestructura como los aspectos físicos de las universidades tales como el acceso a información, equipos para el trabajo práctico, instalaciones de laboratorios, de alojamiento y de ocio.

En conclusión, la infraestructura se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas, 2007; Khan et al.,2011).

c) Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Infraestructura vs. Satisfacción del estudiante

Por otro lado, Khan et al. (2011) realizaron un estudio en una universidad de Pakistán, para determinar el impacto de la infraestructura en la satisfacción del estudiante. Siendo la infraestructura el aspecto tangible de la institución, es decir, su apariencia física, el estudio dio como resultado que los alumnos no están satisfechos ni satisfechos con este aspecto (media: 4.2278, punto neutro) y que los tangibles están asociados positivamente pero no hay una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes.

Farahmandian et al. (2013) en su estudio realizado a 250 estudiantes de la International Business School, University Teknologi Malaysia Kuala Lumpur, con el propósito de analizar los factores que impactan en la satisfacción de los estudiantes,

concluyeron que la infraestructura tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante ($p < 0.05$, $r = 0.572$)

Pathmini et al. (2014) realizaron un estudio en la Facultad de Estudios de Gestión de cuatro universidades públicas en Sri Lanka, Cisjordania, para analizar el impacto de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, entre ellas la infraestructura de la institución, en la satisfacción de estudiantes universitarios. Como resultado obtuvieron que la infraestructura, también llamada tangibilidad de la institución tiene un relación positiva y significativa en la satisfacción del alumnado ($B = 0.043$, $t = 1.039$).

Un estudio realizado en universidades de Finlandia analizó la satisfacción de los estudiantes y del personal con relación a la infraestructura de las instituciones. Los resultados revelaron que instalaciones de investigación y enseñanza, un cómodo ambiente de aprendizaje, espacios públicos, acceso al campus y laboratorio tienen un alto impacto en la satisfacción de estudiantes y personal académico (Karna y Julin, 2015 citado en Weerasinghe & Fernando, 2017).

Hanssen & Solvoll (2015) presenta su investigación que estudia específicamente relacionado a la variable infraestructura y su impacto en la satisfacción del estudiante. Su objetivo es analizar la influencia que tienen las instalaciones de la Universidad de Nordland ubicada en Noruega, en la satisfacción general del alumnado, obteniendo como resultado que las instalaciones tiene una influencia fuerte y estadísticamente significativa en la satisfacción general del estudiante ($N = 891$, $R^2 = 0.34$, $F\text{-value} = 61.66$, $p < 0.01$), siendo las áreas sociales, auditorio y biblioteca las que cuentan con un mayor grado de significancia.

En resumen, se está estudiando la relación de la infraestructura con la satisfacción del estudiante porque hasta el momento no se han encontrado suficientes estudios que lo investiguen en universidades privadas de Lima Metropolitana.

2.2.5 Variable independiente: Autoeficacia del estudiante

a) Teorías

La Teoría del Valor de la Expectativa, establece que la motivación es el resultado de las creencias sobre posibles resultados de sus acciones y del valor de incentivo que se conceden a dichos resultados (Atkinson, 1957; McClelland, 1985). Por otro lado, Eccles, Adler & Meece (1984), presentan la teoría del autoconcepto que impacta en una serie de comportamientos de logro, en el que se incluye el rendimiento académico, la perseverancia y elección de la tarea. Como parte de las teorías que contemplan el constructo de la autoeficacia, Bandura (1986) citado en Pajares (1997) la situó en la teoría cognitiva social del comportamiento humano que contempla el desarrollo cognitivo en una red socio estructural de influencias. Asimismo, hizo énfasis en que las experiencias de dominio propio ejercen mayor influencia de información sobre autoeficacia y cobra una importante implicancia en el modelo de mejora del rendimiento académico, que señala que para acrecentar el rendimiento del alumnado, los esfuerzos educativos deben enfocarse en alterar las creencias de los estudiantes sobre su autoestima o competencia, a través de programas que se centren en mejorar este aspecto mediante métodos de persuasión verbal.

La Teoría de la Atribución, afirma que las atribuciones causales que hacen las personas sobre el éxito o el fracaso de sus acciones se relacionan con sus expectativas de desempeño (Weiner, 1986, citado en Pajares, 1997). Pajares (1997) señala que la teoría cognitiva social que comprende los principios de la autoeficacia, probados en varias disciplinas y entornos recibiendo el apoyo en distintos campos, tal es así que, Pintrich y Schunk (1995) citado en Pajares (1997), señalan que las creencias de la autoeficacia han cobrado mucha importancia en el campo educativos, especialmente en la motivación académica y la autorregulación. Posteriormente, en su publicación Autoeficacia: el ejercicio del control, Bandura (1997) presenta a la teoría de la agencia personal y colectiva en donde opera la autoeficacia con otros factores sociocognitivos que regulan el bienestar y los logros humanos.

Para finalizar, la Teoría de la Autoeficacia, Pajares (1997), identifica que los principales factores de las creencias de autoeficacia son: experiencia de dominio, experiencia vicaria, persuasiones verbales e índices fisiológicos, los cuales tienen sus propios indicadores como, por ejemplo, el desempeño por la dificultad de la tarea, entre otros.

Concluyendo, los modelos presentados se encuentran relacionados con la autoeficacia del estudiante, siendo la teoría de la autoeficacia la que más se enfoca en los constructos del presente estudio porque se dimensiona en factores que promueven el desempeño académico, autoestima y competencias.

b) Definiciones

Bandura (1977) define a la autoeficacia como la creencia que tiene el individuo para lograr exitosamente determinados comportamientos, por tanto, es creer en las habilidades para realizar una tarea. Años más tarde, Pajares & Miller (1994), definen a la autoeficacia como la creencia en uno mismo para lograr el éxito en los comportamientos y demostraron que está muy relacionado con los resultados académicos, más que con el género del estudiante, su autoconcepto o utilidad percibida del conocimiento para su futuro en la vida.

La autoeficacia del estudiante es un factor que determina qué tan bien adquieren conocimientos según sus habilidades y se relaciona con la motivación, el rendimiento académico y logros alcanzados. Se define como las capacidades que el alumno percibe para generar resultados y alcanzar el logro académico según su desempeño. En ese sentido, es una variable que se dimensiona con aspectos como atributos, establecer metas, resolver problemas, enfrentar la ansiedad ante exámenes y tareas, autorregularse, comparación social, creencias propias, estrategias y expectativas (Pajares, 1997).

En conclusión, la autoeficacia es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1997)

c) Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Autoeficacia del estudiante vs. Satisfacción del estudiante

La autoeficacia del estudiante cobra especial importancia en su proceso de aprendizaje, por esta razón Ketelhut (2007) la midió teniendo en cuenta la habilidad de los estudiantes en la recopilación de datos para la investigación científica, y su relación con la satisfacción de estudiante. En su estudio, aplicó un instrumento a 96 alumnos con “alta orientación” del River City (entorno virtual multiusuario), teniendo como resultado que los alumnos realizan en promedio 13 comportamientos de recopilación de datos y crece en 1.82 su comportamiento total de recopilación de datos por visita, siendo ambos aspectos estadísticamente significativos. Con estos resultados se relacionó la autoeficacia del estudiante con la satisfacción del alumnado, hallando que es significativa ($p < 0,001$, $p < 0,01$, respectivamente).

Küster & Vila (2012) desarrollaron un estudio basado en la Teoría Cognitiva-Logro iniciada de Dweck (1986) y la Teoría de la Autoeficacia desarrollada por Bandura (1986) con el objetivo de analizar el efecto que éstas tienen en el aprendizaje que percibe el estudiante, la calificación que espera y su satisfacción global. Para dicho efecto, aplicaron un estudio de diseño mixto, transaccional, correlacional/causal y explicativo, en el que se aplicó un cuestionario a 932 alumnos de la Facultad de Economía de una universidad española, la estimación de la significancia se estimó mediante el procedimiento de bootstrapping. Los resultados manifiestan la importancia de la autoeficacia del estudiante en las orientaciones frente a su propio rendimiento académico y satisfacción (* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; R^2 (satisfacción) = 0,46; Q^2 (satisfacción) = 0,42)

2.3 Hipótesis Operativas

Como resultado de la revisión del marco teórico y de la identificación de las variables relevantes del tema, se proponen cinco hipótesis específicas:

H₁= La calidad de la enseñanza es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas.

H₂ = El plan de estudios es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas.

H₃= Los servicios administrativos es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas.

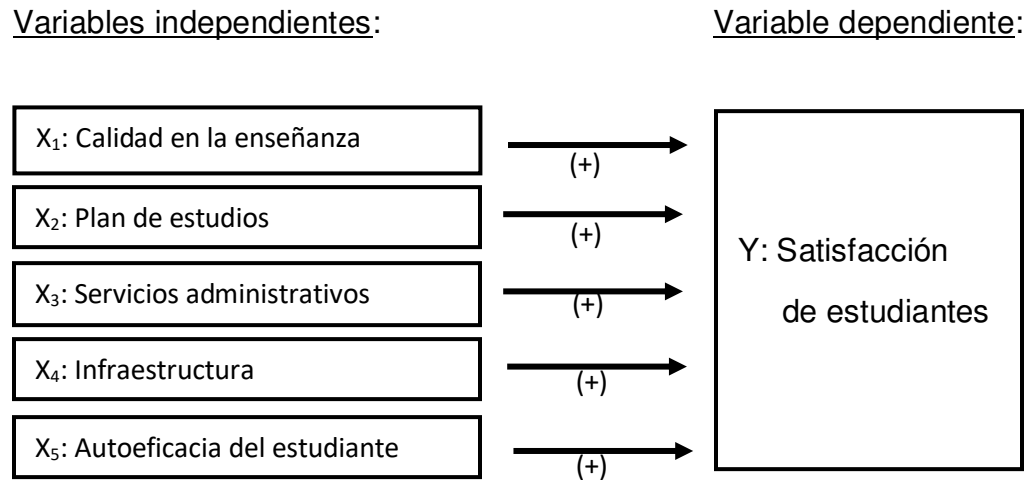
H₄= La infraestructura es un factor que se relaciona positivamente con la satisfacción del estudiante.

H₅= La autoeficacia del estudiante es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas.

2.3.1. Modelo gráfico de la hipótesis

En el marco teórico se presentó investigaciones relevantes que avalan las variables del presente estudio. En ese sentido, como producto del metaanálisis realizado, en la Figura 4 se observa la relación entre los distintos factores teóricos considerados en las hipótesis propuestas en el siguiente modelo gráfico:

Figura 4. Modelo gráfico de la hipótesis general



$$Y = f (X1, X2, X3, X4, X5)$$

2.3.2 Modelo de relaciones teóricas con las hipótesis

Realizando una recapitulación de la literatura presentada en el marco teórico de la presente investigación, en la Tabla 4, se observa la relación entre las variables exógenas y endógenas sustentadas por importantes investigaciones científicas.

Tabla 4: Relaciones teóricas con las hipótesis

| Referencia | X ₁ Calidad de la enseñanz a | X ₂ Plan de estudios | X ₃ Servicios adminis- trativos | X ₄ Infraes- tructura | X ₅ Auto- eficacia del estudiante | Y Satisfacción del estudiante |
|--|---|---------------------------------------|---|--|---|-------------------------------------|
| Athiyaman (1997) | x | | | | | x |
| Álvarez et al. (2014) | x | x | x | x | | x |
| DeShields, Kara & Kaynak (2005) | x | | x | | | x |
| Kanan & Baker (2006) | | x | | | | x |
| Ketelhut (2007) | | | | | x | x |
| Salinas (2007) | x | x | x | x | | x |
| Nasser (2008) | | | x | | | x |
| García-Arachil (2009) | x | x | | | | x |
| Mali, Danish & Usman (2010) | x | | | | | x |
| Jiménez et. al (2011) | | x | | x | | x |
| Enache (2011) | x | | | | | x |
| Khan, Ahmed & Nawaz (2011) | x | | | x | | x |
| Wilkins & Balakrishnan (2013) | x | | | x | | x |
| Farahmandian et al. (2013) | x | | | | | x |
| Pathmini, et al. (2014) | x | | | | | x |
| Salinas y Martínez (2007) | x | | | | | x |
| Vegara-Morales et al. (2018) | x | | | | | x |
| López & López-Hernández (2012) | x | x | x | x | | x |
| Pajares (1997) | | | | | x | x |
| Bandura (1977) | | | | | x | x |
| Ketelhut (2007) | | | | | x | x |
| Karna y Julin (2015) citado en Weerasinghe & Fernando (2017) | | | | x | | x |
| Zainol et al., 2012, citado por Sánchez, 2018 | | | x | | | x |
| Vergara et al. 2018 | x | | | | | x |

Fuente: Elaboración Propia

Ya fundamentadas las variables dependientes e independientes que integran el modelo de este estudio con la revisión a profundidad de la literatura en el marco de diferentes contextos y países (México, España, USA, Chile, Noruega, Australia, Pakistán, República Checa; Nueva Zelanda, Reino Unido, Dubai, Qatar, entre otros), se continuará con la metodología en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En el presente capítulo se expone el tipo de estudio realizado, el universo de estudio, la unidad de análisis, la población y el cálculo de la muestra. Asimismo, se detalla la operacionalización de las variables con la definición de cada una de ellas, la elaboración del instrumento de medición, la obtención y traducción de escalas, así como el proceso de validez de contenido de los ítems de las variables del modelo.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

En esta sección se presenta la descripción del tipo y diseño de investigación utilizado en el presente estudio.

3.1.1 Tipos de investigación

La investigación, es multivariada del tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo,

La investigación es multivariada del tipo exploratorio porque se está analizando en un contexto poco estudiado del Perú; inicialmente, a través de diferentes estudios y opiniones de expertos, se busca conocer el problema de la presente investigación obteniendo información más completa sobre el contexto particular de la misma (Esteban-Nieto, 2018). Asimismo, es explicativo porque busca encontrar la causalidad y el porqué de las variables mediante los resultados del análisis; correlacional porque busca determinar el grado de relación que existe entre las variables, previa medición de estas y, descriptivo porque explica las propiedades y características del fenómeno a estudiar (Abreu, 2012 citado en Segovia, 2014).

3.1.2 Diseño de la Investigación

Es un estudio con enfoque cuantitativo, porque se obtienen datos que buscan probar las hipótesis, haciendo uso de un análisis estadístico y de medición para validar los datos, probar teorías y establecer los resultados de la investigación.

Para su análisis, el estudio utiliza un diseño no experimental porque las variables no son manipuladas deliberadamente. Asimismo, es transversal porque se analiza la relación entre las variables en un sólo momento temporal y no existe continuidad en el tiempo. Se aplicó la técnica documental porque se recabó información relevante relacionada al presente estudio y la técnica de campo, bajo el método de encuesta porque la información de los indicadores de cada variable se obtuvo a través de este instrumento aplicado a la muestra representativa de la población.

Se emplea la técnica de regresión lineal múltiple, cuyos resultados buscan explicar el fenómeno a estudiar.

3.2 Métodos de recolección de datos

Para la recolección de datos en un momento temporal se hará uso de un cuestionario cuyas escalas han sido previamente validadas. Sus constructos buscan probar las hipótesis y, con el análisis estadístico, se analizarán los datos y se establecerán los resultados del estudio.

3.2.1 Operacionalización de las variables de la hipótesis

Las variables propuestas ha sido medidas con base a la selección de las preguntas específicas obtenidas de encuestas validadas previamente en otros estudios empíricos, permitiendo realizar una operacionalización de las variables de acuerdo a los requerimientos del presente estudio. En tal sentido, de acuerdo a la literatura, se construyó el instrumento de medición conformado por 53 ítems,

establecidos en siete secciones: la primera sección comprende 10 ítems con preguntas de control que permiten el análisis demográfico, académico y ocupacional de los encuestados cuyo análisis se presenta en el capítulo 4; la segunda sección presenta siete ítems correspondientes a la variable endógena: satisfacción del estudiante y, las cinco secciones restantes comprenden las preguntas de las variables exógenas en donde, la calidad de la enseñanza (X1) presenta nueve ítems, Plan de estudios (X2) y servicios administrativos (X3), comprenden seis preguntas; infraestructura (X4), siete y, finalmente, autoeficacia del estudiante, ocho ítems.

El proceso de operacionalización requiere de la definición conceptual de la variable, en función a los indicadores que hagan posible la medición de forma empírica. En tal sentido, en las tablas 5 y 6, se puede observar el detalle de las definiciones de las variables con sus respectivos ítems considerados dentro de la encuesta.

Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente

| Variable | Definición de la variable | Nº | Ítems | Confiabilidad |
|-----------------------------|--|----|---|---|
| Satisfacción del estudiante | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). | 11 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir a una universidad. | Ítems establecidos en base a estudios científicos de: Vergara-Morales et al. (2018): $\alpha=0.92$ Wilkins & Balakrishnan (2013): $\alpha=0.94$ Farahmandian et al. (2013): α = sobre 0.7 Hasan et al. (2008): $\alpha=0.938$ |
| | | 12 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad. | |
| | | 13 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad. | |
| | | 14 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares. | |
| | | 15 | Mi programa ofrece una buena relación calidad de la enseñanza-precio. | |
| | | 16 | Me siento cómodo con la infraestructura de la universidad. | |
| | | 17 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica. | |

Tabla 6. Operacionalización de las variables independientes

| Variable | Definición de la variable | Nº | Ítems | Confiabilidad |
|-------------------------|--|----|---|--|
| Calidad de la enseñanza | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996) | 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | Ítems establecidos en base a estudios científicos de: Plasencia (2017): $\alpha = 0.98$ Wilkins & Balakrishnan (2013): $\alpha = 0.84$ Farahmandian et al. (2013): $\alpha = 0.7$ Hasan et al. (2008): $\alpha = 0.917$ Marzo et al. (2005): $\alpha = 0.85$ |
| | | 19 | Los profesores de esta universidad imparten los cursos adecuadamente. | |
| | | 20 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | |
| | | 21 | Los profesores de esta universidad tienen una comunicación asertiva con los estudiantes. | |
| | | 22 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | |
| | | 23 | La proporción entre la teoría y la práctica aplicada por los profesores es adecuada. | |
| | | 24 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | |
| | | 25 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | |
| | | 26 | En general, los métodos de enseñanza que utilizan los docentes son adecuados. | |

| Variable | Definición de la variable | Nº | Ítems | Confiabilidad |
|------------------|--|----|---|---|
| Plan de Estudios | El plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; López - Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013) | 27 | Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | Ítems establecidos en base al estudio científicos de Wilkins & Balakrishnan (2013): $\alpha = 0.92$ y elaboración propia. |
| | | 28 | Conozco las asignaturas de mi plan de estudios (malla curricular). | |
| | | 29 | Considero que el orden de las asignaturas es adecuado. | |
| | | 30 | Conozco las competencias que desarrollo al finalizar el plan de estudios (malla curricular) | |
| | | 31 | El Plan de estudio (malla curricular) asegura el desarrollo de las competencias al realizar la carrera. | |
| | | 32 | Considero que mi plan de estudios es adecuado para el mercado laboral. | |

| Variable | Definición de la variable | Nº | Ítems | Confiabilidad |
|---------------------------|--|----|--|---|
| Servicios administrativos | Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L.,1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018). | 33 | El personal administrativo conoce la normatividad actualizada de la Universidad. | Ítems establecidos en base a estudios científicos de: Hasan et al. (2008): $\alpha = 0.887$ (dimensión: Garantía) $\alpha = 0.881$ (dimensión: empatía) |
| | | 34 | El personal administrativo está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual. | |
| | | 35 | La orientación brindada por el personal administrativo es útil. | |
| | | 36 | El personal administrativo apoya con empatía las necesidades de los estudiantes. | |
| | | 37 | El personal administrativo es imparcial en el trato a los estudiantes. | |
| | | 38 | Estoy satisfecho con la atención eficaz brindada por el personal administrativo. | |

| Variable | Definición de la variable | Nº | Ítems | Confiabilidad |
|-----------------|---|----|--|--|
| Infraestructura | La se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas,2007; Khan et al.,2011). | 39 | Me siento cómodo en las aulas de la universidad. | Ítems establecidos en base a estudios científicos de: Wilkins & Balakrishnan (2013): $\alpha = 0.86$ (dimensión: Recursos); $\alpha = 0.96$ (dimensión: instalaciones) Hasan et al. (2008): $\alpha = 0.908$ Athiyaman (1997): $\alpha = 0.78$ |
| | | 40 | La biblioteca satisface mis necesidades de aprendizaje. | |
| | | 41 | La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. | |
| | | 42 | Las instalaciones informáticas son adecuadas. | |
| | | 43 | Las áreas sociales del campus son adecuadas. | |
| | | 44 | Las áreas recreativas del campus son adecuadas. | |
| 45 | Me siento cómodo físicamente en cualquier lugar del campus. | | | |

| Variable | Definición de la variable | Nº | Ítems | |
|-----------------------------|--|----|---|--------------------|
| Autoeficacia del estudiante | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) | 46 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | Elaboración propia |
| | | 47 | Durante las clases me concentro en el tema tratado. | |
| | | 48 | Durante las clases tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | |
| | | 49 | Confío en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | |
| | | 50 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas concretas previamente concebidas. | |
| | | 51 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente analizadas para aportes de calidad. | |
| | | 52 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | |
| 53 | Evito procrastinar (*) para ser efectivo en mi etapa académica. | | | |

(*) procrastinar es posponer deliberadamente tareas importantes pendientes, a pesar de tener la oportunidad de llevarlas a cabo.

3.2.2 Elaboración del instrumento de medición

Con el propósito de evaluar el modelo que se propone en la presente investigación, se diseñó un instrumento de medición (Anexo 1) conformado por una encuesta de 53 ítems en dos apartados:

El primero comprende 10 preguntas sobre el perfil del encuestado en el cual se recolecta datos demográficos, ocupacionales y académicos del estudiante.

En el segundo apartado se colocan 43 preguntas o ítems que miden cada una de las variables a través de una escala Likert de cinco puntos, la misma que se definió por la alta confiabilidad de los instrumentos de medición de los estudios analizados (Plasencia, 2017; Farahmandian, Minavand & Afshardost, 2013)

El instrumento de medición ha sido elaborado en base a los constructos de artículos y cuestionarios validados en otros estudios científicos tales como: Vergara-

Morales, Del Valle, Díaz & Pérez (2018); Álvarez, & Vernazza (2017); Plasencia (2017); Wilkins & Balakrishnan (2013); Farahmandian, Minavand & Afshardost (2013); Hasan, Ilias, Rahman, & Razak (2008); Marzo, Pedraja & Rivera (2005) y Athiyaman (1997).

Por lo tanto, la encuesta de medición se elaboró mediante la preparación de una “Tabla para construcción del instrumento” en el que se registró por cada variable debidamente conceptualizada, los ítems identificados en los diversos estudios científicos, la confiabilidad del instrumento y la unidad de medida. La construcción de la tabla fue muy útil porque permitió un análisis más certero de los ítems adecuados para el presente estudio (Anexo 2). Asimismo, se incluyó 10 preguntas de control clasificadas como datos descriptivos demográficos (edad, sexo, distrito de residencia), ocupacionales (con quién o quiénes vive, si trabaja, si tiene pareja actualmente y, si tiene hijos) y académicos (carrera de estudio, ciclo académico y turno de estudio). Estos ítems permitirán asegurar el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión de los encuestados, así como, generar a futuro un mayor análisis de su comportamiento, que conlleve a la realización de nuevas investigaciones científicas.

3.2.3 Métodos de evaluación de expertos

Con el propósito de aplicar la validez de contenido al instrumento de medición construido en base a la literatura, se solicitó la revisión y validación correspondiente a cuatro doctores expertos que laboran actualmente en universidades privadas de su localidad, tres de ellos residentes en Perú y uno en México. Para dicho efecto, se les facilitó el formato de Mendoza & Garza (2009), a través del cual se establece la ponderación correspondiente a cada ítem considerado, permitiendo generar datos apropiados para el estudio. Los formatos debidamente llenados y visados se observan en el anexo 4.

3.3 Población, marco muestral y muestra

La población para el presente trabajo de investigación es el número de estudiantes de las carreras pertenecientes a la Escuela de Negocios de una Universidad Privada ubicada en Lima Metropolitana. Dichas carreras son: Administración, Administración de Negocios Internacionales, Gestión de Recursos Humanos y Marketing, teniendo en cuenta como criterio de inclusión a estudiantes de la Escuela de Negocios de tercer a décimo ciclo, excluyendo a aquellos pertenecientes al primer y segundo ciclo porque por motivos de la pandemia COVID 19, no conocen la infraestructura de la universidad en estudio, lo cual generaría respuestas sesgadas en la variable independiente "Infraestructura". Según los registros de la Universidad en estudio, durante el ciclo académico 2021-2, se cuenta con 2,307 estudiantes que cumplen con los criterios señalados.

3.3.1. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará el método probabilístico mediante el procedimiento de muestreo aleatorio simple y estratificado, considerando los criterios de exclusión antes mencionados y la población de los ciclos académicos comprendidos desde el tercero al décimo, equivalente a 2307 estudiantes. Asimismo, se ha tenido en cuenta un error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Con base a lo anterior, se calculó el tamaño de la muestra a través de las fórmulas correspondientes, obteniendo 330 estudiantes según el muestreo aleatorio simple, cifra con la cual se aplicó en el muestreo estratificado teniendo como resultado 334 alumnos distribuidos entre el tercero y décimo ciclo, tal como se observa en la Tabla 7.

Tabla 7. Determinación de la muestra representativa del estudio

| Ciclo académico | Total de estudiantes por ciclo (N _h) | % equivalente | Nº de estudiantes a encuestar por ciclo (n _h) |
|-----------------|--|---------------|---|
| 3 | 98 | 4% | 15 |
| 4 | 237 | 10% | 34 |
| 5 | 185 | 8% | 27 |
| 6 | 271 | 12% | 39 |
| 7 | 233 | 10% | 34 |
| 8 | 337 | 15% | 49 |
| 9 | 317 | 14% | 46 |
| 10 | 629 | 27% | 90 |
| Totales | N=2307 | 100% | 334 |

Fuente: Elaboración propia, con base a la data obtenida de estudiantes.

Por lo tanto, utilizando el programa Excel se aplicó la fórmula correspondiente de muestreo aleatorio simple dando como resultado un total de 330 estudiantes, cifra con la cual se empleó la fórmula de muestreo estratificado, obteniendo la muestra final de 334 estudiantes por estratos. Las fórmulas utilizadas fueron las siguientes:

Fórmula 1: Muestreo aleatorio simple. Resultado: 330 estudiantes.

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

Donde:

N = Tamaño de la población total de estudiantes

P = Proporción que se esperaba encontrar en la investigación. Q = 1 - P

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza de la muestra, es decir cuán representativa es la muestra respecto del universo de unidades de observación. Se obtiene mediante la distribución normal estandarizada inversa.

E = Margen de error, es decir cuan precisa es la medición. Generalmente en investigaciones empresariales y sociales varía entre 1% y 10%.

Por lo tanto:

$$N = 2307$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

Fórmula 2: Muestreo estratificado. Resultado 334 estudiantes, cifra que corresponde a la muestra representativa final

$$n_h = n \left(\frac{N_h}{N} \right)$$

Donde:

n: muestra representativa del muestreo aleatorio simple

N_h: tamaño del estrato (población por ciclo académico)

N: tamaño de la población de estudiantes

Por lo tanto:

$$n = 330$$

N_h: = el número varía según el ciclo académico, ver Tabla 7.

$$N: 2307$$

3.3.2. Sujeto de estudio

La Unidad de Análisis o Sujeto de Estudio de la investigación serán los estudiantes de la Escuela de Negocios de una Universidad Privada ubicada en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta el objetivo de la presente investigación.

3.4. Método de análisis

Para efectos del presente estudio, según la literatura analizada, los métodos de análisis estadísticos considerados como los más adecuados para examinar los datos recolectados son:

- Validez de contenido, porque según Mendoza & Garza (2009) permite la evaluación del instrumento de medición mediante jueces expertos, usando un formato que establece una ponderación a esta validez, obteniendo así, el desarrollo de un instrumento adecuado que generará datos apropiados para el estudio (ver anexo 3) Por lo tanto, el contenido de la encuesta fue validada por cuatro expertos, tres de ellos residentes de Perú y uno de México, todos ellos especialistas que laboran actualmente en universidades privadas de su localidad (ver anexo 4). Asimismo, se realizó la prueba piloto para medir la validez de las variables, con el fin de obtener el instrumento final para la investigación.

- Análisis de confiabilidad a través del cálculo del alfa de Cronbach a los ítems de cada una de las variables planteadas en el modelo de investigación, haciendo uso del software SPSS versión 26, considerando que, de acuerdo a González & Pazmiño (2015), existe una buena consistencia interna cuando el valor de alfa es superior a 0.7.

- Regresión lineal múltiple, porque hace posible estudiar la relación entre variables en una extensa variedad de situaciones y predecir fenómenos diversos. Asimismo, porque cumple con los supuestos de que existe linealidad entre variables, las variables independientes no se correlacionan entre ellas, los errores en la medición

de las variables explicativas son independientes entre sí y tienen una varianza constante. Este análisis hará posible determinar los pesos de cada variable de la presente investigación, estableciendo la significancia que ayude a explicar el modelo (Baños, Torrado-Fonseca, & Álvarez, 2019).

El presente capítulo ha explicado el tipo de estudio que se está realizando, la unidad de análisis, el universo de estudio, la población y el tamaño mínimo recomendable de la muestra. También se detalla la operacionalización de las variables y el desarrollo del instrumento de medición.

3.5 Prueba piloto

En este apartado se presentan los resultados de la validación del instrumento obtenidos mediante la muestra piloto, utilizando el software SPSS versión 26. En tal sentido, se describen las alfas de Cronbach de cada constructo y el análisis de los resultados obtenidos.

- **Análisis de confiabilidad Alpha de Cronbach de la prueba piloto**

Haciendo uso del software SPSS en su versión 26 y con el propósito de realizar el análisis de fiabilidad del instrumento, así como de detectar y corregir posibles errores, se llevó a cabo una prueba piloto a 80 sujetos de estudios, cuyos resultados se mostrarán en el presente capítulo.

Los valores aceptables para el coeficiente de alfa de Cronbach que indican una buena consistencia interna se encuentran en el rango de 0.7 y 0.9 (González & Pazmiño, 2015). Como producto del análisis de confiabilidad, inicialmente se obtuvo un alfa de Cronbach muy alto en la variable independiente X3 correspondiente a servicios administrativos (ver Tabla 8), generado por una alta correlación entre los ítems 2 y 3 que en el instrumento de medición están identificados con el número 34 y 35.

Tabla 8. Alphas de Cronbach de prueba piloto. Resultado 1.

| Variable | Alfa de Cronbach |
|--|-------------------------|
| Y : Satisfacción del estudiante | 0.896 |
| X ₁ : Calidad de la enseñanza | 0.918 |
| X ₂ : Plan de estudios | 0.878 |
| X ₃ : Servicios administrativos | 0.955 |
| X ₄ : Infraestructura | 0.880 |
| X ₅ : Autoeficacia del estudiante | 0.883 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Por lo tanto, se revisaron los ítems antes mencionados y se determinó mucha similitud entre ambos, razón por la cual se procedió a retirar el ítem 35 (“El personal administrativo se preocupa por resolver las solicitudes de los estudiantes oportunamente”) por ser el de menor peso, logrando de esta manera una buena consistencia interna de la variable con un valor de 0.943. Es importante mencionar que, para asegurar dicho resultado, se volvió a analizar las correlaciones de los ítems, determinando que las preguntas 4 y 5, identificadas como 36 y 37 en el cuestionario, tienen alta correlación, pero en vista que no preguntan lo mismo dado que una se refiere a utilidad de la información y la otra a empatía en la atención al estudiante, se tomó la decisión de no eliminar ninguna de ellas. A continuación, en la Tabla 9 plasmo los resultados del alfa de Cronbach de cada constructo, debiendo resaltar que la variable dependiente satisfacción del estudiante (Y) compuesta por 7 ítems, muestra un coeficiente de 0.896, mientras que las variables independientes se encuentran entre 0.880 (Infraestructura) y 0.918 (Calidad de la enseñanza). Los resultados indican que tanto la variable dependiente como las cinco variables independientes del modelo de investigación tiene una buena consistencia interna.

Tabla 9. Alphas de Cronbach de prueba piloto. Resultado 2.

| Variable | Alfa de Cronbach |
|--|-------------------------|
| Y : Satisfacción del estudiante | 0.896 |
| X ₁ : Calidad de la enseñanza | 0.918 |
| X ₂ : Plan de estudios | 0.878 |
| X ₃ : Servicios administrativos | 0.943 |
| X ₄ : Infraestructura | 0.880 |
| X ₅ : Autoeficacia del estudiante | 0.883 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Finalmente, el instrumento de medición está conformado por un total de 53 elementos, de los cuales, las 10 primeras preguntas están referidas a la información personal de cada sujeto de estudio, 7 son ítems que corresponden a la variable dependiente: Satisfacción del estudiante, mientras que las variables independientes: Calidad de la Enseñanza cuenta con 9 ítems, Plan de Estudios y Servicios Administrativos con 6, infraestructura, 7 y, por último, la variable Autoeficacia del Estudiante, presenta 8 ítems.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestra los estadísticos básicos de los datos muestrales, que determinan la correlación de variables, así como la media aritmética y desviación estándar que dan a conocer las variables más y menos importantes según las 598 encuestas aplicadas. Asimismo, haciendo uso de la herramienta SPSS versión 26, se presentan el análisis descriptivo de la muestra en estudio, clasificado por aspectos demográficos, ocupacionales y académicos, así como el análisis estadístico de regresión lineal multivariable que permitió establecer la influencia que ejerce cada variable en la satisfacción del estudiante.

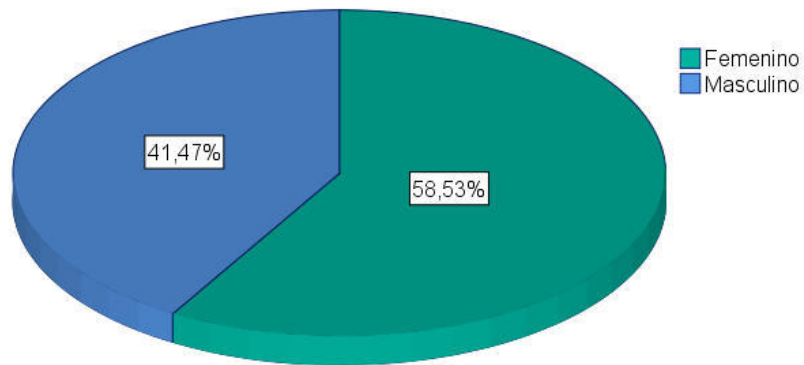
4.1 Resultados finales del Perfil del Encuestado

De acuerdo a Casas-Anguita, Repullo-Labrador, & Donado-Campos (2003) es importante tener bien definidas las preguntas “según la naturaleza de contenido” (p.533), referidas a hechos objetivos, actividades u otros, tales como edad, sexo, números de hijos, actividades, etc., que permitan analizar y describir la naturaleza de cada persona encuestada.

En tal sentido, la data descriptiva de la muestra con los sujetos de estudios se ha clasificado en tres partes: 1. Descripción demográfica, 2. Descripción ocupacional y 3. Descripción académica.

