

Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Educational quality and satisfaction of the students of the international business administration study program at the instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Donayre Uchuya Luis Franchescoli¹ y Panta, Lucía²

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Administración de Negocios Internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020. **Material y Métodos:** Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, descriptivo, relacional, no experimental de corte trasversal. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario de encuesta en escala tipo Likert, la población estuvo constituida por 127 estudiantes del programa académico Administración y Negocios Internacionales. **Resultados:** el 71% de los encuestados afirmaron que existe un óptimo nivel de calidad educativa relacionado con el 84% de encuestados que afirmaron un alto nivel de satisfacción del estudiante. **Conclusiones:** se determinó que existe una relación significativa (p valor = 0,000) entre las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0,826, indicando un grado de correlación alta, recomendando a los grupos de interés (stakeholders) sobre todo la alta dirección del Instituto de Educación Superior Huando acciones que coadyuven a optimizar la calidad educativa y por consiguiente la satisfacción estudiantil.

Palabras clave: calidad educativa, satisfacción de los estudiantes, facilidades educativas, organización educativa.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between educational quality and satisfaction of the students of the International Business Administration study program at the Huando Higher Education Institute, Huaral district, 2020. **Material and Method:** A quantitative, basic approach was applied, descriptive, relational, non-experimental, cross-sectional. The survey technique was used and the instrument a Likert-type survey questionnaire was used, the population was made up of 127 students from the Administration and International Business academic program. **Results:** 71% of respondents affirmed that there is an optimal level of educational quality related to 84% of respondents who affirmed a high level of student satisfaction. **Conclusions:** it was determined that there is a significant relationship (p -value = 0.000) between the variables educational quality and student satisfaction with a Spearman Rho coefficient of 0.826, indicating a high degree of correlation, recommending to the interest groups (stakeholders) above all the upper management of the Huando Higher Education Institute actions that help to optimize educational quality and consequently student satisfaction.

keywords: educational quality, student satisfaction, educational facilities, educational organization.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento y la competitividad son palabras claves hoy en día para las instituciones educativas que determinan la calidad convirtiéndose en un tema fundamental para la sociedad, pues de esto depende la formación de ciudadanos en ciencia, tecnología y valores. Según el Foro del Acuerdo Nacional 2019, la educación se convierte en el factor clave para generar mejores condiciones de vida de los ciudadanos y, es el Estado responsable de la mejora de la calidad educativa en el país en todos sus niveles y modalidades, pero consideramos que no es el único responsable, pues la educación compete a distintos actores estratégicos como el alumnado, los padres de familia y la comunidad en general.

La reforma de la educación superior tecnológica se inició con la aprobación de la Ley N° 30512, Ley de Institutos de Educación Superior de Educación y de la Carrera Pública

de sus Docentes, que implemento el procedimiento de licenciamiento de los institutos de educación superior (IES) y escuelas de educación superior (EES) públicos y privados del país que tiene como propósito verificar el cumplimiento de Condiciones Básicas de Calidad respecto a la gestión institucional, gestión académica, infraestructura y equipamiento, disponibilidad de docentes y previsión económica y financiera (Ministerio de Educación, 2019). La reforma exige una mejora continua en el sistema educativo con el cumplimiento de Condiciones Básicas de Calidad respecto a la gestión institucional, gestión académica, infraestructura y equipamiento, disponibilidad de docentes y previsión económica y financiera.

La calidad no es exclusividad de las empresas privadas, sino también las organizaciones públicas se ven en la necesidad de apostar por mejorar sus servicios aumentando sus niveles de calidad a razón de obtener una percepción positiva por parte de sus usuarios. "La

Recibido 23/07/2020 Aprobado 01/08/2020

¹Programa profesional de administración y negocios internacionales. Instituto de Educación Superior Huando

²Facultad de ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

preocupación por la calidad de la educación ha sido una constante a partir de los procesos de institucionalización de la educación pública y de masas desde finales del siglo XVIII” (Orozco, Olaya, & Villate, 2009)

El concepto de calidad educativa en el nivel de educación superior está aceptado por la mayoría de investigadores como multidimensional. La calidad que es aplicada a instituciones de educación superior debe resalta los atributos referidos a la prestación del servicio, cumplimiento de carga lectiva, actualización del currículo del programa académico, plana docente especializada, laboratorios o centros de entrenamientos equipados, entre otros aspectos que garantizan un servicio público de calidad óptima. Para conocer si la calidad es óptima en estos centros de estudios, resulta necesario hacer una evaluación permanente y sistemática.

