

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
EDUCATIVA**



**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA
PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

TESIS

Presentado por:

Bach. Patricia Prado Flores

ORCID: 0000-0003-4543-258X

Asesor:

MSc. Luis Alfredo Fernández Vizcarra

ORCID: 0000-0001-5818-4461

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

TACNA – PERÚ

2021

PÁGINA DEL JURADO
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

Tesis

“Factores que influyen en la Satisfacción Académica percibida por los estudiantes de la Escuela Privada de Tacna, 2020”

Presentada por:

Bach: Patricia Prado Flores

Tesis sustentada y aprobada el 14 de diciembre de 2021; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Dr. Pedro Ronald Cárdenas Rueda

SECRETARIO: Dra. Mariela Irene Bobadilla Quispe

VOCAL: Mag. Juan Carlos Romaina Flores

ASESOR: MSc. Luis Alfredo Fernández Vizcarra

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Patricia Prado Flores en calidad de egresada de la Maestría de Docencia Universitaria y Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado(a) con DNI N° 10260993.

Soy autor (a) de la tesis titulada:

Factores que influyen en la Satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

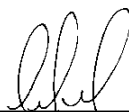
Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 18 _____ % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 14 de Diciembre del 2021



PATRICIA PRADO FLORES

DNI N°: 10260993

DEDICATORIA

A la Virgen María

Por ser mi guía, fortaleza y nunca abandonarme

A mis Hijos

*Rodrigo Alejandro y Patricio Gerardo, Gil
Prado Por ser la fuente de Esperanza y Fe
en mi vida*

A mis Docentes de la Escuela de Postgrado de UPT

*A la Doctora Milagros Huamán Castro y a la
Doctora Rafaela Huertas Camones por su apoyo
incondicional en el desarrollo de mi tesis.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Magister Luis Alfredo Fernández Vizcarra; Coordinador de la Unidad de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, por su asesoramiento continuo en la investigación realizada.

Patricia

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE APÉNDICES	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15
1.CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. Interrogante Principal	19
1.2.2. Interrogantes secundarias.	19
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
2.CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2 BASES TEÓRICAS	24
2.2.1 Factores internos y externos	24
2.2.1.1 Factores Internos	24
2.2.1.2 Factores Externos	25

2.2.2	Satisfacción Académica:	29
2.2.3	Satisfacción del Estudiante	31
2.2.4	Calidad de Servicio	34
2.2.5	Calidad de servicio en educación superior universitaria	34
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	35
3.	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	37
3.1	HIPÓTESIS	37
3.1.1	Hipótesis General	37
3.1.2	Hipótesis específicas	37
3.2	VARIABLES	38
3.2.1	Identificación de la Variable Independiente	38
3.2.1.1	Factores internos	38
3.2.1.1.1	Indicadores	38
3.2.1.2	Factores Externos	39
3.2.1.2.1	Indicadores	39
3.2.1.3	Escala para la medición de la variable.	39
3.2.2	Identificación de la Variable Dependiente Satisfacción Académica	39
3.2.2.1	Indicador	39
3.2.2.2	Escala para la medición de la variable	39
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	41
3.5	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA.	42
3.6.1	Unidad de estudio	42
3.6.2	Población	42
3.6.3	Muestra	42
3.7	PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	44
3.7.1	Procedimiento	44

3.7.2	Técnicas	44
3.7.3	Instrumentos	45
4.	CAPÍTULO IV: RESULTADOS	48
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	48
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	48
4.3	RESULTADOS	49
4.3.1	Confiability del instrumento - Muestra de estudio	49
4.3.2	Verificación de normalidad de los datos de la muestra	50
4.3.3	Factores de calidad de servicios	52
4.3.4	Características Demográficas	54
4.3.5	Índice de satisfacción según dimensiones teóricas.	55
4.3.5.1	Calidad de servicios descrita por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020	55
4.3.5.2	Calidad de servicios percibida según sexo por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna,2020.	56
4.3.5.3	Calidad de servicios percibida según grupo de edad por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020	56
4.3.5.4	Calidad de servicios percibida según programa por los estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.	57
4.3.5.5	ITEMS de satisfacción con puntajes menores según los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.	57
4.3.5.6	ITEMS de satisfacción con puntajes mayores según los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020	58
4.3.5.7	ITEMS de Satisfacción en base a características sociodemográficas de los estudiantes de la Escuela de Postgradode la Universidad Privada de Tacna, 2020.	59
4.3.6	Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgradode la Universidad Privada de Tacna, 2020	61

4.3.7	Prueba estadística	61
4.4	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)	62
4.4.1	Hipótesis general	62
4.4.2	Primera hipótesis específica	65
4.4.3	Segunda hipótesis específica	67
5.	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1	CONCLUSIONES	71
5.2	RECOMENDACIONES	72
	REFERENCIAS	73
	APÉNDICES	79
	Apéndice 1. Matriz de Consistencia del Informe final de tesis	80
	Apéndice 2. Instrumentos utilizados	81
	Apéndice 3. Formato de validación del Instrumento	92
	Apéndice 4. Formatos de validación por Jueces expertos	93
	Apéndice 5. Matriz de Datos	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de operacionalización de variables	40
Tabla 2. Tabla de normas	47
Tabla 3. Confiabilidad por factores de la satisfacción percibida	50
Tabla 4. Pruebas de normalidad en los factores de la satisfacción percibida	51
Tabla 5. Factores de la calidad de servicios percibida	52
Tabla 6. Características sociodemográficas de los estudiantes	54
Tabla 7. Calidad de servicios descrita por los estudiantes	55
Tabla 8. Calidad de servicios percibida por sexo	56
Tabla 9. Calidad de servicios percibida por edad	56
Tabla 10. Calidad de servicios percibida por programa	57
Tabla 11. ITEMS de satisfacción de puntajes menores	58
Tabla 12. ITEMS de satisfacción con puntajes mayores	59
Tabla 13. ITEMS de satisfacción en base a características sociodemográficas	60
Tabla 14. Estimaciones de parámetro de la hipótesis general Estimaciones de parámetro	63
Tabla 15. Correlaciones de la primera hipótesis específica	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de la calidad de servicios percibida por los estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna, 2020	53
Figura 2. Nivel de satisfacción total de los estudiantes	61

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de Consistencia del Informe final de tesis	80
Apéndice 2. Instrumentos utilizados	81
Apéndice 3. Formato de validación del Instrumento	92
Apéndice 4. Formatos de validación por Jueces expertos	93
Apéndice 5. Matriz de Datos.....	99

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de los factores que influyeron en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, tanto en los Programas de Maestría y Doctorado en el semestre 2020 II. El tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación fue transversal y el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional. La investigación se llevó a cabo de manera virtual con los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna. La población fueron estudiantes de diversos programas de Maestría y Doctorado. El tamaño de la muestra fue de 116 estudiantes encuestados. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, con una escala tipo Likert de 5 puntos, creada por Parasuraman y Servqual además adaptada por la autora de la investigación bajo la validación de 6 jueces expertos, según características de pertinencia. En cuanto a los resultados el 87% se encontraron satisfechos y un 13% consideraron el servicio moderadamente satisfechos. Se concluyó que, según el modelo de regresión ordinal, los factores determinantes que influyeron en la calidad de servicios académicos fueron: el dominio pedagógico del docente ($-p=0,003$) y los programas, convenios y pasantías internacionales ($-p=0,000$), a un margen de error del 5%.

Palabras claves: calidad de servicio, factores internos, factores externos, satisfacción académica, Postgrado.

Abstract

The general objective of the present research was to determine the incidence of the factors that influenced the academic satisfaction perceived by the students of the Graduate School of the Private University of Tacna, both in the Master and Doctorate Programs in the 2020 semester II. The type of research was basic with a quantitative approach. The research design was cross-sectional and the research level was descriptive and correlational. The research was carried out virtually with the Graduate School of the Private University of Tacna. The population was students of various Master and Doctorate programs. The sample size was 116 students surveyed. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, with a 5-point Likert-type scale, created by Parasuraman and Servqual also adapted by the author of the research under the validation of 6 expert judges, according to characteristics of relevance. Regarding the results, 87% were satisfied and 13% considered the service moderately satisfied. It was concluded that according to the ordinal regression model, the determining factors that influenced the quality of academic service were: the pedagogical domain of the teacher ($p=0.003$) and international programs, agreements and internships ($p=0.000$), with a margin of error of 5%.

Keywords: academic satisfaction, external factors, internal factors, Postgraduate, quality of service.

Introducción

El fenómeno actual de la globalización ha impuesto a la educación superior un gran reto debido a la presencia de la tecnología de la información, siendo el rol protagónico del docente el formar futuros estudiantes con la capacidad de generar producción intelectual, crítica, reflexiva y analítica.

La presente investigación es importante porque contrasta contenidos de la Maestría de Docencia Universitaria y Gestión Educativa en el abordaje y tratamiento de un problema que afecta a las instituciones educativas de nuestro medio, tanto de nivel superior como en otros niveles formativo. Asimismo, busca determinar la incidencia tanto de los factores internos y externos en la satisfacción académica de los estudiantes de la Maestría y Doctorado en el semestre 2020 II.

Para efectos de presentar los resultados del estudio, el informe se ha dividido el contenido en cinco capítulos, que en general describen lo siguiente:

Capítulo I: El problema. Este capítulo contiene el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicos, la justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. Está compuesto por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones conceptuales relacionadas con la investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico. Posee el planteamiento de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables. El tipo, diseño y nivel de la investigación. La población y la muestra calculada. El procedimiento de recolección de información, las técnicas e instrumentos y los criterios de inclusión y exclusión.

Capítulo IV: Resultados. En este capítulo se presentan todos los resultados obtenidos como producto de la investigación, también incluye la comprobación de hipótesis.

Finalmente, conclusiones, recomendaciones, referencia y apéndice. Este capítulo final da a conocer las conclusiones a las que llegó la investigación al igual que las recomendaciones realizadas para mejorar o mantener un nivel aceptable de calidad servicio y nivel de satisfacción del usuario; así como las referencias

bibliográficas investigadas y los apéndices que contienen elementos para su fundamentación, los que aclaran los resultados de la investigación. Se presenta el estudio para su evaluación correspondiente.

1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los factores que influyen en la calidad de la educación pueden ser similares o diferentes; el poder determinarlos y analizarlos son la base para poder mejorarlos, debido a los distintos impactos que generan copiar en los procesos educativos pueden ser clasificados en dos tipos, internos y externos; la relación intrínseca de ambos generará una educación de calidad. Es preciso señalar que los factores internos pueden ser reclasificados, al igual que los factores externos que algunos los clasifican en tres capas como factor escuela, factor familia y factor sociedad (Yao, 2016).

Por otro lado, hablar de la satisfacción del estudiante universitario implica observar diferentes aspectos que interactúan dentro de las instituciones educativas, nos referimos a la deserción estudiantil que es un fenómeno social y educativo, factor determinante en mayor o menor grado por la insatisfacción. Por ende, se sobreentiende que al existir satisfacción hay fidelización y ausencia de deserción estudiantil, sobre lo cual se han realizado diversos estudios que intentan responder y determinar qué factores que influyen el estudiante para que deje de asistir o formar parte de una institución educativa. (Velázquez Narváez & González Medina, 2017).

Actualmente, en las instituciones de educación superior se están priorizando los temas de calidad con el fin de cumplir las normas y alcanzar el licenciamiento. Por lo tanto, se somete a debate el concepto mismo de "calidad". El estudiante sabe que la actividad profesional es altamente competitiva, y por ende para mejorar su calidad debe de realizar estudios de formación continua en instituciones que cumplan expectativas de excelencia. Por consiguiente, los

estudiantes se sienten satisfechos cuando se les otorga un servicio de calidad que sirva para su mejora académica profesional. El punto de vista de los estudiantes es importante, sobre todo en los factores que determinan la satisfacción en el proceso de enseñanza- aprendizaje, así como los diversos servicios que ofrecen las universidades (Periáñez Cristóbal et al., 1999).

En este trabajo analizaremos los factores que determinan la satisfacción académica del estudiante tanto con la labor del docente, el diseño curricular asociado con la institución y su gestión educativa; así como la calidad de servicio que determine su permanencia.

Para mejorar la satisfacción del estudiante es importante guiarnos de la percepción, estilo de vida y personalidad; características que forman parte de los factores culturales, sociológicos y psicológicos que las instituciones deben otorgar. El objetivo final deberá ser la fidelización del estudiante a la institución. Lograr la satisfacción deseada será posible a través de un trabajo en conjunto.

No podemos negar una relación muy cercana entre la satisfacción del estudiante y la gestión educativa institucional. La satisfacción es el resultado de una óptima gestión basada en el cumplimiento de varias etapas como la planeación, la organización, dirección y control. Por tal motivo es importante medir la satisfacción del estudiante y el buen desempeño en la gestión educativa.

El presente trabajo busca, a través de la recopilación de la información obtenida mediante las encuestas, conocer qué factores influyen en el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna para poder realizar las mejoras pertinentes y lograr la fidelización de los estudiantes, generando cambios positivos deseados al interior de la institución educativa

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante Principal

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, en el año 2020?

1.2.2. Interrogantes secundarias.

¿La calidad del servicio proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, incide significativamente en la satisfacción percibida por los estudiantes en el año 2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes respecto a los servicios que recibe en la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna en el año 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación contrasta contenidos encontrados en la Maestría de Docencia Universitaria y Gestión Educativa con el abordaje y tratamiento de una realidad que influye a las instituciones educativas de nuestro medio, tanto de nivel superior como en otros niveles formativos.

En lo teórico se sistematizan diferentes propuestas teóricas, así como información relevante sobre el tema, lo cual puede servir a otros estudios similares. Asimismo, las informaciones procesadas de nuestros resultados generarán evidencias de actualidad sobre un aspecto de la problemática educativa local, regional y nacional.

En lo metodológico podemos señalar que este estudio va a poner en práctica la metodología descriptiva explicativa para abordar la variable satisfacción académica del estudiante y del mismo modo utilizaremos

instrumentos que nos permitan identificar de modo específico los indicadores de los factores intervinientes en la variable de trabajo, dotándole de datos actualizados de validez y confiabilidad.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar qué factores influyen significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, en el año 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Evaluar si la calidad del servicio proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, incide significativamente en la satisfacción percibida por los estudiantes, en el año 2020.

Determinar el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes respecto a los servicios que recibe en la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, en el año 2020.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

(Álvarez Botello et al., 2015), en el estudio realizado en la Institución de Educación del Valle de Toluca, plantearon como objetivo: medir la satisfacción de los estudiantes usando como metodología el nivel relacional. La población encuestada fue un total de 437 estudiantes de nivel superior inscritos en instituciones privadas y públicas del Valle de Toluca. Las conclusiones fueron que los estudiantes perciben calidad positiva en la actitud de parte del docente en aula, la capacitación y el conocimiento del mismo, sin embargo, deberán promoverse proyectos para la mejoría de los servicios administrativos, instalaciones deportivas y sanitarias en el tema de infraestructura.