La descripción demográfica está referida a los datos de sexo, edad y lugar de residencia, debiendo resaltar que el mayor porcentaje de estudiantes que han resuelto el instrumento de medición está comprendido por mujeres (58.53%), existiendo una corta diferencia de 17.06%, respecto a los hombres (ver Figura 5).

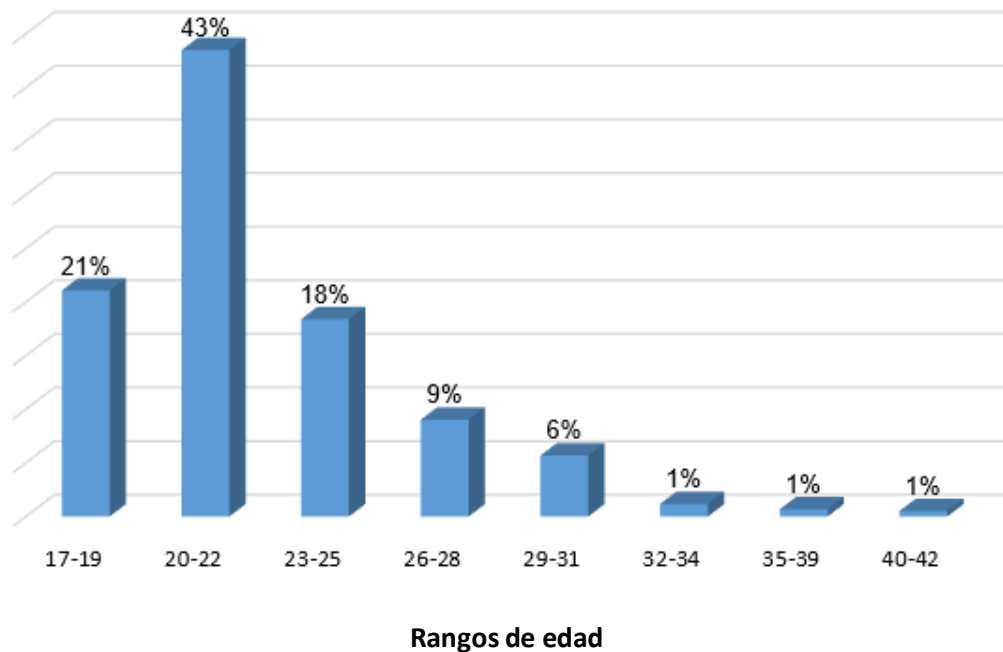
Figura 5. Sexo del encuestado



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las edades de los encuestados, se puede observar en la Figura 6 que tienen entre 17 a 42 años, siendo la edad promedio observada la correspondiente a 22. Asimismo, se resalta que en su mayoría, el 43% se encuentra entre los 20 a 22 años, seguido por el 21% y 18%, en los rangos de 17 a 19 y 23 a 25 años, respectivamente, siendo tan solo el 3% los estudiantes que cuentan entre 32 y 42 años.

Figura 6. Edades distribuidas por rangos

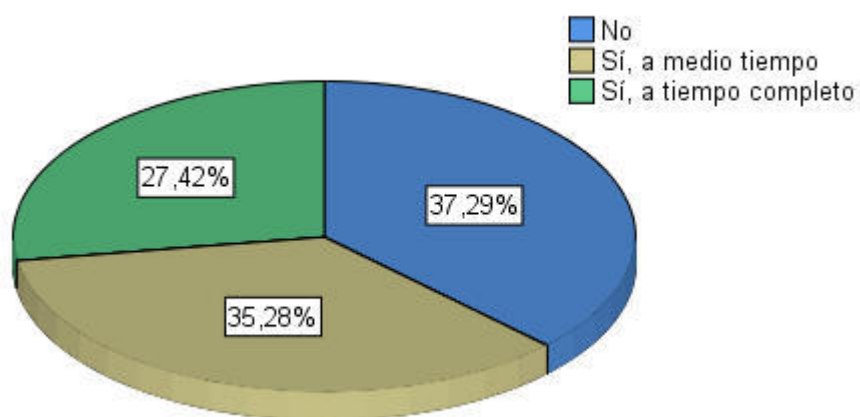


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al lugar de residencia, en la ciudad de Lima, un importante porcentaje vive en los alrededores de su casa de estudios (27.4%), es decir, en los distritos de Santa Anita, Ate y San Juan de Lurigancho, mientras que el 40.8% están residen en diferentes distritos de Lima Metropolitana tales como: Villa El Salvador, Callao, El Agustino, San Luis, Villa María del Triunfo, La Molina, La Victoria, San Borja, San Juan de Miraflores, Rímac, Surco, Chaclacayo, Lurigancho-Chosica y Cercado de Lima. Cabe señalar que a causa la pandemia de Covid-19 por la cual atravesó el mundo, actualmente las clases en la mayoría de las universidades privadas de Lima Metropolitana continuaron siendo virtuales durante el 2022, año en que se aplicó el instrumento de medición, motivo por el cual el 31.8% de encuestados, se encuentran ubicados en otros departamentos del país, como producto de la coyuntura.

Por otro lado, la descripción ocupacional de los encuestados describe factores ocupacionales, tales como: si trabaja actualmente y en qué medida (tiempo completo o tiempo parcial), si tiene pareja e hijos y, finalmente, con quienes vive. Se resalta que un 37.29% de los encuestados no trabajan, el 35.28% trabajan a medio tiempo y, solo el 27.42% trabajan a tiempo completo actualmente (ver Figura 7).

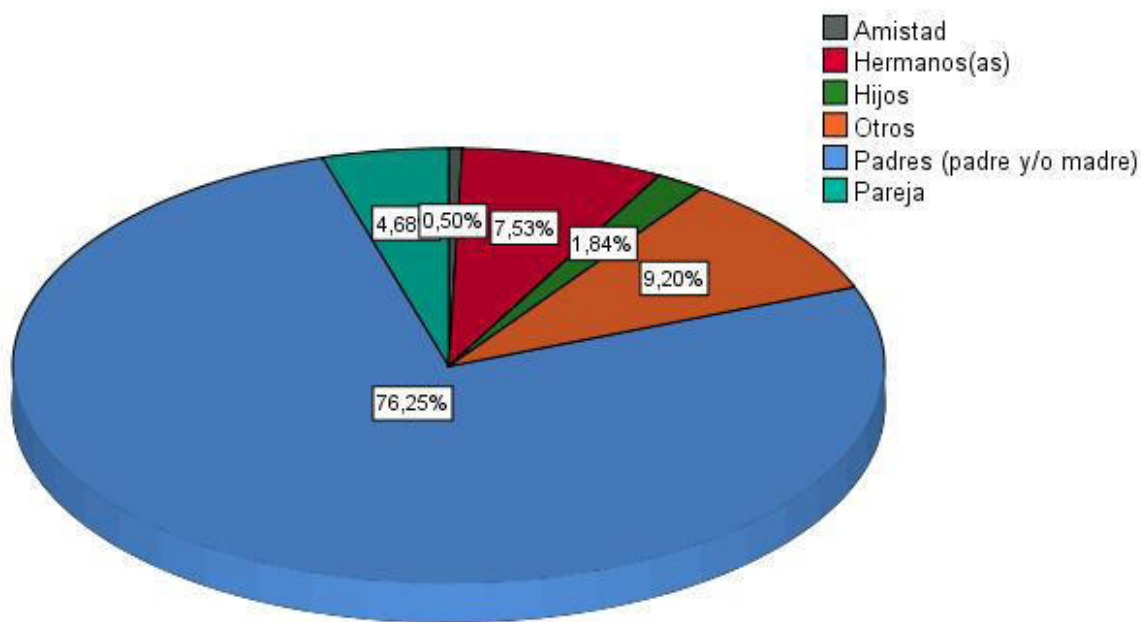
Figura 7. Trabaja actualmente el encuestado



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, de acuerdo a la Figura 8, la mayoría de los encuestados viven con padres (76.25%), seguido de un 9.20% que no precisan y un 7.53% y 4.68% viven con sus hermanos(as) y pareja, respectivamente. Analizando este resultado, se puede concluir que la gran mayoría de estudiantes cuentan con el soporte emocional que brinda el vivir con los padres y/o personas queridas de su entorno, lo que retribuye en su óptimo desarrollo académico.

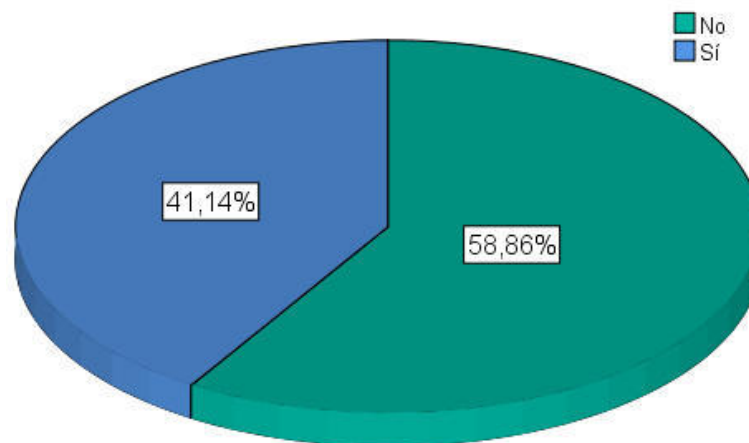
Figura 8. Con quienes vive el encuestado



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, independientemente a que, si viven con su pareja o no, se considera importante conocer si cuentan con ella. Es así como, el 58.86% señala que no tiene pareja, por lo que se puede afirmar que el grado de concentración y tiempo para sus estudios es mayor (ver Figura 9)

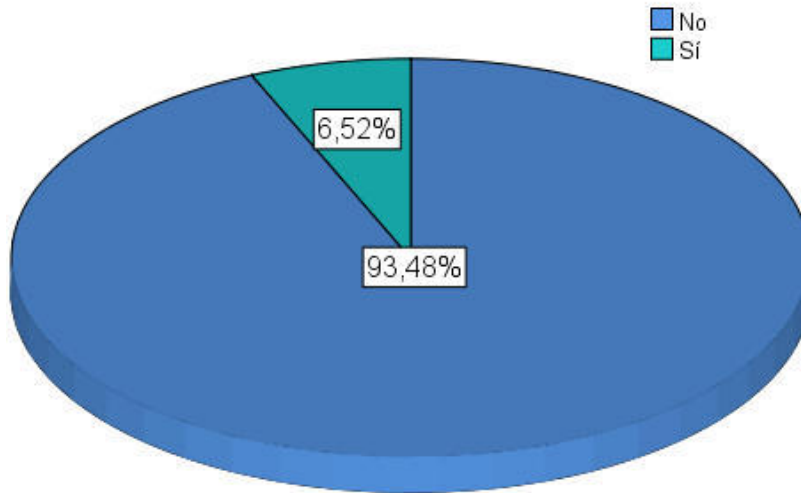
Figura 9. Tiene pareja el encuestado



Fuente: Elaboración propia

El último aspecto de la descripción ocupacional está referido al hecho de que los encuestados tengan o no hijos. Como resultado, se observa en la Figura 10, que el 93.48% no tienen hijos actualmente, facilitando así el desarrollo y desenvolvimiento en sus estudios.

Figura 10. Tiene hijo(s) el encuestado

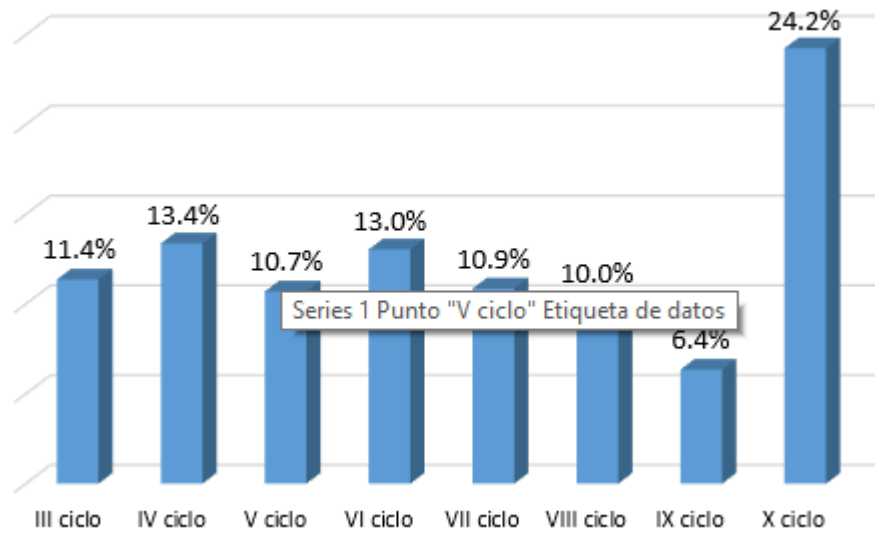


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la descripción ocupacional, se puede concluir que la mayoría de los estudiantes en estudio, cuentan con el tiempo necesario para desarrollar su aprendizaje y logro académico con éxito.

Para efectos de la presente investigación, es importante identificar la carrera, ciclo académico y turno de estudios al que pertenecen los sujetos de estudio, especialmente el ciclo académico en el que se encuentra estudiando dado que esta información forma parte de los criterios de inclusión y exclusión expuestos en el capítulo 3. En ese sentido, siendo la infraestructura una de las variables independientes, se destaca que el 48.5% correspondientes del III al VI ciclo a partir del periodo 2022-2 han conocido algunos aspectos tangibles de la universidad dado que han llevado dos cursos presenciales. Asimismo, se destaca que el mayor número de estudiantes encuestados pertenecen al último ciclo (24.2%), seguido del IV y VI ciclo, con un 13.4 % y 13%, respectivamente (ver Figura 11)

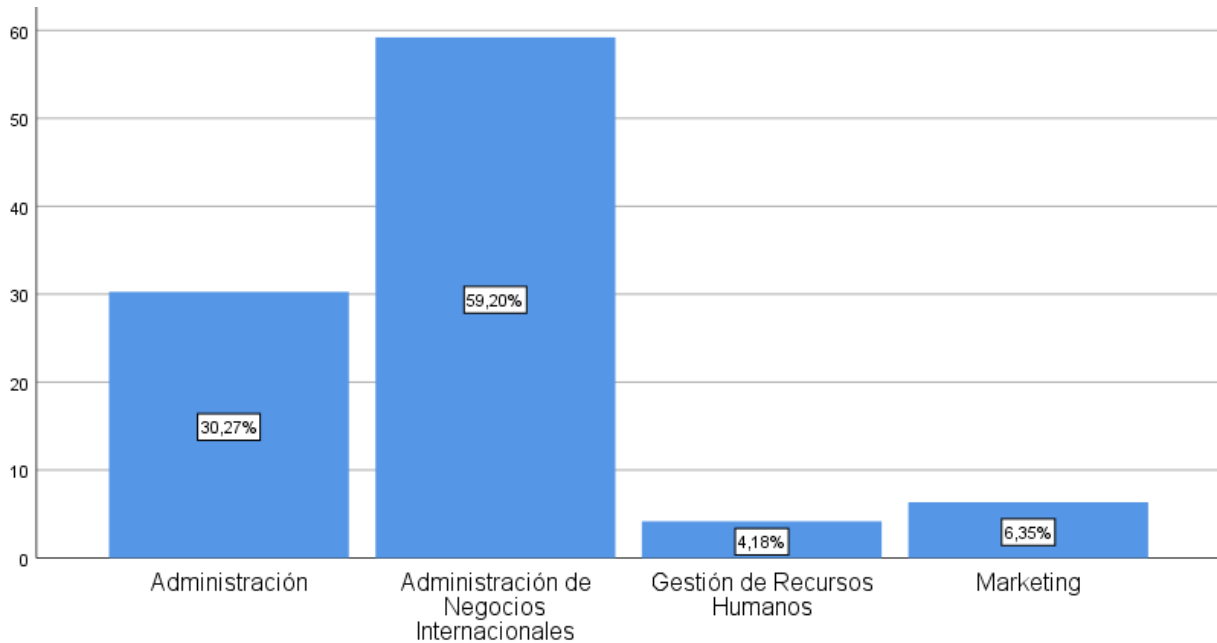
Figura 11. Ciclo académico/semestre del encuestado



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, al analizar la carrera a la que pertenecen los encuestados, se observa que poco más de la mitad forman parte de la carrera de Administración de Negocios Internacionales (59.2%), seguido de Administración con un 30.27%. Este resultado lo sustenta el hecho de que se trata de las carreras con mayor número de estudiantes (ver Figura 12)

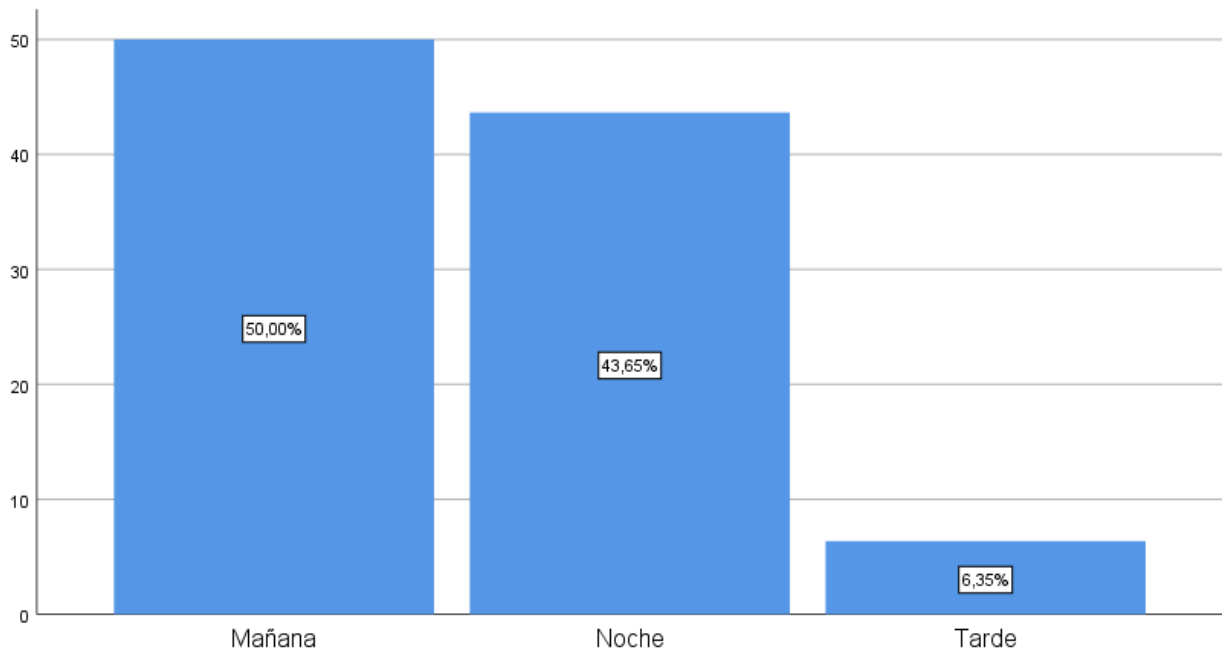
Figura 12. Carrera del encuestado



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al turno de estudio, la mitad de los encuestados estudian en la mañana, mientras que el 43.65% se capacita en la noche y tan solo el 6.35% en la tarde. Si se contrasta este resultado, con los obtenidos de la descripción ocupacional antes presentada, en la que el 62.7% trabaja y el 37.3% no trabaja, se concluye que los estudiantes prefieren los turnos mañana y noche para poder cumplir con sus actividades laborales (ver Figura 13).