Con la competencia en el sector de enseñanza superior, el conocimiento sobre el efecto generado por la satisfacción se hace sumamente importante para la supervivencia de las organizaciones, ya que les permite conocer comportamientos varios, voluntarios y positivos que los estudiantes podrían tener, como la comunicación favorable interpersonal, la intención de participar en el curso ofrecido otra vez o la intención de recomendarlo. “Estos comportamientos ayudarían a crear o mejorar la imagen de la organización y asegurar su supervivencia, hasta cierto punto” (De la Fuente, Marzo & Reyes, 2010, p. 351).

En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo (Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2014, p. 10).

Antes de abordar la definición de satisfacción del estudiante, es pertinente señalar que el estudiante es un ser crítico del aprendizaje que recibe cuya satisfacción está asociada al nivel de cumplimiento de expectativas de interés humano que le pueda ofrecer su centro de estudios. La satisfacción puede identificarse como aquel sentimiento de éxito al percibir un alto grado de bienestar experimentado por el individuo con su vida y sobre aspectos personales como salud, estudio, trabajo, entre otros.

Por otro lado, la satisfacción académica es concebida como el estado placentero que genera el estar estudiando una carrera con la que se tiene un alto nivel de identificación y estabilidad, permitiendo permanecer y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que se hace. Producir o servir con gusto es una necesidad del desarrollo y una condición humana para ser eficiente (Bernal, Lauretti, & Agreda, 2016, p. 303) y, está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual” (Dos Santos, 2016, p. 82).

El presente proyecto de investigación tiene mucho valor

porque permitirá medir la relación que existe entre las variables calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudio de Administración de Negocios Internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020, considerándose de vital importancia conocer la percepción que tiene el alumno sobre la calidad educativa del instituto y el nivel de satisfacción de tal forma que ayude a plantear acciones y políticas directivas como parte de la mejora continua y el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad establecidos por el Ministerio de Educación.

Mejorar la calidad del servicio educativo se ha convertido en un progreso firme y particular de los retos más importantes que de hecho deben hacer frente los responsables de la dirección, docentes y gestión de la Educación Superior. Esto significa que la presencia de una buena calidad educativa permite formar profesionales competentes y de calidad, con empleos merecedores y de alta productividad con resultado de profesionales que aporten a sociedad, quienes contribuyan a renovar la calidad de vida. Desde estas perspectivas, la investigación científica servirá como iniciativa de atención a la problemática para tomar decisiones en el mejoramiento de la calidad de los servicios educativos y su relación con la satisfacción del estudiante, muy posible y común en todos los centros de educación superior.

MATERIAL Y MÉTODO

El estudio aplicado es una investigación básica, de nivel relacional pues pretender determinar la relación existente entre las variables calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Administración de negocios internacionales, de diseño no experimental y de corte transversal, puesto que los datos de la información se tomaran en un momento dado.

La población estuvo conformada por los 127 estudiantes matriculados en el programa de estudios. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario de encuesta que reúne las dimensiones de las variables de investigación.

El análisis estadístico inició con el análisis descriptivo para evaluar la distribución de frecuencias absolutas, porcentajes, continuando con el análisis inferencial mediante la prueba de Rho de Spearman, a fin de probar la hipótesis y aceptar que la calidad educativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del programa académico de administración de negocios internacionales, se tendrá en cuenta que la significancia de la prueba p sea inferior a 0,05.

