

# 34

## SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES COMO INDICADOR DE CALIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE PIURA

### SATISFACTION OF STUDENTS AS QUALITY INDICATOR IN AN EDUCATIONAL INSTITUTION IN THE CITY OF PIURA

Flor Delicia Heredia Llatas<sup>1</sup>

E-mail: [fheredia@ucv.edu.pe](mailto:fheredia@ucv.edu.pe),

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>

Emma Verónica Ramos Farroñán<sup>1</sup>

E-mail: [eramosf@ucv.edu.pe](mailto:eramosf@ucv.edu.pe)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1755-7967>

Ana Paula Ordinola Mora<sup>1</sup>

E-mail: [anapaula\\_98\\_20@hotmail.com](mailto:anapaula_98_20@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0462-6911>

Deborath Miluska Chuquicusma Juárez<sup>1</sup>

E-mail: [deborathchj@gmail.com](mailto:deborathchj@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4736-9679>

<sup>1</sup> Universidad César Vallejo. Perú.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Heredia Llatas, F. D., Ramos Farroñán, E. V., Ordinola Mora, A. P., & Chuquicusma Juárez, D. M. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Revista Conrado*, 16(76), 245-253.

#### RESUMEN

La investigación busca brindar información acerca de la satisfacción de los estudiantes de una institución para lograr mejorar la calidad de educativa de la institución, como objetivo se determina el nivel de satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una Institución Educativa en Piura 2019. Apoyados en el método de investigación no experimental, descriptivo. Se concluye que los estudiantes se encuentran satisfechos con la educación impartida en la institución educativa privada, porque cuentan y operativizan la mayoría de los indicadores que se les exige a las instituciones para impartir el aprendizaje, sin embargo para ofrecer un servicio de calidad debe mejorar en el aspecto de servicio institucional, realizar una revisión del sistema de calidad correspondiente a las actividades de bienestar, poner énfasis en las necesidades personales de entendimiento, participación, protección, afecto, ocio, creación identidad, y subsistencia de las actividades extracurriculares basadas también en actividades que generen capacidades de emprendimiento, incentivando a los estudiantes a su participación en concursos que el estado y otras instancias convoquen que los lleve hacer competitivos..

#### Palabras clave:

Satisfacción, calidad, servicio, competitivos, educación.

#### ABSTRACT

The research seeks to provide information about the satisfaction of the students of an institution in order to improve the educational quality of the institution, the objective is to determine the level of students satisfaction as an indicator of quality in an Educational Institution in Piura 2019. It is concluded that the students are satisfied with the education provided in the private educational institution, because they count and operate most of the indicators that are required of institutions to impart learning, however to offer a quality service it must improve in the aspect of institutional service, carry out a review of the system of quality corresponding to wellness activities, put emphasis and in the personal needs of understanding, participation, protection, affection, leisure, identity creation, and subsistence of extracurricular activities also based on activities that generate entrepreneurial skills, encouraging students to participate in contests that the state and other entities call to take them competitive.

#### Keywords:

Satisfaction, quality, service, competitive, education..

## INTRODUCCIÓN

La educación de calidad ha sido un gran impacto en muchos países, donde se están preocupando cada vez más sobre lo que aprende los jóvenes en los colegios.

Los trabajos de estudio anteriores que se han ejecutado a nivel internacional americano hacen referencia acerca de la satisfacción de los jóvenes que se encuentran en dichas instituciones de sus países, son: Hamberg, Damen & Grønvold (2016), los autores concluyeron que a lo largo del tiempo en que se realizaron las encuestas por un alrededor de 10 años se dieron cuenta que a pesar que incluían más incógnitas a las encuestas los resultados eran similares, que perduraban con el pasar de los años, sin embargo también concluyeron que los estudiantes en relación a la satisfacción está vinculada con el rendimiento académico.

Çelik, et al. (2018), utilizó modelos alternativos de respuesta ordenada. Los autores ejecutaron una encuesta a 400 estudiantes ya graduados de la Universidad Atatürk, donde obtuvieron resultados como en que la variedad de los factores tomados en cuenta se asocia con la calidad en el servicio brindado a la educación superior, el ingreso mensual del hogar, la matrícula, la educación universitaria, y entre otras. También este estudio les facilitó una información preciada para el distinto personal que se encuentran encargados de la educación superior y estos puedan proporcionar variedad de opciones en sus evaluaciones; del mismo modo Cordier (2017), confirmó la validez de su hipótesis la cual consistía en que los estudiantes internacionales de la esfera cultural de Asia Oriental se encuentran más satisfechos que en comparación a los estudiantes internacionales que son diferentes culturalmente. Por lo tanto, este estudio logró contribuir al esfuerzo de adicionar mayor satisfacción hacia los estudiantes.