Figura 13. Turno de estudio del encuestado



Fuente: Elaboración propia

De esta manera se finaliza el análisis descriptivo de la unidad de análisis en estudio y a continuación se presenta el análisis estadístico de la investigación.

4.2. Análisis estadístico de regresión lineal múltiple

Para el desarrollo del análisis estadístico de regresión lineal múltiple de la presente investigación, se presenta en este apartado los estadísticos básicos de los datos muestrales que permiten determinar la correlación entre las variables, así como las pruebas estadísticas que permiten cumplir con los supuestos de esta técnica.

4.2.1 Estadísticos básicos de los datos muestrales

- **Correlaciones de variables del estudio**

De acuerdo a lo señalado por Lind, Marchal, & Mason (2004), el análisis de correlación es una técnica estadística que permite identificar el grado de asociación entre dos variables y esto se logra a través del coeficiente r de Pearson, cuya medida de intensidad entre variables se encuentran entre -1.00 y 1.00 , en donde un valor cercano a 0 señala que las variables no cuentan con relación entre sí, mientras que una relación cerca de 1 indica una relación fuerte, ya sea de manera directa o inversa (ver Figura 14)

Figura 14. Rangos de correlación de coeficiente r de Pearson



Fuente: Lind, Marchal, & Mason (2004)

La Tabla 10 presenta las correlaciones de Pearson del modelo utilizado en el presente estudio, donde la variable dependiente satisfacción del estudiante (Y) cuenta con una correlación positiva alta con las variables independientes calidad de la enseñanza ($X1$), plan de estudios ($X2$) e infraestructura ($X4$) y, una correlación positiva moderada con las variables servicios administrativos ($X3$) autoeficacia del estudiante ($X5$). Asimismo, las correlaciones entre variables independientes son positivas altas, tales como: Plan de estudios y Calidad de la enseñanza, así como infraestructura y servicios administrativos. El análisis no arroja correlaciones débiles entre variables.

Tabla 10. Correlaciones de variables independientes y dependiente

| Variable | Y Satisfacción del estudiante | X1 Calidad de la enseñanza | X2 Plan de estudio s | X3 Servicios administrativos | X4 Infraes- tructura | X5 Autoeficac ia del estudiante |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--|
| Satisfacción del estudiante | 1,000 | ,711 | ,640 | ,587 | ,599 | ,545 |
| Calidad de la enseñanza | ,711 | 1,000 | ,689 | ,665 | ,645 | ,589 |
| Plan de estudios | ,640 | ,689 | 1,000 | ,651 | ,598 | ,651 |
| Servicios administrativos | ,587 | ,665 | ,651 | 1,000 | ,673 | ,523 |
| Infraestructura | ,599 | ,645 | ,598 | ,673 | 1,000 | ,537 |
| Autoeficacia del estudiante | ,545 | ,589 | ,651 | ,523 | ,537 | 1,000 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Asimismo, es importante identificar las variables de mayor importancia a través de la media de cada una de ellas y su dispersión obtenida mediante su desviación estándar. En tal sentido, en la Tabla 11, se muestra que la Autoeficacia del estudiante (X5) es la más relevante con una dispersión mínima (resaltado en color verde), mientras que la variable servicios administrativos (X3) es la menos importante, con una alta dispersión (resaltado en amarillo).

Tabla 11. Estadísticos descriptivos

| Variables | Media | Desv.Est. | N |
|---------------------------------|--------|-----------|-----|
| Y: Satisfacción del estudiante | 4.2363 | .69734 | 598 |
| X1: Calidad de la enseñanza | 4.1838 | .66333 | 598 |
| X2: Plan de estudios | 4.2868 | .65606 | 598 |
| X3: Servicios Administrativos | 3.9805 | .84616 | 598 |
| X4: Infraestructura | 4.0002 | .86007 | 598 |
| X5: Autoeficacia del estudiante | 4.2885 | .56797 | 598 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

4.2.2 Análisis estadístico de regresión lineal multivariada

El análisis estadístico de regresión lineal multivariable es una técnica muy usada cuando se trata de encontrar la relación que existe entre la variable dependiente con las variables independientes. Para su aplicación se debe cumplir con cinco supuestos: 1. Que exista una relación lineal, 2. Que exista independencia de los errores de las variables exógenas 3. Distribución normal, 4. Homocedasticidad, 5. No deben colinealidad de datos. (Baños et.al, 2019).

- **Durbin Watson y coeficiente de determinación**

El Durbin-Watson permite determinar la independencia de las variables y la presencia de autocorrelación de primer orden, siendo el rango aceptado entre 1.5 y 2.5 para cumplir con este supuesto. Como se puede observar en la Tabla 12, el estadístico Durbin Watson es de 1,982 que comprueba la independencia de los datos, por encontrarse dentro del rango permitido. Asimismo, en el proceso del presente análisis se determinó un coeficiente de determinación (r) de 0.755 que señala que la estimación de la variable satisfacción del estudiante (\bar{y}) es válida en un 75% respecto a las variables al modelo, al igual que los coeficientes de determinación (r^2) indica su validez en un 57%.

Tabla 12. Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación | Cambio en R cuadrado | Cambio en F | Estadísticos de cambio | | | Durbin Watson |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|----------------------|-------------|------------------------|-----|-----------------|---------------|
| | | | | | | | gl1 | gl2 | Sig.cambio en F | |
| 1 | ,755 ^a | ,571 | ,567 | ,45886 | ,571 | 157,364 | 5 | 592 | ,000 | 1,982 |

a Predictores: (Constante): Autoeficacia del estudiante(X5), servicios administrativos (X3), infraestructura (X4), plan de estudios (X2), calidad de la enseñanza (X1)
b Variable dependiente: Satisfacción del estudiante (Y)

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

- **Análisis de Varianza**

El análisis de varianzas ANOVA comprueba la independencia de las variables, comparando las medias de cada variable, es decir, determinado si existen diferencias en las medias de los diferentes grupos (Hurtado & Silvente, 2012). Para establecer el contraste se recurre al estadístico F de Snedecor que, como se puede observar en la Tabla 13, equivale a 157,364 y tiene un valor “p” asociado de 0.000, concluyendo así que las variables del modelo sí muestran asociación.

Tabla 13. Análisis de la varianza ANOVA

| Modelo | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------|-----------|-------------------|-----|------------------|---------|-------------------|
| 4 | Regresión | 165,667 | 5 | 33,133 | 157,364 | ,000 ^b |
| | Residuo | 124,647 | 592 | ,211 | | |
| | Total | 290,313 | 597 | | | |

a. Variable dependiente: Satisfacción del estudiante (Y)

b. Predictores: (Constante): Autoeficacia del estudiante(X5), servicios administrativos (X3), infraestructura (X4), plan de estudios (X2), calidad de la enseñanza (X1)

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

- **Prueba de Normalidad e Independencia de los errores**

Para determinar si los valores de las variables siguen una distribución normal en la población a la que pertenecen la muestra, se realizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 (Flores & Flores, 2021). Sin embargo, para determinar si el modelo es estable y consistente es preciso que, principalmente, los errores sean aleatorios (Baños et.al, 2019).

En tal sentido, para corroborar el supuesto de la normalidad se tuvo en consideración dos análisis: 1. La normalidad de las variables según la prueba de Kolmogorov-Smirnov por tratarse de una muestra de 598 estudiantes y, 2. La normalidad de los errores de las variables explicativas, que analiza si éstos son

independientes, determinando la estabilidad del modelo por tratarse de errores aleatorios.

En la Tabla 14 se presentan las pruebas de normalidad correspondientes, considerando que la hipótesis nula (H_0) señala que los datos de la variable se ajustan a una distribución normal y la hipótesis alterna (H_1) no se ajusta a una distribución normal, observándose que el “p” valor obtenido, demuestra que no hay presencia de la distribución normal de los constructos por obtener una significancia de las variables menor al 0.05, por lo que no se acepta la H_0 . En consecuencia, para asegurar la estabilidad del modelo se analizó la independencia de los errores.

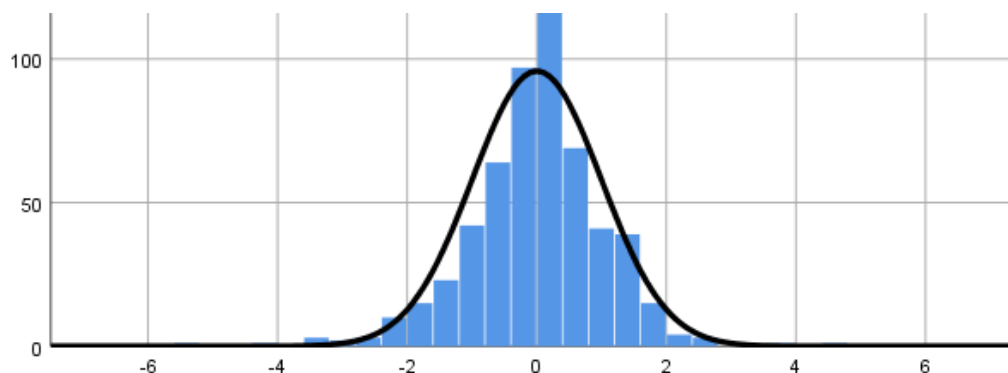
Tabla 14. Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|----------------------------------|--------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del estudiante (Y) | .137 | 598 | .000 |
| Calidad de la enseñanza (X1) | .117 | 598 | .000 |
| Plan de estudios (X2) | .138 | 598 | .000 |
| Servicios Académicos (X3) | .130 | 598 | .000 |
| Infraestructura (X4) | .123 | 598 | .000 |
| Autoeficacia del estudiante (X5) | .105 | 598 | .000 |

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos.

De acuerdo a lo señalado por Baños et. al (2019), los errores en la medición de las variables predictoras deben ser independientes según dos análisis estadísticos: 1. Durbin Watson, cuyo resultado observado en la tabla 12 señala que se cumple este supuesto y 2. el histograma de los residuos, que señala que los errores deben presentar una distribución normal, tal como se observa en la Figura 15.

Figura 15: Histograma de los errores tipificados



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, se puede afirmar que los errores son aleatorios y, por consiguiente, se puede confiar en los resultados del modelo, por ser estable y consistente.

- **Análisis de no colinealidad y Coeficientes del Modelo**

El supuesto de la no colinealidad está referido a que las variables explicativas no están correlacionadas entre ellas. Para determinar este supuesto, se recurre a la estadística de colinealidad que señala que no existe colinealidad cuando la Tolerancia es alta y el Factor de Inflación de Varianza (VIF) es bajo, debiendo tener en cuenta que, se diagnostica graves problemas de colinealidad cuando la Tolerancia es menor a 0.10 y el VIF es mayor a 10 (Baños et.al, 2019).

En la tabla 15, se puede observar que existe una Tolerancia alta que va entre 0.500 y 0.691 y un VIF bajo entre 1.448 y 1.998, lo que quiere decir que no existe colinealidad entre las variables independientes. Asimismo, se puede observar los coeficientes obtenidos para las variables del modelo, siendo el estadístico t quienes determinan el nivel de significancia estadístico para cada una de las Betas (β)

Tabla 15. Coeficientes del modelo

| | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | | Estadísticas de colinealidad | |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|------------------------------|-------|
| | B | Desv. Error | Beta | t | Sig. | Tolerancia | VIF |
| (Constante) | .538 | .152 | | 3,541 | ,000 | | |
| Calidad de la enseñanza (X1) | .425 | .045 | .405 | 9,516 | ,000 | ,401 | 2,493 |
| Plan de estudios (X2) | .197 | .046 | .186 | 4,314 | ,000 | ,391 | 2,556 |
| Servicios Administrativos (X3) | .048 | .034 | .058 | 1,399 | .162 | ,422 | 2,371 |
| Infraestructura (X4) | .119 | .032 | .146 | 3,680 | ,000 | ,458 | 2,183 |
| Autoeficacia del estudiante (X5) | .095 | .046 | .077 | 2,082 | .038 | ,525 | 1,904 |

a. Variable dependiente: Satisfacción del estudiante

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Analizando los resultados obtenidos, podemos concluir que las variables calidad de la enseñanza (X1), plan de estudio (X2), infraestructura (X4) con valores “p” igual a 0.000 son altamente significativos y, la variable autoeficacia del estudiante (X5) con un p valor igual a 0.038, es significativa, teniendo en cuenta los criterios desarrollados por Rositas (2005) señalados en la Tabla 16 que se muestra a continuación.

Tabla 16. Guía para valorar significancia estadística

| Rangos de valoración | Valores de significancia | Valoración de significancia estadística |
|----------------------|--------------------------|---|
| t > 3.1 | 0.001 | Altamente significativo |
| t > 2.33 y t < 3.1 | 0.01 | Considerablemente significativo |
| t > 1.68 y t < 2.33 | 0.05 | Significativo |
| t < 1.68 | Superior a 0.05 | No significativo |

Fuente: Rositas (2005)

Por lo tanto, la ecuación lineal que resulta de la investigación queda establecida de la siguiente manera:

Ecuación 1. Ecuación resultante del modelo de investigación

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$
$$Y = 0.538 + 0.425X_1 + 0.197X_2 + 0.119X_4 + 0.095X_5 + \varepsilon$$

$$Y = 0.538 + 0.425 \text{ calidad de la enseñanza} + 0.197 \text{ Plan de estudios} + 0.119 \text{ infraestructura} + 0.095 \text{ Autoeficacia del estudiante} + \varepsilon$$

Fuente: Elaboración propia

Dada la información presentada en los párrafos anteriores, enseguida se presenta el análisis para la comprobación de las hipótesis del estudio.

4.3 Comprobación de Hipótesis

De acuerdo con los resultados obtenidos en la sección anterior, se concluye como hallazgos de la presente investigación, que las variables la calidad de la enseñanza (X1), plan de estudios (X2), infraestructura (X4) y autoeficacia del estudiante influyen de manera positiva y significativa en la satisfacción de estudiantes de la escuela de negocios de universidades privadas. Por lo tanto, en la Tabla 17, se resume las hipótesis comprobadas de la investigación.

Tabla 17. Resultados de las hipótesis

| Hipótesis | Resultado |
|--|------------|
| H ₁ : La calidad de la enseñanza es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas. | Se acepta |
| H ₂ : El plan de estudios es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas. | Se acepta |
| H ₃ : Los servicios administrativos es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas. | Se rechaza |
| H ₄ : La infraestructura es un factor que se relaciona positivamente con la satisfacción del estudiante. | Se acepta |
| H ₅ : La autoeficacia del estudiante es un factor que tiene una incidencia positiva con la satisfacción del estudiante de las escuelas de negocios de universidades privadas. | Se acepta |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

CONCLUSIONES

En el presente apartado se describe los logros alcanzados en la investigación de acuerdo al objetivo general y objetivos metodológicos planteados. Asimismo, se expone los hallazgos encontrados según las hipótesis de investigación, contrastados con aquellos estudios presentados en el estado del arte del marco teórico. Para finalizar, se señalan las interpretaciones del estudio, así como las limitaciones encontradas.

La presente investigación, a través de la metodología desarrollada y los resultados obtenidos, permitió determinar el logro del objetivo general y se contestó la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas de Lima Metropolitana, Perú?

La hipótesis 1, 2, 4 y 5 del modelo propuesto en el estudio, se aceptan dado que sus resultados son estadísticamente significativos, excepto la hipótesis 3 que no halló significancia estadística. En tal sentido, la calidad de la enseñanza, el plan de estudios, la Infraestructura y autoeficacia del estudiante tienen una influencia positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción del estudiante. Por el contrario, la variable servicios administrativos, no presentan una influencia en la variable dependiente.

a) Cumplimiento de objetivos

Para lograr los objetivos metodológicos de esta tesis se realizaron las siguientes actividades:

- Como primer objetivo, se logró la revisión de los antecedentes de la satisfacción de los estudiantes en universidades privadas en el Perú y de otros países tales como: México, España, USA, Chile, Noruega, Australia, Pakistán, República Checa; Nueva Zelanda, Reino Unido, Dubai, Qatar, entre otros. La revisión

permitió determinar los factores más relevantes que influyen en la satisfacción del estudiante universitario.