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad educativa de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	1,58	1,58	1,58
	Regular	34	26,77	26,77	28,35
	Óptimo	91	71,65	71,65	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Tabla 2

*Tabla cruzada Niveles de calidad educativa*Ciclo académico de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando.*

			Ciclo			Total
			Primero	Tercero	Quinto	
Niveles de calidad educativa	Deficiente	Recuento	0	0	2	2
		% dentro de Ciclo	0,0%	0,0%	5,3%	1,58%
	Regular	Recuento	9	15	10	34
		% dentro de Ciclo	20,9%	32,6%	26,3%	26,77%
	Óptimo	Recuento	34	31	26	91
		% dentro de Ciclo	79,1%	67,4%	68,4%	71,65%
	Total	Recuento	43	46	38	127
		% dentro de Ciclo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Como podemos observar en la Tabla 1, del total de encuestados, el 1,58% (2 estudiantes) afirmaron que el nivel de calidad educativa es deficiente, un 26,77% (34 estudiantes) afirmaron que el nivel de calidad educativa es regular y un 71,65% (91 estudiantes) afirmaron que el nivel de calidad educativa es alto. Es importante conocer cuál es la percepción del nivel de calidad por ciclos, tal y como se observa en la Tabla 2, donde un porcentaje mínimo 5,3% de estudiantes del quinto ciclo afirmaron que el nivel de la calidad de los servicios es deficiente, mientras que un mayor porcentaje 32,6% de estudiantes del tercer ciclo afirmaron que el nivel de calidad educativa

es regular y el mayor porcentaje 79,1% de estudiantes del primer ciclo afirmaron que el nivel de calidad educativa es óptimo. Esta percepción se debe a múltiples factores, toda vez que para los estudiantes del quinto y tercer ciclo es la primera experiencia de llevar sus cursos en la modalidad virtual mientras que los estudiantes del primer ciclo iniciaron con esta modalidad de enseñanza. Asimismo, los estudiantes del primer ciclo no han convivido en las instalaciones físicas del instituto a diferencias de los estudiantes del tercer y quinto ciclo quienes conocen más las fortalezas y debilidades de la institución.

Tabla 3

Niveles de satisfacción del estudiante de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	1,58	1,58	1,58
	Regular	18	14,17	14,17	15,75
	Alto	107	84,25	84,25	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Tabla 4

*Niveles de satisfacción del estudiante** Ciclo académico de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando.

			Ciclo			Total
			Primero	Tercero	Quinto	
Niveles de satisfacción del estudiante	Bajo	Recuento	0	0	2	2
		% dentro del ciclo	0,0%	0,0%	5,3%	1,58%
	Regular	Recuento	5	8	5	18
		% dentro del ciclo	11,6%	17,4%	13,2%	14,17%
	Alto	Recuento	38	38	31	107
		% dentro del ciclo	88,4%	82,6%	81,6%	84,25%
Total	Recuento	43	46	38	127	
	% dentro del ciclo	100,0%	100,0%	100,0	100,0%	

Como podemos observar en la Tabla 2 del total de encuestados, el 1,58% (2 estudiantes) afirmaron que el nivel de satisfacción del estudiante es bajo, un 14,17% (18 estudiantes) afirmaron que el nivel de satisfacción del estudiante es regular y un 84,25% (107 estudiantes) afirmaron que el nivel de satisfacción del estudiante es alto. Es importante conocer cuál es la percepción del nivel de satisfacción por ciclos, tal y como se observa en la tabla 4, donde un porcentaje mínimo 5,3% de estudiantes del quinto ciclo afirmaron que el nivel de la satisfacción es bajo, mientras que un mayor porcentaje 17,4% de estudiantes del tercer ciclo afirmaron que el nivel de satisfacción es regular. Finalmente, el mayor porcentaje 88,4% de estudiantes del primer ciclo afirmaron que el nivel de satisfacción es alto. Esta percepción tiene mucha relación con el análisis de la anterior variable, toda vez que si el estudiante percibe un

mejor nivel de calidad educativa entonces también se sentirá más satisfecho con el trabajo desarrollado por todos los integrantes de su institución académica.

Prueba de hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Tabla 5

Correlación entre las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando.