Álvarez Botello et al. (2013) indicaron en el estudio realizado en la Universidad Autónoma Indígena de México en referencia a la satisfacción de la gestión educativa, mencionándonos que está compuesta por cuatro dimensiones que son la administrativa, comunitaria, organizacional y pedagógica. Dicho estudio fue descriptivo realizado en base a un cuestionario realizado a 25 trabajadores obteniendo como resultado que el 75% de ellos percibieron lo importante que es la gestión educativa en las actividades de la institución.

Ramírez (2017) valoró, en su investigación, factores individuales y de contexto que inciden en la deserción universitaria de los estudiantes del Programa Becas 18. Se planteó el objetivo de conocer cuáles fueron los factores que influyeron en la deserción universitaria. La metodología utilizada fue de tipo básico no experimental con una muestra de 74 estudiantes.

Los resultados que predominaron más fueron los factores de las capacidades adaptativas en un 54%, factores económicos en un 28% y factores de contexto en un 18%. Es preciso tomar en consideración que la permanencia en una institución es un indicador de satisfacción del estudiante.

Quispe (2014) en su investigación determinó los factores que influyeron en la deserción de estudiantes en los Centros de Educación Técnico Productivo del distrito Lurín 2014. Se utilizó la metodología de tipo básico de diseño no experimental; la muestra de estudio estuvo compuesta por 28 estudiantes que desertaron de la institución. Se demostró como resultados que el 75% de alumnos se retiraron de la institución por factores interpersonales, tales como: el compromiso a seguir sus estudios, relación negativa con los docentes y estudiantes, los hábitos y presión de estudio. El 32.2% de estudiantes se retiraron de la institución por factores socioeconómicos, siendo factores externos que influyen en la calidad educativa institucional.

Surdez-Pérez et al. (2018) identificaron el nivel de satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado de Arquitectura, Ingeniería y Ciencias Económico-Administrativas con respecto a la calidad educativa, procesos de enseñanza –aprendizaje y la percepción de los estudiantes utilizando el método de estudio no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional, con un muestreo probabilístico de 7676 estudiantes adecuando el uso de la escala tipo Likert. Se pudo concluir que las áreas de infraestructura, trato cordial a los estudiantes y las oportunidades que facilita la institución son las más débiles.

Asimismo, Mora (2012) al realizar la investigación en el Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial de la Maestría en Administración, mediante recolección de datos con entrevistas grupales y la aplicación de un cuestionario con 8 ítems de 15 atributos, observó cuales fueron los niveles de importancia, expectativa y percepciones de los estudiantes. El objetivo del estudio fue identificar las áreas que requieren atención inmediata determinándose que el estudiante se encuentra mejor motivado cuando existe mayor satisfacción de los servicios recibidos.

Zárate (2017) al medir el nivel de satisfacción percibida por los estudiantes de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú utilizando la metodología de aplicación de encuestas, información de *focus group* y entrevistas se identificó que en el área de gestión administrativa existían falencias, por lo tanto, se adecuó una propuesta que eleve el nivel de satisfacción de los estudiantes en los servicios académicos que sean necesarios.

Por otro lado, Moreno-Durán et al.(2016) en la investigación de satisfacción estudiantil de la Maestría de Ciencias de la Productividad Frúctico de FACIATEC de la UACH en relación a la valoración de la actividad del docente, los recursos de apoyo a la enseñanza y a los estudiantes así como la planeación y el desarrollo de la enseñanza demostraron que el 80 % de los estudiantes están satisfechos, sin embargo en los aspectos de infraestructura, acceso a la bibliografía y preparación para el entorno laboral no lo están.

Vilcatoma (2020) determinó en su investigación la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Postgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica –UNCP utilizando la metodología descriptiva correlacional por medio del modelo Servqual, aplicándola a una muestra de 51 estudiantes. Se evidenció en los resultados que para el 54.9% de los encuestados la satisfacción fue alta, mientras que para el 45.1% de los encuestados la satisfacción es mediana.

Los antecedentes mencionados nos han servido para tener una macro visión de lo importante que es conocer los factores que determinan la permanencia o abandono de la institución educativa y su relación con la satisfacción percibida por el estudiante como también poder determinar si la calidad de servicio otorgada es óptima.

El presente trabajo de investigación pretende dar un panorama más amplio, que abarca la satisfacción percibida por los estudiantes de formación continua. El aporte generará que la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna pueda desarrollar las estrategias idóneas para generar mayor fidelización de los estudiantes y la captación de los futuros estudiantes a través de la excelencia en servicios académicos otorgados.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Factores internos y externos

Yao (2016) nos indica que existen factores que influyen en la calidad de la educación, son factores externos e internos, para el autor el análisis de la educación debe de realizarse del interior al exterior ya que cada objetivo que buscamos para una óptima calidad educativa representará las necesidades específicas de cada población que pertenezcan a diferentes sociedades, países, escuelas, así como estudiantes y docentes.

Los factores existen de una manera estructurada y afectan la calidad educativa de forma ordenada, influyendo ya sea positivamente como negativamente, siendo la esencia de la educación una actividad de relación de transferencia de conocimientos entre los estudiantes y los docentes.

2.2.1.1 Factores Internos

Yao (2016) nos menciona que los factores internos están clasificados en factores básicos, factores fluidos, factores sólidos y factores reales.

Cuando mencionamos a los docentes y estudiantes mediante el proceso de enseñanza y aprendizaje nos referimos a los factores reales, analizando este podemos resolver cualquier problema de educación, ya que el nivel de educación depende directamente de la acción de enseñanza – aprendizaje.

Las cualidades físicas, psicológicas, ideológicas, profesionales, de capacidad de competencia, de conocimientos, entre otros son cualidades de los docentes y los estudiantes que se denominan factores básicos. Se denominan factores básicos porque son la base la cual otros factores que pueden influenciar. Por lo tanto, si las identificamos podremos

crear estrategias idóneas para el mejorar la calidad educativa.

Los factores fluidos son aquellos que afectan la calidad educativa de forma fluida o pueden variar como son los métodos de enseñanza, contenido, al currículo, entre otros. El contenido de enseñanza son las experiencias que se transmiten de los docentes a los estudiantes, contenidos elaborados y diseñados por los docentes. Los métodos de enseñanza nos indican que para lograr el aprendizaje óptimo podemos utilizar diversas técnicas, identificando las características adecuadas. Los factores fluidos son importantes para conseguir una alta calidad educativa.

Morillejo et al. (1999) menciona que las demandas sociales necesitan un modelo universitario donde se integren los niveles de calidad sujetos a evaluarse con el objetivo de justificar las inversiones de la institución. Por lo tanto, mediante instrumentos adecuados de evaluación se puede realizar el estudio idóneo de la calidad del docente.

Las instalaciones de enseñanza están referidos a los factores sólidos, son los materiales para que pueda realizarse el binomio enseñanza-aprendizaje, siendo este factor importante para la mejora de la calidad educativa mas no decisivo.

2.2.1.2 Factores Externos

Los factores externos son aquellos que se encuentran de manera independiente que pueden influir en la educación, tales como factor escuela, factor familia, factor sociedad, entre otros.

En el factor escuela podremos mencionar como eje central la administración encargada de la organización de enseñanza – aprendizaje, diseño de los programas, control, entre otros. A través de la administración se organiza los recursos humanos, tanto a los docentes como a los estudiantes. En el caso tanto del sistema de evaluación como el ambiente de la escuela influyen y

afectan en la calidad educativa.

Según Morillejo et al.(1999) para que una institución logre una gestión de calidad es necesaria una idónea gestión del recurso humano, los físicos, económicos tanto como estrategias claras y planificadas. Las mejoras gestiones se dan en la retroalimentación de los procesos, las mismas que se evidenciarán en la satisfacción tanto de los estudiantes como los docentes.

El factor familia está referido por las condiciones económicas de los padres, el nivel de educación de los padres ya que son los primeros en enseñar a los niños, es por ello que el comportamiento de los padres va a generar impacto en los niños, este factor es importante ya que afecta la calidad educativa.

Según Coleman et al.(1966) respecto a la importancia de los factores de estructura de desempeño académico de los estudiantes, se refieren a los aspectos de origen social, clase, social, zona de residencia, así como los aspectos culturales de las familias y la localidad donde vivían.

Según Vásquez (2015) la calidad educativa está oculta en un manejo de imposición que establecen distinciones, jerarquizaciones que pretenden calificar positiva o negativamente a los individuos para su participación y que al mismo tiempo regulan mediante esquemas de clasificación empleados donde se han impuesto como prioridad y énfasis tanto a nivel básico como superior a los docentes. El factor social incluye nivel de desarrollo, cultura, entre otros de la sociedad que determinarán el progreso de la misma indicándonos qué tipo de sociedad deseamos construir.

Tanto los factores externos e internos se relacionan entre sí, los factores positivos externos promueven mejorar los factores internos. Siendo los factores internos los que influyen

directamente en la educación y los factores externos los más estables. Las reformas educativas se basan en ambos factores lográndose la calidad educativa con factores positivos.

Mediante estudios realizados en América Latina se pudieron ~~que~~ evidenciar acerca de los efectos generados por los factores exógenos y endógenos para las oportunidades educativas.

Muñoz et al.(2004) nos menciona que entre las diversas investigaciones distingue dos tipos, una del tipo correlacional que conllevan a la distribución de oportunidades educativas, así como los factores extrínsecos como intrínsecos al sistema educativo.

En los factores extrínsecos se refieren a las características sociales, económicas y culturales de las familias y los factores intrínsecos se refieren a las características de los docentes como formación profesional, experiencia de los docentes, calidad de interacción con los estudiantes, características de las escuelas y características de los estudiantes

Mediante las variables y procesos que se derivan de investigaciones de naturaleza imperativa se clasifican en factores exógenos al sistema educativo que son características como las sociales, económicas de las familias y los procesos que se desarrollan internamente en el sistema educativo tales como organización, estructura, tanto a nivel institucional como a nivel del aula.

Factores internos y externos en la educación superior:

Para Vincent (1989) en su estudio refiere que los antecedentes familiares y educativos, las características personales y el compromiso por alcanzar las metas educativas nos indican elrendimiento de un estudiante.

Izar et al. (2011), menciona diversos estudios que indican respecto a los factores y su influencia en la mejora académica de los estudiantes, indicando cuatro factores entre ellos:

Factores fisiológicos son muy influenciados e interactúan con otros factores, se refiere a factores hormonales, endocrinológicos, así como deficiencias de algunos órganos tanto de los sentidos como, problemas de salud, peso, entre otros.

Factores pedagógicos que interactúan con la calidad de enseñanza como por ejemplo el número de estudiantes por docente, la metodología empleada, y el tiempo de la preparación de clase de parte de los docentes.

Factores psicológicos que son aquellos desórdenes en las funciones psicológicas como la memoria, la percepción, la conceptualización que perjudican el aprendizaje.

Los factores sociológicos que vienen a ser las características socioeconómicas y familiares de los estudiantes como el nivel de educación, posición económica, ocupación de los padres, así como el tipo de ambiente que les rodea.

Factores socioeconómicos en estudiantes universitarios:

Según Armenta et al. (2014) el factor socioeconómico no es determinante en el rendimiento educativo salvo en los casos que sea de carencia muy extrema, así como un elevado número de hijos, como nivel cultural bajo.

Los factores socioeconómicos son importantes puesto que los estudiantes se ven afectados de manera positiva y negativa en su desempeño académico y es un referente para la medición de la calidad educativa.

El rendimiento académico es la suma de diferentes factores que actúan en el estudiante siendo un valor atribuido en su vida académica.

2.2.2 Satisfacción Académica:

Marrou (1988) nos indica que un docente realiza una práctica adecuada cuando tiene dominio académico de la asignatura, así como la forma de llevar el aprendizaje, el poder transmitirlo de forma crítica y reflexiva. La ética que desempeña se muestra a través de la exigencia del conocimiento la cual determina la especialidad del docente.

Según Charry (2008) menciona que los factores tales como el entorno del aula, el estudiante y el docente determinan el desempeño del mismo los cuales se dan en diversos niveles tales como el entorno institucional, el ambiente del aula, el contexto socio- cultural. Por tal motivo es importante precisar que los docentes tienen la capacidad de poder adaptarse a cualquier circunstancia para generar satisfacción académica mediante la transferencia de conocimientos a los estudiantes de manera reflexiva. Asimismo, indica que la satisfacción académica de los estudiantes estará basada cuando exista una correspondencia entre el servicio otorgado y las expectativas creadas por los estudiantes y esto se logra con una dinámica de enseñanza constante de creatividad y compromiso en la enseñanza.

Es preciso señalar que el docente aparte de estar informado debe estar formado del contenido que enseña, por ende, el origen de los conocimientos adquiridos

Según Jimenez Gonzalez et al (2011) , nos indica que para poder medir la calidad de enseñanza y valorar la calidad educativa debemos evidenciarla mediante la satisfacción del estudiante; indicada en la Teoría de la satisfacción.

(Jimenez Gonzalez et al., 2011), establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. (p. 34)

Reymer (2011), nos menciona que la satisfacción educativa es la respuesta del estudiante en referencia a los servicios que recibe cuyo objetivo es la producción de aprendizaje en base a conceptos significativos en base a la realidad. Indica como conclusión la satisfacción académica está indicada por las expectativas y/o indicadores para el desarrollo de las propuestas pedagógicas.

Ávila (2010) , sostiene que la satisfacción “se refiere a las demandas y requerimientos a que deben responder los docentes. Estos son planteados por la institución que busca el logro de determinado perfil de egreso y por la sociedad, que exige una determinada orientación de los egresados”. (p. 18).

Vildoso (2002) nos indica que la satisfacción es consecuencia entre la expectativa y la realidad concreta de la persona, ante un juicio de satisfacción en el cual se percibe el bienestar que el individuo experimenta, ya sea positivo o negativo.

Quispe (2014) nos indica que un académico debe saber exponer sus ideas en forma sistemática y coherente para ello debe tener un nivel de conocimiento idóneo sobretodo en didáctica, conocer el fundamento epistemológico del contenido, seleccionarlo, estructurarlo para luego enseñarlo. La satisfacción académica se da cuando la expectativa del estudiante es cubierta por el desempeño del docente, existiendo un nivel de coherencia entre el perfil del egresado y el plan de estudios proporcionado por la institución.

2.2.3 Satisfacción del Estudiante

Paganini et al. (1992) indicaron que la satisfacción del cliente está en función a experiencias previas de la atención de un servicio que nos permitirá evaluar la calidad de atención. Para Paganini et al. (1992) lo más importante es una gestión de calidad, la cual se podrá conseguir con la plena satisfacción de la atención.

Paganini et al. (1992)) nos indica que el cliente está conforme cuando lo manifiesta a través de una acción y la continuidad de acercamiento al servicio: por eso es importante tomar en cuenta la percepción del cliente.

Kotler (1992) nos dice que la satisfacción de un cliente está basada en que si la expectativa fue idónea a la percepción o requerimiento de su necesidad; es necesario poder facilitarle una atención con excelente calidad.