- Para el segundo objetivo que fue lograr identificar el marco teórico que fundamenta las variables independientes que promueven la satisfacción de estudiantes, se cumplió el objetivo mediante la búsqueda exhaustiva de la literatura, en la que a través de estudios indizados en Scopus, Ebsco Host, Scielo, Proquest, Web of Science, Emerald, y Google académico, se halló investigaciones, teorías y definiciones que aportan y sustentan de manera significativa al presente estudio.
- En cuanto al tercer objetivo, se logró cumplirlo porque se generó un instrumento de medición válido y confiable para evaluar la satisfacción estudiantil, mediante la revisión de diversos estudios cuyos instrumentos sirvieron de referencia y base para la construcción de la encuesta de la presente investigación. Gracias a ello y a la validez de contenido lograda por la revisión de profesionales expertos, se obtuvo una confiabilidad superior al 0.8 según el Alpha de Cronbach.
- El cuarto objetivo que fue definir la población y muestra del estudio a encuestar para validar las variables, se logró cumplir gracias al acceso a la base de datos de los estudiantes de la universidad privada en donde se aplicó el instrumento de medición. Por tal motivo, la muestra representativa del estudio se determinó teniendo en cuenta el muestreo aleatorio simple y muestreo estratificado, por lo cual se tomó en cuenta el número de estudiantes por cada ciclo académico.
- En cuanto al quinto objetivo se logró aplicar el modelo estadístico de regresión lineal multivariada, pudiendo así determinar la pertinencia de las variables.

- Finalmente, el sexto y último objetivo metodológico se pudo lograr porque se obtuvo los resultados de la investigación, con los cuales se ha generado las presentes conclusiones.

b) Discusión

Los resultados presentados exponen que la hipótesis 1, 2, 4 y 5, referidos a calidad de la enseñanza, plan de estudios, infraestructura y autoeficacia del estudiante, respectivamente, se aceptan porque sus resultados son estadísticamente significativos, de acuerdo a la tabla 16 (Rositas, 2005).

La variable calidad de la enseñanza (X_1) tiene una influencia positiva y altamente significativa y promueve la satisfacción del estudiante en un 42.5%. Según los estudios presentados en el marco teórico de la presente investigación, la calidad de la enseñanza es el factor más importante de las instituciones de educación superior por la misma naturaleza de la misión que tienen como organizaciones. En tal sentido, los resultados obtenidos sobre esta variable, muestran similitud con aquellos que presenta Calderón y Palomares (2022) en su estudio desarrollado en Perú, así como los mostrados por Malik, Danish, & Usman (2010), Khan, Ahmed & Nawaz, (2011), Farahmandian, Minavand & Afshardost (2013), Pathmini, Wijewardana, Gamage, & Gamini (2014), Vergara-Morales, Del Valle, Díaz, & Pérez (2018), DeShields, Kara, & Kaynak (2005), García-Aracil (2009), con la salvedad que han sido aplicados en contextos internacionales como Pakistán, Malasya y Sri Lanka.

De igual manera, la variable plan de estudios (X_2) tiene una influencia positiva y altamente significativa en la satisfacción del estudiante, con un 19.7%. Este resultado se contrasta con los estudios de Kanan & Baker 2006, Salinas (2007), Jiménez et al. (2011), López & López-Hernández (2012), Farahmandian et al. (2013), Pathmini et al. (2014), debiendo señalar que fueron desarrollados en países como México, Malasya y Cisjordania.

Asimismo, la variable infraestructura (X_3), ejerce una influencia positiva y altamente significativa en la satisfacción de los estudiantes universitarios, con un 11.9% de influencia. En contraparte, el estudio de Khan et al. (2011) señala que la

infraestructura está asociada positivamente con la satisfacción del estudiante, pero no hay una relación significativa. Sin embargo, los autores Farahmandian et al. (2013), Pathmini et al. (2014), Karna y Julin, (2015) citado en Weerasinghe & Fernando (2017), Hanssen & Solvoll (2015), coinciden con los resultados del presente estudio y señalan que es una variable que presenta una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante.

De la misma manera, la variable autoeficacia del estudiante (X_5) es un factor que incide la satisfacción del estudiante con resultados estadísticamente significativos, con un 9.5% de influencia. Es una variable poco estudiada en investigaciones empíricas, tal como lo justifica el autor Pajares (1997), uno de los autores especialistas en el tema por los diversos estudios teóricos que presenta. En tal sentido, los resultados se contrastan solo con los estudios realizados en España y Estados Unidos, pertenecientes a Küster & Vila (2012) y Ketelhut (2007), respectivamente.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos, la variable servicios administrativos (X_3) es un factor que no incide en la satisfacción del estudiante. Es importante remarcar que es una variable poco estudiada por la literatura a nivel de impacto y significancia, razón por la cual, el resultado se contrasta solo con el estudio de Nasser (2008), quien en contraparte, asegura que es un factor que influye en la satisfacción del estudiante de manera significativa, de cara a que los estudiantes con un mayor conocimiento de los procedimientos, normas y regulaciones tienen un mayor nivel de satisfacción. En ese sentido, existe un vacío en la literatura que permite conocer en mayor medida el impacto de esta variable en la satisfacción del estudiante y por consiguiente en la institución, más aún porque implica el desarrollo de la labor del personal administrativo que con una buena gestión de las instancias correspondientes, podrían mejorar significativamente en bien de la organización.

c) Las implicaciones prácticas

La presente investigación propone determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima, Perú. Es así los resultados obtenidos permiten a las universidades y/o empresas, establecer una estrategia bien definida y efectiva con el fin de afrontar eficientemente la problemática relacionada a la satisfacción de los estudiantes y de esta manera mejorar su competitividad en el mercado, disminuir sus índices de deserción y retención estudiantil y, por consiguiente, alcanzar mejoras económicas importantes para la organización, para el país y para las familias de los estudiantes.

Por lo expuesto, es preciso mencionar que las implicaciones prácticas señaladas están sustentadas en lo que señala Styron & Roberts (2010), quien señala que los estudiantes insatisfechos no se matriculan en el siguiente semestre, lo cual genera deserción. En consecuencia, los autores como Barrero (2015), Macías (2013), Raisman, (2013), Hughes et. al (2013) y Calderón et al. (2017), consideran que la deserción causa problemas de índole económico a las universidades, afecta negativamente el desarrollo social, económico y científico de un país y causa estragos en la economía familiar del estudiante, impacta en su autoestima y genera conflictos en el hogar, disminuyendo sus posibilidades de desarrollo.

d) Limitaciones

Las limitaciones presentadas están referidas a la aplicación del instrumento de medición en otras universidades privadas ya que, en el Perú, por motivos de pandemia, las instituciones de educación superior no regresaron en su totalidad a la presencialidad al momento de aplicar la encuesta, y a través de sus autoridades no fue posible hacerles llegar la encuesta virtual a sus estudiantes, con la previa aceptación escrita del compromiso de exclusividad en el uso del instrumento de medición.

A pesar de la limitación expuesta, por la naturaleza del estudio y el contexto peruano en el que se ha desarrollado, se puede generalizar los resultados a otras universidades privadas de Lima que cuenten con Escuela de Negocios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la comunidad científica desarrollar el estudio en una realidad postpandemia que incluya todos los ciclos académicos, así como, otras casas de estudio de educación superior, a fin de complementar y contrastar los resultados de la presente investigación.

Por otro lado, para nuevos estudios se recomienda considerar otras variables presentes en la literatura tales como: conexión social, accesibilidad al profesorado, servicios de apoyo, grado de ajuste entre el estudiante y la institución, nivel de integración entre experiencias académicas y sociales, entre otros.

Finalmente, teniendo en cuenta los datos de control del presente estudio, se recomienda aplicarlo en las carreras de negocios correspondientes a Marketing y Gestión de Recursos Humanos que cuentan con menos estudiantes, a fin de determinar qué factores específicos influyen en su satisfacción y de esta manera aplicar las acciones pertinentes para lograr su retención y permanencia, así como la captación de nuevos alumnos, potenciando los aspectos que causan mayor satisfacción en ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Vol.13(2), 5-26.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, Vol.1(1), 73-83.
- Araya, S., Chaparro, J., Orero, A., & Joglar, H. (2007). Sistemas y Tecnologías de Información y su relación con el Desempeño de Instituciones Universitarias en el ámbito de Gestión Institucional: un estudio desde la Teoría de Recursos y Capacidades. *International Conference on Industrial Engineering & Industrial Management*, 1805-1816. Obtenido de http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/information_systems_ict//1805_1816.pdf
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, Vol.31(7), 528-540.
- Atkinson, J. W. (1957). Motivational determinants of risk-taking behavior. *Psychological Review*, Vol.64(6), 359-372.
- Awais, A., Rehman, R., Ishfaq, M., & Naseem, M. (2019). Determinants of students satisfaction in private universities: a case of Pakistan. *Journal of Educational studies, Trends and Practices*, Vol.9(1), 33-49.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*(84), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *La auto-eficacia: El ejercicio del control*. Nueva York: WH Freeman.
- Baños, R., Torrado-Fonseca, M., & Álvarez, M. (2019). Anàlisi de regressió lineal múltiple amb SPSS: un exemple pràctic. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12 (2), 1-10.
- Barrero, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil universitaria: educación, cultura y significados. *Revista Educación y desarrollo social*, Vol.9(2).
- Benjamin, M., & Hollings, A. (1997). Student Satisfaction: Test of an Ecological Model. *Journal of College Student Development*, 38(3), 213-228.
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (Septiembre-diciembre de 2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*(362), 458-484.

- Brunero, S. Y. (2013). El diseño curricular de la Tecnicatura Universitaria en Administración de Documentos y Archivos (UNLaR): análisis desde la teoría de Berstein. *Aportes para pensar la Archivología en el siglo XXI, desde la investigación, la extensión y la práctica*, 87-93. Obtenido de https://ffyh.unc.edu.ar/editorial/wp-content/uploads/sites/5/2013/05/ARCHIVOLOGIAAPORTES_EBOOK.pdf#page=87
- Calderón, M., & Palomares, A. (2022). 62. Lima, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5496/ADS_011.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, M., Espinel, E., Garzón, P., & Pastor, C. (2017). Impacto social de la deserción estudiantil en la Facultad de Ciencias Químicas en primer semestre de la Universidad Central del Ecuador. *Polo Conocimiento*, 2(8), 65-89.
- Carey, K., Cambiano, R., & De Vore, J. (2002). Student to faculty satisfaction at a midwestern university in the United States - 92-97. *Higher Education Research and Development Society of Australasia - HERDSA*, 92-97.
- Casas-Anguita, J., Repullo-Labrador, J., & Donado-Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533-1549.
- Chocce, R. (2022). *Satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la percepción del estudiante de maestría en Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica (Tesis de Posgrado)*. Universidad Nacional de Huancavelica, Lima, Perú.
- Christensen, A., & Philbrick, D. (septiembre-octubre de 1993). Businesses and Universities: Similar Challenges, Shared Solutions. *Educación para los Negocios*, Vol. 69, 6-9.
- Churchill, G., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, Vol. 19(4), 491-504.
- Cóndor, M., & Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental-Huancayo 2016 (Tesis posgrado)*. Universidad Continental, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7322>
- Conesa, P. (2002). *Locus de control y causas de satisfacción e insatisfacción en estudiantes universitarios (Tesis Doctoral)*. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Damaris-Díaz, H. (1999). La Didáctica Universitaria: Referencia imprescindible para una enseñanza de calidad. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, Nº(1).

- Deserción y graduación estudiantil universitaria: una aplicación de los modelos de supervivencia. (s.f.).
- DeShields, O., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Dweck, C. (1986). Motivational Processes Affecting Learning. American. *American Psychologist*, 41(21), 1040-1048.
- Eccles, J., Adler, T., & Meece, J. (1984). Diferencias sexuales en el rendimiento: una prueba de teorías alternativas. *Revista de personalidad y psicología social*(46), 26-43.
- Elliott, K., & Healy, M. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4) 1-11.
- Elliott, K., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2) 197-209.
- Enache, I. (2011). Customer Behaviour and student satisfaction. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 4(53)(2), 41-46.
- Espinoza, O., González, L., Mc Ginn, N., Castillo, D., & Sandoval, L. (2019). Factors that affect post-graduation satisfaction of Chilean university students. *Studies in Higher Education*.
- Esteban-Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. *Revista de Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4.
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*. 12(4), 65-74.
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Franklin, K., & Shemwell, D. (1995). Disconfirmation Theory: An Approach to Student Satisfaction Assessment in Higher Education. *Documento presentado en la Reunión de la Conferencia de la Asociación de investigación educativa del medio sur*.
- Ganga, F., Ramos, M., Leal, A., & Valdivieso, P. (2015). Teoría de agencia (TA): supuestos teóricos aplicables a la gestión universitaria. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 25(57), 11-26.
- García-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Higher Education*, 57(1), 1-21.
- Gelvez, J. (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Tesis de grado. Bucaramanga, Colombia.

- Gélvez, J. (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Tesis de pregrado. *Universidad Industrial de Santander -UIS*, 117. Bucaramanga, Colombia.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). EL SEUE un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios. *Acción Pedagógica*, 12(2).
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). EL SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios. *Acción Pedagógica*, 12(2).
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. (E. R. Peterson, Ed.) *Academy of Marketing Science*.
- González, D., & Farroñan, J. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa basado en la Teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para Mejorar el Proceso de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015 (Tesis de Maestría)*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6529/BC-846%20GONZALES%20UCANCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, A., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista publicando*, 2(1), 62-67.
- Granda, M. (2021). *Factores clave para la mejora en la prestación de servicios administrativos en dos escuelas de negocios en universidades de Lima, Perú. Doctorado thesis*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
- Gras, J. (1976). *Psicología experimental: un enfoque metodológico*. Madrid, España: Editorial CEU.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Gruber, T., FuB, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2) 105-123.
- Gutiérrez, M., Sancho, P., Galiana, L., & Tomás, J. (2018). Autonomy Support, Psychological Needs Satisfaction, School Engagement and Academic Success: A Mediation Model*. *Universitas Psychologica*, 17(5), 2-12. doi:DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-5.aspn>
- Guzmán, J. (Enero de 2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Perfiles Educativos*(Vol. 33).
- Guzmán, J. (2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Perfiles educativos*, 33. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions. *International Journal of Value-Based Management*, Vol. 16, págs. 223-242.

- Hanssen, T., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 2(9), 744-759.
- Hasan, H., Ilias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista calidad de la educación*, 91-108.
- Hughes, K., Baker, A., Wyatt, D., De Silva, K., & Jacobs, H. (2013). *Victoria University Student Attrition Report: Comprehensive Analysis and Recommendations*. Australia.
- Hurtado, M., & Silvente, V. (2012). Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico. *Reire*, 5(2), 83-100.
- INEI. (2017). Obtenido de <http://m.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/university-tuition/>
- INEI. (2017). *Características de la población*. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/cap01.pdf
- INEI. (2020). Obtenido de <http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/la-poblacion-de-lima-supera-los-nueve-millones-y-medio-de-habitantes-12031/>
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *CONACYT*.
- Kanan, H., & Baker, A. (2006). Student satisfaction with an educational administration preparation program. *Journal of Educational Administration*, 44(2), 159-169.
- Kane, R., Sandretto, S., & Heath, C. (2002). Telling Half of the Story: A critical review of research on the teaching beliefs and practices of university academics. *Review of Educational Research*, 72(2), 177-228.
- Ketelhut, D. (2007). The Impact of Student Self-efficacy on Scientific Inquiry Skills: An Exploratory Investigation in River City, a Multi-user Virtual Environment. *Journal of Science Education and Technology*, 16(99-111).
- Khan, M., Ahmed, I., & Nawaz, M. (2011). Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions: An evidence Based Approach. 2(11), 159-164.
- Kotler, P., & Fox, K. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions (2nd ed.)*. Prentice Hall.
- Krumboltz, J., Mitchell, A., & Jones, B. (1976). A Social Learning Theory of Career Selection. *The Counseling Psychologist*, Vol.6(1), 71-81.
- Küster, I., & Vila, N. (2012). El modelo del rendimiento académico del estudiante universitario: Aplicación a una Facultad de Economía. *Teoría de la Educación Sociedad de la Información-TESI*, 13(3), 95-128.
- L.30220. (2020). *Ley Universitaria N° 30220*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