Han, et al. (2017), concluyen a través de su estudio realizado obtuvieron una revelación en que la condición que se encuentran las aulas en donde se dictan las clases, su distribución y funcionalidad espacial suelen mejorar particularmente en una evaluación cognitiva, mientras que por otro lado la satisfacción del estudiante se eleva en una evaluación afectiva. Dwipa & Sunanti (2019), obtuvieron como resultados que los cinco factores determinantes en la satisfacción en los estudiantes tangible, confiabilidad, capacidades de respuestas, seguridad y empatía que se encuentran en una escala de prioridad sobre todo el factor de confiabilidad la cual debe mejorarse ya que este es un factor determinante para la satisfacción estudiantil.

A nivel internacional latinoamericano, Pérez & Pereyra (2015), son del criterio que los factores generados por

la satisfacción e insatisfacción en los estudiantes del departamento de biología celular que para ese entonces se encontraban en el sexto y noveno semestre de la carrera en Venezuela ayudaron para que tanto la diversas autoridades docentes puedan actualizarse y elaborar estrategias políticas y de seguimiento, control para presentar mejoras continuas que se adecuen en nuevo modelo de gestión de calidad.

Surdez, Sandoval & Lamoyi (2018), señalan que el grado de satisfacción estudiantil, que fue obtenido a través de la distribución de frecuencia, arrojo que tiene una distribución normal, con una media de 57%. Ortega (2015), refiere que las infraestructuras del colegio de los países España y alemana tienen un (Tangibles) Alfa de Cronbach = 0,634. En lo que respecta con el plan de estudio de las universidades (e-Tangibles) tienen un Alfa de Cronbach = ,778 y en el servicio que ofrecen los profesores obtienen un (Fiabilidad)Alfa de Cronbach = 0.907. Ntabathia (2013), afirma que los estudiantes que fueron encuestados, se obtuvieron en que ellos están más satisfechos con los aspectos académicos con un 5.19, continuando con el acceso a la institución que es un 5.14 y por último la reputación que se maneja la universidad que está en un 5.1.

A nivel nacional, el país se encuentra en ascenso con el pasar del tiempo en lo que respecta con el aprendizaje de los estudiantes. Eyzaguirre (2016), señala que los jóvenes de Tacna sienten una alta satisfacción que se obtuvo un 21,71% y satisfecho con un 58.29%, que es más de la mitad de los estudiantes, A pesar de ello se observó que parte de los alumnos aún no están del todo satisfechos acerca de la educación que se imparte en el colegio, con un grado de satisfacción baja de 20,00%. Franco (2017), señala que el estudio realizado a los estudiantes de la Institución UNCP, se mostraban satisfechos con el tipo de aprendizaje que les brindaban teniendo un 75,9% satisfechos y 24.1% no satisfechos, analizando estos resultados se llegó a la conclusión que las instituciones a nivel nacional están mejorando.

Alemán (2018), indica que para saber qué tan satisfechos se encuentran hoy en día los estudiantes, se debe de evaluar los programas de bienestar. Donde se indica que los alumnos de la universidad de tumbes mencionan que estos programas de bienestar son efectivos, mostrando un con 45.64%, pero necesitan un 42.44% mejorar para que lleguen a tener una califican más alta y el nivel de satisfacción de dichos estudiantes mejore.

Se encuentran muchos tipos de teorías relacionada con las variables calidad y satisfacción sobre la educación o el aprendizaje de los estudiantes, a continuación, se

hablará sobre la calidad, satisfacción y las dimensiones del trabajo de investigación.

Una de las definiciones en forma general es la de Navarro (2004), la calidad es que esta es una cualidad que se le da a una persona, cosa, acción o efecto de poder satisfacerse o satisfacer, en consecuencia, a que este cumpla ciertos requisitos, estándares o exigencias impuestas.

La definición de la calidad se basa de acuerdo a muchos parámetros o sentidos que se le desea dar, uno de ellos es la calidad educativa, esta se va a definir de acuerdo a las personas que la constituyen para obtener una definición como tal, los cuales la conforman son los padres de familia; la institución; los docentes; y entre otros.