Para Alves & Raposo (2004) es básica la satisfacción de los estudiantes en la universidad ya que depende de la permanencia de las instituciones, sólo así podrán lograr sus objetivos de éxito académico; en su estudio valora el buscar métodos de fiabilidad para medir la satisfacción de estudiante tanto en la enseñanza en la universidad, así como para permitirle conocer mejor su realidad, realizar análisis comparativos con otras instituciones a lo largo del tiempo.

Por ello es importante estos tipos de estudios que nos permitirá evaluar el impacto que genera la satisfacción del estudiante en todos los servicios logrando así la formación integral con calidad.

La retroalimentación continua por los datos proporcionados por los estudiantes permitirá lograr a una óptima gestión de calidad de la institución, la fidelización y por ende la permanencia de la misma.

Según Bini & Masserini (2016) en su investigación revaloriza la importancia de la satisfacción de los estudiantes por el bienestar subjetivo y global analizando los factores y priorizando la eficiencia del

docente como oferta educativa considerando indicadores tales como los materiales didácticos, información disponible y la organización de actividades, entre otros.

Adicionalmente, Harris & Goode (2004) nos indican que para fidelizar a los estudiantes a la institución deben ser tratados como parte primordial de ella, teoría planteada en su investigación los cuatro niveles de lealtad y el papel fundamental de la confianza de la dinámica en línea. Cuanto más nivel académico tengan los estudiantes buscarán más perfección del sistema y mayor educación de calidad. Misanew & Tadesse (2014).

La satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las necesidades, bienestar, deseos, equilibrio, entre otros. Según el diccionario se asocia el término con emociones de felicidad, solución de necesidades y/o expectativas.

Para Carretero, s. f. (2006) la satisfacción se basa en la interacción y el trabajo, no solamente en deseos y expectativas que son propias de condiciones básicas de la especie humana, también lo determinan orientaciones de los seres humanos.

Teas & Oliver (1993) y Driver (2002) citados por Pérez et al, (2015) indican que la satisfacción influye en la percepción a largo plazo de los clientes, siendo una experiencia regida por la calidad del servicio o producto. Según, Parasuraman et al., s. f. (1988) citados por (Pérez et al. (2015) la calidad del servicio es el resultado entre la percepción del cliente y las expectativas por obtener una óptima calidad de servicio.

Para los autores, las experiencias de satisfacción son dadas a largo plazo mediante la evaluación general, la modificación de las experiencias y el desarrollo de las mismas.

(Tasie, 2010), respecto a los principales factores asociados a la satisfacción de los estudiantes, indica la importancia de que expresen sus deseos y/o necesidades con su ambiente de aprendizaje. Para el autor las universidades a través de las opiniones de evaluación deben estar en

constante retroalimentación para poder lograr las expectativas deseadas por los estudiantes en áreas como las instalaciones recreativas, docentes calificados, laboratorios de computación accesible, exámenes y sistema de calificación fiable, entre otros (p. 312).

Se elaboró y aplicó un instrumento en Venezuela que denominaron SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación). Asimismo, se realizó un estudio similar en la Universidad de Tamaulipas concluyendo que la actitud del docente, la planeación de las asignaturas, revisión de exámenes, entre otros, son las variables que más influyen en la satisfacción de los estudiantes. Por otro lado, se determinó que, para 960 estudiantes encuestados en el estudio realizado en la Universidad de Nayarit, México, respecto a la satisfacción del estudiante, lo más importante es el desempeño de los docentes, las unidades de aprendizaje y el desempeño de los propios estudiantes.

Zainol et al. (2012) indican que, para lograr la calidad de los servicios educativos, se deben basar en cinco categorías según la percepción de los estudiantes, siendo ellas la reputación de la institución, aspectos físicos, servicios administrativos, servicio académico y experiencia de los propios estudiantes.

El servicio académico incluye la calidad de los docentes, requisitos del ingreso, cursos facilitados, el personal académico, las conferencias; los aspectos físicos son instalaciones, laboratorios, equipamiento; en el servicio de administración se encuentran la eficacia y eficiencia del personal, trato cordial al estudiante y la reputación de la institución se relaciona con la credibilidad y escala de reputación académica. (Joseph & Joseph, 1997) (Joseph & Joseph, 1997).

Para la medición de la calidad de servicios educativos, se ha desarrollado la escala con una adaptación del modelo Servqual. Las variables que integran el modelo se determinan en base a la medición de las percepciones de la calidad del servicio, en contradicción con la herramienta Servqual que toma tanto la percepción como la expectativa

de los clientes siendo que existe evidencia que los clientes valoran las diferencias entre expectativas y percepciones en cuanto a la calidad percibida. (Mejías, 2005)

2.2.4 Calidad de Servicio

Para Vergara & Quesada (2011) , en el estudio “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” para determinar la calidad en el servicio académico, emplearon el modelo de ecuaciones estructurales utilizando el instrumento original de (Parasuraman et al.(1993) demostraron la influencia de unas variables con otras y el nivel de incidencia en el momento de evaluar la calidad de servicioacadémico, concluyendo que se debe enfatizar las percepciones de los servicios para aumentar la calidad de los mismos.

Periáñez Cristóbal et al. (1999) en su estudio calidad universitaria y satisfacción del estudiante en la Universidad de Sevilla nos indican que es de suma importancia la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios para la permanencia en el mercado, sobre todo para alcanzar el éxito universitario.

2.2.5 Calidad de servicio en educación superior universitaria

Maldonado (2018) nos menciona que un servicio es un conjunto de actividades intangibles que se da a través de la interacción del empleado y el cliente con el fin de poder satisfacer su deseo o necesidad, en base a la competitividad con el compromiso de todos los colaboradores de la institución proporcionando bienestar requerido para el cliente (estudiante) así lograría la estabilidad y éxito.

La Superintendencia Nacional de Educación Universitaria, SUNEDU (2015) indica que para garantizar el servicio de calidad y mejoramiento de la misma debe basarse en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) a través de la acreditación y el licenciamiento siendo dos distintos mecanismos, pero complementarios que se encargan de autorizar el funcionamiento de las universidades que cumplan con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) establecidas por la norma. Para poder obtener el licenciamiento es necesario el cumplimiento de condiciones tales como, objetivos académicos claros, otorgar grados y títulos, planes de estudios ofertas educativas idóneos con los propuestos en la infraestructura, planeamiento y equipamiento adecuado, desarrollo en investigación, disponibilidad de docentes calificados con un mínimo del 25% a tiempo completo, servicios complementarios tales como el social, médico, psicopedagógico, deportivos; inserción laboral en favor de los estudiantes, CBC complementaria: transparencia de universidades.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Teruel et al. (2006) en la Guía de gestión de la Calidad ISO 9001-2000 definen los siguientes términos:

- a) Calidad de atención: relacionada con los conocimientos y las normas de calidad para lograr una óptima atención al usuario.
- b) Efectividad: relacionada con la eficacia y eficiencia, así como alcanzar los resultados programados.
- c) Estrategia: conjunto de actividades y/o acciones para poder lograr los objetivos.
- d) Gestión de calidad: conjunto de procesos con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios o clientes.
- e) Percepción: es un proceso de interpretación de la información

sensorial.

- f) Plan de Mejoras: son las estrategias realizadas por una institución con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos.
- g) Procesos: conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo.
- h) Satisfacción: es la experiencia determinada por la calidad del servicio o producto otorgado que influye en la evaluación a largo plazo de la calidad que perciben los clientes.
- i) Usuario: persona que utiliza un servicio o producto en espera de un beneficio.
- j) Sistema de calidad: recursos, procedimientos y procesos que son necesarios en la implantación de la gestión de calidad en una organización.

3. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Los factores internos y externos inciden significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna en el año 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La percepción de satisfacción académica del estudiante se relaciona con la calidad del servicio académico proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna en el año 2020.

Hipótesis específica 2

Los estudiantes no están satisfechos con los servicios académicos que recibe, por parte de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna en el año 2020.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Identificación de la Variable Independiente

3.2.1.1 Factores internos

3.2.1.1.1 Indicadores

60 ítems que comprenden 9 condiciones del servicio:

- a) Condiciones servicios No presenciales (ítems del 1 al6).
- b) Condiciones Servicios de Tecnología de Comunicación (ítems del 7 al 11).
- c) Condiciones en el Dominio Pedagógico del Docente(ítems del 12 al 25).
- d) Condiciones del Entorno en el Aula Virtual (ítemsdel 26al 33).
- e) Condiciones Temáticas Transversales en Clases (ítemsdel34 al 38).
- f) Condiciones de Estrategias Pedagógicas (ítems del39 al43).
- g) Condiciones de la Aplicación de las Evaluaciones(ítems del 44 al 49).
- h) Condiciones de Gestión Organizacional (ítems del50 al54)
- i) Condiciones de Formación y Responsabilidad Social (ítems del 55 al 60).

3.2.1.2 Factores Externos

3.2.1.2.1 Indicadores

10 ítems que comprenden condiciones del servicio recibido, son:

- a) Condiciones de Participación Social (ítems del 61 al 65).
- b) Condiciones Programas Convenios y Pasantías Internacionales (ítems del 66 al 70).

3.2.1.3 Escala para la medición de la variable.

Escala tipo Likert

3.2.2 Identificación de la Variable Dependiente

Satisfacción Académica

3.2.2.1 Indicador

Nivel de Satisfacción

3.2.2.2 Escala para la medición de la variable

Escala tipo Likert

Tabla 1. Tabla de operacionalización de variables

Variab les	Dimensiones	Componentes	ítems
Variab les Independiente	A. Condiciones Servicios No presenciales	6	1 al 6
Factores Internos	B. Condiciones Servicios de Tecnología de Comunicación	5	7 al 11
	C. Condiciones en el Dominio Pedagógico del Docente	14	12 al 25
	D. Condiciones del Entorno en el Aula Virtual	8	26 al 33
	E. Condiciones Temáticas Transversales en Clases	5	34 al 38
	F. Condiciones de Estrategias Pedagógicas	5	39 al 43
	G. Condiciones de la Aplicación de las Evaluaciones	6	44 al 49
	H. Condiciones de Gestión Organizacional	5	50 al 54
	I. Condiciones de Formación y Responsabilidad Social	6	55 al 60
	J. Condiciones de Participación Social	5	61 al 65
Factores Externos	K. Condiciones Programas Convenios y Pasantías Internacionales	5	66 al 70
Variable Dependiente: Satisfacción Académica	Nivel de Satisfacción	1	71

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según la intervención del investigador el presente estudio es de tipo básico fundamental, es decir, busca el conocimiento de los fenómenos de la naturaleza en el beneficio de una sociedad más evolucionada y que responda a conocimientos que puedan aplicarse en futuras investigaciones.

El estudio es del tipo descriptivo porque establece factores que influyen en el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes. Según Hernández et al. (2011) la investigación descriptiva se utiliza para describir cuáles son las características de un fenómeno de estudio o población.

El diseño del presente estudio es no experimental porque no se manipularán los datos, tan sólo describirlos desde la teoría.

Según Hernández et al. (2011) la investigación es no experimental porque carece de la manipulación de una variable independiente, por ende, el investigador debe utilizar las encuestas, estudios de casos y basarse en las correlaciones, más no en causas y efectos. Esta investigación tiene un alto nivel de validez externa pudiendo generalizar a una población mayor (p.131).

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es descriptivo correlacional. Según la definición de Hernández et al. (2011) su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto específico.

3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, ubicada en la ciudad de Tacna, durante los meses de junio a noviembre del año 2020.

La Universidad Privada de Tacna es una institución privada sin fines de lucro, fundada el 3 de enero de 1985 por el RP Luis Mellado Manzano en la ciudad de Tacna. La Escuela de Postgrado fue creada según Resolución N° 084-94-ANR el día 28 de octubre del 1994. La plana docente es de alto nivel y está conformado por Magister y Doctores especializados tanto nacionales como internacionales.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.6.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio del presente estudio está referida a un estudiante matriculado en el Año académico 2020 de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

3.6.2 Población

La población del presente estudio está integrada por 860 estudiantes matriculados en el año académico 2020 semestre II de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, en programas de Maestría y Doctorado.

3.6.3 Muestra

La población total está integrada por 860 estudiantes matriculados en el año académico 2020 semestre II de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

Se realizó el cálculo de tamaño de muestra para una proporción con un tamaño de la población conocida

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

N: Población esperada=860

Z: Nivel de confianza=1,96

P: proporción esperada de satisfechos=90%

q: 1-proporción esperada de satisfechos=13%

d: precisión o error estándar=5%

$$n = \frac{(1,96)^2(0,9)(0,1)(860)}{(860 - 1)e^2 + 1,96^2(0,9)(0,1)}$$

Se calculó un total de 120 sujetos de estudio para la muestra con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 5%.

Se envió una encuesta virtual con el contenido del instrumento, en coordinación con la Secretaría Académica de la Escuela de Postgrado, de la muestra se excluyeron 4, por no haber respondido completamente el cuestionario. Por tal motivo se realizó el análisis de resultados a 116 estudiantes matriculados en el año académico 2020 semestre II de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

En el presente estudio la muestra es de tipo probabilístico censal ya que se trabajará con la totalidad de la población.

Para Corbetta (2010) el censo es el método de investigación cuantitativa donde se enumera toda la población, la de tipo censal es cuando la cantidad de participantes no es tan grande y se requiere la participación de toda la población para resultados más precisos (p.133).

3.7 PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 Procedimiento

Una vez obtenidos los datos estos se procesaron con ayuda de SPSS versión 24.0, ya que nos permite trabajar con bases de datos grandes y facilidad para el análisis, el cual se realizó por estadística descriptiva con ayuda de tablas y figuras estadísticas.

Para el análisis de los datos se hace uso de la estadística inferencial.

Los resultados fueron en base a análisis precisos, de acuerdo a los antecedentes. Fueron contrastados con nuestras observaciones de la realidad explicando cada uno de los resultados hallados.

3.7.2 Técnicas

En el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta, aplicada de manera no presencial o virtual dada a la coyuntura de pandemia mundial que impide la cercanía entre el encuestado y el encuestador durante la aplicación del cuestionario. La información obtenida permitió recopilar la percepción en relación con los factores que influyen en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna en el año 2020.

Hernández et al. (2011) indicaron que el cuestionario es un instrumento de investigación que sirve para recopilar información de las personas encuestadas en base a una serie de preguntas. Los cuestionarios poseen como ventaja ser de bajo costo, contener respuestas estandarizadas que facilitarán la recolección de los datos. (p.84)

Tejada (1997) nos menciona en el proceso de la elaboración del cuestionario se recomienda ciertos pasos a seguir que son establecer variables e indicadores, formulación de ítems relacionados con los

indicadores, configuración de la prueba piloto, aplicación de la misma, análisis generandola validez y confiabilidad, se reajusta la prueba inicial para ser nuevamente aplicada, se analiza nuevamente para poder contar con la prueba definitiva para ser aplicada.

3.7.3 Instrumentos

Los instrumentos son los cuestionarios, que mediante preguntas establecidas de acuerdo a la operacionalización de variables nos permitió medir la satisfacción académica percibida por los estudiantes que encuestamos de manera no presencial.