- Lent, R., Brown, S., & Hackett, G. (1994). Toward a Unifying Social Cognitive Theory of Career and Academic Interest, Choice, and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45 (2): 79-122.
- Lind, D., Marchal, W., & Mason, R. (2004). *Estadística, administración y economía* (11 ed.). Colombia: Alfaomega .
- López, J., & López-Hernández, E. (2012). Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas docentes*(49), 12-19.
- Macías, S. (2013). *Impacto económico de la deserción estudiantil en los estados financieros del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (Tesis de Grado)*. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.
- Maldonado, K., & López, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30.
doi:<https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Malik, M., Danish, R., & Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. 2(2), 1-11.
- Marzo, M., Pedraja, M., & Rivera, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526.
- McClelland, D. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. *American Psychologist*(40), 812-825.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumentos para medir la satisfacción estudiantil en educación. *Docencia Universitaria, Vol. X* (Nº 2).
- Mendoza, J., & Garza, J. (. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad (Measurement in the scientific research process: Content validity and reliability evaluation). *Innovaciones de negocios*, 6(11), 17-32.
- Michel-Vázquez, G., & Polvillo, C. (2016). El modelo de plan de estudios de la UNCTAD propuesto para el profesional en la Contaduría versus la estructura curricular de las Universidades mexicanas: un estudio comparativo. *Educade: revista de educación en contabilidad, finanzas y administración de empresas*, 7, 3-18.
- Montilva de Mendoza, M., & Ripanti de García, M. (1985). Modelo para la evaluación del plan de estudios de la carrera de medicina. *Educación médica y salud*, 19(3), 266-283.
- Nasser, R. N. (2008). University students' knowledge of services and programs in relation to satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 80-97.
- Nieto, M. (2015). *Análisis de los procesos cognitivos en el alumnado de enseñanzas profesionales de danza. Tesis doctoral*. Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Ocalio, I. (2022). INFLUENCIA DEL PLAN DE ESTUDIOS EN EL DESEMPEÑO DOCENTE (Tesis posgrado). Lima, Perú. Obtenido de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7052/PPE00290027.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Ortíz. (2013). Modelos Pedagógicos y Teorías del Aprendizaje. (E. d. U, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NT0jDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ortiz,+A.++\(2013\).+Modelos+pedag%C3%B3gicos+y+teor%C3%ADas+del+aprendizaje&ots=HYJJCqrZU2&sig=rl6xe6yIWOJlku-nZ1aUaddXVHY#v=onepage&q=Ortiz%2C%20A.%20\(2013\).%20Modelos%20pedag%C3%B3gi](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NT0jDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ortiz,+A.++(2013).+Modelos+pedag%C3%B3gicos+y+teor%C3%ADas+del+aprendizaje&ots=HYJJCqrZU2&sig=rl6xe6yIWOJlku-nZ1aUaddXVHY#v=onepage&q=Ortiz%2C%20A.%20(2013).%20Modelos%20pedag%C3%B3gi)
- Osorio, A., Bolancé, C., & Castillo-Caicedo, M. (2012). Deserción y graduación estudiantil universitaria: una aplicación de los modelos de supervivencia. *Revista Iberoamericana de educación superior*, 3 (8) 31-57.
- Owlia, M., & Aspinwall, E. (1996). Quality in higher education - a survey. *Total Quality Management*, 7(2), 161-171.
- Pajares, F. (1997). Current directions in self-efficacy research. *Advances in motivation and achievement*, 10(149), 1-49.
- Pajares, F., & Miller, M. (1994). The role of self-efficacy and self-concept beliefs in mathematical problem-solving: A path analysis. *Journal of Educational Psychology*(86), 193-203.
- Parasumaran, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing.*, 64(1), 12-40.
- Pathmini, M., Wijewardana, W., Gamage, C., & Gamini, L. (2014). Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka: Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, 1(1), 51-64.
- Peralta, E., Surdez, E., & García, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos,. *Investigación Operacional*, 41(3), 472-483. Obtenido de <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>
- Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Raisman, N. (2013). The Cost of College Attrition at Four-Year Colleges & Universities-An Analysis of 1669 US Institutions. *Policy Perspectives*.
- Ramírez, M. (2017). *Factores individuales y de contexto que inciden en la deserción universitaria de los estudiantes del Programa Beca 18. (Tesis Doctoral)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Ramsden, P. (2003). *Learning to Teach in Higher Education*. Londres, Nueva York: Routledge.

- Rositas, J. (2005). *Factores críticos de éxito en la gestión de calidad y su grado de presencia e impacto en la industria manufacturera mexicana (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León)*. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, N.L. México.
- Salinas, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (Tesis Doctoral)*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Salinas, A., & Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XVII(1), 163-192.
- Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. 136. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Sánchez, J., Carvajal, D., & Pérez, J. (2015). *Informe de satisfacción estudiantil 2015-1*. Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. Obtenido de http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/assets/informe_final_encuesta_de_satisfacci%C3%B3n_estudiantes_-2015-i_revisado_jsq_19-08-2015.pdf
- Segovia, A. (2014). *El liderazgo, la compensación variable, el empowerment psicológico y su impacto en la efectividad del empleado: un enfoque de modelación mediante ecuaciones estructurales (Tesis Doctoral)*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Shekarchizadeh, A., Rasli, A., & Hon-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 67-81.
- SINEACE. (2016). Sistema de Evaluación, acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Obtenido de www.sineace.gob.pe
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., & Skuza, A. (2012). Determinants of higher education choices and student satisfaction: the case of Poland. *Higher education*, 63(5) 565-581.
- Soza, S. (2021). Factores asociados a la calidad del rendimiento académico de estudiantes en la educación superior. *Revista Ciencias de la Salud y Educación Médica*, 3(3), 36-43. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-8364-1070>
- Spady, W. (1970). Dropouts from Higher Education: An Interdisciplinary Review and Synthesis. *Interchange*, 64-85.
- Styron, R., & Roberts, J. (2010). Student satisfaction and persistence: Factors vital to student retention. *Research in Higher Education Journal*.
- SUNEDU. (2018). Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/informacion-estadistica-universidades-licenciadas/>
- SUNEDU. (2020). Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/lista-universidades/>
- Superby, J., Vandamme, J., & Meskens, N. (2006). Determination of factors influencing the achievement of the first-year university students using data mining methods. *Workshop on Educational Data Mining*.

- Teas, R. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of marketing*, 57(4), 18-34.
- Thien, L., & Jamil, H. (2019). Students as 'Customers': unmasking course experience and satisfaction of undergraduate students at a Malaysian Research University. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 1-22.
- Thomas, J., & Cunningham, B. (2009). Clients' Satisfaction with Monopolistic Services and commitment to the organization: A university context. *Journal of Marketing for Higher Education*, 19(2), 179-190.
- Tinto, V. (2006). Research and practice of student retention: What next? *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 8(1) 1-19.
- Tomás, J.-M., & Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 471-485.
- Torres, L. (2012). *Retención en la educación superior: revisión de la literatura y elementos de un modelo para el contexto colombiano*. Bogotá, Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- UNESCO. (2014). *América Latina y el Caribe. Revisión Regional Educación para Todos al 2015 Oficina Regional de Educación para América latina y el Caribe*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122.
- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99-106.
- Villarruel, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 110-118. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5).
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, Vol 4(9), 76-94.
- Weerasinghe, I., & Fernando, R. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Weerasinghe, I., & Fernando, R. (2017). Students' satisfaction in higher education. Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.

- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156.
- Zainol, M., Norbayani, B., Norkisme, Z., Riza, N., Suradi, M., Zalina, M., . . . Ab Hamid, M. (2012). Modeling of engineering student satisfaction. *Journals of Mathematics and Statistics*, 8(1), 64-71.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. . *Revista electrónica Psicología Científica* .
- Zhang, J., Zhao, S., Lester, D., & Zhou, C. (2014). Life satisfaction and its correlates among college students in China: A test of social reference theory. *Asian Journal of Psychiatry*(10), 17-20.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de medición

CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL

Estimado estudiante:

Estamos realizando una investigación para conocer el grado de satisfacción de nuestros estudiantes de la Escuela de Negocios, con el fin de actuar en consecuencia de manera oportuna para lograr su éxito académico.

Le recordamos que este cuestionario es anónimo y confidencial. De antemano agradecemos su colaboración.

Instrucciones

1. No escriba su nombre ni apellido.
2. Responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.

I. Información general

Por favor responda las siguientes preguntas y marque la alternativa adecuada a su caso.

| N° | Preguntas | Alternativas de respuesta |
|----|----------------------------|--|
| 1 | ¿A qué carrera pertenece? | _____ |
| 2 | ¿Cuántos años tiene? | _____ |
| 3 | Sexo | <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino |
| 4 | Turno de estudio | <input type="radio"/> Mañana <input type="radio"/> Tarde <input type="radio"/> Noche |
| 5 | ¿A qué ciclo pertenece? | <input type="radio"/> III ciclo <input type="radio"/> IV ciclo <input type="radio"/> V ciclo <input type="radio"/> VI ciclo <input type="radio"/> VII ciclo <input type="radio"/> VIII ciclo <input type="radio"/> IX ciclo <input type="radio"/> X ciclo |
| 6 | ¿Con quién o quiénes vive? | <input type="radio"/> Padres <input type="radio"/> Hermanos <input type="radio"/> Pareja <input type="radio"/> Hijo(s) <input type="radio"/> Amigos <input type="radio"/> Otros (indicar con quién) _____ |

| N° | Preguntas | Alternativas de respuesta |
|----|--|--|
| 7 | ¿En qué distrito vive? | _____ |
| 8 | ¿Trabaja actualmente? | <input type="radio"/> Sí, Indicar: <input type="radio"/> Tiempo completo <input type="radio"/> Tiempo parcial <input type="radio"/> No |
| 9 | ¿Tiene pareja (enamorado, novio, esposo, conviviente) actualmente? | <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí |
| 10 | ¿Tiene hijas/os? | <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí |

II. Satisfacción del estudiante con la Universidad

Desde que se inicia una carrera, los estudiantes atraviesan por diferentes situaciones que determinan su satisfacción con los servicios ofrecidos por su universidad.

| Marque con una "X" la alternativa según sea su caso | | 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 A veces | 4 Casi siempre | 5 Siempre |
|---|---|------------|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 11 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir en una universidad. | | | | | |
| 12 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad. | | | | | |
| 13 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad. | | | | | |
| 14 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares. | | | | | |
| 15 | Mi programa ofrece una buena relación calidad-precio. | | | | | |
| 16 | Me siento cómodo con el ambiente físico generado en la universidad. | | | | | |
| 17 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica. | | | | | |

III. Calidad de la enseñanza

Desde su primer ciclo de carrera, los estudiantes inician su proceso de aprendizaje a través de las clases impartidas por sus docentes y las actividades complementarias que contribuyen a consolidar desarrollo profesional.

| Marque con una "X" la alternativa según sea su caso | | 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 A veces | 4 Casi siempre | 5 Siempre |
|---|---|------------|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | | | | | |
| 19 | Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos. | | | | | |
| 20 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | | | | | |
| 21 | Los profesores de esta universidad tienen una comunicación asertiva con los estudiantes. | | | | | |
| 22 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | | | | | |
| 23 | La proporción entre la teoría y la práctica aplicada por los profesores, es adecuada. | | | | | |
| 24 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | | | | | |
| 25 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | | | | | |
| 26 | En general, los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados. | | | | | |

IV. Plan de Estudios

La planificación de su carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura forma parte de las actividades más importantes de la universidad.

| Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | | 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 A veces | 4 Casi siempre | 5 Siempre |
|--|---|------------|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 27 | Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | | | | | |
| 28 | Conozco las asignaturas de mi plan de estudios (malla curricular) | | | | | |
| 29 | Considero que el orden de las asignaturas es adecuado. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 30 | Conozco las competencias que desarrollo al finalizar el plan de estudios (malla curricular). | | | | | |
| 31 | El Plan de estudio (malla curricular), asegura el desarrollo de mis competencias al realizar la carrera. | | | | | |
| 32 | Considero que mi plan de estudios es adecuado para el mercado laboral. | | | | | |

V. Servicios administrativos

Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas.

| Marque con una "X" la alternativa según sea su caso | | 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 A veces | 4 Casi siempre | 5 Siempre |
|---|---|------------|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 33 | El personal administrativo conoce la normatividad actualizada de la Universidad. | | | | | |
| 34 | El personal administrativo está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual. | | | | | |
| 35 | El personal administrativo se preocupa por resolver las solicitudes de los estudiantes oportunamente. | | | | | |
| 36 | La orientación brindada por el personal administrativo es útil. | | | | | |
| 37 | El personal administrativo apoya con empatía las necesidades de los estudiantes. | | | | | |
| 38 | El personal administrativo es imparcial en el trato a los estudiantes. | | | | | |
| 39 | Estoy satisfecho con la atención eficaz brindada por el personal administrativo. | | | | | |

VI. Infraestructura

En una realidad de enseñanza principalmente presencial, la infraestructura es todo lo que los estudiantes pueden percibir tangiblemente en su universidad.

| Marque con una "X" la alternativa según sea su caso | | 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 A veces | 4 Casi siempre | 5 Siempre |
|---|--|------------|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 40 | Me siento cómodo en las aulas de la universidad. | | | | | |
| 41 | La biblioteca satisface mis necesidades de aprendizaje. | | | | | |
| 42 | La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. | | | | | |
| 43 | Las instalaciones informáticas son adecuadas. | | | | | |
| 44 | Las áreas sociales del campus son adecuadas. | | | | | |
| 45 | Las áreas recreativas del campus son adecuadas. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 46 | Me siento cómodo físicamente en cualquier lugar del campus | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

VII. Autoeficacia del estudiante

Para el logro de su éxito académico, además de los servicios que brinda la universidad, los estudiantes aplican sus habilidades personales, automotivación según sus atributos, creencias, estrategias y expectativas.

| Marque con una "X" la alternativa según sea su caso | | 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 A veces | 4 Casi siempre | 5 Siempre |
|---|---|------------|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 47 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | | | | | |
| 48 | Durante las clases me concentro en el tema tratado. | | | | | |
| 49 | Durante las clases tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | | | | | |
| 50 | Confío en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | | | | | |
| 51 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas concretas previamente concebidas. | | | | | |
| 52 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente analizadas para aportes de calidad. | | | | | |
| 53 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | | | | | |
| 54 | Evito procrastinar ^(*) para ser efectivo en mi etapa académica. | | | | | |

^(*) procrastinar es posponer deliberadamente tareas importantes pendientes, a pesar de tener la oportunidad de llevarlas a cabo.

Su contribución a este esfuerzo es muy apreciada. Gracias por completar esta encuesta.

Anexo 2. Tabla para la construcción del documento

| Variables | | Definición conceptual de la variable (incorporar citas) | Ítems | Unidad de medida | Confiabilidad (alpha de Cronbach) | APA |
|---|-----------------------------|--|--|------------------|-----------------------------------|---|
| Dependiente | Satisfacción del estudiante | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). | Satisfacción con el colegio universitario en comparación con las expectativas | Likert 1-5 | Todos por encima de 0.7 | Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in |
| | | | Satisfacción con el colegio universitario comparado con uno ideal | | | |
| | | | Satisfacción con la facultad universitaria por recomendar a otros | | | |
| | | | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir a esta Universidad. | Likert 1-6 | 0.938 | Hasan, H., Ilias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008) Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. International Business Research, 1(3), 163- |
| | | | Si tengo la opción de hacerlo todo de nuevo, igual me inscribiré en esta Universidad. | | | |
| | | | Mi elección de inscribirme en esta Universidad es acertada. | | | |
| | | | Estoy feliz por mi decisión de inscribirme en esta Universidad. | | | |
| Tomé la decisión correcta cuando decidí matricularme en esta Universidad | Likert 1-7 | 0.94 | Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. International Journal of | | | |
| Estoy feliz de haberme matriculado en esta Universidad | | | | | | |
| Hasta ahora, mi curso ha cumplido todas mis expectativas | | | | | | |
| Estoy muy satisfecho con mi universidad y definitivamente la volvería a elegir | Likert 1-7 | 0.92 (Dimensión: Satisfacción académica) | Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. Psicología Educativa, 24(2), | | | |
| Mi elección de universidad fue una decisión acertada | | | | | | |
| Mi programa ofrece una buena relación calidad-precio | | | | | | |
| Recomendaría mi universidad a mis amigos | | | | | | |
| Estoy satisfecho con la decisión de haber cursado esta asignatura | | | | | | |
| Me siento cómodo con el ambiente educativo generado en esta asignatura. | | | | | | |
| Disfruto de mis clases la mayor parte del tiempo. | | | | | | |
| En general estoy satisfecho con mi experiencia académica. | Likert 10 puntos | Todos por encima de 0.7 | Alvarez, R., & Vernazza, E. (2017). Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la aplicación de modelos de | | | |
| Disfruto cuando me estimulan intelectualmente en esta asignatura. | | | | | | |
| Me entusiasman los contenidos transmitidos en esta asignatura. | | | | | | |
| Me gusta lo que he aprendido en esta asignatura. | | | | | | |
| Considerando la experiencia global con esta facultad, en general, cuál es su grado de satisfacción? | Likert 10 puntos | Todos por encima de 0.7 | Alvarez, R., & Vernazza, E. (2017). Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la aplicación de modelos de | | | |
| Hasta qué punto esta facultad atendió sus expectativas? | | | | | | |
| Hasta qué punto esta facultad atiende sus necesidades actuales? | | | | | | |
| Cuál es su grado de felicidad por haber elegido esta facultad? | | | | | | |