Según Romero (2005, la docencia se tiene como una actividad que ha evolucionado en los últimos tiempos, el evaluar el desempeño de los profesores se ha convertido en un punto sustancial, esta se compara en diferentes ámbitos, un ejemplo claro es cuando se hace una comparación por los estilos o métodos que un docente utiliza al dictar alguna materia. Ya que esta permite cumplir con los objetivos que se plantea las mismas universidades o colegios. Ahora las instituciones toman en cuenta que el evaluar a la docencia viene a ser una preocupación ya que entono a estos se ve cuando va mejorando el aprendizaje y dependiendo de las conductas que tienen los profesores se llega a saber si tiene las características o las habilidades suficientes para desempeñar esta labor.

Según el Ministerio de Educación de Perú (2019), en el marco de la Ley de Reforma Magistral ha puesto en marcha cuatro programas de formación en servicio, con el propósito de fortalecer las competencias personas y profesionales de los docentes y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes.

Hoy en día las instituciones tienen que preocuparse por tener mejores propuestas de educación para sus estudiantes, ya que ellos son los que se encargan de transmitirle los conocimientos y cultura a los jóvenes. Por esta razón ellos optaron por realizar un estudio donde se pueda mejorar el tipo de aprendizaje que se les enseñara a los jóvenes, adolescente y adultos.

Según el Ministerio de Educación y Formación Profesional de España (2017), en algunos lugares como la República Checa no hay recomendaciones acerca de las actividades extracurriculares, pero a pesar de esto en las instituciones si se pone en marcha las actividades extracurriculares como las curriculares. Por esta razón el gobierno ahora ha implementado una estrategia, que es vincular las actividades curriculares y extracurriculares con el medioambiente.

La justificación teórica permite al trabajo de investigación comparar los datos obtenidos de los antecedentes pasados, así determina el nivel de satisfacción de los estudiantes. En el punto metodológico, es importante el uso de métodos para así analizar los datos obtenidos del nivel de satisfacción de los estudiantes en una institución.

El presente trabajo de investigación se formula la siguiente pregunta: ¿de qué manera la satisfacción de los estudiantes constituye un indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura? El estudio tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa en Piura 2019, y como objetivos específicos: diagnosticar el estado actual del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa San Gabriel 2019, especificar las dimensiones más valoradas por los estudiantes de la Institución Educativa San Gabriel 2019, determinar los requerimientos para brindar un servicio óptimo de calidad en la Institución Educativa San Gabriel 2019.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio es de tipo no experimental, descriptivo, ya que este busca medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de una institución educativa, teniendo en cuenta como indicador a la calidad. Es no experimental, ya que no provoca situaciones, sino que analiza las situaciones ya existentes. Donde se toma en cuenta los resultados obtenidos de los antecedentes buscados anteriormente y se estudia la realidad sin manipularla.

En este aspecto la población estuvo constituida por los estudiantes de una institución educativa privada de la región Piura, siendo un total de 465 se trabajó con un muestreo probabilístico y se encuestó a 206 estudiantes de la citada institución, en la investigación nos apoyamos de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los datos fueron analizados con el programa SPSS-22 y Excel.

La variable de este estudio es la satisfacción y sus dimensiones son: servicio docente, servicio institucional, actividades curriculares y actividades extracurriculares.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La dimensión de servicio docente cuenta con valores que va desde de totalmente insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho a totalmente satisfecho. en lo que va el dominio de materia obtiene un puntaje alto en satisfecho (35.9%) y de totalmente insatisfecho (6.8%); en lo que respecta la satisfacción de liderazgo obtienen un nivel de satisfacción (40.3%) y un totalmente insatisfecho (8.7%); en la autonomía e iniciativa obtiene un nivel de satisfecho (35.9%) y un totalmente insatisfecho (12.6%) (Tabla 1).

Tabla 1. Dimensión servicio docente.