El instrumento utilizado fue adaptado por la autora de la investigación para lo cual fue sometido a la validación del instrumento por medio de 6 jueces expertos, según características de pertinencia porque corresponden al concepto, relevancia porque son idóneos en la representatividad del componente, claridad porque los ítems se relacionan entre sí siendo concisos, exactos y directos; y suficiencia porque los ítems son suficientes para la medición de la dimensión. En el estudio piloto se obtuvo una confiabilidad muy satisfactoria, obteniendo un índice alfa de Cronbach muy satisfactoria ($\alpha = 0.92$) y la fiabilidad media que oscilan entre 0.83 y 0.91 en sus dos dimensiones. El instrumento se divide en dos secciones principales (I y II).

Ambas Secciones abarcan los mismos temas, pero en la Sección I, se busca determinar la importancia de cada punto para el encuestado valorando las 11 dimensiones y en la Sección II, los factores de la satisfacción académica percibida por los servicios recibidos (70 ítems).

El análisis psicométrico original permitió obtener evidencia de una estructura de 11 dimensiones que valoran factores internos y externos como son las condiciones de servicios no presenciales, condiciones de servicio de tecnología de la comunicación, condiciones

en el dominio pedagógico del docente, condiciones del entorno de clase, condiciones de temáticas transversales en clase, condiciones de estrategias pedagógicas (dentro de ella 5 sub dimensiones), condiciones de la aplicación de evaluaciones, condiciones de gestión organizacional, condiciones en base a responsabilidad social, condiciones de participación social, condiciones de programas, convenios y pasantías internacionales. Consta de 70 indicadores y se responde en un formato de cinco alternativas de respuesta.

Los ítems cuantifican con una valoración tipo Likert y mide el nivel de la Satisfacción académica percibida por el estudiante.

Para obtener las respuestas se utilizó una escala Likert de cinco puntos desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho que indica tres niveles de satisfacción: Satisfecho, Ambiguo (Ni satisfecho/ni insatisfecho) e Insatisfecho.

Tabla2. Tabla de normas

FACTORES	INSATISFECHO	NI INSATISFECHO/ NI SATISFECHO	SATISFECHO
TOTAL FACTORES INTERNOS	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
TOTAL FACTORES EXTERNOS	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01

COMPONENTES POR FACTOR	INSATISFECHO	NI INSATISFECHO /NI SATISFECHO	SATISFECHO
A. Condiciones Servicios Nopresenciales	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
B. Condiciones Servicios de Tecnología de Comunicación	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
C. Condiciones en el Dominio Pedagógico del Docente	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
D. Condiciones del Entorno en el Aula Virtual	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
E. Condiciones Temáticas Transversales en Clases	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
G. Condiciones de la Aplicación de las Evaluaciones	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
H. Condiciones de Gestión Organizacional	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
I. Condiciones de Formación y Responsabilidad Social	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
TOTAL FACTORES INTERNOS	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
J. Condiciones Participación Social	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
K. Condiciones Programas. Convenios y Pasantías Internacionales	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01
TOTAL FACTORES EXTERNOS	1,00 a 2,33	2,43 a 3,76	3,68 a 5,01

Fuente: Datos de la investigación.

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La descripción del procedimiento de trabajo de campo es el siguiente:

- Se solicitó a la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada nos facilite el permiso para realizar las encuestas.
- A través de la Secretaría Académica de la Escuela de Postgrado se procedió a enviar electrónicamente las invitaciones para completar las encuestas a los correos de los estudiantes registrados.
- Una vez concluido el tiempo para la difusión de las encuestas de manera presencial se finalizó la recolección de información de campo.
- Finalmente, se ingresaron los datos en el software estadístico y tabulación de datos, que permitió la comprobación de las hipótesis.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Con los datos obtenidos de las encuestas se tabularon mediante los siguientes análisis estadísticos:

- Analizando la Satisfacción de los estudiantes: el análisis de datos se realizó a través de la estadística descriptiva de tendencia central, y el análisis descriptivo de frecuencia, presentándose los resultados con ayuda de tablas y figuras.

- Analizando la incidencia de la Satisfacción de los estudiantes: se utilizó la estadística inferencial que consiste en el análisis comparativo de las variables.
- La hipótesis general se analizó con la prueba de regresión ordinal basada en el modelo de variable dependiente ordenada, para la primera hipótesis específica se analizó con la prueba correlacional de Spearman, para la segunda hipótesis específica se analizó con la prueba t para una muestra.
- Los resultados estuvieron bajo un análisis riguroso de acuerdo a los antecedentes, y contrastándolos con nuestras observaciones de la realidad, explicando cada uno de los resultados hallados.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Confiabilidad del instrumento - Muestra de estudio

Confiabilidad por los factores de la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Tacna, 2020.

Tabla 3. Confiabilidad por factores de la satisfacción percibida

	Alfa	Confiabilidad
Condiciones de servicios no presenciales	0,870	Excelente
Condiciones de servicios de tecnología de la comunicación	0,907	Excelente
Condiciones en el dominio pedagógico docente	0,972	Excelente
Condiciones del entorno en el aula virtual	0,948	Excelente
Condiciones de temáticas transversales en clases	0,938	Excelente
Condiciones de estrategias pedagógicas	0,942	Excelente
Condiciones de la aplicación de las evaluaciones	0,948	Excelente
Condiciones de gestión organizacional	0,911	Excelente
Condiciones de formación en base a responsabilidad social	0,962	Excelente
Condiciones de participación social	0,966	Excelente
Internacionales	0,966	Excelente

Fuente: *Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24.*

Luego de la validación del instrumento en la ciudad de Tacna, éste fue aplicado a la muestra de estudio conformada por 116 estudiantes de la Escuela de Postgrado, muestra en la que se ha verificado la confiabilidad del instrumento por medio de la determinación del coeficiente Alfa de Crombach. Así en la Tabla 3 permite observar que los datos de la muestra de estudio, correspondientes a calidad de servicio universitario, alcanzan una confiabilidad excelente al ser tener un valor entre 0,870 y 0,966.

4.3.2 Verificación de normalidad de los datos de la muestra

Pruebas de normalidad en los factores de la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 4. Pruebas de normalidad en los factores de la satisfacción percibida

Variables e indicadores	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadísticos	gl	Sig.	Estadísticos	gl	Sig.
Condiciones de servicios no presenciales	0,850	116	0,038	0,953	116	0,00
Condiciones de servicios de tecnología de la comunicación	0,106	116	0,003	0,942	116	0,000
Condiciones en el dominio pedagógico docente	0,148	116	0,00	0,889	116	0,000
Condiciones del entorno en el aula virtual	0,172	116	0,000	0,863	116	0,000
Condiciones de temáticas transversales en	0,175	116	0,000	0,858	116	0,000
Condiciones de estrategias pedagógicas	0,140	116	0,000	0,893	116	0,000
Evaluaciones	0,160	116	0,000	0,886	116	0,000
Condiciones de gestión organizacional	0,113	116	0,001	0,937	116	0,000
Condiciones de formación en base a responsabilidad social	0,145	116	0,00	0,906	116	0,000
Condiciones de participación social	0,125	116	0,000	0,944	116	0,000
Condiciones de programas, convenios y pasantías internacionales	0,117	116	0,000	0,960	116	0,002

Fuente: *Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS24*

En la Tabla 4 se observa la valoración de la normalidad sobre la base de la prueba de Shapiro-Wilk, por tener mayor potencia estadística que la Kolmogorov-Smirnov (Razali & Wah, 2011). La valoración de la normalidad brinda evidencia que todas las variables e indicadores de calidad de servicios no tienen una distribución normal ($p < 0.05$).

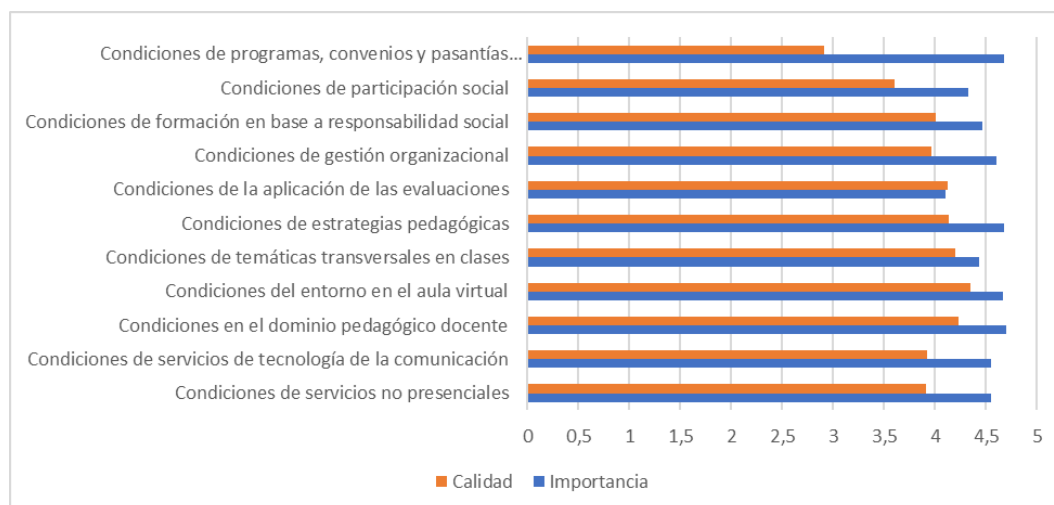
4.3.3 Factores de calidad de servicios

Factores de la calidad de servicios percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 5. Factores de la calidad de servicios percibida

Grado de importancia		Puntuación media de importancia		Puntuación media de calidad de servicios académicos		Diferencias
		Cuantitativa	Cualitativa	Cuantitativa	Cualitativa	
1	Condiciones de programas, convenios y pasantías internacionales	4,68	Importante	2,91	Satisfactorio	1,77
2	Condiciones de participación social	4,33	Importante	3,60	Satisfactorio	0,73
3	Condiciones de gestión organizacional	4,6	Importante	3,96	Satisfactorio	0,64
4	Condiciones de servicios no presenciales	4,55	Importante	3,92	Satisfactorio	0,63
5	Condiciones de servicios de tecnología de la comunicación	4,55	Importante	3,92	Satisfactorio	0,63
6	Condiciones de estrategias pedagógicas	4,68	Importante	4,13	Satisfactorio	0,55
7	Condiciones en el dominio pedagógico docente	4,7	Importante	4,23	Satisfactorio	0,47
8	Condiciones de formación en base a responsabilidad social	4,46	Importante	4,00	Satisfactorio	0,46
9	Condiciones del entorno en el aula virtual	4,67	Importante	4,34	Satisfactorio	0,33
10	Condiciones de temáticas transversales en clases	4,43	Importante	4,20	Satisfactorio	0,23
11	Condiciones de la aplicación de las evaluaciones	4,1	Importante	4,13	Satisfactorio	-0,03

Figura 1. Factores de la calidad de servicios percibida por los estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna, 2020



Fuente: Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24

Respecto a los factores de calidad de servicios percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, se valoraron la puntuación media de importancia y la puntuación media de calidad de servicios académicos. Se establece que la puntuación media de importancia fluctúa entre 4,1 y 4,7 siendo todos estos factores “importantes”. Por otro lado, la puntuación media de calidad de servicios académicos fluctúa entre 2,91 y 4,32; siendo todos estos factores “satisfactorios”. Estos datos se detallan en la tabla 5 y en la Figura ° 1.

4.3.4 Características Demográficas

Características sociodemográficas de los estudiantes de la Escuelade Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 6. Características sociodemográficas de los estudiantes

Características		n	(%)
Edad	20 a 30 años	46	(39,66)
	31 a 40 años	47	(40,52)
	41 a 50 años	25	(21,55)
	51 a 60 años	8	(6,90)
Sexo	Femenino	61	(52,59)
	Masculino	55	(47,41)
Programa	Maestría	98	(84,48)
	Doctorado	18	(15,52)
Condición laboral	No estoy laborando	10	(8,62)
	Sí estoy laborando más de 20 horas semanales	84	(72,41)
	Sí estoy laborando menos de 20 horas semanales	16	(13,79)
	Otros	6	(5,17)
Otros estudios de postgrado	Estoy realizando estudios de Post Grado	2	(1,72)
	He realizado otros estudios de Post Grado laborando?	17	(14,66)
		5	(4,31)
	Otros	65	(56,03)

Fuente: *Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24*

En cuanto a las unidades de estudio, los estudiantes de la Escuela de Postgrado a los cuales se les aplicó el instrumento, aproximadamente el 40,52% se encuentra entre 31 y 40 años y 39,66% se encuentra entre 20a 30años. Solo el 6,90% tiene entre 51 a 60 años. Los estudiantes fueron mayoritariamente del sexo femenino con 52,59%. De los maestrandos, el 84,48% pertenece a un programa de maestría y solo el 15,52% a un programa de doctorado. En cuanto a la condición laboral, 72,41% de los maestrandos se encuentra laborando más de 20 horas semanales. Aproximadamente el 56,03% realiza otros estudios de Postgrado.

4.3.5 Índice de satisfacción según dimensiones teóricas.

4.3.5.1 Calidad de servicios descrita por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 7. Calidad de servicios descrita por los estudiantes

N°	Factores	Calidad de servicios	
		Cualitativo	Cualitativo
	Calidad total de los servicios académicos	4,00	Satisfactorio
1	Condiciones del entorno en el aula virtual	4,34	Satisfactorio
2	Condiciones en el dominio pedagógico docente	4,23	Satisfactorio
3	Condiciones de temáticas transversales en clases	4,20	Satisfactorio
4	Condiciones de estrategias pedagógicas	4,13	Satisfactorio
5	Condiciones de la aplicación de las evaluaciones	4,13	Satisfactorio
6	Condiciones de formación en base a responsabilidad social	4,00	Satisfactorio
7	Condiciones de gestión organizacional	3,96	Satisfactorio
8	Condiciones de servicios de tecnología de la comunicación	3,92	Satisfactorio
9	Condiciones de servicios no presenciales	3,92	Satisfactorio
10	Condiciones de participación social	3,60	Satisfactorio
11	Condiciones de programas, convenios y pasantías internacionales	2,91	Satisfactorio

Fuente: Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24

El primer resultado de este estudio fue el índice de satisfacción según los factores que conforman la calidad de servicios académicos, como se presenta en la Tabla 7. Este promedio nos indica el grado de satisfacción que tienen los estudiantes sobre cada una de las dimensiones de calidad teóricas incluidas en el cuestionario.

El nivel de satisfacción total obtenido fue de “Satisfecho”, es decir, un nivel de evaluación de 3, en la escala de 1 a 5.

4.3.5.2 Calidad de servicios percibida según sexo por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 8. Calidad de servicios percibida por sexo

N° de orden		Calidad	
		Cuantitativo	Cualitativo
1	Masculino	3,99	Satisfactorio
2	Femenino	3,88	Satisfactorio

Fuente: Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS24

En cuanto a la calidad de servicios percibida según sexo por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, se destaca que, para el sexo masculino, el puntaje de calidad fue de 3,99 y para el sexo femenino fue de 3,88. En ambos casos los puntajes fueron “satisfactorios” en términos cualitativos.

4.3.5.3 Calidad de servicios percibida según grupo de edad por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020

Tabla 9. Calidad de servicios percibida por edad

N° de Orden		Calidad	
		Cuantitativo	Cualitativo
1	20 a 30 años	3,97	Satisfactorio
2	31 a 40 años	3,88	Satisfactorio
3	41 a 50 años	3,99	Satisfactorio
4	51 a 60 años	4	Satisfactorio

Fuente: Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS24

Respecto a la calidad de servicios percibida según grupo de edad por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna se destaca que el puntaje de calidad fue mayor para el grupo de 51 a 60 años con 4 y fue menor para el grupo de 31 a 40 años con 3,88. Estos aspectos se detallan en la tabla 9.

4.3.5.4 Calidad de servicios percibida según programa por los estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 10. Calidad de servicios percibida por programa

N° de orden		Calidad	
		Cuantitativo	Cualitativo
1	Maestría	3,99	Satisfactorio
2	Doctorado	4,03	Satisfactorio

Fuente: *Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24*

Respecto a la calidad de servicios percibida según programa por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, el puntaje de calidad para los estudiantes de Maestría fue de 3,99 y para los estudiantes de Doctorado fue de 4,03.

4.3.5.5 ITEMS de satisfacción con puntajes menores según los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 11. ÍTEMS de satisfacción de puntajes menores

N° de orden	ÍTEM	Media	Satisfacción	
1	Acceso a la biblioteca digital	5	3,72	Satisfecho
2	Participación en foros y actividades vinculados al desarrollo, problemas sociales y ambientales	63	3,62	Satisfecho
3	Participación en redes con fines sociales o ambientales promovidos por la institución	64	3,58	Satisfecho
4	Participación en foros y actividades sobre la realidad local, nacional e internacional	65	3,56	Satisfecho
5	Acceso a participación a actividades de voluntariado	62	3,54	Satisfecho
6	Facilidad para acceder a programas impartidos por la institución según la necesidad que requiera	70	3,00	Satisfecho
7	Facilidad para acceder a convenios internacionales	66	2,93	No satisfecho
8	Facilidad para acceder a convenios nacionales	67	2,91	No satisfecho
9	Facilidad para acceder a pasantía	68	2,91	No satisfecho
10	Asignación de beca de estudios	69	2,81	No satisfecho

Fuente: *Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24*

En cuanto a los ítems de satisfacción, se valoró aquellos con puntajes menores según los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna. Se establece que la asignación de becas de estudios fue el ÍTEM con menor puntaje de satisfacción con 2,81, seguido de ello, la facilidad para acceder a pasantías y facilidad para acceder a convenios obtuvieron un puntaje de 2,91. Otros detalles se enuncian en la tabla 11.

4.3.5.6 ÍTEMS de satisfacción con puntajes mayores según los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020

Tabla 12. ITEMS de satisfacción con puntajes mayores

N° de orden	ÍTEM	Media	Satisfacción	
1	El respeto por la diversidad de género	33	4,47	Satisfecho
2	Participación con libertad de expresión de los estudiantes	31	4,45	Satisfecho
3	El respeto por la diversidad multicultural	32	4,43	Satisfecho
4	El ambiente de respeto y armonía propiciado por el docente	27	4,39	Satisfecho
5	Docentes con principios éticos	13	4,37	Satisfecho
6	Cumplimiento con el horario establecido para el desarrollo de las actividades no presenciales sincrónicas (interacción en tiempo real) por el docente	16	4,33	Satisfecho
7	Uso del horario establecido para temáticas y actividades relacionadas con el curso	18	4,31	Satisfecho
8	Información actualizada proporcionada por el docente	21	4,31	Satisfecho
9	Cantidad de participantes por clase	28	4,30	Satisfecho
10	Cumplimiento con el horario establecido para el desarrollo de las actividades no presenciales asincrónicas (no hay interacción en tiempo real) por el docente	6917	4,28	Satisfecho

Fuente: *Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24*

Respecto a los ítems de satisfacción, se valoró aquellos con puntajes menores según los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna. Se establece que el respeto por la diversidad de género fue el ÍTEM con mayor puntaje de satisfacción con 4,47, seguido de ello, la participación con libertad de expresión de los estudiantes con un puntaje de 4,45. Otros detalles se enuncian en la tabla 12.

4.3.5.7 ITEMS de Satisfacción en base a características sociodemográficas de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020.

Tabla 13. ITEMS de satisfacción en base a características sociodemográficas

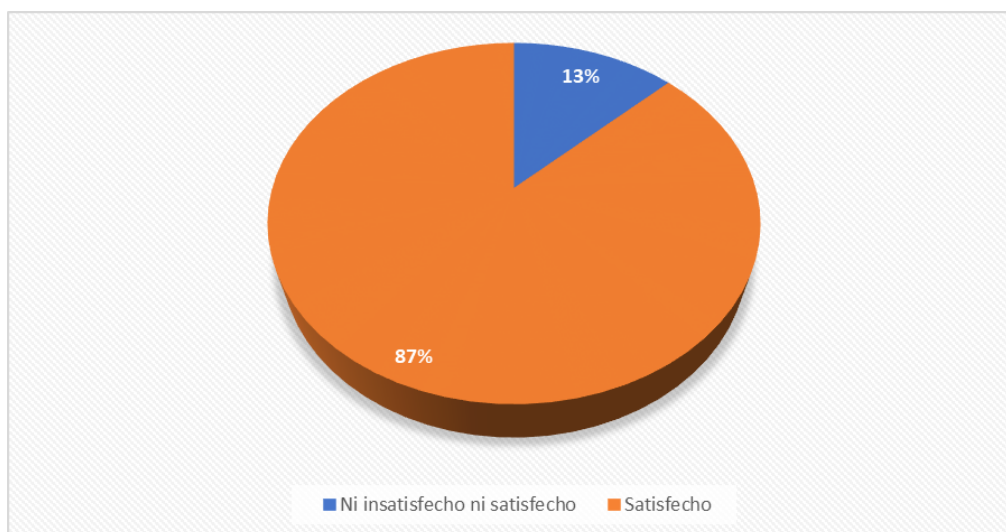
Características		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho		Total	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)
Edad	20 a 30 años	6	(5,17)	40	(34,48)	46	(39,66)
	31 a 40 años	7	(6,03)	40	(34,48)	47	(40,52)
	41 a 50 años	1	(0,86)	14	(12,07)	25	(21,55)
	51 a 60 años	1	(0,86)	7	(6,03)	8	(6,90)
Sexo	Femenino	7	(6,03)	54	(46,55)	61	(52,59)
	Masculino	8	(6,90)	47	(40,52)	55	(47,41)
Programa	Maestría	14	(12,07)	84	(72,41)	98	(84,48)
	Doctorado	1	(0,86)	17	(14,66)	18	(15,52)
Condición laboral	No estoy laborando	4	(3,45)	6	(5,17)	10	(8,62)
	Sí estoy laborando más de 20 horas semanales	8	(6,90)	76	(65,52)	84	(72,41)
	Sí estoy laborando menos de 20 horas semanales	3	(2,59)	13	(11,21)	16	(13,79)
	Otros	0	(0,00)	6	(5,17)	6	(5,17)
Otros estudios	Estoy realizando estudios de Post Grado	2	(1,72)	15	(12,93)	17	(14,66)
	He realizado otros estudios de Post Grado	3	(2,59)	24	(20,69)	27	(23,28)
	No estoy realizando otros estudios de Post Grado	1	(0,86)	4	(3,45)	5	(4,31)
	Otros	9	(7,76)	56	(48,28)	65	(56,03)

Fuente: Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24

Respecto a la satisfacción sobre la base de las características sociodemográficas, se tiene que los estudiantes de entre 20 y 30 años, y de entre 31 y 40 años tienen un porcentaje de satisfacción del 34,48% respecto al total de estudiantes evaluados. Por su parte los estudiantes de sexo femenino satisfechos constituían el 46,55% del total. Los estudiantes de maestría satisfechos fueron el 72,41% del total. Los estudiantes satisfechos que laboran más de 20 horas semanales son el 65,52% del total. Finalmente, los estudiantes satisfechos que han realizado otros estudios de Post Grado fueron el 20,69% del total. Otros datos se aprecian en la tabla 13.

4.3.6 Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020

Figura 2. Nivel de satisfacción total de los estudiantes



Fuente: Datos propios de investigación elaborados en Excel, procesados con SPSS 24

Finalmente, los resultados relacionados con el nivel de satisfacción total destacan que no existen estudiantes totalmente “insatisfechos”. Existe un 87% de estudiantes satisfechos y un 13% de estudiantes “ni insatisfechos ni satisfechos”. Ello se muestra en la Figura 2.

4.3.7 Prueba estadística

Para la comprobación estadística y determinar la correlación formulada en las hipótesis de Satisfacción del estudiante de Postgrado. Con los datos obtenidos de las encuestas se tabularon y se utilizaron los siguientes análisis estadísticos:

- Analizando la Satisfacción de los estudiantes: el análisis de datos se realizó a través de la estadística descriptiva de tendencia central, y el análisis descriptivo de Frecuencia, presentándose los resultados con ayuda de tablas y figuras.

- Analizando la incidencia de la Satisfacción de los estudiantes: se utilizó la estadística inferencial que consiste en el análisis comparativo de las variables.
- La hipótesis general se analizó con prueba de regresión ordinal basada en el modelo de variable dependiente ordenada, para la primera hipótesis específica se analizó con la prueba correlacional de Spearman, para la segunda hipótesis específica se analizó con la prueba t para una muestra.
- Los resultados estuvieron bajo un análisis riguroso, de acuerdo a los antecedentes, contrastándolos con nuestras observaciones de la realidad y explicando cada uno de los resultados hallados.

4.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)

4.4.1 Hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: Los factores internos y externos inciden significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

H₁: Los factores internos y externos no inciden significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Prueba estadística: Regresión ordinal basada en el modelo de variable dependiente ordenada.

Tabla 14. Estimaciones de parámetro de la hipótesis general

Parámetros	Estimación	Error estándar	Wald	g l	Sig.	95% de intervalo de confianza	
						Límite inferior	Límite superior
AF1 Serviciosno presenciales	-,882	,541	2,659	1	,103	-1,942	,178
BF2 Tecnología de la Comunicación	,824	,467	3,116	1	,078	-,091	1,738
CF3 Dominio pedagógico del Docente	2,869	,961	8,916	1	,003	,986	4,752
DF4 Entorno en el aulavirtual	-,079	,718	,012	1	,913	-1,486	1,329
EF5 Temáticas transversales en clases	,049	,590	,007	1	,933	-1,106	1,205
FF6 Estrategias Pedagógicas	-,623	,955	,425	1	,514	-2,495	1,249
GF7 Aplicación de Las evaluaciones	,450	,530	,720	1	,396	-,589	1,489
HF8 Gestión organizacional	,169	,507	,111	1	,739	-,826	1,164
IF9 Formación en base a responsabilidad social	,995	,621	2,568	1	,109	-,222	2,212
JF10 Participación social	-,250	,354	,498	1	,480	-,943	,444
KF11 Programas, convenios y pasantías internacionales	1,385	,299	21,381	1	,000	,798	1,972

Función de enlace: Logit.

Según el modelo de regresión ordinal, se han registrado nueve variables no significativas que no aportan al modelo, entre ellas: servicios no presenciales (valor- $p=0,103$), tecnología de la comunicación (valor- $p=0,078$), entorno en el aula virtual (valor- $p=0,913$), temáticas transversales en clases (valor- $p=0,933$), estrategias

pedagógicas (valor- $p=0,514$), aplicación de las evaluaciones (valor- $p=0,396$), gestión organizacional (valor- $p=0,739$), formación en base a responsabilidad social (valor- $p=0,109$) y participación social (valor- $p=0,480$), dado que dichas variables tienen valores de p mayores al nivel de significancia (0.05).

De la misma forma, los factores que influyen en la satisfacción académica percibida por los estudiantes basados en el modelo de regresión logística ordinal son: el dominio pedagógico del docente (valor- $p=0,003$) y los programas, convenios y pasantías internacionales (valor- $p=0,000$), dado que los valores $- p$, de ambas variables son menores que el nivel de significancia (0.05).

La presente investigación conlleva a un análisis y discusión:

Primero, en cuanto a la comprobación de la hipótesis general según el modelo de regresión ordinal, los factores que influyen en la calidad de servicios académicos, basados en el modelo de regresión logística ordinal son: el dominio pedagógico del docente (valor- $p=0,003$) y los programas, convenios y pasantías internacionales (valor- $p=0,000$), dado que los valores $- p$, de ambas variables son menores que el nivel de significancia (0.05); siendo ambos factores que influyen en la satisfacción percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

Para Álvarez Botello et al. (2015) en el estudio realizado en la Institución de Educación del Valle de Toluca los estudiantes perciben calidad positiva en la actitud de parte del docente en aula, la capacitación y el conocimiento que imparte y como institución se deben promover proyectos para que mejoren los servicios administrativos, entre otros.

(Quispe, 2014) determinó en su investigación sobre los factores que influyen en la deserción de estudiantes en los Centros de Educación Técnico Productivo del distrito Lurín 2014 que los factores que influyeron en la deserción de los estudiantes fueron el compromiso a seguir sus estudios, relación negativa entre los docentes y estudiantes, así como los hábitos y presión de estudio.

Siendo el eje de la cualquier institución educativa el docente, es necesario afianzar el vínculo que existente con los estudiantes, poder otorgan un nivel óptimo de pedagogía bajo las expectativas requeridas, tanto en la actual investigación como en los antecedentes mencionados es un indicador del avance y posicionamiento en un mercado competitivo en educación continua.

4.4.2 Primera hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La percepción de satisfacción del cliente interno, no se relaciona con la calidad del servicio académico proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

H_1 : La percepción de satisfacción del cliente interno, se relaciona con la calidad del servicio académico proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Prueba estadística: Prueba correlación de Spearman.

d) Estadísticos

Tabla 15. Correlaciones de la primera hipótesis específica

Correlaciones				
Tipo	Variab	Estadísticos	Percepción de satisfacción	Puntaje total de calidad del servicio académico
Rho de Spearman	Percepción de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,795**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	116	116
	Puntaje total de calidad del servicio académico	Coeficiente de correlación	0,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		n	116	116

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Valor-p = 0.00

Dado que el valor – p (0.00) es menor a 0.05. Se concluye que se rechaza H₀.

e) Decisión

Este análisis muestra los resultados de realizar una prueba de hipótesis correlacional, dada una muestra de 116 observaciones con una correlación de Spearman 0,795 y dado que el valor-p para la prueba es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la percepción de satisfacción del cliente interno, se relaciona con la calidad del servicio académico proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, con un 95.0% de nivel de confianza.

La presente investigación conlleva a un análisis y discusión:

Primero, en cuanto a la comprobación de la primera hipótesis específica utilizando la prueba correlacional de Spearman con una muestra de 116 estudiantes se determinó que la calidad del servicio académico proporcionado se relaciona con la satisfacción percibida por los estudiantes por la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Universidad Privada de Tacna en un 95.0 % de Nivel de confianza.

Relacionándolo con el estudio respecto a la calidad del servicio para los estudiantes de postgrado en el Centro de Desarrollo Empresarial se identificó que a mayor satisfacción de los estudiantes se genera mayor motivación en ellos. (Mora, 2012).

Vilcatoma (2020) determinó que la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Postgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP es positiva. Es importante conocer que la percepción positiva de los estudiantes es una clave importante para la satisfacción, continuación y fidelización de los mismos en la institución, la potencialización del servicio académico, la continua retroalimentación forma parte de la supervivencia en el mercado de la misma.

4.4.3 Segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis:

Los estudiantes no están satisfechos ($\mu < 4$) con los servicios académicos que recibe, por parte de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

H_0 : El puntaje promedio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna es mayor o igual a 4.

H_1 : El puntaje promedio del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna es menor a 4.

$$H_0: \mu \geq 4 \quad H_1: \mu < 4$$

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Prueba estadística: Prueba t para una muestra.

d) Estadísticos

- Media muestral = 3,998
- Desviación estándar muestral = 0,672
- Tamaño de muestra = 116
- Error estándar de la media = 0,062
- Límite superior de confianza del 95.0% para la media:
3,998 + 0,103[4,101]
- Estadístico t calculado = -0,032
- Valor-p = 0,487

Dado que el valor $-p$ (0,487) es mayor a 0,05. Se concluye que no se rechaza H_0 .

e) Decisión:

Dada una muestra de 116 observaciones con una media de 3,998 y una desviación estándar de 0,672, el estadístico t calculado es igual a -0,032.

Dado que el valor-p (0,487) para la prueba es mayor o igual que 0,05, no puede rechazarse la hipótesis nula. Por lo tanto, los estudiantes se encuentran satisfechos ($\mu \geq 4$) con los servicios académicos que recibe, por parte de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, con un 95,0% de nivel de confianza.

La presente investigación conlleva a un análisis y discusión:

Primero, en cuanto a la comprobación de la segunda hipótesis específica utilizando la prueba T para una muestra 116 estudiantes se determinó que se encuentran satisfechos ($\mu \geq 4$) con los servicios académicos que recibe, por parte de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, con un 95,0% de nivel de confianza.

Zárate (2017) realizó la investigación respecto a la calidad de servicios para estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universitaria Católica del Perú. El objetivo del estudio fue medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos a los estudiantes; la metodología utilizada para este estudio fue mediante la aplicación de una encuesta, información de *Focus Group* y entrevistas. Al finalizar dicho estudio se logró una propuesta que permita obtener un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios académicos, así como la de gestión administrativa.

Por otro lado, Moreno-Duran et al. (2016) realizaron la investigación para determinar la satisfacción estudiantil en la Maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola de FACIATEC de la UACH. El objetivo fue analizar la satisfacción de los estudiantes del Programa de la Maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola de la Facultad de Ciencias

Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua respecto a las categorías: planeación y el desarrollo de la enseñanza, los servicios de apoyo que se proporcionan a los educandos, los recursos de apoyo a la enseñanza con que se cuenta, así como la valoración de la actividad docente. Los resultados muestran que un porcentaje de 80% de los estudiantes están satisfechos con los servicios excepto en infraestructura, acceso a bibliografía, preparación para el mundo laboral como puntos importantes garantizar la calidad de este programa educativo y su permanencia en el Programa Nacional de Postgrados de Calidad (PNPC).

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se concluye que los factores que influyen significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna son el dominio pedagógico del docente (valor- $p=0,003$) y los programas, convenios y pasantías internacionales (valor- $p=0,000$).
- Se concluye que la calidad de servicio proporcionada por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna incide significativamente en la satisfacción académica percibida de los estudiantes en el semestre académico 2020-II.
- Se concluye que los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios académicos que otorga la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna con un nivel de evaluación de 3, en la escala de 1 a 5, considerando que el 87% de estudiantes están totalmente satisfechos.
- La investigación realizada corresponde a la percepción de los estudiantes en los servicios académicos que brinda la ESPG, en el semestre 2020-II en la modalidad no presencial, ante la coyuntura del COVID-19.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Postgrado, seguir fortaleciendo las estrategias de dominio pedagógico de los docentes para alcanzar la excelencia, y, asimismo, realizar las pasantías internacionales, según los programas y convenios, puesto que son factores que inciden significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes y, por lo tanto, podrán generar un mayor impacto en la sociedad
- Se les recomienda utilizar el instrumento empleado en la presente de investigación por su fortaleza en validez y confiabilidad, con el fin de evaluar periódicamente el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes, permitiendo la retroalimentación idónea.
- Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Postgrado, fortalecer los factores con puntuación inferior a 3 de la escala de 1, con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción total.
- Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Postgrado, la aplicación del instrumento de la presente investigación en la modalidad presencial.

REFERENCIAS

- Álvarez Botello, J., Salinas, E. M. C., & Pérez, D. E. R. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), Article 2. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- 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*, 1, 73-88. <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Armenta, N. G., Pacheco, C. C., & Pineda, E. D. (2014). Factores socioeconómicos que intervienen en el desempeño académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(1), 153. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v11i1.3888>
- Ávila, W. (2010). Desempeño profesional del docente universitario asociado a los factores: Propuesta docente, interacción pedagógica, satisfacción de necesidades y reflexión sobre la práctica; FCEH-UNAP; 2009.
- Bini, M., & Masserini, L. (2016). Students' Satisfaction and Teaching Efficiency of University Offer. *Social Indicators Research*, 129(2), 847-862. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-1141-0>
- Carretero, A. (s. f.). Jürgen Habermas y la Primera Teoría Crítica: Encuentros y Desencuentros | Cinta de Moebio. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*. 2006, *Revista Epistemología de Ciencias Sociales*. Recuperado 28 de junio de 2021, de <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/25938>

- Charry, J. (2008). Factores institucionales y personales relacionados a la capacitación para elaborar proyectos de investigación científica en doctorados de la Universidad Nacional de Educación.
- Coleman, J., Campbell, E., Hobson, C., & Mac Partland, J. (1966). *EQUALITY OF EDUCATIONAL OPPORTUNITY*.
- Corbetta, P. (2010). Metodología y Técnicas de investigación social. MacGraw Hill.
- Harris, L. C., & Goode, M. M. H. (2004). The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: A study of online service dynamics. *Journal of Retailing*, 80(2), 139-158. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2004.04.002>
- Hernández, R. S., Fernandez, C. C., & Baptista, P. (2011). *Metodología de la Investigación*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Izar, J. M., Inzunza, C., & López, H. (2011). Factores que afectan el desempeño académico de los estudiantes de nivel superior en Rioverde, San Luis Potosí, México. ISSN 1870-5308, Xalapa, Ver. <https://www.uv.mx/cpue/num12/opinion/completos/izar-desempeno%20academico.html>
- Jimenez Gonzalez, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>. <http://dspace.uan.mx:8080/xmlui/handle/123456789/1431>

- Joseph, M., & Joseph, B. (1997). *Aseguramiento de la calidad en la educación*. 5, 15-21 (p. 65).
- Kotler, P. (1992). Dirección de Marketing.
- Maldonado, J. Á. (2018). *Fundamentos de calidad total*. Issuu. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/fundamentos_de_calidad_total
- Marrou, A. (1988). Los Programas de Pedagogía Universitaria en las Universidades de Lima Metropolitana.
- Mora, C. E. (2012). Calidad del servicio en los estudios de postgrado. Caso de estudio: Maestría en Administración del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. 27.
- Moreno-Durán, I., Arras-Vota, A. M. de G., Durán-López, E., Villalobos-Pérez, E., & Villa-Martínez, A. (2016). *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38, 355-366.
- Moreno-Duran, I., Arras-Vota, A., Villalobos-Pérez, E., & Villa-Martínez, A. (2016). Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad Frútica de Faciatec de la UACH. *Revista Mexicana de Agronegocios*.
- Morillejo, E., Reboloso, E., Pozo, C., & Fernández, B. (1999). *Evaluación de la Calidad en la Educación Superior*. <http://www.papelesdel psicologo.es/resumen?pii=808>
- Muñoz, C., Sandoval, A., Sánchez, I., & Márquez, A. (2004). Factores Externos e Internos a las Escuelas que Influyen en el Logro Académico de los Estudiantes de Nivel Primaria en México, 1998–2002. Análisis

Comparativo Entre Entidades con Diferente Nivel de Desarrollo. Instituto de Investigaciones para el Desarrollo de la Educación Universidad Iberoamericana, Ciudad de México.

Paganini, J. M., White, K., Frenk, J., Ordoñez, C., & Starfield, B. (1992). *Investigaciones sobre servicios de Salud: Una antología*. Organización Panamericana de la Salud.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (s. f.). *Calidad total en la gestión de servicios*. editdiazdesantos. Recuperado 29 de junio de 2021, de <https://www.editdiazdesantos.com/libros/zeithaml-valarie-a-calidad-total-en-la-gestion-de-servicios-L03000610801.html>

Pérez, F. C., Martínez, P. C., & Martínez, M. J. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 29, 81-101. <https://doi.org/10.15581/004.29.81-101>

Periáñez Cristóbal, R., Universidad de Sevilla, & Instituto de Ciencias de la Educación. (1999). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: (Resultados de un análisis exploratorio en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla). ICE. Universidad de Sevilla.

Quispe, N. (2014). Factores que influyen en la deserción de estudiantes en los Centros de Educación Técnico Productivo del distrito Lurín 2014. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9261>

Ramirez, M. (2017). Factores individuales y de contexto que inciden en la deserción universitaria de los estudiantes del programa Beca 18. *Universidad César*

Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5333>

Reymer, A. M. (2011). Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del programa de Doctorado en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. UNMSM.

SUNEDU. (2015). El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano. *MINISTERIO DE EDUCACION*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4565>

Surdez-Pérez, E. G., Sandoval-Caraveo, M. del C., & Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.

Tasie, G. (2010). Analytical observations of the applicability of the concept of student-as-customer in a university setting. 5, 309-313.

Tejada, J. F. (1997). *El proceso de investigación científica*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=197180>

Teruel, M., LaPresta, J. M., Rosell, N., Camas, P., Diestre, A., & Marco, J. A. (2006). Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad. *Gobierno de Aragón Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón*, 156.

Vásquez, G. (2015). La calidad de la educación. Reformas educativas y control social en América Latina. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 60, 93-124. <https://doi.org/10.1016/j.larev.2014.10.001>

Velázquez Narváez, Y., & González Medina, M. A. (2017). Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: Caso UAMM-UAT. *Revista de*

la educación superior, 46(184), 117-138.
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2017.11.003>

Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (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.

Vilcatoma, N. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica—UNCP. *Universidad Continental*.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8375>

Vildoso, J. (2002). Influencia de la autoestima, satisfacción con la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual en los estudiantes de tercer año de la Facultad de Educación.

Vincent, T. (1989). Definir la deserción: Una cuestión de perspectiva. 9.

Yao, F. (2016). Los factores que influyen en la calidad de la educación. *Itinerario Educativo*, 30, 217. <https://doi.org/10.21500/01212753.2898>

Zainol, M., Norbayani, B., Norkisme, Z. A., Nur Riza, S. M., Zalina, M., Shahabudin, F. A. A., & Mohd, R. A. (2012). Modeling of Engineering Student Satisfaction. *Journal of Mathematics and Statistics*, 8(1), 64-71.
<https://doi.org/10.3844/jmssp.2012.64.71>

Zárate, J. (2017). Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. *Pontificia Universidad Católica del Perú*.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7949>

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de Consistencia del Informe final de tesis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p>1. INTERROGANTE PRINCIPAL</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, en el año 2020?</p> <p>2. INTERROGANTES ESPECÍFICAS</p> <p>¿La calidad del servicio proporcionada por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, incide significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes en el año 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes respecto a los servicios que recibe en la Escuela de Postgrado de la universidad Privada de Tacna en el año 2020?</p>	<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar qué factores influyen significativamente en la satisfacción académica percibida por los Estudiantes de la Escuela Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, en el año 2020</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Evaluar si la calidad del servicio proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, incide significativamente en la satisfacción académica percibida del estudiante en el año 2020.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes, respecto a los servicios que recibe en la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna en el año 2020.</p>	<p>1. HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Los factores internos y externos inciden significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p><i>a) Primera hipótesis específica</i></p> <p>La percepción de satisfacción académica del cliente interno, se relaciona con la calidad del servicio académico proporcionado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p><i>b) Segunda hipótesis específica</i></p> <p>Los estudiantes no están satisfechos con los servicios académicos que recibe, por parte de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.</p>	<p>VARIABLE X Dependiente</p> <p>X1 Factores</p> <p>_Factores externos</p> <p>_Factores internos</p> <p>VARIABLES Y Independiente</p> <p>Satisfacción académica</p>	<p>Tipo de Investigación Tipo:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Ámbito de Estudio</p> <p>Tacna, Perú.</p> <p>Población:</p> <p>860 Estudiantes de Postgrado 2020 de la Universidad Privada de Tacna.</p> <p>Muestra:</p> <p>116 Estudiantes regulares varones y mujeres de Postgrado 2020 de la Universidad Privada de Tacna. Muestra Censal.</p> <p>Técnicas de Recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario Adaptado y validado.</p>	<p>Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Postgrado, seguir fortaleciendo las estrategias de dominio pedagógico de los docentes para alcanzar la excelencia, y, asimismo, realizar las pasantías internacionales, según los programas y convenios, puesto que son factores inciden significativamente en la satisfacción académica percibida por los estudiantes y, por lo tanto, podrán generar un mayor impacto en la sociedad</p> <p>Se les recomienda utilizar el instrumento empleado en la presente de investigación por su fortaleza en validez y confiabilidad, con el fin de evaluar periódicamente el nivel de satisfacción académica percibida por los estudiantes, permitiendo la retroalimentación idónea.</p> <p>Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Postgrado, fortalecer los factores con puntuación inferior a 3 de la escala de 1, con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción total.</p> <p>Se sugiere a las autoridades de la Escuela de Postgrado, la aplicación del instrumento de la presente investigación en la modalidad presencial.</p> <p>Cumplimiento con el Objetivo 4 de la ODS: Educación de Calidad: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para promover oportunidades de aprendizaje para todos y todas.</p>

Apéndice 2. Instrumentos utilizados

Instrumento de Medición

ENCUESTA DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020.

ESTIMADO MAESTRANTE:

Nos encontramos realizando un estudio para poder descubrir lo que tú esperas recibir de la Escuela de Postgrado en tu proceso de formación y qué tan satisfecho o insatisfecho estás con el servicio que recibes.

El cuestionario se divide en dos secciones principales (I y II). Ambas Secciones abarcan los mismos temas, pero en la Sección I, se desea saber qué tan importante o trivial es cada punto para ti y en la Sección II, qué tan satisfecho o insatisfecho estás con los servicios recibidos.

Le pedimos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valorización sea igual o inferior a 3. Los motivos de la misma (*).

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES



Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, haga un círculo en el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Muy mala / Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal/ Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muysatisfactoria
1	2	3	4	5

Si se equivoca puede tachar el número rodeado con un círculo y colocar una //, para volver a rodear con un círculo la opción correcta.

Ejemplo:

Muy mala /Muy insatisfactoria	Mala/Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/Satisfactoria	Muy buena/Muy satisfactoria
1		3		5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA

PROGRAMA	
SEMESTRE QUE CURSA	
SEXO	
MUJER..... 1	HOMBRE 2
EDAD	
CONDICIÓN LABORAL	
1. No estoy laborando 1	
2. Sí estoy laborando, menos de 20 horas semanales 2	
3. Si estoy laborando, más de 20 horas semanales 3	
Otro (especifique) _ _____	
OTROS ESTUDIOS DE POSTGRADO (Maestría, Doctorado).	
1.- Estoy realizando actualmente otros estudios de Postgrado..... 1	
2.- He realizado otros estudios de Postgrado 2	
Otros (especifique) _____	
<p>Si se equivoca puede tachar el número rodeado con un círculo y colocar una //, para volver a rodear con un círculo la opción correcta.</p>	

SECCIÓN I I: TEST DE IMPORTANCIA

Por favor, evalúe su grado de importancia de los aspectos señalados que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta. **Le rogamos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valoración sea igual o inferior a 3, los motivos de la misma (*)**.

Muy Insignificante	Insignificante	Ni insignificante, ni importante	Importante	Muy importante			
1	2	3	4	5			
<i>TÓPICOS QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN.</i>							
<i>DESCRIPCIÓN</i>		<i>VALORACIÓN</i>			<i>COMENTARIOS</i>		
1. ¿Consideras importante el uso de los servicios no presenciales (plataformas no presenciales, biblioteca digital) de la Escuela de Post Grado?		1	2	3	4	5	
2. ¿Consideras importante el uso de los servicios de tecnología de la comunicación que brinda la Escuela de Post Grado?		1	2	3	4	5	
3. Consideras importante el dominio pedagógico del docente de la Escuela de Post Grado?		1	2	3	4	5	
4. ¿Consideras importante el entorno de clases virtual (clima académico, respeto, armonía) en la Escuela de Post Grado?		1	2	3	4	5	
5. ¿Consideras importante el uso de las temáticas transversales en clases?		1	2	3	4	5	
6. ¿Consideras importante el uso de estrategias pedagógicas?		1	2	3	4	5	
7. ¿Consideras importante la aplicación de las evaluaciones?		1	2	3	4	5	
8. ¿Consideras importante la gestión organizacional (buen clima institucional, ética y transparencia)?		1	2	3	4	5	
9. ¿Consideras importante la formación en base a responsabilidad social?		1	2	3	4	5	
10. ¿Consideras importante la participación social (foros de desarrollo social, voluntariado)?		1	2	3	4	5	
11. ¿Consideras importante contar con programas, convenios y pasantías internacionales para tu superación?		1	2	3	4	5	

SECCIÓN III: TEST DE SATISFACCIÓN

Por favor, evalúe su grado de satisfacción de los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta. **Le rogamos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valoración sea igual o inferior a 3, los motivos de la misma (*)**.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

<i>FACTORES INTERNOS</i>		
A. CONDICIONES DE SERVICIOS NO PRESENCIALES (condiciones de servicios de plataforma no presencial, biblioteca digital).		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
1.El acceso a la plataforma no presencial (google meet, blackboard, zoom, entre otros).		
2.Atención a los correos y/o llamadas de parte del personal administrativo.		
3.Ubicación de los cursos dentro de la plataforma no presencial (google meet, blackboard, zoom, entre otros).		
4.Organización de los diferentes elementos del curso dentro de la plataforma no presencial (google meet, blackboard, zoom, entre otros).		
5.Acceso a la biblioteca digital.		
6.Acceso a todos los servicios de la biblioteca o repositorio.		

B. CONDICIONES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN		
(acceso y disponibilidad de tecnología de la comunicación para la aplicación en servicios no presenciales).		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
7.Disponibilidad de claves para el ingreso a plataformas virtuales.		
8.Calidad de conectividad de la institución.		
9.Accesibilidad para capacitación del uso de herramientas virtuales.		
10.Potencia de conectividad de la institución.		
11.Accesibilidad a intranet, aula virtual ,entre otros.		
C. CONDICIONES EN EL DOMINIO PEDAGÓGICO DEL DOCENTE		
(Conjunto de desempeños profesionales del docente que inciden de manera favorable en el aprendizaje de los estudiantes)		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
C.1 CONDICIONES GENERALES		
12.Docentes competentes (experiencia y conocimientos congruentes con la enseñanza requerida).		
13.Docentes con principios éticos.(compromiso, responsabilidad, cooperación, solidaridad, puntualidad, entre otros).		
C.2 CONDICIONES EN EL DOMINIO DE LAS ASIGNATURAS		
14.Dominio de las competencias de las asignaturas que enseñan los docentes .		
15.Dominio de los contenidos de las asignaturas que enseñan a los docentes.		
C.3 CONDICIONES DE CUMPLIMIENTO CON EL HORARIO ESTABLECIDO		
16.Cumplimiento con el horario establecido para el desarrollo de las actividades no presenciales sincrónicas (interacción en tiempo real) por el docente .		
17.Cumplimiento con el horario establecido para el desarrollo de las actividades no presenciales asincrónicas (no hay interacción en tiempo real) por el docente.		
18.Uso del horario establecido para temáticas y actividades relacionadas con el curso.		

C.4 CONDICIONES DE DESARROLLO DE TEMAS		
19.Desarrollo de los temas por parte del docente de acuerdo con el programa del curso.		
20.Uso de las pautas de evaluación propuestos por los docentes oportunamente en los sílabos.		
C.5 CONDICIONES DE DESARROLLO DE LA CLASE		
21.Información actualizada proporcionada por el docente.		
22.Desarrollo de los temas del curso en forma clara y precisa por el docente.		
23.Uso de recursos (videos, reuniones virtuales u otras metodologías) proporcionado por el docente.		
24.Disponibilidad de atención de los docentes.		
25.Preparación de clases y actividades con anticipación por el docente.		

<i>D. CONDICIONES DEL ENTORNO EN EL AULA VIRTUAL (clima académico, capacidad de participantes , libertad de expresión , respeto por la diversidad multicultural y de género).</i>		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
26.El buen clima académico propiciado por el docente.		
27.El ambiente de respeto y armonía propiciado por el docente.		
28.Cantidad de participantes por clase .		
29.Participación de los estudiantes en las actividades del curso propiciada por el docente.		
30.Aclaración satisfactoria por el docente de las consultas sobre actividades que se plantean en clase		
31.Participación con libertad de expresión de los estudiantes.		
32. El respeto por la diversidad multicultural.		
33.El respeto por la diversidad de género.		

E. CONDICIONES DE TEMÁTICAS TRANSVERSALES EN CLASES (conjunto de temas basados en actitudes, valores, normas que dan respuesta a problemas sociales existentes)		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
34. Uso de ejemplos relacionados con el programa.		
35. Temas tratados relacionados con la realidad del país.		
36. Integración de temas de ética, valores y responsabilidad en las clases.		
37. Propuestas de respeto hacia el medio ambiente.		
38. Propuestas de actividades que involucren investigación.		
F. CONDICIONES DE ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS (acciones que realiza el docente con el propósito de facilitar la formación y el aprendizaje de los estudiantes).		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
39. Motivación en la metodología de enseñanza		
40. Recuperación de saberes previos propiciado por el docente		
41. El docente genera la problematización de los conocimientos a desarrollar.		
42. Los conocimientos son desarrollados y analizados de manera organizada por el docente.		
43. Nuevos conocimientos de temas propiciado por el docente.		

<i>G. CONDICIONES DE LA APLICACIÓN DE LAS EVALUACIONES</i> (Desarrollo de las evaluaciones , calificación y reclamos de las mismas)		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
44.Evaluaciones pertinentes al desarrollo del curso.		
45. Instrucciones entendibles para las evaluaciones.		
46.Preguntas claras en las evaluaciones.		
47.Nivel de evaluación congruente con las actividades desarrolladas en clase.		
48.Calificación de las evaluaciones en el tiempo indicado.		
49.Atención oportuna de los reclamos de las calificaciones.		

<i>H. CONDICIONES DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL</i> (<i>Clima institucional, ética y transparencia</i>).		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
50.Información actualizada de la página de transparencia de la institución.		
51.Acceso a la participación a elecciones de las instancias universitarias (delegados, entre otros).		
52.Participación en actividades no presenciales(foros, conferencias, entre otros).		
53.Coherencia entre los principios de la institución y lo que practica.		
54.Difusión de publicidad de la institución veraz.		

I. CONDICIONES DE FORMACIÓN EN BASE A RESPONSABILIDAD SOCIAL (aprendizaje de servicio, inclusión curricular de los 17 Objetivos de Desarrollo Social, plan de estudios diseñados con enfoque social).		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
55. Formación pertinente para resolver problemas sociales.		
56. Aplicación de investigación para la solución de problemas sociales y/o ambientales.		
57. Docentes aplican metodologías basadas en responsabilidad social.		
58. Plan de estudios relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).		
59. Docentes vinculan sus enseñanzas con temas desarrollo social.		
60. El plan de estudios tiene competencias con enfoque social.		

FACTORES EXTERNOS		
J. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL (integración de la proyección social con formación e investigación, proyectos de investigación duraderos y de impacto, participación en la agenda de desarrollo local, nacional, internacional).		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
61. Participación en foros y actividades no presenciales con enfoque desarrollo social.		
62. Acceso a participación a actividades voluntariado.		
63. Participación en foros y actividades vinculados al desarrollo, problemas sociales y ambientales.		
64. Participación en redes con fines sociales o ambientales promovidos por la institución.		
65. Participación en foros y actividades sobre la realidad local, nacional e internacional.		

K. CONDICIONES DE PROGRAMAS, CONVENIOS Y PASANTÍAS INTERNACIONALES		
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>VALORACIÓN</i>	<i>COMENTARIOS</i>
66.Facilidad para acceder a convenios internacionales.		
67.Facilidad para acceder a convenios nacionales.		
68.Facilidad para acceder a pasantías.		
69.Asignación de becas de estudios.		
70.Facilidad para acceder a programas impartidos por la institución según la necesidad que requiera.		

Resumiendo lo anterior:

Elija la opción que mejor refleje tu punto de vista, esta vez indica tu nivel de satisfacción o insatisfacción.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

VISIÓN GENERAL					
<p>Si tuviera que valorar de FORMA GLOBAL los servicios que presta la Escuela de PostGrado, y siguiendo el mismo criterio marcado en toda la encuesta sería:</p>	1	2	3	4	5

IDENTIFICACIÓN GENERAL

Nombre del Encuestador	
Nombre del Supervisor	

COMENTARIOS ADICIONALES

Estimado Maestrante:

Agradecida por el desarrollo de la encuesta.

Tacna, octubre del 2020.

Apéndice 3. Formato de validación del Instrumento.



ESCUELA DE
POSTGRADO
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA



**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DIRIGIDO A INVESTIGADORES,
PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES
ACADÉMICOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA
PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS.
SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA**

El presente cuestionario ha sido diseñado con fines académicos para recolectar la información necesaria para determinar la influencia de los factores en la satisfacción percibida por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, 2020”

Nº	Ítems	Redacción Adecuada	Pertinencia	Claridad	Coherencia	Observaciones
	PROGRAMA	SI	SI	SI	SI	NINGUNA
	SEMESTRE QUE CURSA	SI	SI	SI	SI	NINGUNA
	SEXO	SI	SI	SI	SI	NINGUNA
	EDAD	SI	SI	SI	SI	NINGUNA
5	CONDICIÓN LABORAL	SI	SI	SI	SI	NINGUNA
6	OTROS ESTUDIOS DE POST GRADO	SI	SI	SI	SI	NINGUNA

Apéndice 4. Formatos de validación por Jueces expertos.



“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **MILAGROS HUAMÁN CASTRO** , con Documento Nacional de Identidad N° 8870766, **Doctora en Educación y Jefa del Departamento Académico Virtual de la Universidad San Martín de Porres** , hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

”.

Constancia que se expide en Lima, en el mes de octubre del 2020.

Firma

MILAGROS CECILIA HUAMÁN CASTRO

DNI 8870766



**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **MIGUEL GERARDO MENDOZA VARGAS**, con Documento Nacional de Identidad N° **9672411**, **Doctor en Educación y Director del Departamento Académico de Humanidades de la Universidad La Salle**, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

”.

Constancia que se expide en Arequipa, en el mes de octubre del 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mendoza Vargas".

Firma

Miguel Gerardo Mendoza Vargas

DNI 9672411



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA
POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA,
2020”**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Rafaela Teodosio Huerta Camones**, con DNI 07650762 docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle hago constar que evalué como **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

”.

Constancia que se expide en Lima, en el mes de octubre del 2020.

A handwritten signature in blue ink that reads "R. Huerta" followed by a stylized flourish.

Firma del Experto

DNI 07650762



**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA
POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Alex Alfredo Valenzuela Romero con Caps. 11523, Magister de Psicología y Docente de la Universidad Privada de Tacna**, hago constar que evalué como **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA PORLOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2020.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a dashed rectangular box.

Alex Alfredo Valenzuela Romero

Caps. 11523

DNI 07650762



**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA
DE TACNA, 2020”**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **OSCAR JORGE PANTY NEYRA** , con Documento Nacional de Identidad N° 00421352, **Doctor en Ciencias Sociales y Docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Graman** , hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2020.

Firma

OSCAR JORGE PANTY NEYRA

DNI 00421352



**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
DE TACNA, 2020”**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Amancio Josué EGOÁVIL DORREGARAY** identificado con Documento Nacional de Identidad N° 25456528 **Magister en** Docencia Universitaria e Investigación Científica, Director Fundador de ACP- Psicométrica, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2020”**.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "A. Egoávil", written over a horizontal line.