| Variables | | Definición conceptual de la variable (incorporar citas) | Ítems | Unidad de medida | Confiabilidad (alpha de Cronbach) | APA |
|----------------|-----------------------------|---|---|------------------|---|---|
| Independientes | X1: Calidad de la enseñanza | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, personal administrativo, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996) | Intensidad del material didáctico Nivel de entusiasmo de los profesores Arreglo metódico del curso Voluntad del profesor para ayudar a los estudiantes en sus estudios y autodesarrollo. Efectividad del método de enseñanza Efectividad de las sesiones de conferencias para motivar a los alumnos a leer los módulos Comunicación de profesores con alumnos Eficiencia de los profesores para proporcionar retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes El nivel de preparación de los profesores para el manejo de las tutorías. | Likert 1-5 | Todos por encima de 0.7 | Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. <i>Journal of Business and Management</i> . 12(4), 65-74. |
| | | | Nivel y dificultad del contenido de la asignatura Carga de trabajo del estudiante | Likert 1-5 | 0,84 0,82 | Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university |
| | | | Los profesores investigan eficiencia / productividad Credenciales académicas de profesores Los profesores son innovadores y agentes de cambio Habilidades de comunicación: los profesores de esta universidad imparten bien los cursos. | Likert 1-6 | 0.917 (Dimensión: Aseguramiento. SERVQUAL) | Hasan, H., Ilias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. <i>International</i> |
| | | | La proporción entre teoría y práctica fue adecuada La bibliografía, documentación, etc., proporcionada fue adecuada Los métodos de enseñanza fueron apropiados El nivel al que se debatieron estos temas fue apropiado La extensión y distribución de los sujetos fueron correctas | Likert 1-7 | 0.85 (método de enseñanza) | Marzo, M., Pedraja, M., & Rivera, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. |
| | | | Todas las salas de enseñanza / conferencias tienen buenas instalaciones audiovisuales. Mis profesores utilizan bien la tecnología en su docencia Yo uso las TIC cuando realizo investigaciones y presento mi trabajo | Likert 1-7 | 0.84 (Dimensión: tecnología) | Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. <i>International Journal of Educational Management</i> , 27(2), 143-156. |
| | | | Mi curso es intelectualmente estimulante Los módulos / unidades se evalúan utilizando una variedad de métodos Mi curso implica trabajo de curso / evaluación continua Recibo comentarios detallados y útiles sobre mi trabajo Recibo comentarios detallados y útiles sobre mi trabajo | | 0.84 (Dimensión: evaluación y retroalimentación) | |
| | | | Se elaboran separatas de los diferentes cursos. Se elaboran guías para las prácticas. Los docentes aplican métodos de estudio para la comprensión de lectura. Los docentes cumplen las horas de teoría y práctica asignadas en el sílabo. El profesor muestra capacidad de comunicación hacia los estudiantes. Los docentes de la FCA emplean recursos didácticos para mejorar el nivel de calidad en la enseñanza universitaria. | Likert 1-5 | 0.98 (Dimensión: Didáctica) | Plasencia, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. |
| | | | La FCA brinda consejería y tutoría de los alumnos. La FCA realiza un seguimiento de apoyo a los alumnos. Conoce usted si los docentes de la FCA coordinan entre profesores de la misma asignatura. Los docentes de la FCA muestran receptividad a la participación del alumno en clase. | | 0.98 (Dimensión: Coordinación) | |
| | | | La FCA aplica un sistema de evaluación del avance de las actividades académicas y administrativas. Los docentes exponen, a los alumnos, las formas de evaluación que van a aplicar para sus asignaturas. La FCA evalúa el logro de los resultados académicos según las competencias de cada asignatura. | | 0.98 (Dimensión: evaluación) | |
| | | | La calidad global de enseñanza (pregunta final de refuerzo) El nivel de conocimiento de los docentes El ambiente académico El contenido de los cursos | Likert 10 puntos | Todos por encima de 0.7 | Álvarez, R., & Vernazza, E. (2017). Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la |


| Variables | | Definición conceptual de la variable (incorporar citas) | Ítems | Unidad de medida | Confiabilidad (alfpha de Cronbach) | APA |
|---------------|----------------------|---|---|------------------|---|---|
| Independiente | X2: Plan de Estudios | El plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, extracurriculares, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; Lopéz - Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013) | La calidad del material enfatizada en el curso. La idoneidad de los requisitos para su curso. Disponibilidad de información sobre la estructura del módulo Variedad de módulos optativos / módulos en áreas de especialización Claridad de los objetivos del curso | Likert 1-5 | Por encima de 0.7 | Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. Journal of |
| | | | Se ofrecen muchas actividades de ocio y entretenimiento para los estudiantes. Mi universidad cuenta con un buen servicio de asesoramiento profesional y prácticas | Likert 1-7 | 0.92 (Dimensión: Instalaciones y social. Referido a actividades extracurriculares) | Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. International Journal of Educational Management, 27(7), 142-155 |
| | | | Conoce si la FCA planifica el desarrollo de la carrera mediante un plan de estudios. Conoce si actualmente se aplica de estándares de calidad del currículo de estudios. Conoce si el perfil del docente universitario corresponde a la carrera. Posibilidad de que el alumno elija profesor. La tecnología para la calidad de la enseñanza favorece un buen ambiente de estudio. Existen áreas de estudio para los estudiantes. Los docentes orientan actividades de repaso para los exámenes. Los docentes orientan el manejo de bibliografía básica y complementaria. | Likert 1-5 | 0.928 (Dimensión: Planificación) | Plasencia, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. |

| Variables | | Definición conceptual de la variable (incorporar citas) | Ítems | Unidad de medida | Confiabilidad (alfpha de Cronbach) | APA |
|----------------|------------------------------------|--|---|------------------|------------------------------------|-----|
| Independientes | X3: La autoeficacia del estudiante | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo Durante las clases me concentro en el tema tratado y tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido Confío en mí en mis capacidades para el logros de mis objetivos académicos Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente concebidas y analizadas para aportes concretos y de calidad Me preparo para mis evaluaciones con anticipación y alto sentido de responsabilidad | | Elaboración propia | |

| Variables | | Definición conceptual de la variable (incorporar citas) | Ítems | Unidad de medida | Confiabilidad (alfpha de Cronbach) | APA |
|---------------|-------------------------------|---|--|------------------|--|--|
| Independiente | X4: Servicios administrativos | Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L., 1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018). | Disponibilidad de asesor en su universidad Conocimiento del asesor de los requisitos La utilidad de las recomendaciones por parte del asesor Interés del asesor en el progreso de los estudiantes Efectividad del asesor para guiarme en mi especialidad Capacidad del asesor para asesorar sobre problemas personales. | Likert 1-5 | Todos por encima de 0.7 | Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. Journal of Business and Management. |
| | | | Conocimiento del personal de la universidad sobre normas y procedimientos Personal universitario amable y cortés | Likert 1-6 | 0.887 (Dimensión: Garantía. SERVQUAL) | Hasan, H., Ilias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. International Business Research, 1(3), 163-175. |
| | | | Esta universidad mantiene sus registros con precisión Tiene un interés sincero en resolver el problema del estudiante Esta universidad presta sus servicios en un momento en el que promete hacerlo La administración se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes El acceso a las instalaciones informáticas se adapta a la comodidad de los estudiantes El acceso a las salas de estudio se adapta a la comodidad de los estudiantes El personal está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual El grado en que los profesores simpatizan y apoyan las necesidades de los estudiantes. Horario de apertura de las aulas de informática a los alumnos La universidad es justa e imparcial en su trato a los estudiantes individuales | | 0.874 (Dimensión: Fiabilidad. SERVQUAL) | |

| Variables | | Definición conceptual de la variable (incorporar citas) | Ítems | Unidad de medida | Confiabilidad (alpha de Cronbach) | APA |
|----------------|---------------------|--|---|------------------|--|--|
| Independientes | XS: Infraestructura | La infraestructura se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al., 1988; Salinas, 2007; Khan et al., 2011). | La disponibilidad de lugares tranquilos para estudiar en la universidad. La cantidad y disponibilidad de las instalaciones de la biblioteca. La cantidad y disponibilidad de instalaciones informáticas. La cantidad y disponibilidad de instalaciones deportivas y recreativas. Sentirse físicamente seguro en cualquier lugar del campus Ser fácil de encontrar estacionamientos dentro y cerca del campus. Apertura de los laboratorios de informática durante las horas adecuadas Cantidad y disponibilidad de salas de lectura Los lugares de las conferencias | Likert 1-5 | Todos por encima de 0.7 | Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. <i>Journal of Business and Management</i> . 12(4), 65-74. |
| | | | Servicios bibliotecarios | Likert 1-5 | 0,74 | Atthiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. <i>European Journal</i> |
| | | | Instalaciones informáticas | | 0,74 | |
| | | | Instalaciones recreativas | | 0,78 | |
| | | | Disposición de las aulas Iluminación en aulas Aspecto del edificio y el terreno Limpieza general Grado de comodidad de las aulas y salas de estudio Decoración y ambiente Aparición del personal Disponibilidad de estacionamiento | Likert 1-6 | 0.908 (Dimensión: Tangibilidad. SERVQUAL) | Hasan, H., Ilias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. <i>International</i> |
| | | | Instalaciones para el aula Recursos de la biblioteca Servicios informáticos Servicios de ayuda financiera Servicios de salud Servicios de asesoramiento Instalaciones deportivas | Likert 1-7 | 0.95 | Nasser, R. (2008). University students' knowledge of services and programs in relation to satisfaction. <i>Quality Assurance in Education</i> , 16(1), 80-97. |
| | | | Mi campus tiene una buena variedad de instalaciones, por ejemplo, un refectorio, instalaciones deportivas y de ocio. Mi universidad ofrece alojamiento para estudiantes | | 0.92 (Dimensión: Instalaciones) | Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. <i>International Journal of Educational Management</i> , 27(2), 143-156. |
| | | | La biblioteca satisface todas mis necesidades de aprendizaje Los materiales del curso satisfacen todos mis necesidades de aprendizaje La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. Siempre puedo encontrar una computadora para trabajar cuando sea necesario | Likert 1-7 | 0.86 (Dimensión: Recursos) | |


Anexo 3. Formato de validez de contenido

| | | | |
|--|---|---|--|
|  <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE POSGRADO</p> <p>Factores que promueven la satisfacción de estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú</p> | | Instrucciones. Gracias por formar parte de esta investigación. | |
| | | A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario | |
| | | a) Favor de leer detenidamente. | |
| | | b) Favor de contestar anotando en la casilla "Relevancia" de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes: 1 Irrelevante, 2 Poco Relevante, 3 Relevante y 4 Muy Relevante; tratando de evaluar el grado de importancia que tiene el ítem para explicar la definición de cada una de las variables. Solo se deberá asignar una respuesta. | |
| | | c) El cuestionario se compone de 45 ítems y le tomará alrededor de 10 minutos. Respuestas: | |
| | | 1. Irrelevante | |
| | | 2. Poco Relevante | |
| 3. Relevante | | | |
| 4. Muy Relevante | | | |
| | | d) Agradeceremos conteste todo sin excepción. | |
| Satisfacción del estudiante | | Relevancia | |
| Definición de la variable | | | |
| 11 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir en una universidad | | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). |
| 12 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad | | |
| 13 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad | | |
| 14 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares | | |
| 15 | Mi programa ofrece una buena relación calidad-precio | | |
| 16 | Me siento cómodo con el ambiente físico generado en la universidad | | |
| 17 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica | | |
| Calidad de la enseñanza | | Relevancia | |
| Definición de la variable | | | |
| 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996) |
| 19 | Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos. | | |
| 20 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | | |
| 21 | Los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados. | | |
| 22 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | | |
| 23 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | | |
| 24 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | | |

| | Plan de estudios | Relevancia | Definición de la variable |
|----|--|-------------------|---|
| 25 | Conoce usted el perfil de egreso de su carrera. | | El plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, extracurriculares, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; Lopéz -Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013) |
| 26 | Conoce las competencias que desarrollan al finalizar el plan de estudios. | | |
| 27 | El Plan de estudio asegura el desarrollo de las competencias al realizar la carrera. | | |
| 28 | Conoce usted las asignaturas de su plan de estudios (malla curricular) | | |
| 29 | El orden de las asignaturas es adecuado. | | |
| | Autoeficacia del estudiante | Relevancia | Definición de la variable |
| 30 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) |
| 31 | Durante las clases me concentro en el tema tratado y tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | | |
| 32 | Confío en mí en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | | |
| 33 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente concebidas y analizadas para aportes concretos y de calidad. | | |
| 34 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | | |
| | Servicios administrativos | Relevancia | Definición de la variable |
| 35 | El personal administrativo conoce la normatividad de la Universidad. | | Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L.,1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018). |
| 36 | El personal administrativo se preocupa por da un trato cálido al estudiante. | | |
| 37 | El personal administrativo está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual. | | |
| 38 | El personal administrativo se preocupa por resolver las solicitudes de los estudiantes oportunamente. | | |
| | Infraestructura | Relevancia | Definición de la variable |
| 39 | Me siento cómodo en las aulas de la universidad. | | La se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas,2007; Khan et al.,2011). |
| 40 | La biblioteca satisface mis necesidades de aprendizaje. | | |
| 41 | La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. | | |
| 42 | Las instalaciones informáticas son adecuadas. | | |
| 43 | Las áreas sociales del campus son adecuadas. | | |
| 44 | Las áreas recreativas del campus son adecuadas. | | |
| 45 | Me siento cómodo físicamente en cualquier lugar del campus | | |

Anexo 4. Validez de contenido de expertos.

a) Experto 1

| | | | |
|--|---|---|--|
|  <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE POSGRADO</p> <p>"Factores que promueven la satisfacción de estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú"</p> | | Instrucciones. Gracias por formar parte de esta investigación. | |
| | | A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario | |
| | | a) Favor de leer detenidamente. | |
| | | b) Favor de contestar anotando en la casilla "Relevancia" de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes: 1 Irrelevante, 2 Poco Relevante, 3 Relevante y 4 Muy Relevante; tratando de evaluar el grado de importancia que tiene el ítem para explicar la definición de cada una de las variables. Solo se deberá asignar una respuesta. | |
| | | c) El cuestionario se compone de 45 ítems y le tomará alrededor de 10 minutos. Respuestas: | |
| | | 1. Irrelevante | |
| | | 2. Poco Relevante | |
| | | 3. Relevante | |
| | | 4. Muy Relevante | |
| | | d) Agradeceremos conteste todo sin excepción. | |
| Satisfacción del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 11 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir a una universidad | 2 | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). |
| 12 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad | 3 | |
| 13 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad | 2 | |
| 14 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares | 1 | |
| 15 | Mi programa ofrece una buena relación calidad de la enseñanza-precio | 1 | |
| 16 | Me siento cómodo con la infraestructura de la universidad | 3 | |
| 17 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica | 2 | |
| Calidad de la enseñanza | | Relevancia | Definición de la variable |
| 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | 3 | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1998) |
| 19 | Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos. | 4 | |
| 20 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | 2 | |
| 21 | Los profesores de esta universidad tienen una comunicación asertiva con los estudiantes. | 2 | |
| 22 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | 4 | |
| 23 | La proporción entre la teoría y la práctica aplicada por los profesores, es adecuada. | 3 | |
| 24 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | 3 | |
| 25 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | 3 | |
| 26 | En general, los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados. | 3 | |

| Plan de estudios | | Relevancia | Definición de la variable |
|-----------------------------|---|------------|--|
| 26 | Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | 2 | El plan de estudios es la planificación de la |
| Autoeficacia del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 46 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | 3 | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) |
| 47 | Durante las clases me concentro en el tema tratado. | 3 | |
| 48 | Durante las clases tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | 3 | |
| 49 | Confío en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | 3 | |
| 50 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas concretas previamente concebidas. | 2 | |
| 51 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente analizadas para aportes de calidad. | 4 | |
| 52 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | 4 | |
| 53 | Evito procrastinar (*) para ser efectivo en mi etapa académica. | 3 | |

(*) procrastinar es posponer deliberadamente tareas importantes pendientes, a pesar de tener la oportunidad de llevarlas a cabo.

DATOS DEL JUEZ EXPERTO

| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
|-----------------------|---|
| Dr. PEDRO RAMOS MATTA | Universidad San Martín de Porres Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. |

OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación

| |
|---|
| ✳ |
| |
| |



FIRMA EXPERTO

DNI: 25774321

FECHA: 28 de setiembre 2021

FICHA DE INFORME DE OPINION EXPERTOS

I. DATOS DEL INFORMANTE

| | |
|-------------------------------|--|
| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
| Dr. RAMOS MATTA, PEDRO JAVIER | Universidad San Martín de Porres -Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. |

II. DEL INSTRUMENTO

| | |
|--|------------------------------|
| Nombre del instrumento | Autor del instrumento |
| Entrevista <input type="checkbox"/> | Mariela Mauricio salas |
| Encuesta <input checked="" type="checkbox"/> | |


III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|-----------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| CLARIDAD | Las preguntas están formuladas en un lenguaje apropiado | | x | | | |
| OBJETIVIDAD | Las preguntas están expresadas en conductas observables | | | x | | |
| ACTUALIDAD | Adecuado el tema a los nuevos escenarios. | | x | | | |
| ORGANIZACION | La estructura es adecuada, existe una organización lógica | | | x | | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | x | | | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del entorno | x | | | | |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos de la investigación | | | | x | |
| COHERENCIA | Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores | | x | | | |
| METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | x | | |
| PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el objetivo de la investigación | | x | | | |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación




FIRMA EXPERTO

DNI: 25774321

FECHA: 28 de setiembre

b) Experto 2

| | | | |
|--|---|---|--|
|  <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE POSGRADO</p> <p>"Factores que promueven la satisfacción de estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú"</p> | | Instrucciones. Gracias por formar parte de esta investigación. | |
| | | A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario | |
| | | a) Favor de leer detenidamente. | |
| | | b) Favor de contestar anotando en la casilla "Relevancia" de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes: 1 Irrelevante, 2 Poco Relevante, 3 Relevante y 4 Muy Relevante; tratando de evaluar el grado de importancia que tiene el ítem para explicar la definición de cada una de las variables. Solo se deberá asignar una respuesta. | |
| | | c) El cuestionario se compone de 45 ítems y le tomará alrededor de 10 minutos. Respuestas: | |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Irrelevante 2. Poco Relevante 3. Relevante 4. Muy Relevante | |
| d) Agradeceremos conteste todo sin excepción. | | | |
| Satisfacción del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 11 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir a una universidad | 4 | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). |
| 12 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad | 4 | |
| 13 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad | 4 | |
| 14 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares | 4 | |
| 15 | Mi programa ofrece una buena relación calidad de la enseñanza-precio | 4 | |
| 16 | Me siento cómodo con la infraestructura de la universidad | 3 | |
| 17 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica | 4 | |
| Calidad de la enseñanza | | Relevancia | Definición de la variable |
| 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | 4 | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996) |
| 19 | Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos. | 4 | |
| 20 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | 4 | |
| 21 | Los profesores de esta universidad tienen una comunicación asertiva con los estudiantes. | 4 | |
| 22 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | 4 | |
| 23 | La proporción entre la teoría y la práctica aplicada por los profesores, es adecuada. | 4 | |
| 24 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | 4 | |
| 25 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | 4 | |
| 26 | En general, los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados. | 4 | |

| Plan de estudios | | Relevancia | Definición de la variable |
|-----------------------------|--|------------|--|
| 26 | Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | 4 | El plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, extracurriculares, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; López -Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013) |
| 27 | Conozco las asignaturas de mi plan de estudios (malla curricular) | 4 | |
| 28 | Considero que el orden de las asignaturas es adecuado. | 4 | |
| 29 | El orden de las asignaturas lo considero adecuado. | 4 | |
| 30 | Conozco las competencias que desarrollo al finalizar el plan de estudios (malla curricular). | 4 | |
| 31 | El Plan de estudio (malla curricular), asegura el desarrollo de mis competencias al realizar la carrera. | 4 | |
| 32 | Considero que mi plan de estudios es acorde al mercado laboral. | 4 | |
| Servicios administrativos | | Relevancia | Definición de la variable |
| 33 | El personal administrativo conoce la normatividad de la Universidad. | 3 | Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L.,1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018). |
| 34 | El personal administrativo está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual. | 4 | |
| 35 | El personal administrativo se preocupa por resolver las solicitudes de los estudiantes oportunamente. | 4 | |
| 36 | La orientación brindada por el personal administrativo es útil. | 4 | |
| 37 | El personal administrativo apoya con empatía las necesidades de los estudiantes. | 4 | |
| 38 | El personal administrativo es imparcial en el trato a los estudiantes. | 4 | |
| 39 | Estoy satisfecho con la atención eficaz brindada por el personal administrativo. | 4 | |
| Infraestructura | | Relevancia | Definición de la variable |
| 40 | Me siento cómodo en las aulas de la universidad. | 4 | Se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas,2007; Khan et al.,2011). |
| 41 | La biblioteca satisface mis necesidades de aprendizaje. | 4 | |
| 42 | La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. | 4 | |
| 43 | Las instalaciones informáticas son adecuadas. | 4 | |
| 44 | Las áreas sociales del campus son adecuadas. | 4 | |
| 45 | Las áreas recreativas del campus son adecuadas. | 4 | |
| 46 | Me siento cómodo físicamente en cualquier lugar del campus | 4 | |
| Autoeficacia del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 46 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | 4 | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) |
| 47 | Durante las clases me concentro en el tema tratado. | 4 | |
| 48 | Durante las clases tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | 4 | |
| 49 | Confío en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | 4 | |
| 50 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas concretas previamente concebidas. | 4 | |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 51 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente analizadas para aportes de calidad. | 4 | |
| 52 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | 4 | |
| 53 | Evito procrastinar ^(*) para ser efectivo en mi etapa académica. | 4 | |

(*) procrastinar es posponer deliberadamente tareas importantes pendientes, a pesar de tener la oportunidad de llevarlas a cabo.