Dimensiones/ Servicio Docente	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	Nº	%	Nº	%
Dominio de Materia	14	6.8	40	19.5	33	16	74	35.9	45	21.8	206	100
Satisfacción de Liderazgo	18	8.7	29	14.1	54	26.2	83	40.3	22	10.7	206	100
Autonomía e iniciativa	26	12.6	30	14.6	41	19.9	74	35.9	35	17	206	100
Trabajo en equipo	17	8.3	35	17	43	20.9	56	27.2	55	26.6	206	100
Capacitación de Expresión	16	7.8	38	18.4	44	21.4	61	29.6	47	22.8	206	100
Total, de porcentaje		8.84		16.72		20.88		33.78		19.78		100

El trabajo en equipo en el nivel de satisfecho (27.2%) y un totalmente insatisfecho (8.3%); y en la capacitación de expresión un nivel de satisfecho (29.6%) y un totalmente insatisfecho (7.8%). estos datos nos demuestran que la dimensión de servicio docente es admisible. y este oscila

el nivel de satisfecho con un total de (33.78%), sin embargo, deberá mejorar la dimensión ya que se existe un total (8.84%) del alumnado que se encuentra totalmente insatisfecho.

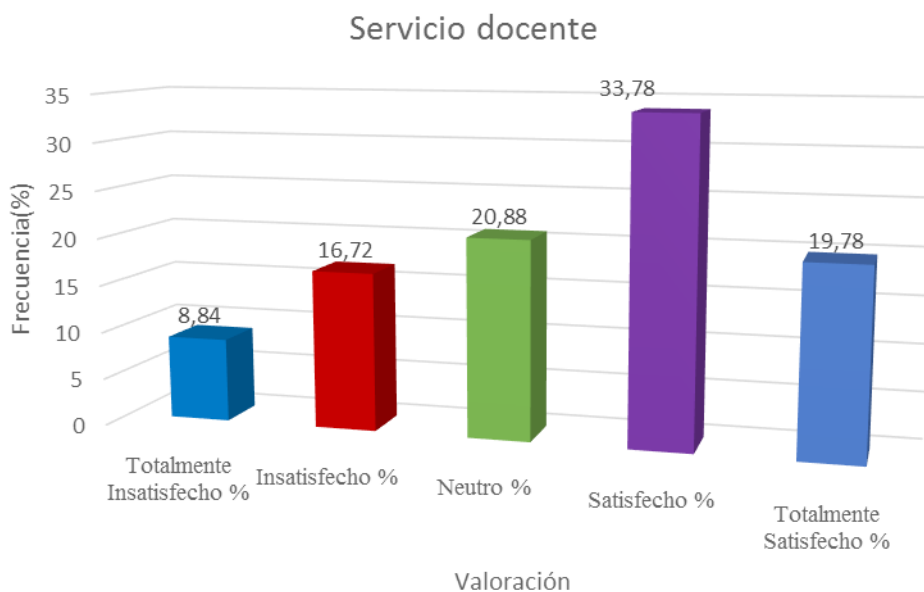


Figura 1. Servicio docente.

Del total del alumnado encuestado el 33.78% (Figura 1) señalan que el servicio de docente se encuentra satisfecho, un 20.88% señalan una escala neutra, el 19.78% señala una escala de totalmente satisfecho, un 16.72% señalan una escala de insatisfecho y un 8.84% logran señalar una escala de totalmente insatisfecho. La dimensión es aceptable ya que la mayoría de los encuestados se encuentran en la escala satisfecho.

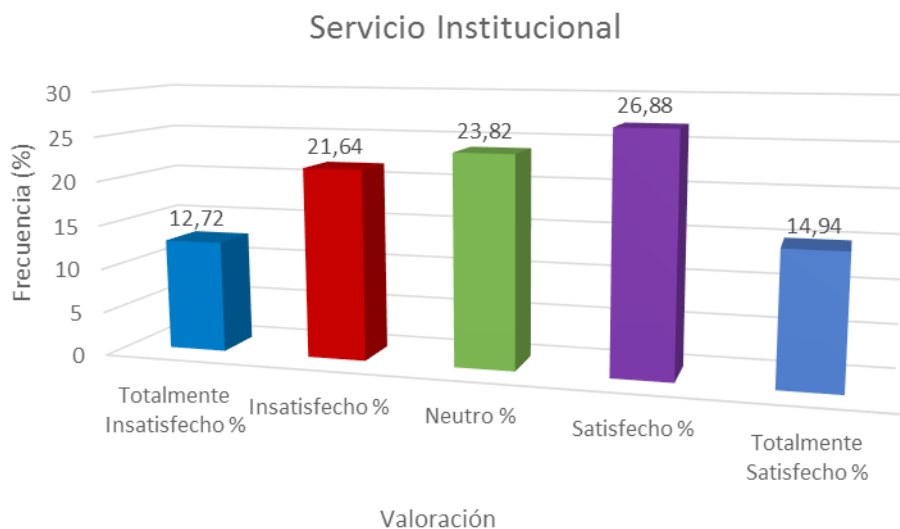
Se observa que la dimensión de Servicio Institucional cuenta con valores que va desde de totalmente insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho a totalmente satisfecho. en lo que va el bienestar estudiantil obtiene un portaje alto en satisfecho (34.5%) y de totalmente insatisfecho (9.2%); en lo que respecta las técnicas y metodologías obtienen una escala de satisfacción (29.5%) y un totalmente insatisfecho (8.3%) (Tabla 2).

Tabla 2. Servicio Institucional.

Dimensiones/ Servicio Institucional	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	Nº	%	Nº	%
Bienestar Estudiantil	19	9.2	26	12.6	44	21.4	71	34.5	46	22.3	206	100
Técnicas y Metodologías	17	8.3	50	24.3	56	27.2	61	29.5	22	10.7	206	100
Recursos Bibliográficos	44	21.4	43	20.9	56	27.2	43	20.9	20	9.6	206	100
Instalaciones de la institución	31	15	52	25.2	51	24.8	53	25.7	19	9.3	206	100
Respeto y profesionalismo	20	9.7	52	25.2	38	18.5	49	23.8	47	22.8	206	100
Total, de porcentaje		12.72		21.64		23.82		26.88		14.94		100

En los recursos bibliográficos obtienes una escala neutra (27.2%) y un totalmente satisfecho (9.6%); las instalaciones de la institución en la escala de satisfecho (25.7%) y un totalmente satisfecho (9.3%); y en el respeto y profesionalismo se obtiene una escala de insatisfecho (25.2%) y un totalmente insatisfecho (9.7%). estos datos

nos demuestran que la dimensión de servicio institucional es medianamente admisible. y este oscila una escala de satisfecho con un total de (26.88%), sin embargo, deberá mejorar la dimensión ya que se existe un total (21.64%) del alumnado que se encuentra insatisfecho y (12.72%) en la escala de totalmente insatisfecho.



Del total del alumnado encuestado el 26.88% (Figura 2) señalan que el servicio institucional se encuentra satisfecho, un 23.82% señalan una escala neutra, el 12.72% señala una escala de totalmente satisfecho, un 21.64% señalan una escala de insatisfecho y un 14.94% logran señalar una escala de totalmente insatisfecho.

La dimensión de actividades curriculares cuenta con valores que va desde de totalmente insatisfecho, insatisfecho,

neutro, satisfecho a totalmente satisfecho. en lo que va la programación de clases obtiene un porcentaje de satisfecho (31.1%) y de totalmente insatisfecho (16.5%); en lo que respecta a la evaluación obtienen un nivel de satisfacción (28.2%) y un totalmente insatisfecho (14.1%); en equipos de laboratorio obtiene un nivel de satisfecho (23.3%) y un totalmente insatisfecho (25.3%) (Tabla 3).

Tabla 3. Actividades Curriculares.

Dimensiones/ Actividades Curriculares	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Programación de clases	18	8.7	34	16.5	62	30.1	64	31.1	28	13.6	206	100
Evaluaciones	23	11.2	29	14.1	50	24.3	58	28.2	46	22.2	206	100
Equipos de laboratorio	31	15.0	52	25.3	47	22.8	48	23.3	28	13.6	206	100
Personal Administrativo	28	13.6	32	15.5	49	23.8	68	33	29	14.1	206	100
Materias Electivas	15	7.3	40	19.4	55	26.7	62	30.1	34	16.5	206	100
Total, de porcentaje		11.2		18.16		25.54		29.14		16		100

El personal administrativo en el nivel de satisfecho (33%) y un totalmente insatisfecho (15.5%); y en las materias electivas un nivel de satisfecho (30.1%) y un totalmente insatisfecho (19.4%). estos datos nos demuestran que la dimensión de actividades curriculares es admisible. y

este oscila el nivel de satisfecho con un total de (29.14%), sin embargo, deberá mejorar la dimensión ya que se existe un total (18.16%) del alumnado que se encuentra totalmente insatisfecho.

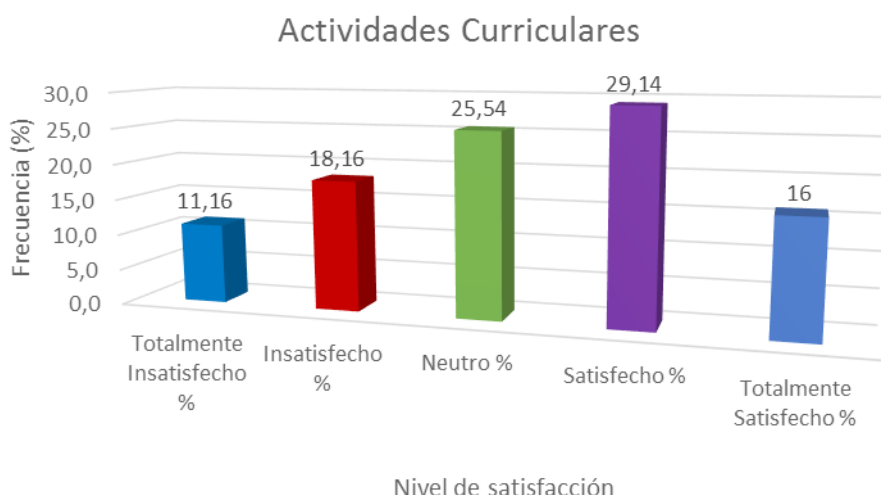


Figura 3. Actividades curriculares.

En la figura 3 se aprecia que un 29.14% del alumnado estudiantil se encuentra satisfecho, el 25.54% se encuentra en la escala neutral, un 18.16% está insatisfecho mientras que un 16% está totalmente satisfecho, en tanto un 11.2% del alumnado identifica un nivel de totalmente insatisfecho frente a la tercera dimensión.

La dimensión de actividades extracurriculares cuenta con valores que va desde de totalmente insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho a totalmente satisfecho. en lo que va el proceso de inscripción obtiene un porcentaje

de satisfecho (28.6%) y de totalmente insatisfecho (15%); en lo que respecta la infraestructura de aulas obtienen un nivel de satisfacción (28.2%) y un totalmente insatisfecho (18.9%); en estacionamientos obtiene un nivel de satisfecho (29.6%) y un totalmente insatisfecho (14.6%); cafeterías un nivel de satisfecho (18%) y un totalmente insatisfecho (25.7%), experiencias exteriores obtiene un nivel de satisfecho (25.2%) y un totalmente insatisfecho (25.7%) (Tabla 4).



Tabla 4. Actividades Extracurriculares.

Dimensiones/ Actividades Extracurriculares	Totalmente Insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Totalmente Satisfecho		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Proceso de inscripción	22	10.7	31	15	74	36	59	28.6	20	9.7	206	100
Infraestructura de aulas	28	13.6	39	18.9	53	25.7	58	28.2	28	13.6	206	100
Estacionamientos	28	13.6	30	14.6	43	20.8	61	29.6	44	21.4	206	100
Cafetines	48	23.3	53	25.7	57	27.7	37	18	11	5.3	206	100
Experiencias Exteriores	39	19	53	25.7	40	19.4	52	25.2	22	10.7	206	100
Total, de porcentaje		16.04		19.98		25.92		25.92		12.14		100

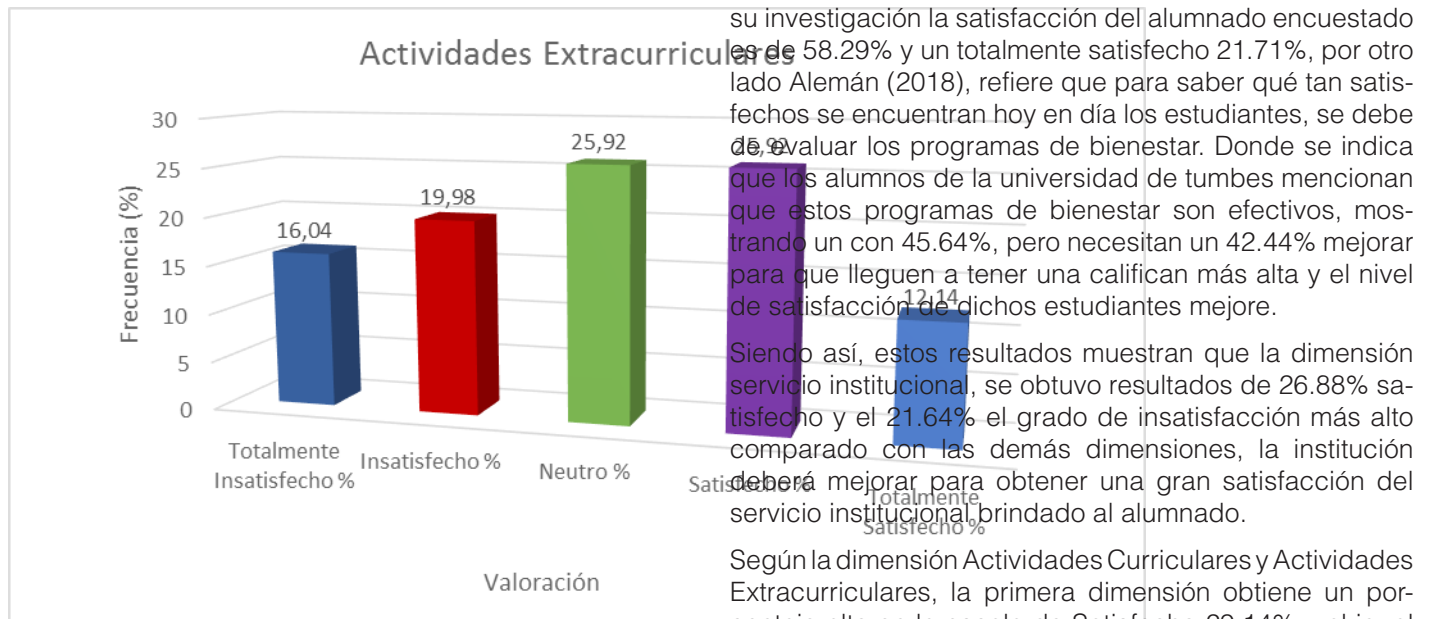


Figura 4. Actividades extracurriculares.

En la figura 4, se aprecia que un 25.92% del alumnado estudiantil se encuentra satisfecho igualmente encontrándose el mismo resultado en la escala neutral, un 19.98% está Insatisfecho mientras que un 16.04% está Totalmente insatisfecho, en tanto un 12.14% del alumnado identifica un nivel de totalmente satisfecho frente a la cuarta dimensión.

Según la dimensión servicio docente, tiene un 33.78% en la escala de satisfecho y un 8.84% en la escala de Totalmente Insatisfecho. Siendo una dimensión admisible para la institución, ya que esta le logra contribuir confianza para que la institución capacite a sus docentes y estos puedan impartir nuevas enseñanzas, logrando obtener relación con la investigación de Surdez, et al. (2018), sobre la Satisfacción Estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, 2018.

Con esta información se logró verificar que la mayoría de los alumnos encuestados logran sentirse satisfecho ante la variable de enseñanza que brindan los profesores de la institución. Los resultados anteriores lograron guardar relación en la medición de la satisfacción con respecto a su satisfacción frente a la enseñanza que le imparten sus docentes en la institución con una media de 2.60 en la investigación de Surdez, et al. (2018).

Según la dimensión servicio institucional, se obtuvo un 26.88% en la escala de Satisfecho y un 21.64% insatisfecho resaltando de las otras dimensiones en contraste al estudio realizado por Eyzaguirre (2016), sobre Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015 muestra que

su investigación la satisfacción del alumnado encuestado es de 58.29% y un totalmente satisfecho 21.71%, por otro lado Alemán (2018), refiere que para saber qué tan satisfechos se encuentran hoy en día los estudiantes, se debe de evaluar los programas de bienestar. Donde se indica que los alumnos de la universidad de tumbes mencionan que estos programas de bienestar son efectivos, mostrando un con 45.64%, pero necesitan un 42.44% mejorar para que lleguen a tener una califican más alta y el nivel de satisfacción de dichos estudiantes mejore.

Siendo así, estos resultados muestran que la dimensión servicio institucional, se obtuvo resultados de 26.88% satisfecho y el 21.64% el grado de insatisfacción más alto comparado con las demás dimensiones, la institución deberá mejorar para obtener una gran satisfacción del servicio institucional brindado al alumnado.

Según la dimensión Actividades Curriculares y Actividades Extracurriculares, la primera dimensión obtiene un porcentaje alto en la escala de Satisfecho 29.14% y al igual que en la escala neutral 25.54%, mostrando que el encuestado no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. En lo que respecta la última dimensión logra pasar lo mismo en los resultados con una igualdad entre las escalas de satisfecho y neutral, dando así resultados como 25.92% en ambas escalas, mostrando que los encuestados no se encuentran tan satisfecho frente a estas actividades que les brinda la institución.

La satisfacción en el estudiante es un elemento que logra estimular positivamente a través de vivencias y productos vinculados hacia la educación, que como consecuencia este logre alcanzar sus metas, expectativas e intereses

Siendo así que ambas investigaciones se lograron encontrar similares con las variables de infraestructura, el proceso de inscripción, equipos de laboratorio, con una escala mayor en neutral, donde la población no logra encontrarse ni insatisfecho ni satisfecho.

## CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los estudiantes de la institución educativa acerca del servicio de los docentes, dio un resultado positivo, las metodologías de ensañadas utilizadas para los estudiantes son muy valoradas contribuyen correctamente a su formación escolar y a su desarrollo como los líderes que el país necesita dispuestos a enfrentarse a cualquier circunstancia.

Sin embargo la dimensión servicio institucional presenta el índice de insatisfacción más bajo de todas las dimensiones lo que conlleva a afirmar que es necesario realizar una revisión del sistema de calidad correspondiente a las actividades de bienestar poner énfasis en las



necesidades personales de entendimiento, participación, protección, afecto, ocio, creación identidad, libertad y subsistencia, si se cuenta con programas y servicios que contribuyan a la formación integral y favorezcan la articulación armoniosa de los proyectos personales de vida en el ámbito del estudio escolar, pre universitario, universitario y posteriormente el trabajo para tal fin es necesario saber si se cuenta con profesionales especializados en las diferentes áreas si se cuenta con los procedimientos documentados que describen las actividades desarrolladas en este proceso incluyendo, registros, indicadores, mapa de riesgos, matriz de requisitos legales, caracterización, guías, fichas entre otros. De esta manera unido al resultado de las demás dimensiones fortalecer la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes y por ende aumentar los niveles de satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, G. (2018). *Evaluación de los programas de Bienestar Universitario y la satisfacción Académica de los estudiantes de Universidad Nacional de Tumbes, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Tumbes.
- Çelik, A. K., Oktay, D., Özen, Ü., & Yarbaşı, İ. Y. (January de 2018). Assessing Postgraduate Student's Satisfaction with quality of services at a Turkish University Using Alternate Ordered Response Models. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29(1), 87-101.
- Cordier, J. (2017). Factors Influencing international student satisfaction in Korean Universities. *International Journal of Educational Development*, 57, 54-64.
- Dwipa, N. M. S., & Sunanti, T. (2019). An Analysis of Student Satisfaction Level on service and Facilities Quality Using Weighted Least. *Journal of Physics Conference Series*, 1254(1).
- España. Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2017). *La educación para la ciudadanía en el contexto escolar europeo*. <http://sede.educacion.gob.es/publiventa/la-educacion-para-la-ciudadania-en-el-contexto-escolar-europeo-2017-informe-eurydice/educacion-europa/22559>
- Eyzaguirre, R. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis Doctoral). Universidad Privada de Tacna.
- Franco, C. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación - UNPC*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hamberg, S., Damen, M. L., Andreassen, H. P., & Grøn-vold, S. (2016). Student satisfaction surveys as a quality enhancement tool: how many surveys and questions do we need. European Association of Institutions in Higher Education
- Han, H., Kiatkawsin, K., Kim, W., & Hong, J.H. (2017). Physical classroom environment and student satisfaction with courses. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 43(1), 110-125.
- Ortega, M. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca.
- Pérez, I., & Pereyra, E. (2015). Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad Educativa en el Departamento de Biología Celular. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69-89.
- Perú. Ministerio de educación. (2019). *PERÚEDUCA: Sistema digital para el aprendizaje*. PERÚEDUCA.
- Romero, L. (2005). *Profesionalización de la docencia universitaria: transformación y crisis, impacto de la evaluación al desempeño de los académicos*. Plaza y Valdés.
- Surdez, E. G., Sandoval, M. C., & Lamoyi, C. L. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valorización de la calidad educativa universitaria*. Educación y Educadores.