		Variable calidad educativa	Variable satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Variable calidad educativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,826**
		N	127
	Variable satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,826**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	127

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

De acuerdo la hipótesis planteada para conocer la correlación entre variables, se puede observar los resultados en la tabla 5 que, el grado de significancia obtenido es 0,000 menos al p valor 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. En tal sentido, se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0.826, indicando un grado de correlación alta.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre las variables calidad educativa y autorrealización del estudiante del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando

			Variable calidad educativa	Autorrealización del estudiante
Rho de Spearman	Variable calidad educativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,789**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	127	127
	Autorrealización del estudiante	Coeficiente de correlación	0,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	127	127

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

De acuerdo la hipótesis planteada para conocer la correlación entre variables, se puede observar los resultados en la tabla 6 que, el grado de significancia obtenido es 0,000 menos al pvalor 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. En tal sentido, se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa y autorrealización del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0,789, indicando un grado de correlación alta.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre las variables calidad educativa y fidelización del estudiante del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando

			Variable calidad educativa	Fidelización del estudiante
Rho de Spearman	Variable calidad educativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,748**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	127	127
	Fidelización del estudiante	Coeficiente de correlación	0,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	127	127

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

Ho: No existe relación significativa entre calidad educativa y autorrealización de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre calidad educativa y autorrealización de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre calidad educativa y fidelización de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre calidad educativa y fidelización de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

De acuerdo la hipótesis planteada para conocer la correlación entre variables, se puede observar los resultados en la tabla 7 que, el grado de significancia obtenido es 0,000 menos al pvalor 0,05; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. En tal sentido, se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa y fidelización del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0.748, indicando un grado de correlación alta.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre calidad

Tabla 8

Correlación entre las variables calidad educativa e imagen de la organización desde la perspectiva del estudiante del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando.

		Variable calidad educativa	Imagen de la organización
Rho de Spearman	Variable calidad educativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,746**
		N	127
	Imagen de la organización	Coeficiente de correlación	0,746**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	127

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

De acuerdo la hipótesis planteada para conocer la correlación entre variables, se puede observar los resultados en la tabla 8 que, el grado de significancia obtenido es 0,000 menos al pvalor 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. En tal sentido, se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa e imagen de la organización con un coeficiente Rho de Spearman de 0,746; indicando un grado de correlación alta.

DISCUSIÓN

La calidad educativa implica un proceso de mejora continua que necesita la participación de todos los grupos de interés como la Dirección Regional de Educación, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), la Alta Dirección del instituto, los docentes, los estudiantes, los padres de familia, las empresas y comunidad en general, quienes se ven en la necesidad de apostar por mejorar sus servicios aumentando sus niveles de calidad a razón de obtener una percepción positiva por parte de sus usuarios, logrando la satisfacción del estudiante, quien es un ser crítico del aprendizaje que recibe cuya satisfacción está asociada al nivel de cumplimiento de expectativas de interés humano que le pueda ofrecer su centro de estudios.

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 5, se evidenció que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante

educativa y imagen de la institución según la percepción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre calidad educativa y imagen de la institución según la percepción de los estudiantes del programa de estudios de administración de negocios internacionales en el Instituto de Educación Superior Huando, distrito de Huaral, 2020.

con un coeficiente Rho de Spearman de 0,826, demostrando que una correcta cobertura de expectativas del estudiante se verá reflejado en la autorrealización de los estudiantes, quienes se mostrarán fidelizados con la institución, mejorando la imagen de la organización. Al respecto, Cahuana (2016) en su investigación demostró que la calidad de los servicios de bienestar universitario tiene una relación positiva de 0,871 con la satisfacción de los alumnos, resultado relevante para una población donde la mayoría de los alumnos provienen de colegios estatales, con mayor necesidad de los servicios de Bienestar Universitario, que al ser cubiertos podrá notarse una mayor satisfacción en el estudiante. Asimismo, Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018) determinaron que hay áreas claves que permiten incrementar la satisfacción estudiantil como la infraestructura y retroalimentación positiva generando oportunidades para el desarrollo integral personal del estudiante y una visión positiva de su futuro profesional conllevando así a un mayor aprovechamiento académico y una mejor satisfacción.

Algunas organizaciones poseen como principio un "supuesto de autoactualización", el cual define como aquel que cubre la necesidad de autonomía, de enfrentarse a un desafío, de crecer y de utilizar todos sus talentos y capacidades (Galván, 2008, p.19). Por consiguiente, el Instituto de Educación Superior de Huando debe buscar la realización de sus estudiantes a través de desafíos y líneas de desarrollo.

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 6, se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa y autorrealización del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0,789, indicando un grado de correlación alta. Ante ello, Mancilla, Ángeles de Jesús, & Orosco (2019) afirma que los alumnos que se sienten satisfechos con el sistema de trabajo de los docentes, el contenido de los programas, la organización del tiempo, los materiales impresos y medios audiovisuales utilizados en clase y las condiciones pedagógicas, sienten haber logrado su autorrealización produciéndole satisfacción. La satisfacción de los estudiantes es importante por su carácter antecesor de la fidelidad del cliente y de la intención de éstos de hablar positivamente de la empresa (De la Fuente *et al* 2010, p. 351). Por consiguiente, un estudiante satisfecho tendrá una mejor percepción de su institución mostrando fidelidad hacia la misma.

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 7, se puede concluir que existe una relación significativa entre las variables calidad educativa y fidelización del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0,748, indicando un grado de correlación alta. Respecto a ello, Román, Franco, & Gordillo (2015) identifica altos niveles de satisfacción con los servicios educativos durante el proceso de formación y detecta insatisfacción en las que representan áreas de oportunidad para mejorar la calidad de los servicios en la universidad, destacando el cumplimiento de las necesidades básicas y servicios de apoyo de los estudiantes, mostrándose el estudiante cada vez más fidelizado con su institución.

Finalmente, en la tabla 8 se puede observar que, existe una relación significativa entre las variables calidad educativa e imagen de la organización con un coeficiente Rho de Spearman de 0,746. Ante ello, Inquilla, Calsina y Velazco (2017) concluye en su investigación que los atributos de los servicios académicos y administrativos son fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio identificando algunos factores que condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida y por ende la imagen de la institución.

CONCLUSIONES

La investigación concluye que existe una relación directa entre las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante con un $p_v=0,000$ y un grado de correlación alto de Spearman de 0,826. Por lo que la calidad educativa implica el logro de procesos que satisfacen las necesidades de los estudiantes y de la sociedad en su conjunto.

En la actualidad las empresas demandan profesionales competentes que hagan frente a los desafíos de este entorno cambiante, para ello, se requieren que las instituciones académicas mejoren constantemente su nivel de organización institucional e implementen acciones que coadyuven a optimizar los programas académicos y doten las facilidades educativas necesarias para una buena preparación académica de

los estudiantes que les serán válido para la vida y/o para el ejercicio de su profesión. Por tanto, estas dimensiones de calidad educativa se traducen en un indicador de satisfacción de los estudiantes, puesto que, si el estudiante siente cubierto sus expectativas académicas, entonces también se siente autorrealizado y más fidelizado con la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (Mayo-Setiembre de 2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 13(2), 5-26.

Bernal, J., Lauretti, P., & Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16(3), 301-309. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>

Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista muro de la investigación*, 1(2), 55-68.

De la Fuente, H., Marzo, M., & Reyes, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95.

Galván Oré, L. (2008). Motivación: estrategia de aprendizaje o autorrealización. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*(1), 1-22. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/11/155>

Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (Enero de 2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno - Perú 2017. *Comunicación*, 8(1), 5-14.

Mancilla, A., Ángeles de Jesús, J., & Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71-81.

Ministerio de Educación. (04 de Diciembre de 2019). *La calidad en la Educación Superior Técnica en el Perú*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/365066-la-calidad-en-la-educacion-superior-tecnica-en-el-peru>

Orozco, J., Olaya, A., & Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Redalyc*, 161-181. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/800/80012433010.pdf>

Román, J., Franco, R., & Gordillo, Á. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la Universidad: Percepción de egresados. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(3), 103-112.

Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (Febrero de 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 21(1). doi:DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.