Amancio Josué EGOÁVIL DORREGARAY

DNI 25456528

Apéndice 5. Matriz de Datos

Variable	Etiqueta	Nivel de medición	Ancho de columna	Alineación
Id	Identificación	Escala	11	Derecha
PROGRAMA	Programa académico	Escala	13	Izquierda
SEMESTRE QUE CURSA	SEMESTRE QUE CURSA	Nominal	22	Izquierda
Sexo	Sexo	Escala	14	Izquierda
EDAD	Edad	Nominal	10	Derecha
CONDICIÓN LABORAL	CONDICIÓN LABORAL	Nominal	48	Izquierda
OTROS ESTUDIOS DE POSTGRADO Maestría-Doctorado	OTROS ESTUDIOS DE POSTGRADO (Maestría Doctorado).	Nominal	50	Izquierda
1. ¿Consideras importante el uso de los servicios no presenciales?	1. ¿Consideras importante el uso de los servicios no presenciales (plataformas no presenciales, biblioteca digital) de la Escuela de Post Grado?	Nominal	11	Derecha
2. ¿Consideras importante el uso de los servicios de tecnología de la comunicación que brinda la Escuela de Post Grado?	2. ¿Consideras importante el uso de los servicios de tecnología de la comunicación que brinda la Escuela de Post Grado?	Nominal	11	Derecha

3. ¿Consideras importante el dominio pedagógico del docente de la Escuela de Post Grado?	3. ¿Consideras importante el dominio pedagógico del docente de la Escuela de Post Grado?	Nominal	11	Derecha
4. ¿Consideras importante el entorno de clases virtual (clima académico, respeto, armonía) en la Escuela de Post Grado?	4. ¿Consideras importante el entorno de clases virtual (clima académico, respeto, armonía) en la Escuela de Post Grado?	Nominal	11	Derecha
5. ¿Consideras importante el uso de las temáticas transversales en clases?	5. ¿Consideras importante el uso de las temáticas transversales en clases?	Nominal	11	Derecha
6. ¿Consideras importante el uso de estrategias pedagógicas?	6. ¿Consideras importante el uso de estrategias pedagógicas?	Nominal	11	Derecha
7. ¿Consideras importante la aplicación de las evaluaciones?	7. ¿Consideras importante la aplicación de las evaluaciones?	Nominal	11	Derecha
8. ¿Consideras importante la gestión organizacional (buen clima institucional, ética y transparencia)?	8. ¿Consideras importante la gestión organizacional (buen clima institucional, ética y transparencia)?	Nominal	11	Derecha

9. ¿Consideras importante la formación en base a responsabilidad social?	9. ¿Consideras importante la formación en base a responsabilidad social?	Nominal	11	Derecha
10. ¿Consideras importante la participación social (foros de desarrollo social, voluntariado)?	10. ¿Consideras importante la participación social (foros de desarrollo social, voluntariado)?	Nominal	11	Derecha
11. ¿Consideras importante contar con programas, convenios y pasantías internacionales para tu superación?	11. ¿Consideras importante contar con programas, convenios y pasantías internacionales para tu superación?	Nominal	11	Derecha
AF1	CONDICIONES DE SERVICIOS NO PRESENCIALES	Escala	10	Derecha
C_AF1	CATEGORÍA CONDICIONES DE SERVICIOS NO PRESENCIALES	Escala	10	Izquierda
BF2	CONDICIONES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN	Escala	10	Derecha
CF3	CONDICIONES EN EL DOMINIO PEDAGÓGICO DEL DOCENTE	Escala	10	Derecha

DF4	CONDICIONES DEL ENTORNO EN EL AULA VIRTUAL	Escala	10	Derecha
EF5	CONDICIONES DE TEMÁTICAS TRANSVERSALES EN CLASES	Escala	10	Derecha
FF6	CONDICIONES DE ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS	Escala	10	Derecha
GF7	CONDICIONES DE LA APLICACIÓN DE LAS EVALUACIONES	Escala	10	Derecha
HF8	CONDICIONES DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Escala	10	Derecha
IF9	CONDICIONES DE FORMACIÓN EN BASE A RESPONSABILIDAD SOCIAL	Escala	10	Derecha
JF10	CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Escala	10	Derecha
KF11	CONDICIONES DE PROGRAMAS, CONVENIOS Y PASANTÍAS INTERNACIONALES	Escala	10	Derecha
PUNTAJE_PROMEDIO	PUNTAJE PROMEDIO	Escala	15	Derecha

Ptje_global_satisfaccion	Si tuviera que valorar de FORMA GLOBAL los servicios que presta la Escuela de PostGrado y siguiendo el mismo criterio marcado en toda la encuesta sería:	Nominal	11	Derecha
--------------------------	--	---------	----	---------

<i>Valores de variable</i>	
Valor	Etiqueta
Programa_global	Maestría
	Doctorado
Sexo_g	Hombre
	Mujer
C_AF1	Bajo
	Medio
	Alto

TEM	Programa_global	exo_g	DAD	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	PUNTAJE_PR OMEDIO	Ptje_global_satisfaccion
	1		8	.33	.00	.07	.88	.60	.20	.67	.20	.50	.40	.00	2.90	3
	1		3	.83	.60	.64	.50	.20	.00	.83	.00	.00	.00	.00	4.23	4
	1		9	.17	.80	.14	.00	.80	.20	.33	.60	.00	.00	.00	3.79	4
	1		4	.67	.00	.00	.00	.00	.80	.83	.80	.17	.40	.40	4.47	5
	1		6	.67	.00	.86	.00	.80	.60	.17	.00	.17	.00	.20	3.33	3
	1		4	.50	.40	.57	.00	.00	.00	.50	.60	.67	.60	.60	4.67	5
	1		7	.67	.00	.43	.25	.00	.20	.00	.00	.00	.60	.80	4.29	4
	1		5	.83	.40	.50	.88	.00	.60	.83	.00	.50	.80	.60	4.10	4
	1		6	.33	.20	.36	.75	.80	.40	.83	.60	.33	.20	.20	4.09	4
0	1		4	.50	.20	.86	.50	.20	.00	.00	.40	.17	.80	.20	2.83	2
1	1		9	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.83	.00	.00	4.61	4
2	1		0	.00	.60	.14	.38	.00	.60	.67	.00	.33	.80	.20	3.26	3
3	1		9	.00	.20	.00	.00	.80	.00	.67	.20	.83	.00	.00	2.97	3
4	1		7	.33	.60	.93	.63	.40	.20	.00	.00	.33	.00	.00	2.74	2
5	1		4	.83	.00	.57	.88	.00	.60	.50	.00	.50	.00	.00	4.56	3

6	1		6	.17	.00	.07	.38	.80	.80	.00	.80	.17	.20	.00	4.04	4
7	1		5	.83	.00	.00	.75	.00	.00	.00	.80	.00	.00	.60	4.77	5
8	2		2	.33	.40	.64	.00	.00	.00	.83	.40	.33	.00	.60	3.86	4
9	1		8	.67	.40	.79	.88	.00	.60	.17	.00	.00	.20	.00	2.49	3
0	1		6	.67	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.60	4.50	4
1	1		8	.00	.80	.50	.63	.20	.00	.83	.00	.33	.20	.20	2.39	2
2	1		1	.50	.20	.64	.63	.60	.20	.83	.00	.50	.00	.00	2.76	2
3	1		3	.50	.40	.93	.00	.60	.80	.83	.60	.50	.40	.60	4.70	5
4	1		6	.33	.00	.36	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.67	4
5	1		5	.00	.20	.86	.00	.20	.40	.67	.20	.00	.40	.00	2.81	3
6	2		6	.83	.80	.50	.25	.00	.00	.67	.60	.00	.60	.60	4.00	3
7	1		4	.00	.80	.29	.88	.00	.00	.00	.80	.33	.80	.00	3.80	4
8	2		9	.50	.20	.64	.50	.00	.00	.00	.00	.17	.00	.60	4.23	5
9	2		8	.17	.60	.57	.88	.40	.60	.00	.20	.00	.00	.40	3.01	4
0	1		4	.33	.00	.93	.00	.20	.80	.83	.40	.00	.00	.80	3.40	3
1	2		3	.17	.00	.50	.63	.00	.00	.00	.00	.17	.80	.40	3.90	4

2	1		3	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.60	.60	4.80	5
3	2		5	.17	.20	.07	.00	.00	.00	.00	.40	.00	.40	.20	3.60	4
4	1		9	.83	.60	.43	.00	.00	.00	.00	.00	.83	.40	.00	4.34	4
5	1		6	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	5.00	5
6	1		8	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	5.00	5
7	1		3	.00	.00	.14	.00	.40	.20	.00	.00	.00	.20	.80	4.57	4
8	1		5	.17	.00	.64	.88	.60	.20	.67	.20	.17	.00	.00	4.39	4
9	1		0	.00	.00	.79	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.20	4.37	4
0	2		6	.67	.00	.71	.63	.60	.60	.17	.20	.00	.00	.00	3.81	4
1	1		0	.00	.00	.93	.88	.00	.00	.00	.80	.00	.00	.20	4.90	5
2	2		2	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.40	.00	.00	.00	4.96	5
3	1		3	.83	.20	.21	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	4.04	4
4	1		5	.67	.20	.00	.00	.80	.80	.00	.20	.83	.20	.00	4.33	4
5	1		6	.33	.00	.29	.00	.00	.40	.00	.00	.67	.00	.00	3.87	4
6	1		7	.00	.00	.36	.63	.60	.40	.83	.40	.67	.60	.40	4.60	5
7	1		3	.00	.20	.71	.50	.00	.40	.83	.80	.00	.80	.20	3.80	3

8	1		4	.83	.00	.86	.00	.00	.00	.00	.40	.33	.20	.00	4.29	4
9	1		7	.83	.00	.64	.00	.00	.20	.17	.00	.83	.20	.00	2.60	2
0	2		9	.00	.40	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	4.59	4
1	2		2	.17	.00	.14	.13	.20	.00	.00	.80	.17	.40	.40	3.99	4
2	1		5	.50	.60	.00	.00	.00	.00	.00	.60	.00	.20	.40	4.66	4
3	1		3	.00	.60	.93	.75	.20	.00	.00	.60	.33	.20	.00	3.81	4
4	1		4	.50	.20	.00	.25	.40	.60	.83	.40	.00	.00	.00	3.63	3
5	1		8	.67	.20	.86	.88	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.80	3.86	4
6	2		0	.83	.80	.29	.63	.00	.00	.00	.80	.00	.00	.00	4.24	4
7	1		4	.33	.00	.79	.50	.00	.60	.00	.80	.83	.80	.00	3.63	2
8	1		6	.83	.20	.29	.75	.00	.20	.33	.00	.00	.80	.20	3.97	4
9	1		6	.33	.40	.93	.13	.60	.60	.00	.60	.83	.00	.60	3.63	4
0	2		4	.17	.20	.50	.00	.00	.00	.00	.60	.83	.00	.00	3.59	4
1	1		2	.00	.00	.93	.88	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.83	4
2	1		1	.00	.60	.00	.00	.00	.00	.83	.00	.00	.00	.60	4.86	4
3	1		0	.83	.80	.00	.50	.00	.00	.33	.40	.00	.40	.00	4.56	4

4	1		5	.67	.80	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	4.51	4
5	1		8	.17	.80	.07	.00	.20	.20	.83	.60	.67	.20	.00	3.13	1
6	1		3	.17	.00	.79	.75	.20	.20	.33	.60	.00	.00	.20	4.23	5
7	1		8	.67	.00	.93	.00	.00	.00	.00	.80	.00	.00	.80	4.79	5
8	2		2	.67	.80	.86	.75	.80	.80	.17	.80	.00	.00	.00	4.63	5
9	1		4	.50	.20	.79	.00	.00	.00	.00	.80	.00	.00	.00	4.10	4
0	1		4	.83	.60	.00	.00	.60	.00	.00	.00	.00	.00	.40	4.81	4
1	1		5	.50	.60	.00	.00	.00	.00	.00	.60	.00	.20	.40	4.66	4
2	1		9	.83	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	4.84	5
3	1		8	.83	.20	.79	.88	.00	.60	.83	.60	.83	.40	.20	4.46	5
4	1		7	.67	.00	.07	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.07	3
5	1		4	.17	.20	.43	.13	.20	.00	.00	.20	.00	.20	.20	3.97	4
6	1		3	.00	.60	.07	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.86	1
7	1		6	.67	.80	.00	.00	.00	.00	.00	.40	.00	.00	.00	4.91	5
8	1		6	.67	.00	.00	.00	.80	.80	.00	.00	.33	.00	.00	3.74	4
9	1		4	.83	.80	.50	.25	.00	.40	.33	.00	.50	.00	.00	4.20	4

0	1		5	.50	.00	.00	.00	.00	.00	.67	.40	.00	.00	.00	4.74	4
1	1		2	.67	.00	.79	.00	.00	.20	.33	.00	.00	.40	.20	3.21	4
2	1		8	.67	.40	.71	.75	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.29	3
3	1		2	.67	.60	.36	.38	.00	.00	.50	.00	.67	.00	.00	2.53	2
4	1		2	.33	.80	.64	.00	.40	.00	.83	.20	.33	.20	.20	4.20	4
5	1		7	.83	.00	.29	.50	.00	.40	.00	.00	.83	.00	.80	3.96	4
6	1		4	.50	.20	.93	.00	.00	.60	.00	.80	.00	.00	.00	3.61	4
7	2		3	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.83	.00	.00	.00	.20	4.93	5
8	1		8	.83	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.60	4.89	4
9	1		0	.67	.40	.93	.75	.40	.40	.67	.40	.17	.00	.00	3.43	3
0	1		0	.17	.20	.21	.75	.40	.40	.83	.80	.00	.80	.00	2.37	2
1	1		7	.33	.00	.00	.00	.00	.80	.00	.00	.83	.00	.60	3.90	3
2	2		8	.33	.40	.71	.00	.00	.60	.17	.40	.50	.00	.20	3.46	3
3	1		7	.17	.80	.00	.13	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.87	4
4	1		0	.33	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	2.94	3
5	2		2	.17	.40	.93	.88	.00	.00	.00	.00	.50	.40	.60	4.60	4

6	1		3	.17	.00	.86	.00	.00	.00	.33	.00	.00	.80	.60	4.73	4
7	1		8	.67	.20	.86	.00	.00	.00	.00	.60	.83	.00	.80	4.60	4
8	2		4	.67	.20	.21	.50	.80	.20	.17	.20	.17	.00	.20	3.14	3
9	1		6	.17	.80	.00	.00	.00	.00	.33	.80	.17	.20	.80	3.80	4
00	1		6	.17	.20	.00	.00	.80	.40	.00	.00	.00	.00	.00	4.67	5
01	1		6	.17	.20	.00	.00	.80	.40	.00	.00	.00	.00	.00	4.67	5
02	1		7	.33	.60	.93	.00	.00	.80	.83	.20	.50	.00	.00	4.47	4
03	1		9	.00	.00	.00	.25	.00	.00	.00	.00	.00	.60	.00	4.00	4
04	1		6	.17	.20	.00	.00	.80	.40	.00	.00	.00	.00	.00	4.67	5
05	1		3	.33	.40	.86	.00	.40	.80	.83	.00	.17	.00	.00	4.43	4
06	1		9	.67	.80	.93	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	3.73	4
07	1		4	.83	.00	.93	.00	.00	.00	.00	.80	.00	.80	.00	4.94	5
08	1		3	.00	.60	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	2.97	3
09	1		4	.50	.20	.64	.88	.40	.20	.00	.80	.00	.40	.00	3.60	3
10	1		4	.50	.60	.00	.88	.00	.00	.00	.60	.00	.40	.40	4.73	5
11	1		0	.83	.80	.43	.63	.00	.20	.83	.60	.00	.80	.00	4.16	4

12	1		3	.67	.00	.93	.88	.20	.00	.67	.80	.00	.40	.00	3.74	4
13	1		2	.33	.60	.86	.38	.60	.00	.00	.80	.83	.20	.60	3.94	4
14	1		9	.83	.80	.36	.25	.80	.40	.17	.60	.83	.00	.00	4.21	4
15	1		6	.17	.80	.93	.25	.80	.00	.33	.80	.83	.00	.00	3.41	3
16	2		4	.83	.40	.93	.13	.20	.60	.67	.20	.67	.00	.60	4.09	4