DATOS DEL JUEZ EXPERTO

| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
|---------------------------------|---|
| Dra. BACA NEGLIA AMÉRICA SILVIA | Universidad San Martín de Porres Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. |

OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación

| |
|---|
| ✳ |
| |
| |



FIRMA EXPERTO

DNI: 2555983

FECHA: 11 de octubre 2021

FICHA DE INFORME DE OPINION EXPERTOS

I. DATOS DEL INFORMANTE

| | |
|---------------------------------|--|
| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
| Dra. BACA NEGLIA AMÉRICA SILVIA | Universidad San Martín de Porres FCCAAVRRHH |

II. DEL INSTRUMENTO

| | |
|--|------------------------|
| Nombre del instrumento | Autor del instrumento |
| Entrevista <input type="checkbox"/> | Mariela Mauricio salas |
| Encuesta <input checked="" type="checkbox"/> | |

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Exoelente |
|-----------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| CLARIDAD | Las preguntas están formuladas en un lenguaje apropiado | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las preguntas están expresadas en conductas observables | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado el tema a los nuevos escenarios. | | | | | X |
| ORGANIZACION | La estructura es adecuada, existe una organización lógica | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del entorno | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del entorno empresarial textil. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos de la investigación | | | | | X |
| COHERENCIA | Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores | | | | | X |
| METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el objetivo de la investigación | | | | | X |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación


FIRMA EXPERTO

DNI: 25555983



FECHA:

c) Experto 3

| | | | |
|--|--|---|--|
|  <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE POSGRADO</p> <p>"Factores que promueven la satisfacción de estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú"</p> | | Instrucciones. Gracias por formar parte de esta investigación. | |
| | | A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario | |
| | | a) Favor de leer detenidamente. | |
| | | b) Favor de contestar anotando en la casilla "Relevancia" de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes: 1 Irrelevante, 2 Poco Relevante, 3 Relevante y 4 Muy Relevante; tratando de evaluar el grado de importancia que tiene el ítem para explicar la definición de cada una de las variables. Solo se deberá asignar una respuesta. | |
| | | c) El cuestionario se compone de 45 ítems y le tomará alrededor de 10 minutos. Respuestas: | |
| | | 1. Irrelevante 2. Poco Relevante 3. Relevante 4. Muy Relevante | |
| | | d) Agradeceremos conteste todo sin excepción. | |
| Satisfacción del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 11 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir a una universidad | 1 (11 y 12, una de ellas.) | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). |
| 12 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad | 4 | |
| 13 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad | 4 | |
| 14 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares | 4 | |
| 15 | Mi programa ofrece una buena relación calidad-precio | 2 | |
| 16 | Me siento cómodo con el ambiente físico generado en la universidad | 3 Modificar pregunta | |
| 17 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica | 3 | |

| | Calidad de la enseñanza | Relevancia | Definición de la variable |
|----|---|-----------------------------|--|
| 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | 4 | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996) |
| 19 | Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos. | 4 | |
| 20 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | 4 | |
| 21 | Los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados | Mide lo mismo que la las 19 | |
| 22 | La proporción entre la teoría y la práctica aplicada por los profesores, es adecuada. | 2 | |
| 23 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | 4 | |
| 24 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | 2 | |
| 25 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | Mide lo mismo que la 21 | |

| | Plan de estudios (mejor usar <u>curriculum</u>) | Relevancia | Definición de la variable |
|----|--|----------------------|--|
| 26 | Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | 3 modificar pregunta | El plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, extracurriculares, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; Lopéz -Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013) |
| 27 | Conozco las asignaturas de mi plan de estudios (malla curricular) | 3 modificar pregunta | |
| 28 | El orden de las asignaturas lo considero adecuado. | 2 | |
| 29 | Conozco las competencias que desarrollo al finalizar el plan de estudios (malla curricular). | Idem a la 26 | |
| 30 | El Plan de estudio (malla curricular), asegura el desarrollo de mis competencias al realizar la carrera. | 4 | |

| | Servicios administrativos | Relevancia | Definición de la variable |
|----|---|---------------------------|--|
| 31 | El personal administrativo conoce la normatividad de la Universidad. | 2 modificar pregunta | Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L.,1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018). |
| 32 | El personal administrativo se preocupa por dar un trato cálido al estudiante. | 4 | |
| 33 | El personal administrativo está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual. | 2 | |
| 34 | El personal administrativo se preocupa por resolver las solicitudes de los estudiantes oportunamente. | 4 | |
| 35 | La orientación brindada por el personal administrativo es útil. | 2 | |
| 36 | El personal administrativo apoya con empatía las necesidades de los estudiantes. | 3 | |
| 37 | El personal administrativo es justo en el trato a los estudiantes. | 2 | |
| 38 | El personal administrativo e imparcial en el trato a los estudiantes. | 2 mide lo mismo que la 37 | |

| Infraestructura | | Relevancia | Definición de la variable |
|-----------------------------|--|--------------|--|
| 39 | Me siento cómodo en las aulas de la universidad. | 3 | Se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas,2007; Khan et al.,2011). |
| 40 | La biblioteca satisface mis necesidades de aprendizaje. | 4 | |
| 41 | La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. | 4 | |
| 42 | Las instalaciones informáticas son adecuadas. | 4 | |
| 43 | Las áreas sociales del campus son adecuadas. | 4 | |
| 44 | Las áreas recreativas del campus son adecuadas. | 3 | |
| 45 | Me siento cómodo físicamente en cualquier lugar del campus | 3 | |
| Autoeficacia del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 46 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | 4 | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) |
| 47 | Durante las clases me concentro en el tema tratado. | 4 | |
| 48 | Durante las clases tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | 2 | |
| 49 | Confío en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | 3 | |
| 50 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas concretas previamente concebidas. | 3 | |
| 51 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente analizadas para aportes de calidad. | Idem a la 50 | |
| 52 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | 4 | |
| 53 | Evito procrastinar (*) para ser efectivo en mi etapa académica. | 4 | |

(*) procrastinar es posponer deliberadamente tareas importantes pendientes, a pesar de tener la oportunidad de llevarlas a cabo.

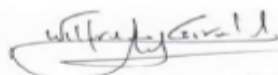
DATOS DEL JUEZ EXPERTO

| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
|----------------------------|---|
| Dr. Wilfredo Giraldo Mejía | Universidad San Martín de Porres Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. |

OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación

| |
|---|
| ✳ |
| |
| |



FIRMA EXPERTO

DNI: 09249371

FECHA: 27 de setiembre 2021

FICHA DE INFORME DE OPINION EXPERTOS

I. DATOS DEL INFORMANTE

| | |
|----------------------------|--|
| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
| Dr. Wilfredo Giraldo Mejía | Universidad San Martín de Porres -Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. |

II. DEL INSTRUMENTO

| | |
|--|------------------------------|
| Nombre del instrumento | Autor del instrumento |
| Entrevista <input type="checkbox"/> | Martela Maurilio Galas |
| Encuesta <input checked="" type="checkbox"/> | |

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Buena | Muy buena | Excelente |
|-----------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| CLARIDAD | Las preguntas están formuladas en un lenguaje apropiado | | | | * | |
| OBJETIVIDAD | Las preguntas están expresadas en conductas observables | | | | | * |
| ACTUALIDAD | Adecuado al tema a los nuevos escenarios. | | | * | | |
| ORGANIZACIÓN | La estructura es adecuada, existe una organización lógica | | | | * | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | * | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del entorno universitario. | | | * | | |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos técnicos científicos de la investigación | | | | * | |
| COHERENCIA | Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores | | | | * | |
| METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | * | |
| PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el objetivo de la investigación | | | | * | |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación




FIRMA EXPERTO

DNI: 09249371

FECHA: 28 de setiembre

d) Experto 4

|  <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE POSGRADO</p> <p>"Factores que promueven la satisfacción de estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas en Lima Metropolitana, Perú"</p> | | Instrucciones. Gracias por formar parte de esta investigación. | |
|--|--|---|--|
| | | A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario | |
| | | a) Favor de leer detenidamente. | |
| | | b) Favor de contestar anotando en la casilla "Relevancia" de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes: 1 Irrelevante, 2 Poco Relevante, 3 Relevante y 4 Muy Relevante; tratando de evaluar el grado de importancia que tiene el ítem para explicar la definición de cada una de las variables. Solo se deberá asignar una respuesta. | |
| | | c) El cuestionario se compone de 45 ítems y le tomará alrededor de 10 minutos. Respuestas: | |
| | | 1. Irrelevante | |
| | | 2. Poco Relevante | |
| 3. Relevante | | | |
| 4. Muy Relevante | | | |
| d) Agradeceremos conteste todo sin excepción. | | | |
| Satisfacción del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
| 1 | Estoy satisfecho con mi decisión de asistir a una universidad | 3 | La satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011). |
| 1 | Estoy satisfecho de haberme matriculado en esta universidad | 3 | |
| 1 | Definitivamente volvería a escoger esta Universidad | 4 | |
| 1 | Recomendaría mi universidad a mis amigos y familiares | 4 | |
| 1 | Mi programa ofrece una buena relación calidad de la enseñanza-precio | 3 | |
| 1 | Me siento cómodo con la infraestructura de la universidad | 3 | |
| 1 | En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica | 4 | |

| Calidad de la enseñanza | | Relevancia | Definición de la variable |
|-------------------------|---|------------|--|
| 18 | Los profesores están calificados para los cursos que tienen asignados. | 4 | La calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, silabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996) |
| 19 | Los profesores de esta universidad imparten adecuadamente los cursos. | 4 | |
| 20 | Los profesores cumplen con el tiempo asignado a los cursos que imparten. | 4 | |
| 21 | Los profesores de esta universidad tienen una comunicación asertiva con los estudiantes. | 3 | |
| 22 | Los profesores proporcionan retroalimentación efectiva sobre el desempeño de los estudiantes. | 4 | |
| 23 | La proporción entre la teoría y la práctica aplicada por los profesores, es adecuada. | 4 | |
| 24 | Mis profesores utilizan bien la tecnología en su cátedra. | 3 | |
| 25 | Los profesores emplean recursos didácticos en la impartición de su cátedra. | 4 | |
| 26 | En general, los métodos de enseñanza que utilizan los profesores son adecuados. | 4 | |

| Plan de estudios | | Relevancia | Definición de la variable |
|------------------|--|------------|--|
| 27 | Conozco el perfil de egreso de mi carrera. | 4 | El plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, extracurriculares, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; López -Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013) |
| 28 | Conozco las asignaturas de mi plan de estudios (malla curricular) | 4 | |
| 29 | Considero que el orden de las asignaturas es adecuado. | 4 | |
| 30 | Conozco las competencias que desarrollo al finalizar el plan de estudios (malla curricular). | 3 | |
| 31 | El Plan de estudio (malla curricular), asegura el desarrollo de mis competencias al realizar la carrera. | 4 | |
| 32 | Considero que mi plan de estudios es adecuado para el mercado laboral. | 3 | |

| Servicios administrativos | | Relevancia | Definición de la variable | |
|---------------------------|---|-----------------------------|--|--|
| 34 | El personal administrativo conoce la normatividad de la Universidad. | 4 | Los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L.,1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018). | |
| 35 | El personal administrativo se preocupa por da un trato cálido al estudiante. | 1 (mide lo mismo que la 36) | | |
| 36 | El personal administrativo está dispuesto a brindar a los estudiantes atención individual. | 4 | | |
| 37 | El personal administrativo se preocupa por resolver las solicitudes de los estudiantes oportunamente. | 4 | | |
| 38 | La orientación brindada por el personal administrativo es útil. | 4 | | |
| 39 | El personal administrativo apoya con empatía las necesidades de los estudiantes. | 3 | | |
| 40 | El personal administrativo es imparcial en el trato a los estudiantes. | 3 | | |
| 41 | Estoy satisfecho con la atención eficaz brindada por el personal administrativo. | 4 | | |
| Infraestructura | | Relevancia | | Definición de la variable |
| 42 | Me siento cómodo en las aulas de la universidad. | 4 | | Se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas,2007; Khan et al.,2011). |
| 43 | La biblioteca satisface mis necesidades de aprendizaje. | 3 | | |
| 44 | La tecnología se utiliza para proporcionar recursos de aprendizaje fuera de las lecciones. | 3 | | |
| 45 | Las instalaciones informáticas son adecuadas. | 4 | | |
| 46 | Las áreas sociales del campus son adecuadas. | 3 | | |
| 47 | Las áreas recreativas del campus son adecuadas. | 4 | | |
| 48 | Me siento cómodo físicamente en cualquier lugar del campus | 4 | | |

| Autoeficacia del estudiante | | Relevancia | Definición de la variable |
|-----------------------------|---|------------|--|
| 4 9 | Me organizo para desarrollar mis tareas a tiempo. | 4 | La autoeficacia del estudiante es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus |
| 5 0 | Durante las clases me concentro en el tema tratado. | 4 | |

| | | | |
|--------|---|---|---|
| 5 1 | Durante las clases tomo los apuntes necesarios para reforzar lo aprendido. | 4 | propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977) |
| 5 2 | Confío en mis capacidades para el logro de mis objetivos académicos. | 3 | |
| 5 3 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas concretas previamente concebidas. | 3 | |
| 5 4 | Asisto a los trabajos en equipo con ideas previamente analizadas para aportes de calidad. | 4 | |
| 5 5 | Me preparo para mis evaluaciones con anticipación. | 4 | |
| 5 6 | Evito procrastinar ¹ para ser efectivo en mi etapa académica. | 4 | |

¹procrastinar es posponer deliberadamente tareas importantes pendientes, a pesar de tener la oportunidad de llevarlas a cabo.

DATOS DEL JUEZ EXPERTO

| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
|---------------------------|------------------------------------|
| Dr. Patricio Galindo Mora | Universidad Autónoma de Nuevo León |

OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación

| |
|----|
| 32 |
| |
| |

FIRMA EXPERTO

DNI:

FECHA:

FICHA DE INFORME DE OPINION EXPERTOS

I. DATOS DEL INFORMANTE

| | |
|----------------------|------------------------------------|
| Apellidos y nombres | Institución donde labora |
| Dr. Patricio Galindo | Universidad Autónoma de Nuevo León |

II. DEL INSTRUMENTO

| | |
|--|------------------------|
| Nombre del instrumento | Autor del instrumento |
| Entrevista <input type="checkbox"/> | Mariela Mauricio salas |
| Encuesta <input checked="" type="checkbox"/> | |

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Buena | Muy buena | Excelente |
|-----------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| CLARIDAD | Las preguntas están formuladas en un lenguaje apropiado | | | | ✓ | |
| OBJETIVIDAD | Las preguntas están expresadas en conductas observables | | | | ✓ | |
| ACTUALIDAD | Adecuado el tema a los nuevos escenarios. | | | ✓ | | |
| ORGANIZACIÓN | La estructura es adecuada, existe una organización lógica | | | ✓ | | |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad | | | | ✓ | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del entorno universitario. | | | ✓ | | |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos técnicos científicos de la investigación | | | | | ✓ |
| COHERENCIA | Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores | | | | ✓ | |
| METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | ✓ | |
| PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el objetivo de la investigación | | | | ✓ | |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. OPINION DE APLICABILIDAD

1. El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
2. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado
3. No procede su aplicación

FIRMA EXPERTO

DNI: