



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Escuela de Posgrado

Programa Académico de Maestría en Educación

PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACIÓN DE  
PROGRAMAS Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN UNA  
ESCUELA PEDAGÓGICA PÚBLICA

Tesis presentada por:

ELENA CARRANZA GÁLVEZ

RUBETH NIEVES PABÓN MAYORGA

Para obtener el Grado Académico de

MAESTRA EN EDUCACIÓN

con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación  
Profesional

Asesor:

José Antonio Panduro Paredes  
Cód. *Orcid*. 0000-0001-7979-4365

Lima – Perú

2022

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

ELENA CARRANZA GÁLVEZ

RUBETH NIEVES PABÓN MAYORGA

José Antonio Panduro Paredes

---

Nombre(s) y Apellidos, Asesor

Nilda Elizabeth Salvador Esquivel

---

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Mariella Victoria Mendoza Carrasco

---

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón

---

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

---

Dra. Rosario Guadalupe Alarcón Alarcón

Directora de la Escuela de Posgrado



## RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación entre la acreditación y la satisfacción de los estudiantes de los programas de estudio de inicial y primaria de una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, se evaluó a 203 estudiantes de segundo a quinto año de formación, a quienes se les administraron dos cuestionarios. Los resultados señalaron una relación positiva y significativa entre ambas variables ( $r_p=0,59$ ,  $p<05$ ), es decir, a medida que se incrementan los puntajes en acreditación, se incrementan los puntajes en satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo recibido. Asimismo, el estudio identificó relaciones positivas y significativas en aspectos específicos de la relación entre la percepción de la acreditación y: la satisfacción respecto al proceso de la enseñanza aprendizaje ( $r_s =0,66$ ,  $p<001$ ), la satisfacción respecto a la calidad de la docencia ( $r_s =0,50$ ,  $p<.05$ ), la satisfacción referida a la calidad de la investigación ( $r_s =0,53$ ,  $p<001$ ), así como, la satisfacción referida a la calidad de la proyección social ( $r_s =0,51$ ,  $p<001$ ). Este estudio pone en relieve la importancia de conocer sistemáticamente y con la metodología adecuada la percepción de los estudiantes respecto a los cambios que se ofertan en la calidad de los servicios educativos a nivel superior, en aras de una práctica permanente de autorregulación y mejora.

**Palabras clave:** acreditación, satisfacción, calidad educativa, programas de estudio.

## ABSTRACT

In order to determine the relationship between accreditation and student satisfaction in the pre-school and elementary school curricula of a Public School of Higher Pedagogical Education, 203 students from the second to the fifth year of training were evaluated and administered two questionnaires. The results showed a positive and significant relationship between both variables ( $r_p=0.59$ ,  $p<05$ ), i.e., as accreditation scores increase, students' satisfaction with the educational service received increases. Likewise, the study identified positive and significant relationships in specific aspects of the relationship between the perception of accreditation and: satisfaction regarding the teaching-learning process ( $r_s =0.66$ ,  $p<001$ ), satisfaction regarding the quality of teaching ( $r_s =0.50$ ,  $p<.05$ ), satisfaction regarding the quality of research ( $r_s =0.53$ ,  $p<.001$ ), as well as, satisfaction regarding the quality of social projection ( $r_s =0.51$ ,  $p<001$ ). This study highlights the importance of knowing systematically and with the appropriate methodology the perception of students regarding the changes offered in the quality of educational services at the higher level, for the sake of a permanent practice of self-regulation and improvement.

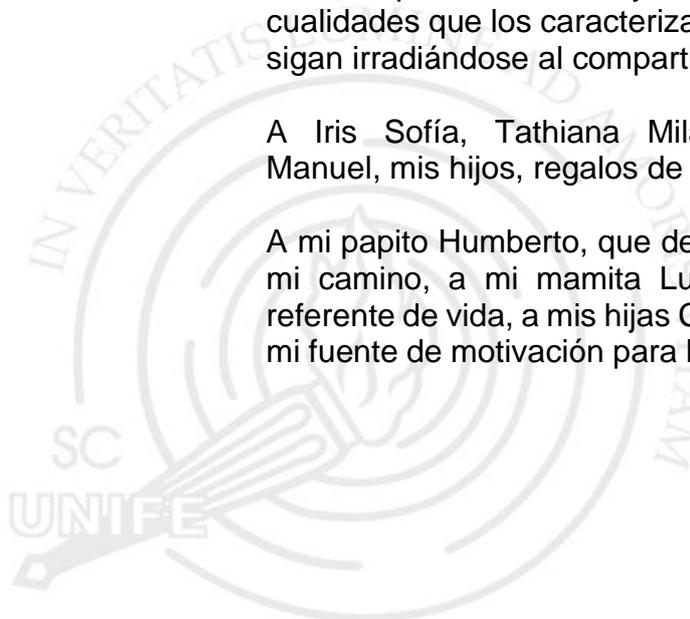
**Key words:** accreditation, satisfaction, educational quality, study programs.

## RECONOCIMIENTOS / DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios por inspirarnos, a nuestras familias por sostenernos, a nuestros asesores Jorge Silva, Alejandrina Ochoa, José Antonio Panduro y a nuestras amigas, Dany Briceño y Natalhy Pantigoso, por apoyarnos, animarnos y acompañarnos en este camino. Que su profesionalidad y espíritu generoso, cualidades que los caracterizan y destacamos, sigan irradiándose al compartir sus saberes.

A Iris Sofía, Tathiana Milagros y Ronny Manuel, mis hijos, regalos de Dios en mi vida.

A mi papito Humberto, que desde el cielo guía mi camino, a mi mamita Lucila, por ser mi referente de vida, a mis hijas Camila y Luciana, mi fuente de motivación para lograr mis metas.

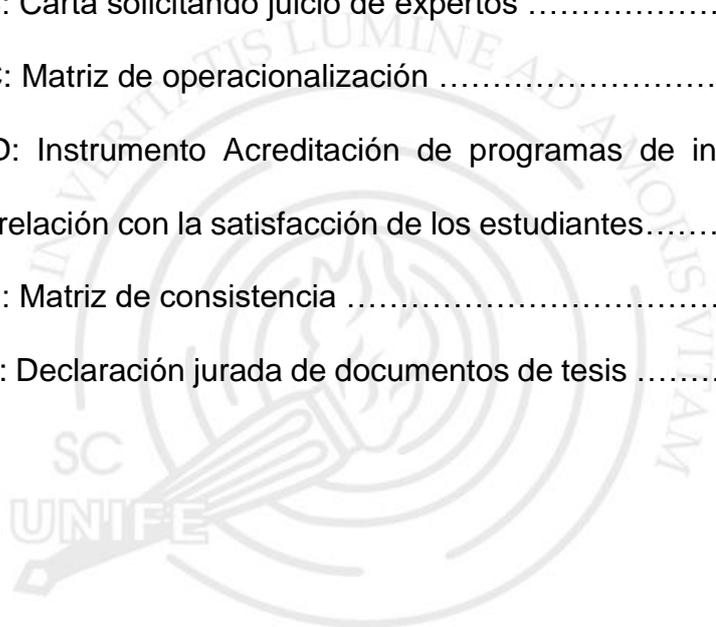


# ÍNDICE

	Página
RESUMEN / ABSTRACT.....	04
RECONOCIMIENTOS/DEDICATORIA.....	05
ÍNDICE.....	06
LISTA DE TABLAS.....	09
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Justificación de la investigación.....	21
1.3 Delimitación y limitaciones de la investigación.....	22
1.4 Objetivos de la investigación.....	24
1.4.1 Objetivo general.....	24
1.4.2 Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1 Nacionales.....	26
2.1.2 Internacionales.....	28
2.2 Bases teóricas.....	30
2.2.1 La Acreditación como proceso de mejora continua.....	31
2.2.1.1 Aproximación conceptual al proceso de acreditación.....	32
2.2.1.2 Teorías que fundamentan al proceso de acreditación.....	33
2.2.1.3 Modelos de acreditación más usados en Latinoamérica .....	34
2.2.1.4 Modelo de acreditación en el Perú (SINEACE).....	36

	Página
2.2.1.5 Dimensiones de la acreditación de la investigación.....	40
2.2.2 Satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido .....	41
2.2.2.1 Aproximación conceptual de satisfacción .....	41
2.2.2.2 Satisfacción del estudiante con el servicio recibido .....	42
2.2.2.3 Dimensiones que contribuyen en la satisfacción de los estudiantes de educación superior .....	44
2.3 Definición de términos.....	46
2.4 Hipótesis.....	48
2.4.1 Hipótesis general(es).....	48
2.4.2 Hipótesis específicas.....	48
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	50
3.1 Nivel, tipo y diseño de investigación .....	50
3.2 Participantes.....	50
3.2.1 Población .....	52
3.2.2 Muestra.....	52
3.3 Variables de investigación.....	55
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	68
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	69
4.1 Resultados descriptivos .....	69
4.2 Resultados de contrastación de hipótesis .....	69
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79

	Página
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
6.1 Conclusiones.....	90
6.2 Recomendaciones.....	91
REFERENCIAS .....	94
APÉNDICES .....	102
APÉNDICE A: Carta de consentimiento informado.....	102
APÉNDICE B: Carta solicitando juicio de expertos .....	103
APÉNDICE C: Matriz de operacionalización .....	104
APÉNDICE D: Instrumento Acreditación de programas de inicial y primaria y su relación con la satisfacción de los estudiantes.....	115
APÉNDICE E: Matriz de consistencia .....	120
APÉNDICE F: Declaración jurada de documentos de tesis .....	127



## LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Cantidad de estudiantes por ciclo y programa de estudios .....	52
2. Nivel de confianza del tamaño de la muestra .....	53
3. Distribución de la muestra por año y Programa de estudio.....	53
4. Distribución de la muestra por ciclo académico .....	54
5. Distribución de la muestra por género .....	54
6. Distribución de la muestra por edad .....	54
7. Distribución de la muestra por programa de estudio .....	55
8. Dimensiones, indicadores e ítems de la Acreditación de los programas de estudio inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.....	57
9. Dimensiones, indicadores e ítems de la Satisfacción de estudiantes con el servicio educativo .....	59
10. Expertos participantes en el proceso de validación de los instrumentos	62
11. Ficha técnica del instrumento original Impacto de la Acreditación .....	64
12. Ficha técnica del cuestionario adaptado Acreditación de Programas de estudio .....	65
13. Ficha técnica del cuestionario SEUE. Satisfacción de estudiantes universitarios con su educación (2003) .....	66
14. Ficha técnica del cuestionario adaptado para la Satisfacción de estudiantes con el servicio educativo .....	67
15. Prueba de la normalidad Bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov–Smirnov para las variables y dimensiones analizadas .....	69

	Página
16. Relación entre acreditación y satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido en los programas de estudio inicial y primaria.....	70
17. Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con las condiciones básicas de la infraestructura.....	71
18. Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con los servicios de la institución.....	72
19. Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con el sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase.....	73
20. Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con el proceso de enseñanza y aprendizaje .....	74
21. Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes referida a la autorrealización.....	75
22. Relación entre satisfacción de los estudiantes y la calidad en la docencia.....	75
23. Relación entre satisfacción de los estudiantes y la calidad en la investigación.....	76
24. Relación entre satisfacción de los estudiantes y la calidad de la proyección social .....	77

## INTRODUCCIÓN

La calidad se concibe como la filosofía de la gestión en las instituciones educativas, constituyéndose en un paradigma, sostenido por valores, principios y procedimientos, mecanismos de mejora que contribuyen a la excelencia de las organizaciones y de los actores educativos (García, Juárez y Salgado, 2018).

La educación superior en el Perú en los últimos veinte años ha pasado por cambios importantes generado por la implementación del sistema de acreditación de la calidad a nivel de América Latina y el mundo, así como, al contexto de la globalización y la competitividad, exigencias a la que nuestro país no podía estar ajena. Por ello, la calidad de la educación es considerada como prioridad en las políticas educativas del sistema educativo peruano, sobre todo en el nivel superior.

Las instituciones de acreditación se valen de la autoevaluación y la evaluación para certificar la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas de educación superior. Es así, que en el Perú se institucionaliza el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa–SINEACE, organismo técnico especializado de carácter gubernamental, adscrito al Ministerio de Educación, creado en el 2006 por Ley N°28740, con el fin de sumar al desarrollo del país fundamentado en la calidad educativa.

Luego de más de quince años de implementación en nuestro país es necesario hacer un análisis sobre los efectos o el impacto que ha tenido en la mejora de las escuelas superiores pedagógicas y sus respectivos programas.

Por ello, este estudio tiene el propósito de conocer si existe relación entre la percepción de los estudiantes sobre la acreditación de programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

En ese sentido, esta investigación se enmarca en la línea calidad de la educación, luego que la entidad formadora objeto de estudio ha pasado por tres procesos de acreditación, en las que se han implementado planes de mejora progresivos. Acciones que se encuentran estrechamente ligados al progreso y compromiso social de las instituciones formadoras, toda vez que los profesionales egresados se ponen al servicio de la sociedad como actores claves desde su formación académica recibida y luego desde su experiencia profesional.

Esta investigación se apoyó en instrumentos previamente validados y confiables para la medición de variables, dicha información recogida puede ser utilizada en otras posibles investigaciones, como también para medir las mismas variables en otros contextos similares en la búsqueda de calidad educativa.

La investigación se desarrolló en una escuela superior pedagógica pública de Lima, en dos programas; inicial y primaria. Dicha institución ha obtenido y renovado la acreditación por tercera vez a cargo del SINEACE. Los estudiantes de estos dos programas han expresado su percepción sobre la experiencia de la acreditación, reconociendo el cambio a partir de ello, valorando las mejoras implementadas producto de la autoevaluación.

Realizar el estudio en esta escuela superior, permitió analizar de manera cruzada el proceso de acreditación y la satisfacción de sus estudiantes respecto al servicio educativo recibido. Así mismo, contribuye al SINEACE como fuente

de referencia para retroalimentar las exigencias de los estándares de la acreditación, siendo esta su finalidad.

La revisión de las diferentes investigaciones relacionados al tema del presente estudio, ha permitido encontrar diversos estudios e investigaciones, realizados a nivel nacional e internacional. En la mayoría de casos, se tratan de aportes bibliográficos, análisis documentales comparados con otras realidades y contextos. Sin embargo, en el Perú y Latino América existe limitada información sobre procesos de acreditación en programas de estudio y la satisfacción de estudiantes, más aún en escuelas de educación superior pedagógica, como objeto de estudio. Ello, posiblemente a la incipiente práctica de evaluación y mejora continua.

El informe de la investigación consta de seis capítulos, organizados de la siguiente manera:

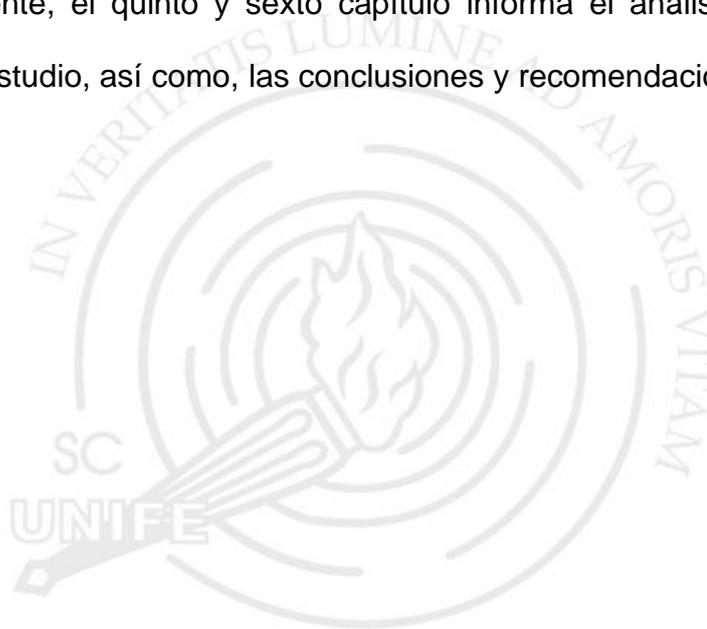
El primer capítulo, presenta el planteamiento del problema, en el que se fundamenta la justificación del estudio, se delimita el marco de la investigación, explica las limitaciones y se plantean los objetivos.

El segundo capítulo, aborda el marco teórico, a partir de los antecedentes nacionales e internacionales de las variables en estudio. Seguida de la base teórica con la que se fundamentan los conceptos en relación a la acreditación de la calidad y la satisfacción de estudiantes, finalizando con el planteamiento de las hipótesis.

El tercer capítulo, define el nivel, tipo y diseño de la investigación, se determina la población y muestra de estudio. También, se precisan las variables de investigación, se describen las técnicas de procesamiento de datos y análisis correspondiente, así como el recojo de la información a través del instrumento

validado de Blanco (2016), para la variable Acreditación de programas que responde a dimensiones, como: Calidad de la Docencia, Calidad de la investigación y Calidad de la Proyección Social/extensión, y para medir la satisfacción estudiantil se han considerado los aportes de Gento y Vivas (2003). Los cuales han sido adaptados y validados por las investigadoras del presente estudio, por medio de una prueba piloto y juicio de expertos, conocedores de la materia.

Finalmente, el quinto y sexto capítulo informa el análisis y resultados producto del estudio, así como, las conclusiones y recomendaciones.



## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La acreditación es un proceso clave para el desarrollo de las organizaciones educativas, sustentada en el principio fundamental de la calidad. En este sentido, la gestión de la calidad implica la promoción de mecanismos de autorregulación que propician la competitividad, el cuidado de los procesos y articularlos con la finalidad de lograr la mayor satisfacción y bienestar del cliente, (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).

### **1.1 Planteamiento del problema**

La mejora continua en el ámbito educativo aporta en la disminución de las problemáticas sociales, culturales y económicos de un país por la atención de las propias necesidades que la sociedad demanda. En este sentido, los diversos sistemas educativos en el mundo han tratado de mejorarla, entendiendo que esto se traducía en alcanzar una aceptable calidad educativa. Vega, (2020) explica que es necesario que las diversas instituciones educativas cumplan con parámetros o estándares de calidad. En efecto, dichas entidades, deben asegurar registros de calidad que evidencien procesos de mejora continua que transformen prácticas pedagógicas y sociales, modifiquen maneras de actuar, convivir y promuevan el desarrollo de las naciones. Los procesos de autorregulación y mejora tienen repercusión o niveles de incidencia variada en los sistemas educativos. En el caso de la educación superior y específicamente en la educación superior pedagógica, los desafíos a enfrentar son complejos para revertir las dificultades y debilidades en la formación docente.

Veliz et al. (2020), afirman que, la única garantía de profesionales idóneos para la sociedad gravita sobre instituciones sólidas con índices de calidad

aceptables. En esa línea, Morera-Castro et al. (2019) sostienen que la implementación de políticas de acreditación se viene realizando de manera progresiva; sin embargo, resultan insuficientes cuando se explora el panorama mundial principalmente latinoamericano. En el nivel superior, cuantitativa y cualitativamente, aún existen problemas para garantizar la calidad de sus procesos, sobre todo, en la oferta académica, las características y estructura de los programas y la flexibilidad para atender las necesidades de la comunidad (Malagón, Rodríguez y Machado, 2019). Esta problemática ha generado entre otras situaciones, abandono de los estudios, egresados que no alcanzaron las competencias necesarias y, por lo tanto, insatisfacción con la propuesta formativa brindada (Díaz, 2015).

En efecto, en el plano internacional a pesar de que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2015) ha planteado, entre sus objetivos de desarrollo sostenible, específicamente el cuarto referido al “acceso a una educación de calidad” al 2030. Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2019) determina sobre el panorama educativo mundial, que las sociedades se favorecen cada vez menos con los profesionales que egresan de los distintos centros de formación de educación superior. Esto se debe a que, principalmente, tanto las universidades como los institutos han menospreciado el valor añadido de aporte social, el cual representa indudablemente un factor de calidad.

Los lineamientos establecidos por la UNESCO fueron contextualizados por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura [OEI] (2019), que orientan sobre la calidad educativa superior, en las naciones que forman parte de su jurisdicción (23 entre los que destacan la

mayoría de países latinoamericanos, junto con España), ha mejorado relativamente en los últimos tiempos, 26 universidades iberoamericanas se encuentran entre las mejores 500 del mundo, según resultados del Ranking de Shanghai, 2019, aunque solo de 8 países como representantes. El estudio antes mencionado por la OEI, el análisis de la ratio estudiante – profesor es un indicador clave de medición de calidad. Se puede observar una desigualdad en los valores, dada las cantidades menores de estudiantes por docente en algunos países (Cuba posee 3,94 estudiantes por docente), como cantidades elevadas en otros (República Dominicana con 25,86, Honduras con 20 estudiantes).

Otro factor asociado a indicadores de calidad educativa tiene que ver con la producción investigativa. Esta actividad académica permite establecer contacto con el entorno, dar respuesta a problemas concretos y producir conocimiento, entre otros. Según el índice Scopus del año 2012, la base de datos de resúmenes y artículos académicos se encuentra en 47,19% investigaciones por cada 100 investigadores en la región iberoamericana. Así mismo, el análisis correspondiente determina la capacidad de gasto público en educación superior. Refiere que, no es la más adecuada, sobre todo en países como Panamá, Perú y República Dominicana, en donde no se ejecuta valores por encima del 1% del Producto Bruto Interno, PBI. Menor al valor de gasto público en la educación superior en América Latina de 1,42%.

En el plano nacional, la calidad en el nivel educativo superior aún presenta ciertas dificultades. Esta viene siendo monitoreada por el SINEACE, que ha desarrollado modelos específicos con estándares de calidad para cada modalidad del sistema educativo, como por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, SUNEDU, responsable de garantizar las

condiciones básicas de funcionamiento de las universidades. A julio del 2020 ha otorgado 92 licencias y denegado, a 44 universidades y dos escuelas de postgrado. Ello, permite reflexionar sobre el nivel de calidad ofertado por las casas superiores de estudio que ha significado que un buen porcentaje de estudiantes del país interrumpan su formación o migren a entidades ya licenciadas.

Estudios de la OEI (2019), señalan datos que explican que, en el Perú, el gasto público en educación superior representó apenas el 0,6% del PBI. Es cierto que el indicador de gasto no es evidencia certera de calidad educativa, sin embargo, explica el interés de los sistemas por alcanzarla. La OCDE (2016) refiere que, la educación superior ha tenido resultados muy por debajo de los estándares internacionales respecto a calidad educativa. En las dos últimas décadas emergieron desproporcionadamente instituciones de educación superior, atrayendo una merma en la calidad. Esto provocó egresados con ciertas desventajas competitivas respecto a egresados extranjeros, pero también problemas para afrontar estudios superiores, generando insatisfacción y posterior deserción. Otros datos, sobre rankings internacionales, muestran que ninguna casa superior de nuestro país se ubica entre las 400 mejores del mundo e inclusive ni entre las 15 primeras de América Latina; el principal problema es la deficiencia en el campo de la investigación, eje central de la formación técnica y profesional.

La satisfacción del estudiante, por otro lado, también es una variable que se toma muy en cuenta al valorar indicadores de calidad educativa. Nobarrio (2018) explica que su importancia es trascendental, pues permite que las instituciones logren constantes mejoras en cada uno de sus procesos, incidiendo

en aquellas áreas que más insatisfacción genera. Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), explican además que, en los últimos años, en plena era de la globalización, ha existido una evolución con respecto a los aspectos que producen satisfacción en los estudiantes universitarios. De esta manera, en épocas anteriores, el anhelo por un título universitario y todo lo que giraba en torno a él, era el motivo principal de satisfacción. Sin embargo, los valores de la satisfacción del estudiante han evolucionado. Por ello, es importante para la institución educativa, conocer la percepción del estudiante y su dinámica en relación a las diferentes dimensiones sustentadas por los autores antes mencionados, por un lado, la percepción respecto de la enseñanza, el aprendizaje, el vínculo, el trato y las relaciones, la infraestructura y la autorrealización.

Con respecto a la realidad local, la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública cuenta con 146 años al servicio de la educación del país y siete programas de estudio. Ha participado de un primer proceso de Evaluación Institucional logrando acreditarse por el periodo 2012-2014 con Resolución N°001-2012-SINEACE-P. Un segundo proceso también institucional, por tres años, con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Ad Hoc N° 047-2014-COSUSINEACE/CDAH-P. En este último, acredita programas, por un período de seis años, con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Ad Hoc N° 063-2019-SINEACE/CDAH-P, que oficializa acuerdos. En el caso de Educación Inicial con acuerdo N°055-2019-CDAH, y Educación Primaria, N°056-2019-CDAH, programas de estudio considerados en esta investigación.

Los procesos descritos evidencian calidad acreditada y en ese contexto, surge la necesidad de investigar, si dicho proceso es de interés y es percibido

de manera satisfactoria por los estudiantes. Por otro lado, se ha identificado, según datos de encuestas aplicadas a los estudiantes por la propia institución educativa, insatisfacción de los estudiantes respecto a algunas deficiencias relacionadas al desarrollo de ciertas competencias, capacidades, habilidades, destrezas en su formación integral como parte de su perfil y el plan de estudios de la oferta educativa. Así también, tales encuestas señalan que los estudiantes tienen dificultades al momento de entablar vínculos con otros docentes donde realizan sus prácticas pre profesionales. Estos datos indican que la acreditación, como proceso de mejora continua, necesita contemplar múltiples variables relacionadas en todo momento con los procesos académicos, en tanto que los principales beneficiarios son y deben ser los estudiantes.

Martínez et al. (2017), explican que, a pesar de los impulsos dados para el logro de la calidad en la educación superior, se puede ver que existen problemáticas en las instituciones, las cuales generan que los estudiantes se sientan poco satisfechos con el servicio brindado. De esta manera, tales autores plantean que, estos perciben el proceso de la acreditación centrada en lo administrativo y no en el desempeño, los procesos burocráticos se intensifican, lo que genera disconformidad estudiantil. Además, afirman que, dichos procesos no contemplan la participación real de la comunidad estudiantil. Similar concepción plantea Ovando et al. (2015), quienes explican que a pesar de que muchas instituciones se encuentran acreditadas, esto no refleja una mejora en la percepción de la calidad por parte del estudiante, quien no se siente identificado ni participe de los procesos de mejora. Por otro lado, todavía los estudiantes no logran comprender los beneficios de ser una entidad acreditada (Ovando et al., 2015).

Por tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué relación existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de Programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública?

## **1.2 Justificación de la investigación**

El presente estudio posee una justificación práctica, la cual se entiende en función de los beneficiarios. Por ello, en primer lugar, se contempla al estudiante, sujeto prioritario del sistema educativo. Todo proceso que apunte a la mejora permanente conlleva a la formación óptima profesional y humana, teniendo en cuenta que se trata de estudiantes con vocación de maestros. Por otro lado, resulta también beneficioso para la entidad formadora, en tanto identifique aspectos por mejorar, en el ámbito de la gestión pedagógica, administrativa, institucional, comunitaria y otros servicios. Destaca que entender la relación que hay entre los elementos que generan satisfacción, así como analizarlos y discutirlos, permite que la institución asuma la calidad como un proceso de valor para la consecución de mejores profesionales.

Así también el estudio posee una justificación teórica. Los abordajes sobre el tema de calidad educativa y satisfacción han sido amplios en las últimas décadas; sin embargo, en la actualidad es donde más valor se le ha dado. Esta investigación presenta por ello un soporte teórico actualizado y sistematizado en función de los principales aportes teóricos surgidos. Se contempla, además, resultados de investigación de diferentes contextos, que permitirán comprobar el auge de la calidad a nivel nacional e internacional, para entender los valores que se han alcanzado con respecto a la calidad local o institucional.

Esta investigación posee también una justificación social, dado que los esfuerzos en materia educativa se encuentran estrechamente ligados al desarrollo social. Los profesionales egresados de la institución ponen al servicio de la sociedad su experiencia y formación recibida, lo cual resulta aún más trascendente cuando se trata de profesionales de la educación. Por ello, es la sociedad una de las beneficiarias cuando se aborda investigaciones de mejora educativa.

Por último, la investigación posee una justificación metodológica, dado que se sugiere instrumentos para la medición de variables. Dichos instrumentos se encuentran validados y gozan de la confiabilidad adecuada, por lo que la información recogida resulta importante para ser tomadas en otras investigaciones. Además, tales instrumentos pueden servir para medir las mismas variables en otros contextos, por lo que representan un aporte para futuras investigaciones sobre mejora o calidad educativa.

### **1.3 Delimitación y limitaciones de la investigación**

#### **1.3.1 Delimitación de la investigación.**

Este estudio se circunscribe en la línea de investigación Calidad de la Educación cuyo tema es la Gestión de la Calidad Educativa. El escenario de la investigación es una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, específicamente, en dos programas de estudio: Educación Inicial y Primaria. Es una institución acreditada por el SINEACE en tres oportunidades 2012, 2014 y 2019. La última acreditación por seis años (2019-2024) fue en los programas de Educación Inicial y Primaria, ámbito de nuestro estudio.

### **1.3.2 Limitaciones de la investigación.**

Luego de realizar la búsqueda de estudios de investigación en los diferentes repositorios a nivel nacional, como: Renati, Alicia, Concytec y bases de datos de las universidades públicas y privadas, se ha observado una limitada información respecto a las variables acreditación de programas y satisfacción de los estudiantes.

Los escenarios de investigación se han enfocado más en Universidades e Institutos de Educación Superior Tecnológicos. Se ha encontrado una investigación realizada en un Instituto de Educación Superior Pedagógico (IESP), que compara el impacto entre el proceso de evaluación externa y la evaluación posterior de la mejora continua (Quispe, 2018). No existen estudios en IESP que relacionen la acreditación de programas y la satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo recibido.

El presente estudio, servirá a los Programas de Educación Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, escenario de la investigación. Más no serán generalizables a otros contextos académicos e incluso a otros programas de la misma institución. Sin embargo, permitirán generar nuevas investigaciones, sistematizar experiencias, entre otros.

La limitada disposición de algunos estudiantes para la aplicación del instrumento, ha exigido utilizar medios virtuales para tal fin. El tiempo previsto para dicha labor resultó insuficiente por las actividades académicas y personales que tenían que realizar los encuestados.

Finalmente, los resultados de las encuestas dependen de la subjetividad de los encuestados, en el caso de la investigación realizada, de los estudiantes.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general.**

Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

O1 Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O2 Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O3 Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O4 Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O5 Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la

satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O6 Determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O7 Determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

O8 Determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se revisaron estudios respecto a las variables establecidas, tanto a nivel nacional como internacional.

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales.

En el plano nacional, se presentan los siguientes estudios:

Machaca, Cahuana y Machaca (2021) desarrollaron en 2019 un estudio en Apurímac, cuya finalidad fue determinar si la percepción de la calidad del servicio educativo y sus dimensiones influyen en la satisfacción del estudiante. La muestra estuvo constituida por 149 universitarios a quienes administró los instrumentos requeridos. Para la percepción de la calidad, utilizaron el modelo Servperf de Zeithalm y JoBitner (2009) y de la satisfacción del estudiante, el propuesto por Gento y Vivas (2003). Del análisis realizado, se estableció una correlación alta y directa entre ambas variables con una  $r=0,765$  y 95% de confianza. Así también, relación alta y positiva entre las dimensiones de fiabilidad y la satisfacción con  $\rho 0,739$ , seguida de la capacidad de respuesta con  $\rho 0,775$ . Así mismo, la tangibilidad y la seguridad, moderada relación positiva con  $\rho 0,569$  y  $0,486$  respectivamente y, relación baja en la empatía con  $\rho 0,362$ . Es decir, se evidenció que, a mayor valoración de la calidad, mayor satisfacción del estudiante.

Soto (2019), desarrolló en Lima, un estudio sobre la relación entre la satisfacción del estudiante y su percepción del servicio recibido. Luego de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento respectivo, determinó que ambas variables presentaban una correlación positiva y significativa. Del mismo

modo, las dimensiones que conformaron la calidad del servicio educativo, como el desempeño del docente, el diseño curricular, y la capacidad de ejecución operativa; también evidenciaron una correlación significativa y positiva.

Atencio (2018), investigó la relación satisfacción estudiantil y servicio educativo, para ello contó con una muestra de 146 universitarios de Arequipa. Para lograrlo administró a los participantes dos escalas, una para cada variable. Los resultados evidenciaron, con un valor de 0,444, una relación moderada y positiva entre las variables.

Arce (2018), estudió la relación entre calidad de servicios académicos y satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto-2017, aplicó los instrumentos a 476 estudiantes. Utilizó la escala de Mucio del 2000, para medir la calidad académica, en tres dimensiones: relevancia, eficiencia y eficacia y, equidad. La escala de Gento y Vivas (2003) para medir la satisfacción con once dimensiones: condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, condición a su situación económica, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase, proceso de enseñanza y aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito y autorrealización. A través del análisis estadístico Rho de Spearman, identificó un coeficiente de 0,770 y  $p < 0,00$ , que determinó que la calidad educativa tenía relación directa y significativa con la satisfacción estudiantil, es decir, a mayor calidad de los servicios educativos, mayor satisfacción de los usuarios directos.

Gutiérrez (2018), realizó un estudio en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público (IESTP), de Lima, para comparar la satisfacción de los servicios en tres carreras técnicas e identificar diferencias por carrera y/o perfil

del estudiante. Fue una investigación cuantitativa descriptiva. La población estuvo conformada por 157 estudiantes y la muestra por 90 estudiantes. Recogió información sobre datos referidos a edad, sexo, ciclo académico, estado civil, entre otros; y la Escala de Satisfacción con Servicios, propuesto por Álvarez et al. (2015), de 40 ítems, con ocho dimensiones: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. Entre los resultados encontró poca satisfacción con los servicios del IEST. La capacitación y habilidad para la enseñanza docente, fue la dimensión con mayor satisfacción, con una media de  $M=4,33$ , seguida por la del nivel de autorrealización del estudiante, con una media de  $M=4,24$ . Mientras que, servicios de apoyo reportó menor satisfacción con una media de  $M=3,37$ . Las diferencias entre carreras fueron determinadas con la prueba no paramétrica Kruskal Wallis (K-W), con la que realizó el análisis “K-muestras independientes”.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales.**

Sabbah y Yildiz (2020), desarrollaron un estudio correlacional en siete universidades de Irak, para establecer la relación entre las cualidades intangibles de las instituciones de educación superior y la satisfacción estudiantil. La muestra seleccionada fue de 170 estudiantes pertenecientes a universidades públicas y privadas de Kurdistán. Luego del recojo y procesamiento de los datos, establecieron que las dimensiones referidas a la oportunidad laboral, la realización de actividades científicas y el ambiente agradable impactan de forma positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes. Por el contrario,

dimensiones como las actividades sociales y el costo de matrícula no evidenciaron una relación significativa con la satisfacción.

Ruiz y Santos (2020), realizaron una investigación con universidades de España para establecer, desde la perspectiva de los estudiantes, las dimensiones de la calidad docente que más incidían en su satisfacción. Considerando una muestra de 476 estudiantes. El análisis de los datos concluyó que las dimensiones de la calidad docente que más se relacionaban y explicaban la satisfacción del alumnado eran la capacidad de esclarecimiento del docente, el aseguramiento del aprendizaje y la preparación de las clases. La relación entre estas fue positiva y significativa, es decir que, a mayor desarrollo de las dimensiones mencionadas, más alta la satisfacción del estudiante.

Cornillez (2019), desarrolló un estudio en Filipinas, con la finalidad de establecer la relación entre calidad educativa y satisfacción del estudiante en el ámbito universitario. Para ello contó con una muestra de 1303 universitarios a quienes administró un cuestionario. A partir del análisis de los resultados concluyó que las variables de estudio se correlacionaban positiva y significativamente; de igual manera, las dimensiones referidas al dominio disciplinar del docente (0,60) y la relación docente-estudiante (0,52) evidenciaron una correlación directa y positiva.

Chandra, Chandra y Priyono (2018), realizaron su investigación en Indonesia con la finalidad de establecer la incidencia de la calidad del servicio en la lealtad y satisfacción estudiantil. Para ello, seleccionaron una muestra de 1000 estudiantes pertenecientes a 13 universidades nacionales y privadas de Riau, a quienes administraron tres cuestionarios, una para cada variable de estudio. A partir de los resultados obtenidos concluyeron que la calidad incidía positiva y

significativamente en la satisfacción estudiantil; tal como lo evidenció el valor  $r=0,592$  obtenido. De lo anterior se desprende que, la mejora de la calidad educativa incrementa la satisfacción.

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), desarrollaron un estudio en México cuya finalidad fue determinar si el estudiante está satisfecho con la calidad educativa en programas de pregrado de una universidad pública. La población estuvo constituida por 7676 estudiantes y la muestra por 380 universitarios. Aplicaron el cuestionario propuesto por Gento y Vivas (2003) el que fue adaptado. Del análisis realizado, encontraron que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con algún aspecto específico de la calidad mientras que un 26% de población estudiantil insatisfecha. La media más alta de satisfacción está en relación a la dimensión autorrealización y la más baja, en infraestructura. Con la prueba de Pearson se encontró correlación negativa entre el promedio de calificaciones y la dimensión infraestructura, hallándose que los estudiantes con mejores calificaciones están menos satisfechos con la infraestructura. Y, correlación positiva entre el promedio de las calificaciones y la autorrealización, lo que significa que, a mayor promedio, mayor autorrealización, aunque estos valores de la correlación hallada son débiles. También hallaron insatisfacción con el trato del personal de la cafetería y cómputo.

## **2.2 Bases teóricas**

El presente estudio describe las aproximaciones conceptuales referidas a la acreditación de programas como proceso de autorregulación, las teorías de la calidad educativa en las que se sustentan y la satisfacción de estudiantes de educación superior.

### **2.2.1 La Acreditación como proceso de mejora continua.**

Barra (2019), señala que la acreditación tiene por objetivo garantizar las características de calidad de los productos, sin la necesidad de una relación directa entre el productor y el cliente o consumidor. A lo que Sanmarti (2007), citado en SINEACE (2020), precisa, que la mejora continua es producto del proceso de la autoevaluación, denominada también evaluación interna, es una forma de gestionar el cambio, práctica que debe darse en forma permanente y progresiva. Por ello, sostiene que la autoevaluación sea considerada una filosofía de trabajo, formativa y formadora, más allá de ser una estrategia o metodología, con la finalidad de identificar aspectos por mejorar, así como sus causas y tomar decisiones para la mejora continua. En ese sentido, Jourdain citado por Zegarra (2015), explica que la acreditación puede darse de tres formas. Una denominada 'por primera parte', la cual es realizada por la propia empresa o institución; luego, 'por segunda parte', por el contrario, es ejecutada por el cliente a modo de auditoría; finalmente, la acreditación 'por tercera parte', la cual es realizada por un organismo externo que no posee ninguno de los roles anteriores, ni de cliente ni de proveedor. Se hace alusión al proceso que se vive hasta llegar a acreditarse. En cambio, el SINEACE (2016), lo define como un "reconocimiento público que por sí mismo no mejora la calidad... la mejora nace y se construye al interior de las instituciones... a partir de la elaboración e implementación de planes de mejora" (p.11).

Por ello, se asume que no hay acreditación sin la evaluación que hacen los propios miembros del programa de estudios o institución en particular. La acreditación no solo significa reconocimiento, concebirla así sería reducirla a un evento efímero, momentáneo. La acreditación implica el culmen de esfuerzos

articulados, compromisos asumidos, trabajo colegiado, búsqueda de la mejora permanente, cuyo norte es la formación integral de sus estudiantes, traducida en el logro del perfil de egreso.

### ***2.2.1.1 Aproximación conceptual a la acreditación.***

Definir la acreditación resulta compleja por la variedad de significado producto de los diferentes sistemas educativos, que puede estar relativamente vinculada a aspectos políticos. Actualmente la acreditación es un proceso usado por los sistemas nacionales e internacionales para garantizar la calidad en las distintas modalidades del sistema educativo. Es utilizada aproximadamente desde el siglo XX como generador de competitividad e información acerca de la calidad educativa.

Según Schwarz y Westerheijden (2004), citado por IESALC (2020), la acreditación es un proceso de evaluación, caracterizado por ser organizado y sistemático con el fin de verificar el cumplimiento de estándares previstos y reconocidos, por programas o institucional. Ello permite el reconocimiento público como evidencia de haber logrado satisfactoriamente los criterios establecidos para tal fin. Stensaker (2015) afirma que la acreditación sirve como protección y garantía de la calidad ante el usuario.

La acreditación persigue varios propósitos. Entre ellos: verificar que el servicio brindado responda a lineamientos y exigencias normativas establecidas; garantizar apropiadamente los recursos financieros otorgado por las instancias correspondientes y estimular a las instituciones a la mejora permanente de su servicio que se evidencie en los aprendizajes de sus estudiantes y demás actores, como parte de la educación a lo largo de toda la vida.

### **2.2.1.2 Teorías que fundamentan al proceso de acreditación.**

Teoría de la calidad; la acreditación toma como referencia a Harvey y Green (1993), quienes afirman que la visión de los estándares de calidad supone que “la calidad mejora si se elevan los estándares” (p.5). Conceptualizar la calidad resulta complicado por su variedad, según (Harvey y Green, 1993), diversidad de perspectivas, como afirma Municio, (2005) y Egido y Haug, (2006) o dimensiones como sostienen Maldonado y Gei, (2019). Inclusive Municio (2005), señala que la existencia de la calidad se da como consecuencia de la implicación de los sujetos del programa. El programa de estudios debe pensarse a partir de las necesidades a atender las que se manifiestan casi siempre como expectativas precisas. Además, sostiene que la calidad del programa se determina en los resultados, expresados en calidad al interior del mismo y fuera de él. Por ello, en este estudio, se pretende recoger la percepción de los estudiantes respecto a la significancia o no de la acreditación de sus programas de estudio.

Entre otras razones importantes en el nivel superior en relación a la calidad están que, los estudiantes actualmente demandan con mayor exigencia, mejores servicios (De la Cruz, 2016; Palomino et al., 2016). Así también, evidencia la mejora permanente en los procesos y resultados de la institución, Stimak y Leko, (2012, en Araya (2017). Se recomienda a los otros (Dos Santos, 2016). Así mismo, asegura un buen posicionamiento en la sociedad (Altuna, 2016; Araya, 2017; Cervantes et al., 2018). Estos últimos autores señalan que, con la gestión del servicio se busca generar la cultura de servicio de la excelencia, convirtiéndola en la misión de los miembros de la institución.

Otra de las razones de instaurar la calidad en las instituciones es la autorregulación. García (2018), la concibe como la capacidad de la institución en crear sus propios mecanismos de cambio, articulados a planes de desarrollo cuyo propósito es la mejora permanente. Es decir, implica prácticas que trascienden en la propia gestión y en la generación de conocimiento. Díaz (2020), por su parte, reconoce tres elementos que plasman la capacidad de autorregulación relacionados a lo que es objeto de evaluación. Estos elementos tienen que ver con políticas de mejora del aspecto evaluado, mecanismos planteados y ejecutados en relación a dicho aspecto y finalmente, los respectivos reajustes a partir de los resultados. Es decir, la transformación se lleva a cabo en base al aspecto a evaluarse y optimizar las funciones que cada actor asume. Esto es relevante porque es la propia institución que se compromete a integrar todo su quehacer educativo. De allí que, Purizaga (2018), sostiene que acreditarse es ir más allá de la obtención de un certificado y cumplimiento de estándares. Es, sobre todo, generar cambios de manera sostenida.

### ***2.2.1.3 Modelos de acreditación más usados.***

Con la finalidad de establecer un reconocimiento de carácter internacional, los modelos de acreditación se han generado de acuerdo a cada país y a las instituciones a cargo del proceso de la acreditación nacional.

En el caso de EE.UU. el organismo responsable de otorgar este reconocimiento es el Consejo de Acreditación de la Educación Superior (CHEA), esta entidad es responsable de la acreditación especializada, como de aquella que se brinda a nivel nacional y de estados. El CHEA establece criterios estandarizados enfocados en garantizar la calidad académica y la mejora del programa de estudios. Entre los aspectos que evalúa en instituciones estatales

se encuentra el éxito del rendimiento estudiantil, la plana docente, infraestructura, planes de estudio, servicios de ayuda estudiantil, entre otros (Guzmán, 2017).

España, por su parte, posee la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), encargada de velar por el proceso de acreditación en superior. El modelo que plantea ANECA sugiere 9 criterios: admisión, preparación de la enseñanza, objetivos del plan de estudios, desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, personal académico, orientación al estudiante, recursos y servicios, garantía de calidad y resultados (IESALC, 2020).

En América Latina, se revisaron los sistemas de acreditación de los países con mayor desarrollo en la educación superior. En Chile, la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) es la responsable del aseguramiento de la calidad. Para ello establece un modelo con cuatro criterios: Misión y objetivos, políticas y mecanismos para garantizar la calidad, condiciones de operación y resultados, y capacidad de ajustes (Barra, 2019).

En referencia a Colombia, el organismo encargado posee el mismo nombre que en Chile, CNA; sin embargo, establece criterios distintos: Misión, proyecto institucional; estudiantes; procesos académicos; visibilidad nacional e internacional; investigación y creación de arte; pertinencia e impacto social; autoevaluación y autorregulación; organización y gestión; estructura y recursos académicos; y programas de bienestar institucional (Murillo-Vargas et al., 2020).

Finalmente, Argentina, tiene como entidad aseguradora de la calidad de los títulos e instituciones a la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), quien en su modelo evalúa los siguientes criterios:

responsabilidad de la fundación, integridad institucional y de gestión, docencia, investigación y desarrollo, extensión y bienestar, recursos humanos, cooperación nacional e internacional, sostenibilidad, equipamiento e infraestructura, biblioteca y centros de información y progreso en autoevaluación institucional (Guzmán, 2017).

Cuevas y Jiménez (2018), luego de analizar los modelos de acreditación propuesto por los países de la Alianza del Pacífico señalaron los aspectos fundamentales a los que apunta cada Estado. Chile presenta un modelo centrado en las condiciones de funcionamiento del programa; Colombia, por su parte, se fundamenta en los procesos académicos; y Perú, centra su modelo en cuatro dimensiones: gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultados (SINEACE, 2016), tal como se detalla en el siguiente acápite de nuestra investigación.

#### ***2.2.1.4 Modelo de acreditación en el Perú (SINEACE)***

La Ley General de Educación (2003), demanda a las instituciones educativas brindar una formación integral con calidad. Este es el propósito fundamental que se persigue en nuestro país. La Ley N° 28740, crea el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE - cuyos objetivos, entre otros, lograr la calidad en la educación. Ello se pretende conseguir mediante el aseguramiento de estándares mínimos que conduzcan a la acreditación de instituciones y programas de estudio, así como a la certificación de competencias tanto laborales como profesionales. Por ello, una de las acciones fundamentales impulsadas para Institutos y Escuelas de Educación Superior ha sido el Modelo de Acreditación (2016). El primer modelo, establecido por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la

Calidad de la Educación Superior no Universitaria (CONEACES), órgano operador del SINEACE para institutos. Este modelo contenía estándares y criterios de evaluación y acreditación de las instituciones de formación docente, entre los años 2009-2014, cuando la evaluación se concebía a nivel institucional. Actualmente, se exige evaluar la calidad por programas de estudio (SINEACE, 2016; Acosta y Acosta, 2016).

Cabe decir que, el Modelo de Acreditación SINEACE (2016), es para cada programa de estudio y tiene cuatro categorías o dimensiones: gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultados. Se entiende a la evaluación de la calidad como proceso para examinar el servicio de las instituciones, potenciar su capacidad de autorregulación y crear una cultura que genere cambios de manera constante (SINEACE, 2016). Además, se explicitan, los elementos y los actores del proceso formativo cuyo eje es el perfil de egreso de los estudiantes. Para ello, se debe tener en cuenta la misión, visión y valores durante la formación por programa de estudio.

Entre las características que se pueden señalar del modelo propuesto por el SINEACE 2016, están: la calidad como característica fundamental y política pública; en el que se enfatiza los procesos fundamentales en los que se sostiene el programa de estudios. Así mismo, los estándares o referentes, indicadores que coadyuvan a la formación integral del estudiante; con énfasis en la práctica de la exigencia y vigilancia social, herramienta de mejora para la institución y derecho para el ciudadano; coherencia con modelos internacionales y; estructura en base a categorías o dimensiones, factores y estándares.

Cabe precisar que la autoevaluación es una etapa fundamental y previa a la acreditación. En el Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del SINEACE, Art. 12 (2007), se define la autoevaluación como:

El proceso de evaluación orientado a la mejora de la calidad, y llevado a cabo por las propias instituciones o programas educativos con la participación de sus actores sociales, es decir, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, autoridades, padres de familia, y grupos de interés (p.6).

En esta definición, además de señalar la mejora de la calidad y de realizarse por instituciones y programas, se considera el involucramiento de los distintos agentes educativos y sociales. Ello, por las interacciones que se producen en la cotidianidad de la vida institucional y por la emisión de juicios acerca del proceso, en el que se contrastan conocimientos, perspectivas y actuaciones y se vivencian principios y valores. De allí que, Orihuela (2016), señala que supone “juicios de valor” (p.49).

De igual manera, Araujo (2014), lo reafirma como proceso reflexivo y participativo, caracterizándola además como proceso “constructivo” y “consensuado” (p.67). Es decir, para autoevaluarse se precisa la reflexión de los distintos actores, a partir de la identificación de aspectos a mejorar. Se valora, una vez más, la participación que hace posible los respectivos aportes en el proceso. Se crea un sentido de pertenencia y de corresponsabilidad pues demanda actitudes positivas como disposición y compromiso dentro de la institución o del Programa. Este es su valor.

Arias (2014), señala que este proceso de autoevaluación se sustenta en principios a ser vividos por los actores que intervienen. Estos principios se convierten en marco filosófico y axiológico que coadyuvan a su efectividad, lo que implica ser coherentes entre lo que se describe y se evidencia o documenta.

Entre estos principios el autor señala que, la autoevaluación es permanente y “no final” (p.97). Ello, porque implica logro de metas, algunas de largo plazo, pero en todos los casos, requiere la ejecución de planes de mejora para el cumplimiento de la misión y visión.

Autoevaluar un programa de estudio, conlleva revisar cómo se está al interior del mismo. Los estándares establecidos en el Modelo del SINEACE 2016 tienen esa finalidad, dado que, en esta etapa inicial, se formulan, ejecutan y valoran las mejoras a nivel interno. Dicho de otro modo, la autoevaluación es aliada de la gestión en el proceso de seguimiento porque supone resultados evidenciables. Por ello, requiere de espacios para la toma de decisiones y de rendición de cuentas permanentes.

Es importante que las acciones de cambio, producto de la autoevaluación, estén comprendidas en un Plan de mejora. Este se convierte en instrumento orientador del actuar de los distintos agentes educativos, por ello es necesario garantizar y sostener el avance de lo planificado e ir evaluando su implementación, el mismo que se traducirá en el Informe final de la autoevaluación.

La autoevaluación como proceso se constituye en punto de partida de lo que se requiere fortalecer o transformar. Otra acción concreta es la referida al avance y evaluación de la implementación de las acciones del Plan de Mejora que nutre y realimenta los procesos del programa de estudio con el fin de lograr mejoras permanentes y no solo por ser momentos o hitos específicos en la evaluación del programa (Arias, 2014).

Addine y García (2017), reconoce que, “el proceso de diálogo, de consulta, participación es esencial,” (p. 219). Esta acción es el centro del proceso de la autoevaluación del programa y el medio más importante que asegura la calidad. Finalmente, la sistematización de la experiencia, acción que se plasma en el informe final que expresa lo vivido por los distintos actores del programa de estudio y el cumplimiento de estándares sustentados con evidencias. Este informe final posibilita acceder a la etapa de Evaluación Externa con miras a la acreditación.

El proceso de autoevaluación trae aprendizajes, principalmente, a partir de las debilidades o limitaciones encontradas, pues genera oportunidades de crecimiento, transformación. Es decir, la autoevaluación es un proceso que forma a los miembros de la institución o Programa de estudio porque ayuda a la toma de conciencia de las buenas prácticas. Este es su propósito.

#### **2.2.1.5 Dimensiones de la acreditación.**

Para efectos de esta investigación, servirá el estudio realizado por Blanco (2016), quien evaluó el impacto de la acreditación a partir de los cambios positivos en relación con la Calidad de la Docencia, de la Investigación y de la Proyección social /extensión recogidos mediante la percepción de los participantes y la realizada por evaluadores externos. En tal sentido, se han considerado las siguientes dimensiones:

Para ello se ha adecuado el instrumento propuesto por Ingrid Blanco Hernández (2016):

##### **- Dimensión 1**

Calidad de la Docencia, considera indicadores sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje, el desempeño y los recursos educativos.

- **Dimensión 2**

Calidad de la Investigación, contiene indicadores en relación a las políticas institucionales investigativas, su pertinencia y actividades.

- **Dimensión 3**

Calidad de la Proyección Social, presenta indicadores referidos a políticas institucionales relacionadas con la proyección social, su pertinencia y actividades.

**2.2.2 Satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido.**

La educación tiene entre sus propósitos la consolidación de las metas de aprendizaje y logros en el desarrollo de los estudiantes, futuros profesionales. Para ello, el lugar donde se forman debería cubrir sus expectativas a todo nivel: académico, personal e interpersonal, para sentirse cómodos y parte de la institución. La experiencia del estudiante en un programa de estudio cuyo servicio considera ser de calidad propiciará su permanencia y cambios progresivos. La valoración que realicen los estudiantes contribuye a la toma de decisiones de quienes corresponda plantear mejoras en los planes estratégicos e infraestructura. Tal como sostienen, Martínez y Vásquez (2019), ello favorece a un mejor desempeño del personal y del estudiante, que llevará a que la institución sea competitiva y sostenible.

**2.2.2.1 Aproximación conceptual de Satisfacción.**

Percepción o expectativa en relación con un producto o servicio a partir del resultado. Evaluación que puede modificarse por el rendimiento percibido (Pecina, 2019).

Gento y Vivas (2003) reconocen que, la satisfacción es producto de un proceso de valoración, el cual se construye a partir de aspectos cognitivos y

afectivos. Por su parte, Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), definen la calidad a partir relacionar la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, lo que exige, el ejercicio eficiente del liderazgo, gestión de procesos académicos, dinamización de equipos de trabajo e involucramiento de los diferentes agentes en el proceso educativo. Que implica cubrir otros ámbitos relacionados con los servicios que se brindan a los estudiantes, como salud, culturales, recreativos, emocional, entre otros.

### **2.2.2.2 Satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido.**

Alves y Raposo (2004), en Pérez y Pereyra (2015), señalan que la satisfacción de los estudiantes es clave para tener el éxito académico y permanecer en la institución o programa de estudio. Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018), afirman que la satisfacción se produce como consecuencia de garantizar condiciones óptimas que hacen que los lleven a sentirse bien. Estos autores conceptualizan la satisfacción estudiantil como “el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (p.13). Es decir que, la satisfacción está vinculada al encuentro positivo entre la persona y el bien o servicio, lo que activa un vínculo emocional al evaluar dicho bien o servicio, que se asume o percibe, es de calidad.

Alemu y Cordier (2017) lo conciben como la valoración positiva y de naturaleza subjetiva que realiza el estudiante ante las experiencias y resultados en el campo educativo. Por su parte, Pecina (2019) establece que la satisfacción del estudiante es el conjunto de concepciones y actitudes que posee el alumno ante el servicio que recibe. Por ello, esta variable constituye pieza clave en la evaluación de la calidad, puesto que pone de manifiesto la eficacia de los

servicios ofertados en el ámbito educativo (Jiménez, 2011, citado por Álvarez, 2015).

Actualmente, la diversidad de cursos y experiencias curriculares que ofertan las diversas casas de estudio ha generado mayor competencia y a su vez una necesidad de diferenciar su servicio, mediante una alta satisfacción a los estudiantes (Franco, 2017); de esa forma, esta variable se vuelve imprescindible para lograr un posicionamiento en el mercado educativo (Peralta y Silva, 2019; Atencio, 2018).

En el plano educativo, varias instituciones educativas superiores operan bajo el modelo del estudiante como cliente (SAC), en este se entiende que el alumno es el cliente que debe ser bien atendido para garantizar el crecimiento de la empresa (institución educativa). Asumir este enfoque, conlleva a una garantía de satisfacción y aumento de la lealtad por parte del estudiante; así se garantiza no solo el ingreso, sino también la retención o permanencia del alumnado en la institución, lo que se traduce en mayores ingresos y crecimiento organizacional (Soto, 2019).

Este modelo, se fundamenta en la validez de la exigencia de un servicio de calidad, por parte del estudiante, ya que realiza pagos por concepto de varios servicios al interno de la institución (Eyzaguirre, 2016). En este contexto, Cahuana (2016) explica que la satisfacción del estudiante es relativa a las expectativas que él posee y al desempeño que evidencia la institución.

En resumen, se puede conceptualizar a la satisfacción del estudiante como el juicio de valor que le asigna el alumno, al servicio que recibe por parte de centro de estudios, cabe señalar que esta percepción es influenciada por las relaciones que se generan dentro de ese contexto.

### **2.2.2.3 Dimensiones que contribuyen en la satisfacción de los estudiantes.**

Gento y Vivas (2003) plantean cinco dimensiones para evaluar la satisfacción estudiantil, siendo estas:

#### **a. Condiciones básicas de la infraestructura (D1)**

Referida al espacio físico, es decir a las instalaciones, las cuales deben ser propicias para la formación de los estudiantes, por consiguiente, deben ser atractivas en cuanto a la iluminación, regulación de ruido, ventilación, limpieza y distribución de espacios. Asimismo, esta dimensión involucra el equipamiento o mobiliario, el cual debe ser acorde al número de estudiantes, la función que se realiza y las exigencias de un diseño ergonómico. En el caso del presente estudio, se evaluó la satisfacción de los estudiantes con respecto a la limpieza de las instalaciones de estudio, comodidad del mobiliario, espacios para la enseñanza y el aprendizaje, instalaciones sanitarias y del comedor.

#### **b. Servicios de la Institución (D2)**

Entendida como el conjunto de servicios que brinda la institución para prevenir o atender los problemas y necesidades de los estudiantes, que estarían afectando su proceso formativo. El presente estudio, tuvo en cuenta los servicios de los Programas de estudio - Inicial y Primaria - que tenían relación directa con la calidad educativa, como: el servicio de biblioteca e internet, servicio de fotocopias e impresiones, comedor y servicio médico. En estos se midió cuán satisfechos están los estudiantes con respecto a la atención de estas áreas.

#### **c. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase (D3)**

Referida al nivel de integración de los estudiantes, que se logra creando espacios que les transmitan la seguridad y libertad de expresarse. Sumado a ello, el personal de la institución debe conocer los desafíos, necesidades y

oportunidades de los estudiantes, haciéndolos sentir valorados e importantes en su estadía durante su proceso de formación profesional. En otras palabras, esta dimensión de la variable se centra en el nivel de satisfacción relacionado al trato que recibe el estudiante de parte del personal y de sus compañeros de clase, así como del contexto social.

#### **d. Proceso de Enseñanza Aprendizaje (D4)**

Constituida por todos los elementos y procesos vinculados a la interacción de enseñar y aprender. Estos componentes deben estar bien conectados para que se logren los resultados esperados. Asimismo, deben responder a la misión y visión de la institución. Para el presente estudio, se recoge la satisfacción de los estudiantes acerca del plan de estudios, contenidos de las asignaturas, dominio de los contenidos, exigencia académica, evaluación de los aprendizajes, orientación y apoyo de los docentes, metodología de enseñanza, comunicación con el docente, práctica pre profesional, actividades extracurriculares y el uso de recursos tecnológicos.

#### **e. Autorrealización (D5)**

Entendida como la posibilidad que se da en los programas de estudio, de satisfacer o cumplir sus metas personales; ello implica el desarrollo máximo de sus capacidades, habilidades y actitudes para el logro de sus objetivos de desarrollo profesional y personal. En el estudio, se midió el nivel de satisfacción del estudiante ante el reconocimiento de estudiar lo que desea y considerarse capaz de hacer y ejercer, identificar si adquiere mayores conocimientos y destrezas, sentirse libre para la resolución de tareas, desarrollar su creatividad, pensamiento crítico y reflexivo, y sobre su futuro profesional.

## **2.3 Definición de términos**

### **a. Acreditación**

Proceso que reconoce públicamente el cumplimiento de indicadores mínimos de calidad tanto institucional o por programa de estudio, generando confianza en el usuario y garantía del servicio.

### **b. Percepción**

Es un proceso por el cual identificamos, interpretamos y formulamos juicios a partir de ciertas sensaciones e impresiones conscientes o inconscientes, obtenidas del mundo exterior.

### **c. Calidad de la educación**

“Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Reglamento de la Ley N° 28740, art. 12.1).

### **d. Calidad de la Docencia**

Referida a la efectividad del proceso de enseñanza y aprendizaje, la evaluación del desempeño docente y los recursos educativos.

### **e. Calidad de la Investigación**

Comprende indicadores en relación a las políticas institucionales de la investigación su pertinencia y vinculación a actividades investigativas en los estudiantes.

### **f. Calidad de la Proyección Social**

Presenta indicadores referidos a Políticas institucionales sobre la proyección social, su pertinencia y vinculación a actividades de proyección.

#### **g. Satisfacción del estudiante con el servicio educativo**

Bienestar experimentado por el estudiante al ver cubiertas sus expectativas respecto a la formación recibida como parte del Programa de estudios respectivo.

#### **h. Condiciones Básicas de la Infraestructura**

Evalúa la satisfacción de los estudiantes respecto a la limpieza de los ambientes de estudio, comodidad del mobiliario, espacios para la enseñanza, el estudio, instalaciones sanitarias y del comedor.

#### **i. Servicios de la Institución**

Mide la satisfacción de los estudiantes respecto al acceso a la biblioteca e internet, servicio de fotocopias e impresiones, comedor estudiantil y atención médica.

#### **j. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo-clase**

Evalúa la satisfacción del estudiante en relación al trato y la aceptación que recibe del personal y de sus compañeros, así como del contexto por ser estudiante del programa de estudio.

#### **k. Proceso de enseñanza y aprendizaje**

Recoge la satisfacción de los estudiantes acerca del plan de estudios, contenidos, dominio de los contenidos por parte del docente, exigencia académica, evaluación de los aprendizajes, orientación y apoyo de los docentes, metodología de enseñanza, comunicación con el docente, práctica pre profesional, actividades extracurriculares y uso de recursos tecnológicos.

## **I. Autorrealización**

Entendida como las oportunidades que le brindan la institución y el programa de estudios para satisfacer sus expectativas y cumplir sus metas, desarrollando capacidades, habilidades, actitudes en su formación profesional.

### **2.4 Hipótesis**

#### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

#### **2.4.2 Hipótesis específicas**

H1. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H2. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H3. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H4. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción

del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H5. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H6. Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H7. Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

H8. Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

## CAPÍTULO III: MÉTODO

En el presente capítulo se procede a explicar el nivel, tipo y diseño de la investigación. Así mismo, la población y muestra del estudio. Se definen las variables conceptual y operacionalmente. Se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos para dar respuesta a las hipótesis planteadas. Finalmente, se explica el procesamiento y análisis de datos.

El método de investigación que se aplicó en el estudio es el hipotético deductivo. Como señala Sánchez y Reyes (2015), procedimiento que se explicita con posibles hipótesis, las cuales se buscan verificar infiriendo conclusiones a contrastarse con hechos. Por ello, en primer término, la elaboración de inferencias lógicas deductivas se fundamenta en el estudio con la aceptación, extrayendo los resultados y las conclusiones finales.

### **3.1 Nivel, tipo y diseño de investigación**

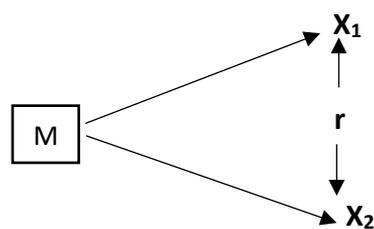
El estudio responde al nivel descriptivo. Selltiz, Jahoda y otros (1965), citados por Sánchez y Reyes, (2015), señalan que este nivel de investigación tiene como propósito describir la situación en un tiempo y espacio determinado, recogiendo información sobre el estado actual del evento. Por ello, en primer término, se delimitaron los hechos que comprenden el problema, las características de la investigación y la relación entre ambas variables. Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, (2017), admiten que la investigación descriptiva por sí misma no demuestra lo que origina una variable, sin embargo, devela información relevante.

Barriga, (1974) y Piscoya, (1982) citados por Sánchez y Reyes (2015), clasifican el tipo de investigación como sustantiva descriptiva porque predice y

describe la realidad de un hecho en un tiempo y espacio determinado. Así mismo, Bunge (1969) citado por Sánchez y Reyes (2015), reconoce que este tipo de investigación se enfoca en la búsqueda de correlatos. Por ello, en este estudio se han planteado hipótesis relacionales entre las variables Acreditación y Satisfacción de estudiantes en los programas de inicial y primaria en una Escuela Superior Pedagógica Pública.

A partir de Hernández, Fernández y Baptista (2014), el presente estudio corresponde al diseño correlacional, pues permite observar el comportamiento de las variables motivo de estudio y verificar su vinculación o asociación. Por ello, todo diseño de investigación cumple funciones básicas, como; establecer las relaciones y/o comparaciones para las hipótesis, el posibilitar el análisis de los datos, las interpretaciones vinculadas a los resultados obtenidos. En ese sentido, se optó por el diseño correlacional, con dos variables: la variable  $X_1$ , Acreditación de los Programas de estudio y la variable  $X_2$ , Satisfacción de estudiantes.

El diagrama del diseño de investigación tiene la siguiente forma



Dónde:

M = Muestra

$X_1$  = Variable: Acreditación de programas de estudio.

$X_2$  = Variable: Satisfacción con el servicio recibido.

$r$  = Correlación entre dichas variables

### 3.2 Participantes

Esta investigación fue ejecutada con estudiantes de los programas de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

#### 3.2.1 Población.

Los resultados de la investigación representan a una población de estudio conformada por 291 estudiantes entre varones y mujeres de los programas de Inicial y Primaria de segundo a quinto año de formación tomando como fuente las nóminas de matrícula de los estudiantes del año académico 2019-II.

Tabla 1.  
*Cantidad de estudiantes por ciclo y programa de estudios 2019 – II*

Programa de estudios	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	Total
Educación Inicial	0	36	0	34	0	32	0	39	0	58	199
Educación Primaria	0	30	0	29	0	36	0	36	0	27	158
Total	0	66	0	63	0	68	0	75	0	85	357

Fuente: elaboración propia (2020)

#### 3.2.2 Muestra

Para determinar la muestra de estudio, se aplicó el muestreo probabilístico. El tamaño de la muestra se determinó mediante muestreo aleatorio simple. Utilizándose la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

Donde:

$E = 5\%$ . Margen de error.

Valor esperado del universo,  $P = 0,5$

Un nivel de confianza del 95%. ( $Z = 1,95996$ )

$N = 291$

Reemplazando valores en la fórmula:

**Datos:**

$Z(0,975) = 1,95996$  95% de confianza, nivel de significancia = 5%

$$\begin{aligned} Z^2 &= 3,84146 \\ N &= 291 \\ N-1 &= 290 \\ P &= 0,5 \end{aligned}$$

$$n_0 = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

$$\begin{aligned} Q &= 0,5 \\ E &= 0,038 \\ E^2 &= 0,001444 \end{aligned}$$

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n_0 = \frac{279,466}{1,37912} = 203$$

Tabla 2.  
Nivel de confianza valores z

Niveles de confianza	$\alpha$	$Z(1-\alpha/2)$
90%	10%	$Z(0.95)= 1,64485$
95%	5%	$Z(0.975)= 1,95996$
99%	1%	$Z(0.995)= 2,57583$

Fuente: elaboración propia (2020)

Entonces, el tamaño de la muestra estuvo conformada por 203 estudiantes.

Tabla 3.  
Distribución de la muestra por año y programa de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	2do año Ed. Inicial	14	6,9
	2do año Ed. Primaria	24	11,8
	3er año Ed. Inicial	21	10,3
	3er año Ed. Primaria	22	10,8
	4to año Ed. Inicial	28	13,8
	4to año Ed. Primaria	33	16,3
	5to año Ed. Primaria	25	12,3
	5to año A Ed. Inicial	21	10,3
	5to año B Ed. Inicial	15	7,4
	Total	203	100,0

Fuente: elaboración propia (2020)

La mayoría de la muestra (30,1%) se encuentra en el cuarto año de formación en el Programa de estudios correspondiente mientras que, la minoría de los estudiantes (28,7%), pertenece al segundo año.

Tabla 4.  
*Distribución de la muestra por ciclo académico*

	Ciclo	Frecuencia	Porcentaje
Válido	IV ciclo	38	18,7
	VI ciclo	43	21,3
	VIII ciclo	61	30,0
	X ciclo	61	30,0
	Total	203	100,0

Fuente: elaboración propia (2020)

La mayoría de la muestra (60%) se encuentra en el octavo ciclo y décimo ciclo de formación; mientras que, la minoría de los estudiantes (18,7%), se ubica en el cuarto ciclo.

Tabla 5.  
*Distribución de la muestra por género*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	6	3,0
	Femenino	197	97,0
	Total	203	100,0

Fuente: elaboración propia (2020)

La mayoría de la muestra (97%) pertenece al género femenino; mientras que, la minoría de los estudiantes (3%), al género masculino.

Tabla 6.  
*Distribución de la muestra por edad*

	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Válido	17 - 21	79	38,9
	22 - 23	70	34,5
	24 - 26	49	24,1
	27 A +	5	2,5
	Total	203	100,0

Fuente: elaboración propia (2020)

La mayoría de la muestra (38,9%) se encuentra en un rango de 17 a 21 años de edad; mientras que, la minoría de los estudiantes (2,5%), tiene 27 a más años de edad.

Tabla 7.  
*Distribución de la muestra por programa de estudio*

	Programa de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ed. Inicial	99	48,8
	Ed. Primaria	104	51,2
	Total	203	100,0

Fuente: elaboración propia (2020)

La mayoría de la muestra (51,2%) pertenece al Programa de estudio de Educación Primaria; mientras que, la minoría de los estudiantes (48,8%), pertenece al Programa de Educación Inicial.

### 3.2.3 Criterios de inclusión y exclusión

Se seleccionaron a los participantes según los criterios de:

#### a. Inclusión:

- Estar matriculados en el programa de estudios de educación Inicial y Primaria.
- Estar en el tercer al décimo ciclo de formación profesional, es decir, de segundo al quinto año académico.
- Contar con el consentimiento informado

#### b. Exclusión:

- No haber participado en los procesos de acreditación.
- Estar de licencia.
- Inasistencia el día de la aplicación del instrumento.

### 3.3 Variables de investigación

Este estudio correlaciona dos variables: Satisfacción del estudiante y Acreditación de programas de estudio las cuales se definen tanto conceptual como operacionalmente.

### **3.3.1 Variables: Acreditación de los programas de estudio**

#### **a. Definición conceptual.**

La acreditación es un proceso de evaluación de un programa de estudio, caracterizado por ser organizado y sistemático con la finalidad de constatar el cumplimiento de estándares e indicadores de calidad. El logro de los mismos permite el reconocimiento público como evidencia de haber logrado satisfactoriamente los criterios establecidos para tal fin, Schwarz y Westerheijden (2004), citado por IESALC (2020).

#### **b. Definición operacional.**

La percepción de la acreditación fue medida mediante un cuestionario, elaborado por Blanco (2016), y adecuado por las investigadoras, el cual fue validado mediante juicio de expertos, y comprobado su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Consta de treinta y tres ítems, valoradas por una escala tipo Likert y distribuidos en tres dimensiones:

##### **a. Calidad de la Docencia (D1).**

Considera indicadores sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje, la evaluación del desempeño docente y los recursos educativos.

##### **b. Calidad de la Investigación (D2).**

Comprende indicadores en relación a las políticas institucionales de la investigación su pertinencia y vinculación a actividades investigativas en los estudiantes.

##### **c. Calidad de la Proyección Social (D3).**

Presenta indicadores referidos a Políticas institucionales sobre la proyección social, su pertinencia y vinculación a actividades de proyección.

Tabla 8.

*Dimensiones, indicadores e ítems de la acreditación de los programas de estudio inicial y primaria*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1. Calidad de la docencia	1.1 proceso de enseñanza-aprendizaje 1.2 evaluación 1.3 recursos educativos	1; 2; 3; 4;5 6; 7; 8 9; 10; 11
D2. Calidad de la investigación	2.1 políticas Investigativas 2.2 pertinencia Investigativas 2.3 actividades Investigativas	12; 13; 14 15; 16; 17 18; 19; 20
D3. Calidad de la proyección social	3.1 políticas institucionales 3.2 pertinencia 3.3 vinculación	21; 22; 23 24; 25; 26 27; 28; 29

Fuente: elaboración propia (2020)

### **3.3.2 Variable: Satisfacción de estudiantes con el servicio educativo**

#### **a. Definición Conceptual.**

La satisfacción estudiantil se manifiesta en el bienestar de los estudiantes al percibir que son atendidas sus necesidades y expectativas académicas, Surdez et al. (2018). Es el resultado de un proceso valorativo producto del encuentro positivo entre la persona y el bien o servicio, en este caso educativo, Gento y Vivas (2003).

#### **b. Definición Operacional.**

Para medir la satisfacción estudiantil se ha considerado el instrumento SEUE por las siglas Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación de Gento y Vivas (2003) y adecuado para el presente estudio, que operacionalmente comprende las siguientes dimensiones:

#### **a. Condiciones Básicas de la Infraestructura (D1).**

Evalúa la satisfacción de los estudiantes respecto a la limpieza de los ambientes de estudio, comodidad del mobiliario, espacios para la enseñanza, el estudio, instalaciones sanitarias y del comedor.

**b. Servicios de la Institución (D2).**

Mide la satisfacción de los estudiantes respecto al acceso a la biblioteca e internet, servicio de fotocopias e impresiones, comedor estudiantil y atención en el servicio médico.

**c. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo-clase (D3).**

Evalúa la satisfacción del estudiante en relación al trato y la aceptación que recibe del personal y de sus compañeros, así como del contexto por ser estudiante del programa.

**d. Proceso de enseñanza aprendizaje (D4).**

Recoge la satisfacción del estudiante acerca del plan de estudios, contenidos, dominio de los contenidos, exigencia académica, evaluación de los aprendizajes, orientación y apoyo docente, metodología de enseñanza, comunicación con el docente, práctica pre profesional, actividades extracurriculares y uso de recursos tecnológicos.

**e. Autorrealización (D5).**

Mide la satisfacción del estudiante sobre la posibilidad de hacer lo que desea y se cree capaz, identificar si adquiere mayores conocimientos y destrezas, sentirse libre para la resolución de tareas, si desarrolla su creatividad, pensamiento crítico y reflexivo, y sobre su futuro profesional.

Tabla 9.

*Dimensiones, indicadores e ítems de la satisfacción de estudiantes con el servicio educativo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1. Condiciones básicas de la infraestructura	<p>1.1 limpieza, comodidad y mobiliario en aulas e instalaciones del comedor /cafetín y espacios de estudio.</p> <p>1.2 espacios para la enseñanza y el estudio fuera de horas de clase.</p> <p>1.3 iluminación, ventilación y limpieza de comedor/cafetín e instalaciones sanitarias.</p>	1; 2; 3; 4; 5; 6
D2. Servicios de la institución	<p>2.1 acceso a los servicios de apoyo (biblioteca, material bibliográfico, internet, correo electrónico, fotocopia e impresiones).</p> <p>2.2 salud y bienestar (servicios de comedor y asistencia médica).</p>	7; 8; 9; 10; 11; 12
D3. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase	<p>3.1 trato respetuoso del personal de la institución.</p> <p>3.2 trato respetuoso entre pares y contexto social.</p>	13; 14; 15; 16; 17
D4. Procesos de enseñanza aprendizaje	<p>4.1 formación académica (plan de estudio y contenido de asignaturas del programa).</p> <p>4.2 actualización y evaluación del docente (dominio de contenido, exigencia académica y evaluación).</p> <p>4.3 metodología y orientación del docente (apoyo, comunicación y metodología de enseñanza).</p> <p>4.4 formación profesional y complementaria que optimizan el perfil docente (prácticas pre profesionales y actividades extra curriculares).</p> <p>4.5 uso de los recursos tecnológicos en la enseñanza (uso de las TICs)</p>	18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28
D5. Autorrealización	<p>5.1 desarrollo de capacidades y destrezas.</p> <p>5.2 desarrollo de autonomía, creatividad y pensamiento crítico reflexivo y visión de futuro profesional.</p>	29; 30; 31; 32; 33

Fuente: elaboración propia (2020)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas son los medios o procedimientos que nos llevan a obtener información de una realidad o fenómeno alineados a los objetivos de la investigación. Sánchez y Reyes, (2015).

Se procedió a la recolección de datos en dos momentos: una, coordinación con las autoridades de la institución y la otra, para la administración de los dos instrumentos.

La aplicación de los instrumentos se dio en dos momentos. La primera para la prueba piloto y la segunda, el recojo de datos.

La técnica que se utilizó fue la encuestas, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario; con preguntas escritas cerradas relacionadas a los objetivos de estudio, cuyas respuestas se enmarcaron con la escala tipo Likert.

El estudio cuenta con dos variables, por lo tanto, se aplicaron dos instrumentos uno por cada variable:

#### **3.4.1 Aplicación de cuestionarios.**

**a. Para la variable Acreditación de los programas de estudio:** se aplicó un cuestionario con 33 ítems correspondientes a tres dimensiones: calidad de la docencia, calidad de la investigación y calidad de la proyección social.

**b. Para la variable Satisfacción con el servicio recibido:** se aplicó un cuestionario con 29 ítems correspondientes a cinco dimensiones: condiciones básicas de la infraestructura, servicios de la institución, sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase por el trato y la aceptación, proceso de enseñanza aprendizaje y la autorrealización.

### **3.4.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Los instrumentos usados en este estudio han sido rediseñados de los instrumentos de Blanco (2015) para la variable Acreditación de programas y de Gento y Vivas (2003) para la variable Satisfacción de estudiantes. Para ello se ha seguido los siguientes procedimientos a fin de evidenciar la validez y confiabilidad:

#### **a. Procedimiento por juicio de experto.**

Considerando los constructos de los instrumentos rediseñados de acuerdo con el contexto, por las investigadoras del presente estudio, se procedió al juicio de expertos para dar validez de contenido y de constructo. Así, se solicitó la intervención de seis expertos en la materia, expertos en evaluación institucional, conocedores de la temática por su formación académica o experiencia laboral, fundamentalmente en el ámbito educativo. Entre las acciones realizadas por los expertos estuvo la de revisar la construcción gramatical de los ítems, que sean adecuadas al lenguaje de la población a la que fue dirigida. Valorar el nivel de articulación entre las variables, dimensiones, indicadores y cada uno de los ítems. Del mismo modo, verificar la correspondencia de la valoración de la escala tipo Likert; para la variable acreditación de programas de estudio, abarcaron los criterios totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. Mientras que para la variable Satisfacción de estudiantes, insatisfecho, insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho o ni insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho.

Luego de la evaluación realizada por los expertos, cuyas valoraciones fueron consignadas en el matriz considerando cuatro categorías: claridad,

coherencia, relevancia y suficiencia, los resultados fueron trabajados metodológicamente con el asesor de contenido y el asesor estadístico correspondiente. Finalmente, se hicieron algunas mejoras según las recomendaciones alcanzadas.

Tabla 10.

*Expertos participantes en el proceso de validación de los instrumentos*

N°	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Institución
1	Briceño Vela Dany Marisol	Magister	Educación	PUCP
2	Escalante Díaz Heber	Magister	Educación	IPNM
3	Nilda Salvador Esquivel	Doctor	Educación	UNIFE
4	León Velarde César	Doctor	Educación	UNFV/UTP
5	Pantigoso Leython Nathalí	Doctor	Educación	UTP/UNASAM
6	Valverde Alva Weslyn Erasmo	Doctor	Educación	UNSA

Fuente: elaboración propia (2020)

#### **b. Procedimiento aplicación de la Prueba Piloto.**

Con el instrumento validado por los expertos y aprobado por el asesor, se aplicó la prueba piloto, con la finalidad de calcular la validez y confiabilidad del instrumento, además de apreciar el tiempo de aplicación.

Para ello, se solicitó la autorización de la jefa de la Unidad académica de la entidad formadora, quién a su vez autorizó y realizó las coordinaciones correspondientes con representantes de los programas de estudio. Se aplicó la prueba piloto a una muestra de 20 estudiantes con características similares a la muestra de estudio. Las pruebas han sido respondidas en un tiempo promedio de 10 minutos por instrumento. Finalmente, fueron procesadas estadísticamente.

Cabe mencionar que previo a la aplicación del instrumento se les comunicó la finalidad de la investigación, su naturaleza voluntaria, anónima, para ello, se les solicitó el consentimiento informado.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.**

#### ***3.4.2.1 Instrumento para medir la variable Acreditación de programas de estudio.***

A continuación, se hace la descripción del instrumento cuestionario y la ficha técnica. Finalmente, se muestra la validez y confiabilidad.

##### **a. Descripción del instrumento.**

El cuestionario en mención es un instrumento creado en Colombia en el año 2015 por Ingrid Blanco Hernández y validado por diez doctores en educación de acuerdo con las recomendaciones profesionales, como grados académicos, experiencia en el campo de la investigación y publicaciones, disponibilidad, voluntad e imparcialidad.

El cuestionario tuvo como propósito estimar el Impacto de la acreditación respecto a los programas de pre grado en instituciones universitarias en relación a cambios satisfactorios sobre docencia, investigación y proyección social.

Es decir, la calidad en dichas funciones que perciben los estudiantes a partir del proceso de autoevaluación para la acreditación. El instrumento consta de 28 preguntas cerradas, aplicado a 171 estudiantes garantizando el anonimato. Para ello se utilizó la escala de Likert, con opciones de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Para el presente estudio, el instrumento original fue adaptado a veintinueve ítems organizados en tres dimensiones. Cabe señalar que las

dimensiones, así como los 13 ítems, conservan el sentido del instrumento original, mientras que 16 ítems han sido contextualizados al escenario de la presente investigación. Considerando que la muestra de estudio corresponde a una entidad formadora cuyos estudiantes, futuros docentes, al egresar deben demostrar competencias relacionadas a la calidad de la docencia, la investigación y la proyección social.

Después del recojo de datos y tras los estudios de confiabilidad y validez realizados para adecuar el instrumento, se ajustaron algunos ítems según las características de los programas de estudio.

**b. Ficha técnica del instrumento cuestionario Acreditación de programas de estudio.**

Tabla 11.  
Ficha técnica del instrumento original "impacto de la acreditación"

Nombre	Cuestionario "Impacto de la Acreditación"
Origen	Colombia
Año	2016
Autora	Ingrid Blanco Hernández
Propósito	Estimar el Impacto de la acreditación respecto a los programas de pre grado en instituciones universitarias en relación a cambios satisfactorios sobre docencia, investigación y proyección social.
Confiabilidad	El Coeficiente Alpha de Cronbach fue 0,884, los cuales superan el valor mínimo de 0,70 determinándose su confiabilidad y la existencia de alta correlación entre los ítems y la consistencia interna de la prueba.
Validez	Por juicio de experto y validez de contenido. Los ítems aceptables el CVR fue de 0,98 y CVR' 1,0, que le dan validez.
Descripción	28 ítems organizados en tres dimensiones: Función sustantiva de la docencia, de la investigación y la proyección social/extensión.
Público objetivo	171 estudiantes universitarios.
Aplicación	Previa aplicación a los estudiantes, en julio y agosto 2013, se ejecutó la prueba piloto a veinte estudiantes. El 2016 se aplicó en un estudio doctoral sobre el Impacto de la acreditación en los programas de pregrado en instituciones del Caribe.

Tipo de pregunta	Cerrada
Tiempo de aplicación	30 minutos
Materiales	Cuestionario y lapicero
Medición	Según escala de Likert

Fuente: cuestionario Impacto de la Acreditación de Blanco (2016)

Tabla 12.

*Ficha técnica del cuestionario adaptado: acreditación de programas de estudio*

Adaptación	Elena Carranza Gálvez, Rubeth Nieves Pabón Mayorga
Origen	Perú
Año	2019
Propósito	Determinar la percepción que tienen las estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria referidas a las funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
Confiabilidad	Se calculó con el método estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,97 alcanzando alto grado de confiabilidad, que lleva a considerarse altamente fiable.
Validez	De contenido y de constructo, realizado por juicio de cinco expertos. Validando la adecuación de los ítems en cuanto a la coherencia, relevancia y claridad en una escala de: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. Adaptándose de 28 ítems del instrumento original a 29 ítems, previa aplicación de la prueba piloto administrada a una muestra de veinte estudiantes.
Descripción	29 ítems organizados en tres dimensiones: calidad de la docencia, calidad de la investigación y calidad de la proyección social.
Público objetivo	203 estudiantes de dos programas de estudio, Inicial y Primaria, de una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
Tipo de pregunta	Cerrada
Tiempo de aplicación	10 minutos

Fuente: elaboración propia (2020)

### **3.4.2.2 Instrumento para medir la variable satisfacción con el servicio educativo.**

#### **a. Descripción del instrumento.**

El cuestionario en mención es denominado instrumento SEUE para

valorar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación, creado en Venezuela el año 2003 por Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García y validado por juicio de expertos, ocho doctores en educación concedores del Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas de Gento Palacios (1996, 1998, 2002).

El cuestionario tuvo como propósito evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de los Andes Táchira, Venezuela, estructurado en diez sub dimensiones, referidos a la satisfacción del estudiante respecto a: cumplimiento a sus necesidades básicas; servicios; seguridad vital; seguridad económica; seguridad emocional; pertenencia a la institución o al grupo de alumnos; por el sistema de trabajo; por el progreso o éxito personal y por el prestigio y reconocimiento del éxito personal. Así como 93 ítems con preguntas cerradas, también recoge datos en relación a la edad, sexo, año, sección, turno, carrera para determinar las características semejantes y diferencias en el grado de satisfacción. Para ello se utilizó la escala de Likert, con cinco respuestas: totalmente de acuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El instrumento original fue adaptado para el presente estudio de 93 ítems a 33 ítems, los cuales fueron validados por juicio de seis expertos y la prueba piloto.

**b. Ficha técnica del cuestionario de Satisfacción de estudiantes con el servicio recibido.**

Tabla 13.

*Ficha técnica del cuestionario SEUE: valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación (2003)*

Autores	Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García
Origen	Venezuela
Año	2003

Propósito	Valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela.
Confiabilidad	Por aplicación de la prueba piloto para calcular la fiabilidad del instrumento, como también apreciar el tiempo de aplicación y las dificultades en la comprensión de los ítems. La fiabilidad se calculó con el método estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,93 alcanzando alto grado de validez, de ahí que se considera altamente fiable.
Validez	Validez de contenido y de constructo por Juicio de ocho expertos conocedores del Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas de Gento Palacios (1996, 1998, 2002); expertos en evaluación institucional, teorías psicológicas sobre satisfacción en el ámbito educativo. Valoraron la congruencia entre el indicador y cada ítem, en una escala de: muy relevante, bastante relevante, relevante, poco relevante, y nada relevante. - Prueba piloto
Descripción	Cuenta con 93 ítems, organizados en diez apartados y sub dimensiones: satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas, satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, satisfacción por su seguridad vital, satisfacción por la seguridad socio-económica, satisfacción por la seguridad emocional, satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos, satisfacción por el sistema de trabajo, satisfacción por el progreso o éxito personal, satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal, satisfacción por la autorrealización personal.
Público objetivo	Estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela.
Tipo de pregunta	Cerrada
Tiempo de aplicación	10 minutos

Fuente: cuestionario Satisfacción de Estudiantes Gento y Vivas (2003)

Tabla 14.

*Ficha técnica del cuestionario adaptado para la satisfacción con el servicio recibido.*

Adaptación	Elena Carranza Gálvez, Rubeth Nieves Pabón Mayorga
Origen	Perú
Año	2019
Propósito	Determinar la satisfacción de los estudiantes de los programas de Inicial y Primaria respecto al servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
Confiabilidad	Se calculó con el método estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,94 alcanzando alto grado de confiabilidad, de ahí que se considera altamente fiable.

Validez	De contenido y de constructo por Juicio de cinco expertos, quienes validaron la congruencia entre el indicador y cada ítem, en una escala de: muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco satisfecho, insatisfecho. Se aplicó una prueba piloto a una muestra de veinte estudiantes.
Descripción	33 ítems organizados en cinco dimensiones: Condiciones básicas de la infraestructura, servicios de la institución, sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase, proceso de enseñanza y aprendizaje y la autorrealización.
Público objetivo	203 estudiantes de dos programas de estudio, Inicial y Primaria, en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
Tipo de pregunta	Cerrada
Tiempo de aplicación	10 minutos

Fuente: elaboración propia (2020)

### 3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los instrumentos utilizados en el recojo de información con relación a las dos variables, fueron instrumentos validados y adecuados según el contexto de la presente investigación. Para la variable Acreditación de programas de estudio, se ha considerado el instrumento utilizado por Blanco (2015) y fue adecuado para la presente investigación. Para darle validez y confiabilidad, se aplicó la prueba piloto a una muestra de 20 estudiantes de dos programas de estudio en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, quienes respondieron en tiempo promedio de 10 minutos por participante, así mismo, el procesamiento estadístico el juicio de seis expertos.

Para la variable satisfacción de estudiantes se ha considerado el instrumento SEUE validado por Gento y Vivas (2003) y adaptado para este estudio por las investigadoras.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

Tabla 15.

*Prueba de la normalidad bondad de ajuste a la curva normal de kolmogorov-smirnov para las variables y dimensiones analizadas*

Variabes/dimensiones	Asimetría	Curtosis	K-S	P_Valor
<b>Acreditación de programas</b>	-0,653	1,008	0,054	0,200*
Calidad de la docencia	-0,665	0,534	0,069	0,019*
Calidad de la investigación	-0,739	1,441	0,087	0,001
Calidad de la proyección social	-0,957	1,670	0,092	0,000
<b>Satisfacción de los estudiantes</b>	-0,385	-0,118	0,040	0,200*
Condiciones básicas de infraestructura	-0,284	0,181	0,099	0,000
Servicios de la institución	-0,255	0,256	0,066	0,032
Sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase	-0,413	0,033	0,113	0,000
Proceso de enseñanza y aprendizaje	-0,715	0,520	0,119	0,000
Autorrealización	-1,058	2,179	0,172	0,000

Si  $p > 0,05$ , entonces no se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los datos se ajustan a una distribución normal. Tamaño de la muestra: 203

Un supuesto importante para realizar una adecuada estimación en la contrastación de las hipótesis, es comprobar la normalidad de los datos, los coeficientes de asimetría y curtosis se encuentran entre  $+/- 1$  lo que significa que las puntuaciones de las variables se aproximan a una distribución normal, los hallazgos indicaron que en todos los valores se obtuvieron estadísticos Z de Kolmogorov- Smirnov (K-S) con valores pequeños ( $Pvalor > 0,025$ ), por lo que se puede concluir que las distribuciones de los puntajes de las variables se aproximaron adecuadamente a la distribución normal; por lo que para la contratación de las hipótesis se aplicará una prueba paramétrica.

### 4.2 Resultados de contrastación de hipótesis

#### 4.2.1 Hipótesis general

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción

del servicio educativo recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 16.

*Relación entre acreditación y satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido en los programas de estudio de inicial y primaria*

<i>Acreditación de los programas</i>	Satisfacción $r_p$
Correlación de Pearson	0,59*
Significancia unilateral	0,000
Tamaño de muestra	203

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la hipótesis general: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva considerable, según la escala de interpretación de Hernández, Fernández y Baptista (2014), tal como indica el coeficiente de correlación  $r_p=0,59$ , es decir, a medida que se incrementa los puntajes en acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria, se incrementan considerablemente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes con el servicio recibido.

#### **4.2.1.1 Hipótesis específicas.**

##### **a. Primera Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 17.

*Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con las condiciones básicas de la infraestructura*

Condiciones básicas de infraestructura		
Variable acreditación de programas	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,369*
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la primera hipótesis específica: existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo la relación positiva media, según la escala de interpretación de Hernández, Fernández y Baptista (2014), tal como indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r_s=0,37$ , es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes con el servicio recibido en relación a las condiciones básicas de la infraestructura.

### **c. Segunda Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 18.

*Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con los servicios de la institución*

Servicios de la institución		
Variable acreditación de programas	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,323*
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de la muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el  $p$ -valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la segunda hipótesis específica: existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo la relación positiva media, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,323$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en percepción de la acreditación de los programas, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes con los servicios de la institución.

#### **d. Tercera Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 19.

*Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con el sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase*

Sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase		
Variable acreditación de programas	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,412*
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la tercera hipótesis específica: existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva media, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,412$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes respecto al sentido de pertenencia con la institución y grupo - clase.

#### **e. Cuarta Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 20.

*Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes con el proceso de enseñanza y aprendizaje*

Proceso de enseñanza y aprendizaje		
Variable acreditación de programas	Coefficiente de correlación	0,660*
	Rho de Spearman	
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la cuarta hipótesis específica: existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva considerable, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,66$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio, se incrementan considerablemente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes respecto al proceso enseñanza aprendizaje.

#### **f. Quinta Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 21.

*Relación entre acreditación y satisfacción de estudiantes referida a la autorrealización*

		Autorrealización
Variable acreditación de programas	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,472*
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la quinta hipótesis específica: existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva media, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,47$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes respecto a la autorrealización.

#### **g. Sexta Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 22.

*Relación entre satisfacción de los estudiantes y la calidad en la docencia*

		Calidad de la docencia
Variable satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,503*
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el  $p$ -valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la sexta hipótesis específica: existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva considerable, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,50$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes en los programas de estudio, se incrementan considerablemente los puntajes respecto a la percepción de la acreditación de la calidad de la docencia.

#### **h. Séptima Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 23.

*Relación entre satisfacción de los estudiantes y la calidad en la investigación*

		Calidad de la investigación
Variable satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	0,532*
	Rho de Spearman	
	Significancia unilateral	0,000
Tamaño de muestra		203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el  $p$ -valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la séptima hipótesis específica: existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación

positiva considerable, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,53$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes obtenidos en la satisfacción de los estudiantes de los programas de estudio, se incrementan considerablemente los puntajes respecto a la percepción de la acreditación de la calidad de la investigación.

### **i. Octava Hipótesis Específica.**

Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Tabla 24.

*Relación entre satisfacción de los estudiantes y la calidad de la proyección social*

		Calidad de la proyección social
Variable satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	0,507*
	Rho de Spearman	
	Significancia unilateral	0,000
	Tamaño de muestra	203

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se observa que el  $p$ -valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la octava hipótesis específica: existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva considerable, según la escala de interpretación de Hernández y Fernández (1998), tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,51$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes obtenidos en la satisfacción de los estudiantes en los programas de estudio, se incrementan considerablemente los

puntajes respecto a la percepción de la acreditación de la calidad de la proyección social.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La acreditación de programas de estudio representa en la actualidad uno de los indicadores que permite valorar la eficiencia y eficacia del servicio brindado en educación superior. Al tratarse de un reconocimiento público que ha pasado por una evaluación rigurosa, se corrobora con ello que existen altos estándares de calidad tanto en la gestión estratégica, en la formación integral y en el soporte institucional (SINEACE, 2016). Sin embargo, todos los esfuerzos por desarrollar una política de mejora continua deberían incidir en egresados mejor preparados y que, sobre todo, puedan cumplir con el perfil que la sociedad demanda. A partir de lo mencionado, tomando en cuenta el contexto de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, se hace vital identificar la relación existente entre la percepción de la acreditación de los programas de Inicial y Primaria y la satisfacción que tienen los estudiantes, lo que permitiría comprender la eficacia de este proceso en la contribución al desarrollo de las competencias necesarias, desde la perspectiva de los principales implicados: los estudiantes.

Por ello, luego de analizar los resultados obtenidos, en este apartado se procederá a la discusión de los mismos a partir de los objetivos propuestos, la comparación con otros estudios y la interpretación con base en los fundamentos expuestos en el marco teórico.

Con base en el primer objetivo específico, que fue determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de

Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los datos estadísticos presentes en la tabla 17, según la cual existe una relación positiva media, tal como indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r_s=0,37$ . Esto significa que a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes con el servicio recibido respecto a las condiciones básicas de la infraestructura. Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Chandra, Chandra y Priyono (2018) quienes establecen en su estudio que la calidad del servicio brindado encontraba relación con la percepción que tenían los estudiantes sobre las condiciones relacionadas a los espacios, sobre todo, en lo referido a espacios cómodos para el desarrollo del aprendizaje. Similares resultados fueron encontrados por Atencio (2018), quien, en su estudio realizado en Arequipa, determinó que hay una relación entre la calidad y la satisfacción que pueden tener los estudiantes sobre algunas condiciones infraestructurales, destacando, por ejemplo, las condiciones de biblioteca y la comodidad y pertinencia del mobiliario. Estos resultados encuentran sustento teórico en Ovando (2015) quien reconoce que todo proceso de acreditación garantiza que un programa de estudios pueda cumplir con estándares relacionados al equipamiento e infraestructura, lo cual permita que los estudiantes puedan alcanzar las competencias que el perfil de egreso demanda. Ello nos permite interpretar que los estudiantes perciben que las condiciones infraestructurales se encuentran en correspondencia con lo afirmado por los resultados de la acreditación, por lo que sienten que estos son de calidad y contribuyen al desarrollo de sus competencias profesionales. Así también, García (2018), señala la importancia de la institución

en crear mecanismos articulados a planes y políticas internas con el fin de la mejora permanente.

El segundo objetivo específico fue determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los datos estadísticos presentes en la tabla 18. En ella se aprecia que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , confirmándose la segunda hipótesis específica, siendo la relación positiva media. Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de Inicial y Primaria, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes con los servicios de la institución. Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018) quienes encontraron que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con algún aspecto específico de la calidad mientras que un 26% de población estudiantil insatisfecha, así también señalan que los estudiantes experimentan sensaciones de bienestar cuando perciben que el servicio recibido satisface sus necesidades. Según Gento y Vivas (2003), los servicios que brinda una institución deben encontrarse en sintonía con las demandas que tienen los estudiantes. Por otro lado, Alemu y Cordier (2017) manifiestan que esta clase de servicios tienen como objetivo principal permitir el cumplimiento de los propósitos estratégicos institucionales, por lo que representan un elemento importante al momento de ponderar la calidad de un programa de estudios. Estos datos permiten inferir que los servicios educativos, como el comedor, acceso a servicios de salud, psicología, internet, biblioteca, etc., desde la percepción de los estudiantes, representa un factor importante para el entendimiento de la

calidad acreditada de los programas de educación Inicial y Primaria de una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

El tercer objetivo específico fue determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los datos estadísticos presentes en la tabla 19, en la que se aprecia que el  $p$ -valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , confirmándose así la tercera hipótesis específica, siendo esta relación positiva media. Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes respecto al sentido de pertenencia con la institución y grupo clase. Estos resultados son correspondientes a los alcanzados por Arce (2018), quien encontró en su estudio en la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto que existía una relación entre la calidad brindada y la satisfacción de los estudiantes en la dimensión pertenencia. Asimismo, son similares los resultados encontrados por Cornillez (2019) quien manifiesta que el servicio de calidad brindado guarda correspondencia con el trato recibido por parte de toda la comunidad educativa. En cambio, en la investigación de Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018), se encontró insatisfacción con el trato del personal de la cafetería y cómputo, ello es un dato relevante que serviría para capacitar al personal. Al respecto, Araujo (2014) comenta que la acreditación se precisa como la reflexión de los distintos actores a partir de la identificación de aspectos a mejorarse. Se valora, una vez más, la participación que hace posible los respectivos aportes y cambios en el

proceso. Se crea un sentido de pertenencia y de corresponsabilidad pues demanda actitudes positivas como disposición y compromiso. Estos aportes teóricos permiten entender que, en los programas de educación Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, los estudiantes se encuentran integrados, percibiendo además que el buen trato es una constante como parte de la política de calidad de los programas de estudio.

El cuarto objetivo específico fue determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los estadígrafos presentes en la tabla 20, en donde se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la cuarta hipótesis específica; siendo esta relación positiva considerable. Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria, se incrementan considerablemente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes respecto al proceso enseñanza y aprendizaje. Estos resultados guardan correspondencia con la investigación que Soto (2019) desarrolló en Lima, en donde se determinó que el cumplimiento de estándares de calidad guarda relación con las dimensiones que conforman a la calidad del servicio educativo, como el desempeño del docente, el diseño curricular, y la capacidad de ejecución operativa; evidenciando una correlación significativa y positiva. Asimismo, Atencio (2018), obtuvo similares resultados al considerar que la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje ofertado determina la calidad del servicio integral brindado por una institución. Al respecto, Gento y Vivas (2003) explica

que las características de los procesos de enseñanza y aprendizaje responden a la misión y visión institucional, por lo que se trata de un proceso clave de la acreditación institucional. Se podría entender, en el caso de los estudiantes de los programas de Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, que valoran aspectos fundamentales de la enseñanza como la exigencia académica o la comunicación con el docente, y que esto les permite extrapolar una percepción de calidad a todo el sistema.

El quinto objetivo específico fue determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los datos estadísticos presentes en la tabla 21, en la cual se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la quinta hipótesis específica; siendo esta relación positiva media, tal como lo indica el valor Rho de  $r_s=0,47$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria, se incrementan medianamente los puntajes obtenidos en la satisfacción de estudiantes respecto a la autorrealización. Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), encontraron en su estudio, que la media más alta de satisfacción está en relación a la dimensión autorrealización y correlación positiva entre el promedio de las calificaciones y la autorrealización, lo que significa que, a mayor promedio, mayor autorrealización, aunque estos valores no son concluyentes. Al respecto, Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) consideran que es indispensable que una institución educativa le otorgue al estudiante la sensación de poder desarrollarse plenamente y que puede obtener allí las herramientas para alcanzar sus metas.

Esta concepción nos permite entender que los estudiantes de los Programas de estudio de Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, entienden que la acreditación evidenciada les permite desarrollar al máximo sus capacidades y habilidades, los cuales serán indispensables para el ejercicio de su profesión futura.

El sexto objetivo específico fue determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los datos presentes en la tabla 22, donde se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la sexta hipótesis específica; siendo esta relación positiva considerable, tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s= 0,50$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes obtenidos en la Satisfacción de estudiantes de los programas de estudio de educación Inicial y Primaria, se incrementan considerablemente los puntajes respecto a la percepción de la acreditación de la calidad de la docencia. Estos resultados son similares a las conclusiones presentes en la investigación de Ruiz y Santos (2020), quienes buscaron establecer, desde la perspectiva de los estudiantes, concluyendo que las dimensiones de la calidad docente que más relacionan y explican la satisfacción del alumnado son la capacidad de esclarecimiento del docente, el aseguramiento del aprendizaje y la preparación de las clases. La relación fue positiva y significativa, esto quiere decir que, a mayor desarrollo de las dimensiones mencionadas, la satisfacción del estudiante será alta. Igual resultado se encontró en Cornillez (2019), quien concluyó que la satisfacción con el servicio brindado se correlaciona positiva y significativamente

con las dimensiones referidas al dominio disciplinar del docente (0,60) y la relación docente-estudiante (0,52). Al respecto, explica Blanco (2016) que la labor docente resulta uno de los ejes centrales para la percepción de la calidad, pues se encuentran en el contexto inmediato del aprendizaje a través de su relación con los estudiantes. Esto permite inferir que los niveles aceptables de satisfacción de los estudiantes de los programas de educación Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública están en correspondencia con los aceptables niveles de percepción sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje, la evaluación y los recursos educativos.

El séptimo objetivo específico fue determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los estadígrafos presentes en la tabla 23, en la cual se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la séptima hipótesis específica; siendo esta relación positiva considerable, tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,53$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la satisfacción de los estudiantes de los programas de estudio, se incrementan considerablemente los puntajes respecto a la percepción de la acreditación de la calidad de la investigación. Estos resultados son similares a los alcanzados por Atencio (2018), quien señala una relación moderada y positiva entre la variable y la dimensión del estudio. Asimismo, resultados parecidos fueron alcanzados en el estudio de Cahuana (2016) quien estableció una relación moderada entre la satisfacción del estudiante y la calidad del área de Investigación  $r_s=0,817$ . Esto encontraría soporte teórico en lo afirmado por

Addine (2017) quien expresa que la razón de ser de las instituciones de educación superior se encuentra en el desarrollo de la investigación, por lo que una valoración de esta no permitirá comprender en gran parte la calidad ofertada. Esto nos permite deducir que los estudiantes perciben una calidad aceptable en el servicio educativo dado que entienden también que la institución ha desarrollado políticas adecuadas de investigación, así como la realización de estas actividades a los procesos de enseñanza – aprendizaje.

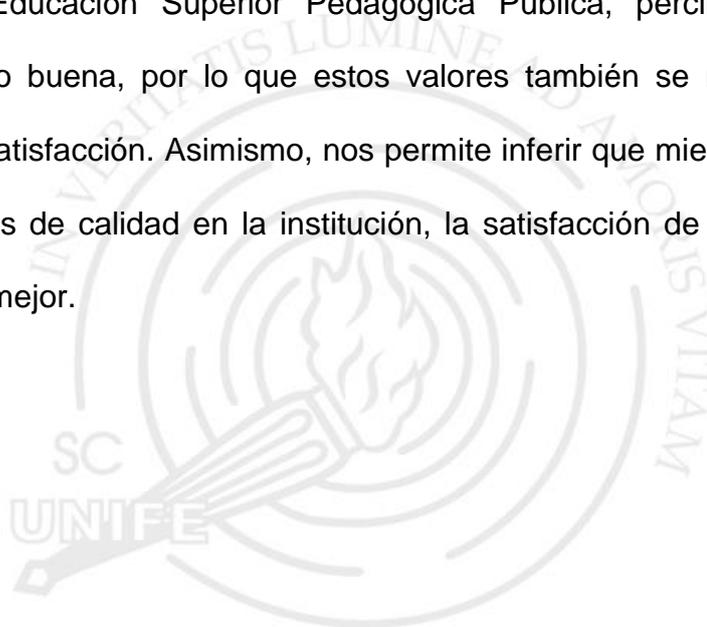
El octavo objetivo específico fue determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Para ello, se analizaron los estadígrafos presentes en la tabla 24, en donde se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la octava hipótesis específica, siendo esta relación positiva considerable, tal como lo indica el valor Rho de Spearman  $r_s=0,51$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la satisfacción de los estudiantes de los programas de estudio de Educación Inicial y Primaria, se incrementan considerablemente los puntajes respecto a la percepción de la acreditación de la calidad de la proyección social. Se han encontrado, al respecto, resultados similares en la investigación de Arce (2018), quien encontró una relación directa y significativa entre la satisfacción estudiantil y la proyección que la institución de educación superior tenía para con su comunidad. Explica al respecto Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018) que los estudiantes experimentan sensaciones de bienestar cuando perciben que el servicio recibido satisface sus necesidades, pero también los de su comunidad. Eso significa que esta satisfacción está vinculada

al encuentro positivo entre la persona y el bien o servicio, pero también en cómo la comunidad se puede servir de este a través la proyección social. En el caso de los estudiantes de educación Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, se infiere que los estudiantes han valorado los esfuerzos del programa de estudios en su relación con la sociedad como positivos, por lo que, al ser una dimensión importante de la calidad, tienen una satisfacción positiva también de todo el servicio educativo ofertado.

El objetivo general de esta investigación fue determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

Para ello se analizaron los estadígrafos presentes en la tabla 16, en la cual se observa que el p-valor es menor que el  $\alpha=0,05$ , por lo que se confirma la hipótesis general; siendo esta relación positiva considerable, tal como indica el coeficiente de correlación  $r_p=0,59$ . Es decir, a medida que se incrementa los puntajes en la percepción de la acreditación de los programas de estudio, se incrementan considerablemente los puntajes en la satisfacción de estudiantes con el servicio educativo recibido. Estos resultados guardan relación con las investigaciones de Machaca, Cahuana y Machaca (2021), quienes determinaron que la percepción de la calidad del servicio educativo y sus dimensiones influyen en la satisfacción del estudiante encontrando correlación alta y directa entre ambas variables y evidenciando que, a mayor valoración de la calidad, mayor satisfacción del estudiante. Por su lado, Sabbah y Yildiz (2020), quienes establecieron que las dimensiones de la calidad impactan positiva y de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, Ruiz y Santos

(2020), concluyeron que existe una relación positiva y significativa, entre la calidad y la satisfacción del estudiante. Cornillez (2019), por su parte, estableció una relación positiva y significativa entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante en el ámbito universitario. Al respecto Morera-Castro et al. (2019) consideran que la satisfacción de un servicio se encontrará en correspondencia inmediata con la percepción de calidad evidenciable. Esto permitiría entender que los estudiantes de los programas de educación Inicial y Primaria de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, perciben la calidad brindada como buena, por lo que estos valores también se reflejan en una encuesta de satisfacción. Asimismo, nos permite inferir que mientras aumenten las condiciones de calidad en la institución, la satisfacción de los estudiantes también será mejor.



## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

1. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública. Es decir, a medida que se incrementa la percepción de los estudiantes de la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria, se incrementan considerablemente la satisfacción de estudiantes con el servicio educativo recibido.
2. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
3. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
4. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
5. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

6. Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de Inicial y Primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva media.
7. Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública; siendo esta relación positiva considerable.
8. Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.
9. Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación Inicial y Primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.

## **6.2. Recomendaciones**

1. A las autoridades de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, se continúe impulsando la acreditación de los diferentes programas de estudios de la institución, considerando la aplicación de encuestas de satisfacción a los estudiantes como indicadores para la elaboración de planes de mejora continua.
2. A la comunidad de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública educativa motivarse e involucrarse de manera comprometida en todas las acciones que implican la mejora continua en sus prácticas, de tal manera que

la institución y los programas logren el reconocimiento público y sostengan la calidad del servicio como deber y derecho.

3. A los docentes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, tomar en cuenta los resultados de esta investigación con respecto a las dimensiones correspondientes al proceso de enseñanza y aprendizaje, de tal manera que se continúe fortaleciendo las prácticas pedagógicas e implementen nuevas estrategias que potencien su desempeño centrado en los aprendizajes y la sana convivencia.
4. A los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, implicarse en cada una de las fases del proceso de acreditación de sus programas de estudio, de tal manera que pueda desarrollarse una cultura de mejora continua a nivel de toda la comunidad educativa.
5. A los futuros investigadores, tomar en cuenta otros modelos de acreditación de la calidad en la educación superior para poder realizar estudios comparativos sobre los hallazgos encontrados.
6. A los futuros investigadores, realizar otros tipos de investigaciones en educación superior que permitan desarrollar algunas propuestas o proyectos que contribuyan mejorar de la calidad, así como también poder establecer relaciones entre esta variable con otro tipo de factores.
7. A las instituciones de educación superior visibilizar el compromiso con la mejora continua por medio del área de calidad, mostrando apertura a la realización de investigaciones y apoyo a los investigadores externos, cuyos resultados permitan identificar aspectos de mejora a fin de que los estudiantes concluyan exitosamente su formación profesional.

8. Al Ministerio de Educación, que garantice las condiciones básicas para el funcionamiento de las instituciones educativas, generando políticas y presupuestos que permitan asegurar la calidad del servicio.
9. Al SINEACE, que promueva, estimule e impulse a todos los agentes educativos a comprometerse con la calidad del servicio, capacitando, acompañando y evaluando los procesos en los diferentes niveles y modalidades educativos de nuestro país.



## REFERENCIAS

- Acosta, B. y Acosta, M. (2016). Modelos de evaluación para la acreditación de carreras. Análisis de su composición y una propuesta para las carreras de Ecuador. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 27 (71), 1249-1274. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/140/14047430011.pdf>
- Addine, F. y García, G. (2017). Evaluación de la calidad en las instituciones de educación superior (IES) cubanas: un reto a certificar. *Congreso Universidad*. 6(1), 211-227. Recuperado de <http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/index>
- Alemu, A. and Cordier, J. (2017). Factors influencing international students satisfaction in Korean universities. *International Journal of Educational Development* (57), 54–64.
- Altuna, H. (2016). *Relación entre la Calidad del Servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería*. (Tesis de Maestría), de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7976/EDMalsohd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*, 13 (2), 5 - 26. Recuperado de [http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/reice\\_13,2.pdf](http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/reice_13,2.pdf)
- Araujo, S. (2014). La evaluación y la universidad en Argentina: políticas, enfoques y prácticas. *Revista de la Educación Superior*. 43 (172), 57-77. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602014000400004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602014000400004)
- Araya, L. (2017). *Calidad en Educación Superior a Distancia*. Universidad de Barcelona. (Tesis de Ph D in Business). Recuperado de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto- 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad Peruana Unión. Recuperado de [repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1080/Amado\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1080/Amado_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Arias, N.C. (2014). La autoevaluación, un proceso fundamental para la formación del ser humano en el contexto de la paz y la convivencia. *Itinerario Educativo*. Universidad Buenaventura, Colombia. 28(64), 83-101.
- Atencio, M. (2018). *La calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes del programa de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barra, A. (2019). La importancia de la productividad científica en la acreditación institucional de universidades chilenas. *Formación universitaria*, 12(3), 101-110. doi.org/10.4067/S0718-50062019000300101
- Blanco, I. (2016). *Impacto de la acreditación en los Programas Académicos de Pregrado de las Instituciones de Educación Superior del Caribe Colombiano*. (Tesis Doctoral), Universidad de Cartagena. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/4457/1/IMPACTO%20DE%20LA%20ACREDITACION.pdf>
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*. Universidad Nacional de La Plata, Argentina, (11). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>.
- Chandra, T, Chandra, S. & Priyono. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109-131. Recuperado de <https://jsser.org/index.php/jsser/article/view/282>
- Cornillez, E. (2019). Instructional quality and academic satisfaction of university students. *European Journal of Education Studies*, 6(4). doi.org/10.46827/ejes.v0i0.2507
- Cuevas, J. y Jiménez, P. (2018). Modelos de acreditación de los países de la Alianza del Pacífico: Retos y perspectivas para la cooperación y el desarrollo. *Revista Internacional de Cooperación y Desarrollo*, 5(2), 47-71. Recuperado de <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/view/3914/3177>
- De la Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la Calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables*. (Tesis de Doctorado), Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4124/De%20La%20OCruz%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, A. (2020). Acreditación institucional en Chile bajo la Ley N° 20.129: Repercusión en la mejora de la calidad de las áreas de gestión institucional y docencia de pregrado de la Universidad Finis Terrae (2006–2016), (Tesis Doctoral). Recuperada de [www.researchgate.net/publication/344782287\\_Acreditacion\\_institucional\\_en\\_Chile...](http://www.researchgate.net/publication/344782287_Acreditacion_institucional_en_Chile...)
- Díaz, J. (2015). Re-significación y re-conceptualización de la categoría calidad educativa: una nueva mirada, una nueva perspectiva. *Revista Colombiana de Educación*, (68) 173-194. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413638648008>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción, Chile. *Revista de la Educación Superior ANUIES*. 45 (178), 79–95. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048?via%3Dihub>
- Egido, I. y Haug, G. (2006). La acreditación como mecanismo de garantía de la calidad: tendencias en el espacio europeo de educación superior. *Revista Española de Educación Comparada*, 12 (2006), 81-112. Recuperado de <http://www.sc.ehu.es/sfwseec/reec/reec12/reec1203.pdf>
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el Servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
- Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional del Centro Perú). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20C uicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. (2018). *Atributos diferenciadores de los elementos de un sistema de autoevaluación y autorregulación para una institución de educación superior*. Colombia. (Tesis de Maestría). Recuperada de [https://dspace-uexternado.metacatalogo.com/bitstream/001/813/1/CCA-spa-2018-Atributos\\_diferenciadores\\_de\\_los\\_elementos\\_de\\_un\\_sistema\\_de\\_autoevaluacion\\_y\\_autorregulacion.pdf](https://dspace-uexternado.metacatalogo.com/bitstream/001/813/1/CCA-spa-2018-Atributos_diferenciadores_de_los_elementos_de_un_sistema_de_autoevaluacion_y_autorregulacion.pdf)
- García, F, Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*. México. N.o 2 , 206-216.

- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Univ. Nacional de Educación a Distancia de España. Universidad de Los Andes Táchira. *Acción Pedagógica*, 12(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- Gutiérrez, A. (2018). *Satisfacción con servicios en estudiantes de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Chiclayo. Recuperado de [http://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/UNIARM/1937/1/Gutierrez%20Manzanares%20Arnold%20Roy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf](http://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/UNIARM/1937/1/Gutierrez%20Manzanares%20Arnold%20Roy_Tesis_Licenciatura_2018.pdf)
- Guzmán, S. (2017). Una mirada a la acreditación institucional en EE.UU. y la experiencia en Latinoamérica. *Education and law review*, 15. doi.org/10.1344/REYD2017.15.21107
- Harvey, L. y Green, D. (1993). Definiendo calidad. *Evaluación y Evaluación en Educación Superior: una revista internacional*. <https://translate.google.com/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%20and%200Green%201992%20Defining%20quality%20pre%20publication%20draft.pdf&prev=search>
- Hernández, H. y Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad, elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Libre, Colombia. *Criterio libre* 16(28), 179-195. doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta.ed. México: McGRAW-HILL/Interamericana. Editores, S.A. de C.V. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1080/Amado\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1080/Amado_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, (2017). *Fundamentos de investigación*. Editor: México: McGracw-Hill Education.
- IESALC (2020). *La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior. Perspectivas internacionales*. Recuperado de: <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/06/Criterios-de-acreditacio%CC%81n.pdf>
- Malagón, L., Rodríguez, L., y Machado, D. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 21(32), 273-290. doi.org/10.19053/01227238.4999

- Maldonado, M. y Gei, A. (2019). El concepto de calidad y su vinculación con los procesos de evaluación en las IES argentinas. Tensiones y confusiones. En XIX Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. Repositorio Institucional (RI) de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC). Recuperado de
- <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/201801>
- Martínez, J, Tobón, S. y Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73), pp. 79-96. Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179450594005>
- Martínez, V. y Vásquez, E. (2019). *Percepción de los aportes de la Acreditación Institucional a la Calidad Educativa del Instituto Superior de Educación Pública "Nuestra Señora de Chota, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2060/1/TL\\_MartinezLava doEla\\_VasquezGonzalesEleuterio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2060/1/TL_MartinezLava doEla_VasquezGonzalesEleuterio.pdf)
- Ministerio de Educación, (2003). *Ley General de Educación*. Lima: Perú.
- Ministerio de Educación, (2017). *Reglamento de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/rm-n-216-2017-minedu.pdf>
- Morera-Castro, M., Azofeifa-Mora, C., Gómez-Barrantes, V., Azofeifa-Lizano, A., & Rojas-Valverde, D. (2019). Propuesta metodológica para efectuar un proceso de autoevaluación por conglomerado en carreras universitarias. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 263-282. doi.org/10.15359/ree.23-3.13
- Municio, P. (2005). La construcción de programas Educativos de calidad. *Revista Complutense de Educación*. 15 (2), 485-508. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0404220485A>
- Murillo-Vargas, G., González-Campo, C. y Urrego-Rodríguez, D. (2020). Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020. *Educación y Humanismo*, 22(38), 1-27. doi.org/10.17081/eduhum.22.38.3541
- Machaca, D., Cahuana, D., & Machaca, D. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1780](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780)
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia,

- Lima. Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OCDE (2019). *Education at a Glance 2019: OECD Indicator*. OECD Publishing, Paris. doi. org/10.1787/f8d7880d-en.
- OCDE. (2016). *Avanzando hacia una mejor educación para Perú*. Development Centre
- OEI. (2019). *Diagnóstico de la Educación Superior en Latinoamérica*. Área de Educación Superior, Ciencia y ETP.
- Orihuela, C. (2016). Ética: principio orientador de la autoevaluación institucional. *Visión conjunta*, 8(15). Recuperado de <http://www.cefadigital.edu.ar/bitstream/123456789/653/1/VC%2015-2016%20ORIHUELA.pdf>
- Ovando, M., Elizondo, M. y Grajales, O. (2015). La Evaluación y la Acreditación desde la Perspectiva de los Universitarios: Una Experiencia Educativa en la Universidad Autónoma De Chiapas. *Revista de sistemas y gestión educativa*, 2(4), 936-944. Recuperado de [http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas\\_y\\_Gestion\\_Educativa/vol2num4/24.pdf](http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol2num4/24.pdf)
- Palomino, P., Quezada, L., Osorio, C, Torres, J. y Lipi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722016000100130](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130)
- Pecina, R. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista Electrónica sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6(11). Recuperado de <http://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693/812>
- Peralta, E. y Silva, M. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Revista Científico Pedagógica Atenas*, 4(48), 144 – 157. Recuperado de <http://atenas.mes.edu.cu>
- Pérez, I. y Pereyra, E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*. Universidad Central de Venezuela. 36(99), 69-89. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65945575008>

- Purizaga, G. (2018). Percepción estudiantil sobre los efectos de la acreditación en el aprendizaje en una carrera de educación. (Tesis de Maestría), Universidad PUCP. Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14641/Purizaga\\_Tordoya\\_Percepci%c3%b3n\\_estudiantil\\_efectos1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14641/Purizaga_Tordoya_Percepci%c3%b3n_estudiantil_efectos1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, F. (2018). *Impacto del proceso de acreditación en la mejora continua en el Instituto Superior Pedagógico Público - Juli, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8806/Quispe\\_Mamani\\_Fabian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8806/Quispe_Mamani_Fabian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Razinkina, E., Pankova, L., Trostinskaya, I., Pozdeeva, E., Evseeva, L. & Tanova, A. (2018). Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution. *E3S Web of Conferences*, 33. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/20183303043>
- Ruiz, C., y Santos, J. (2020). Teaching quality: The satisfaction of university students with their professors. *Annals of Psychology*, 36(2), 304-312. [doi.org/10.6018/analesps.335431](https://doi.org/10.6018/analesps.335431)
- Sabbah, N., y Yildiz, Y. (2020). Impact of Intangible Characteristics of Universities on Student Satisfaction. *Amazonia Investiga*, 9(26), 105-116. [doi.org/10.34069/AI/2020.26.02.12](https://doi.org/10.34069/AI/2020.26.02.12)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support.
- Sanmarti, N. (2007). *10 ideas claves. Evaluar para aprender*. Barcelona: Graó.
- SINEACE (2020). *Guía para la construcción de modelos de calidad*. Lima.
- SINEACE (2006). *Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*.
- SINEACE (2007). *Decreto Supremo N° 018-2007-ED*. Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- SINEACE (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Institutos y Escuelas de Educación Superior*.
- SINEACE (2018). *Resolución N°172-2018-SINEACE-CDAH-P aprueba el documento técnico normativo denominado Directiva N° 002-2018-SINEACE/P*. Directiva que regula el Proceso de Acreditación de Instituciones Educativas y Programas.
- Soto, Y. (2019). *Satisfacción de los alumnos respecto del servicio educativo de una organización certificada con la Norma Iso 9001*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima. Recuperado de

[http://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/528/Soto%20Hermenegildo%2cYovana\\_\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/528/Soto%20Hermenegildo%2cYovana__2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Stensaker (2015). Organizational identity as a concept for understanding university dynamics. *Higher Education*, 69. doi.org/10.1007/s10734-014-9763-8.
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1
- UNESCO (2015). *El desarrollo sostenible comienza por la educación. Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo*. Paris 07 SP, Francia.
- Vega, O. (2020). Calidad en educación superior y acreditación de alta calidad: contextualización. *Avances en Enfermería*, 38(1), 7-8. doi.org/10.15446/av.enferm.v38n1.83875
- Veliz, V., Becerra, A., Robaina, D., Fleitas, M., y Fernández, E. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 143-154. doi.org/10.4067/S0718-33052020000100143
- Zegarra, O. (2015). Calidad, evaluación y acreditación universitaria. *Acta Herediana*, 54. doi.org/10.20453/ah.v54i0.2271

## APÉNDICE A

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es asesorada por el Dr. Jorge Alfredo Silva Merino. El objetivo de este estudio es determinar la relación que existe entre la acreditación y la satisfacción de los estudiantes de los programas de educación inicial y primaria de un Instituto Superior Pedagógico Público de Lima, cuyos autores son las egresadas de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón: Elena Carranza Gálvez, identificada con DNI N° 10306422 y Rubeth Nieves Pabón Mayorga, identificada con DNI N° 28981300.

Si usted desea participar en este estudio, se le solicita responder los dos instrumentos que adjuntamos al presente. Estos tienen una duración de 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Las respuestas de los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación; por lo tanto, serán anónimas.

Esta investigación permitirá brindar información sobre la determinación de la relación que exista entre la acreditación y la satisfacción de los estudiantes de los programas de educación inicial y primaria de un Instituto Superior Pedagógico Público de Lima, sobre la base de la honestidad y objetividad en la búsqueda de la verdad, así como reconocer el derecho de los demás, en termino de respeto y tolerancia; por lo cual, tu participación será muy valorada y apreciada.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto o desea mayor información puede contactarse al siguiente correo [elena.carranzag@unife.pe](mailto:elena.carranzag@unife.pe) o [rubeth.pabonm@unife.pe](mailto:rubeth.pabonm@unife.pe). Asimismo, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya le agradecemos su participación.



.....  
Elena Carranza Gálvez  
MAESTRANDA - UNIFE



.....  
Rubeth Nieves Pabón Mayorga  
MAESTRANDA -UNIFE

Luego de haber recibido información de la investigación conducida por las estudiantes egresadas de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Elena Carranza Gálvez y Rubeth Nieves Pabón Mayorga, acepto participar voluntariamente. Reconozco que la información que proporcione en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firma del Participante

**APÉNDICE B**  
**CARTA SOLICITANDO JUICIO DE EXPERTOS**

Lima, 02 de noviembre del 2019

Señor (a) (ita): .....

Presente.

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO  
DE EXPERTO.

Es grato dirigirnos a usted para saludarlo (a), a su vez hacer de su conocimiento que, como egresadas de la escuela de pos grado de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón UNIFÉ, Maestría en Educación, con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación Profesional, promoción 2019, venimos realizando la investigación titulada **“PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN UNA ESCUELA PEDAGÓGICA PÚBLICA”**, investigación realizada en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública – Lima; para lo cual hemos realizado la adaptación de los instrumentos elaborados por Gento y Vivas (2003) y Blanco (2016), dicha adaptación requerimos validar, con los cuales recogeremos la información necesaria que servirá para probar las hipótesis y el logro de los objetivos.

En tal sentido, siendo necesario obtener evidencias de la validez del contenido de los ítems de los instrumentos, agradeceremos su colaboración como experto (a) en este proceso de validación. Para lo cual adjuntamos a la presente las definiciones correspondientes, así como los ítems para cada dimensión evaluada, de tal manera que usted pueda señalar si éstos son representativos del área y si gozan de claridad en su redacción. En caso de considerar que dichos ítems deban ser mejorados sírvase brindar sus comentarios en la columna de observaciones.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos suscribimos de usted como sus atentas y seguras servidoras, agradeciéndole por su fina atención y colaboración en este estudio.



.....  
Elena Carranza Gálvez  
MAESTRANDA - UNIFE



.....  
Rubeth Nieves Pabón Mayorga  
MAESTRANDA - UNIFE

## APÉNDICE C

### INSTRUMENTO

#### ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE INICIAL Y PRIMARIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Adaptado de Blanco (2016) y Gento y Vivas (2003)

Estimado (a): .....

En la tabla adjunta se le brindan los ítems agrupados según las dimensiones que evalúan, las cuales son definidas conceptualmente. Los ítems deben ser calificados de acuerdo a los siguientes criterios:

<b>Coherencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Los ítems pertenecen a la dimensión en la que han sido agrupados.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión, específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Los ítems tienen una sintaxis y semántica que permiten entenderlos fácilmente. Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Marcar con una (X) en cada ítem, cuando corresponda a un Sí Cumple (SC), o un No Cumple (NC), según los criterios considerados.

Muchas gracias por su valioso tiempo. Seguidamente le brindamos la información señalada.

#### **Variable X<sub>1</sub> Acreditación de Programas de estudio:**

Según Schwarz y Westerheijden (2004), citado por IESALC (2020), la acreditación es un proceso de evaluación de un programa de estudio o una institución, caracterizado por ser organizado y sistemático con la finalidad de constatar el cumplimiento de los estándares. Ello permite el reconocimiento público como evidencia de haber logrado satisfactoriamente los criterios establecidos para tal fin.

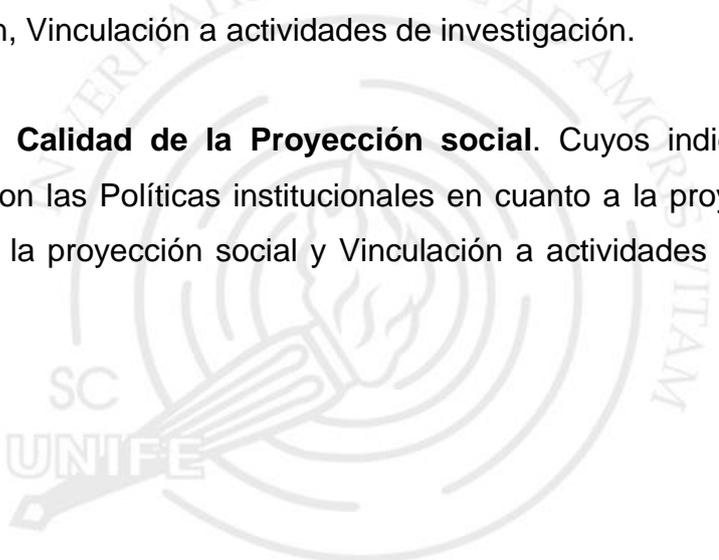
En nuestro país, la acreditación es la distinción pública otorgada por el SINEACE, con vigencia definida de una institución o programa de estudio. Este estudio pretende investigar la percepción de los estudiantes sobre la acreditación de los programas de educación inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública de Lima.

La variable acreditación fue medida a través de un cuestionario, validada por Blanco (2016), y adecuado para el presente estudio, considerando además el modelo del SINEACE (2016). Consta de treinta y tres ítems, valorada por una escala tipo Likert distribuidos en tres dimensiones:

**Dimensión 1: Calidad de la Docencia.** Cuyos indicadores están relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje, la evaluación del desempeño docente y los recursos educativos.

**Dimensión 2: Calidad de la Investigación.** Indicadores que están relacionados con las Políticas institucionales relacionadas con la investigación, Pertinencia de la investigación, Vinculación a actividades de investigación.

**Dimensión 3: Calidad de la Proyección social.** Cuyos indicadores están relacionados con las Políticas institucionales en cuanto a la proyección social, Pertinencia de la proyección social y Vinculación a actividades de Proyección Social.



.....  
Elena Carranza Gálvez  
MAESTRANDA - UNIFE



.....  
Rubeth Nieves Pabón Mayorga  
MAESTRANDA -UNIFE



		8. ¿Has observado cambios favorables en los procesos de retroalimentación para lograr los aprendizajes?							
	<b>1.3 Recursos Educativos</b>	9. ¿Has observado cambios favorables en el uso pertinente de los recursos didácticos en el proceso de enseñanza?							
		10. ¿Has observado cambios favorables en el uso de las fuentes de información actualizadas en el proceso de aprendizaje?							
		11. ¿Has observado cambios favorables en relación al uso de las TIC u otras innovaciones pedagógicas en el proceso de enseñanza?							
<b>D2. CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>2.1 Políticas institucionales relacionadas con la investigación</b>	12. ¿Has observado modificación de las políticas institucionales que promueven la formación para la investigación?							
		13. ¿Has observado modificaciones favorables de las políticas que promueven y reconocen el ejercicio calificado de la investigación?							
		14. ¿Has observado cambios favorables en las estrategias para promover la formación para la investigación?							
	<b>2.2 Pertinencia de la investigación</b>	15. ¿Has observado cambios favorables en cuanto a la Coherencia de la investigación con las necesidades del entorno?							
16. ¿Has observado cambios favorables en los resultados de las investigaciones?									
17. ¿Has observado cambios favorables en relación a la Relevancia de la investigación?									

	2.3 Vinculación a actividades de investigación	18. ¿Has observado mejoras en la participación en actividades de investigación?									
		19. ¿Has observado cambios favorables en la generación de conocimiento desde la investigación?									
		20. ¿Has observado cambios favorables en la exploración de temas de investigación a partir del contacto con la realidad?									
<b>D3. CALIDAD DE LA PROYECCIÓN SOCIAL</b>	3.1 Políticas institucionales relacionadas con la Proyección social	21. ¿Has observado cambios favorables en la modificación de las políticas que promueven el ejercicio calificado de la proyección social?									
		22. ¿Has observado cambios favorables en las estrategias que promueven la participación en actividades de proyección social?									
		23. ¿Has observado cambios favorables en la Modificación de las políticas que reconocen y valoran la proyección social?									
	3.2 Pertinencia de la proyección social	24. ¿Has observado cambios favorables en la coherencia de las actividades de proyección social con las necesidades del entorno?									
		25. ¿Has observado mayor Satisfacción con los resultados de la proyección social?									
		26. ¿Has observado cambios favorables en el seguimiento a los resultados de la proyección social?									
	3.3 Vinculación	27. ¿Has observado mejoras en la participación en actividades de proyección social?									
		28. ¿Has observado cambios favorables en las estrategias que promueven la									

		contribución a la proyección social en contextos de vulnerabilidad?							
		29. ¿Has observado cambios favorables en la actitud del docente que favorecen la proyección social?							

**Variable X<sub>2</sub> Satisfacción de estudiantes:** Uno de los propósitos de la educación es que los estudiantes logren consolidar sus metas de aprendizaje y logros en su desarrollo como personas y como ciudadanos. Para ello, el lugar donde se forman debería cubrir sus expectativas a todo nivel: académico, personal e interpersonal. Alves y Raposo (2004), en Pérez y Pereyra (2015), señalan que la satisfacción de los estudiantes resulta clave para tener el éxito académico y permanecer en la institución o programa de estudio. Jiménez (citado por Álvarez, 2015) la define como una pieza importante en la valoración de la calidad del aprendizaje, en vista que revela la eficacia de los diversos servicios educativos y administrativos. Gento y Vivas (2003), reconocen que la satisfacción en el estudiante es el resultado de un proceso valorativo, es decir, cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, que tanto en el plano objetivo como en el de su reflejo en la conciencia se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo: es decir, transcurre en un proceso de construcción de significados y sentidos personales.

Para medir la satisfacción estudiantil se han considerado los aportes de Gento y Vivas (2003), quienes plantean factores, para este estudio llamado “dimensiones”:

**Dimensiones que evalúan la satisfacción de los estudiantes:**

**Dimensión 1, Condiciones básicas de la infraestructura.** Se evaluarán la satisfacción de los estudiantes sobre la limpieza de las instalaciones de estudio, comodidad del mobiliario, espacios para la enseñanza, instalaciones sanitarias y del comedor.

**Dimensión 2, Servicios de la Institución.** Se recogerá la satisfacción de los estudiantes respecto al acceso de la biblioteca e internet, servicio de fotocopias e impresiones, higiene y calidad de los alimentos y atención en el servicio médico.

**Dimensión 3, Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase.** Se medirá el nivel de satisfacción en relación al trato y la aceptación que recibe del personal y de sus compañeros de clase, así como del contexto social por ser estudiante de los programas de estudio del Instituto.

**Dimensión 4, Proceso de Enseñanza Aprendizaje.** Se recogerá la satisfacción de los estudiantes con respecto al plan de estudios, contenidos de las asignaturas, dominio de los contenidos, exigencia académica, evaluación de los aprendizajes, orientación y apoyo de los docentes, metodología de enseñanza, comunicación con el docente, práctica pre profesional, actividades extracurriculares, uso de recursos tecnológicos.

**Dimensión 5, Autorrealización.** Se medirá el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la posibilidad de hacer lo que desea y se cree capaz, identificar si adquiere mayores conocimientos y destrezas, sentirse libre para la resolución de tareas, si desarrolla su creatividad, pensamiento crítico y reflexivo, y sobre su futuro profesional.

Variable X <sub>2</sub>		SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	Marcar con una (X) según corresponda:		Si Cumple		SC		No Cumple	NC
Dimensión	Indicador	ÍTEMS	COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES	
			SC	NC	SC	NC	SC	NC		
D1. Condiciones básicas de la infraestructura	1.1 Limpieza y comodidad	1. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la limpieza de las instalaciones para el estudio (aulas, laboratorios y otros espacios)?								
		2. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la comodidad del mobiliario en los espacios de estudio?								

	1.2 Espacios para la enseñanza y estudio	3. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con los espacios para la enseñanza (aulas, laboratorios y tutoría)?							
		4. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con los espacios para el estudio fuera de horas de clase?							
	1.3 Instalaciones	5. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con las Instalaciones sanitarias en cuanto a iluminación, ventilación y limpieza?							
		6. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con las Instalaciones del comedor/cafetín en relación al mobiliario, ventilación y limpieza?							
<b>D 2. Servicios de la Institución</b>	2.1 Servicios de apoyo	7. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el acceso a la biblioteca y al material bibliográfico para realizar trabajos académicos?							
		8. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el acceso al internet y correo electrónico para realizar trabajos académicos?							
		9. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el servicio de fotocopiado e impresiones?							
	2.2 Salud y bienestar	10. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la higiene de los alimentos en el comedor?							
		11. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la calidad de los alimentos que brinda el comedor?							
		12. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la atención en el servicio médico?							

<b>D3. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo clase</b>	<b>3.1 Trato del personal</b>	13. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes de las autoridades de la institución (directivos, coordinadores, jefes de unidades)?								
		14. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes de tus tutores y docentes?								
		15. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes del personal administrativo y de servicio?								
	<b>3.2 Trato de pares y entorno</b>	16. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes de tus compañeros de clase?								
		17. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes del contexto social por ser estudiante de la institución?								
<b>D4. Proceso de enseñanza aprendizaje</b>	<b>4.1 Formación académica</b>	18. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el plan de estudio de tu programa?								
		19. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el contenido de las asignaturas?								
	<b>4.2 Actualización y evaluación</b>	20. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el dominio de los contenidos y actualización de los profesores?								
		21. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el nivel de exigencia académica?								

		22. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el sistema de evaluación de los aprendizajes?							
	4.3 Metodología y orientación	23. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la orientación y apoyo de los profesores en horas de consulta?							
		24. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la metodología de enseñanza?							
		25. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la comunicación con los profesores en el aula?							
	4.4 Formación profesional y complementaria	26. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la formación práctica pre profesional?							
		27. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con las actividades extra curriculares para optimizar tu formación?							
	4.5 Uso de las TIC	28. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el uso de los recursos tecnológicos en la enseñanza?							
<b>D5. Autorrealización</b>	5.1 Desarrollo de capacidades y	29. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por poder hacer lo que verdaderamente quieres y estás en capacidad de hacerlo?							
		30. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por saber que cada día vas adquiriendo mayores conocimientos y destrezas?							

<b>5.2 Desarrollo de autonomía, creatividad y visión de futuro</b>	31. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por la libertad que tienes para la realización de tus trabajos?								
	32. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por el desarrollo de tu creatividad y pensamiento crítico reflexivo?								
	33. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por tu futuro profesional?								

Por favor, complete los siguientes datos:

Nombres y apellidos: .....

Grado académico: ..... Especialidad: .....

Fecha: .....



FIRMA

¡Muchas gracias por su colaboración!

## APÉNDICE D

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la tesis: PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN UNA ESCUELA PEDAGÓGICA PÚBLICA**

Tesis: Elena Carranza Gálvez y Rubeth Nieves Pabón Mayorga

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES (Definición conceptual)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL, TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción sobre el servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>O1.</b> Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio recibido en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b></p> <p><b>H1.</b> Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los</p>	<p><b>X1. Acreditación de Programas de estudio</b></p> <p>La acreditación es un mecanismo de aseguramiento de la calidad y el mejoramiento permanente de los programas de estudio del nivel superior, consecuentemente el reconocimiento público y temporal a la calidad demostrada en cumplimiento a los estándares, para garantizar la calidad, sustentados en el modelo peruano del SINEACE para Programas de estudios</p>	<p><b>V1. Acreditación de Programas de estudio:</b></p> <p>Esta variable responde a dimensiones, como: Calidad de la Docencia, Calidad de la investigación y Calidad de la Proyección Social/extensión, desde la perspectiva de los estudiantes.</p> <p>El instrumento validado por Blanco (2016), adecuado por las investigadoras, que operacionalmente comprende:</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Calidad de la Docencia.</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Calidad de la Investigación</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Calidad de la Proyección Social</p>	<p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo:</b> Sustantiva Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 203 Estudiantes de los Programas de Educación inicial y primaria del segundo al</p>	<p><b>V1. Acreditación de Programas de estudio:</b></p> <p>- <b>Técnica;</b> Encuesta</p> <p>- <b>Instrumento:</b> Cuestionario con 29 ítems</p>

	<p>programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O2.</b> Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O3.</b> Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una</p>	<p>programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida a las condiciones básicas de la infraestructura en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H2.</b> Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción referida a los servicios recibidos en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H3.</b> Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida al sentido de pertenencia a la institución y al grupo-clase en una Escuela de</p>	<p>de Institutos y Escuelas de Educación Superior del 2016. Variable que se sustenta como eje central de la formación integral del estudiante de Educación Superior. Responde a las dimensiones: Calidad de la Docencia, calidad de la Investigación y calidad de la Proyección Social/extensión, desde la perspectiva de los estudiantes.</p> <p><b>X2. Satisfacción de estudiantes.</b> Pérez (2015) afirma que la satisfacción del estudiante está contemplada como un aspecto clave en la valoración de la calidad de la educación. Por ello, las instituciones deben involucrar a los estudiantes tomando en cuenta sus opiniones en la evaluación de qué tan bien se cumplen los servicios ofrecidos.</p>	<p><b>V2. Satisfacción de estudiantes:</b> Los estudiantes deben tener la oportunidad de expresar sus necesidades, deseos y satisfacción con su ambiente de aprendizaje y sus voces deben ser escuchadas. Considerando la teoría e instrumento SEUE de Gento y Vivas (2003) y adecuado para este estudio. Operacionalmente comprende:</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Condiciones Básicas de la Infraestructura</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Servicios de la Institución</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase por el trato y la aceptación</p> <p><b>Dimensión 4:</b> Proceso de enseñanza aprendizaje</p> <p><b>Dimensión 5:</b> Autorrealización</p>	<p>quinto año 2019 <b>Muestra:</b> 203 estudiantes.</p>	<p><b>V2. Satisfacción de estudiantes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Técnica;</b> Encuesta</li> <li>- <b>Instrumento:</b> Cuestionario con 33 ítems</li> </ul>
--	---	--	---	---	---	--

	<p>Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O4.</b> Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O5.</b> Determinar si existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O6.</b> Determinar si existe relación entre la satisfacción del</p>	<p>Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H4.</b> Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida al proceso de enseñanza aprendizaje en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H5.</b> Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la acreditación de los programas de estudio de inicial y primaria y la satisfacción del servicio referida a la autorrealización en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H6.</b> Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y</p>	<p>Dimensiones en las que se sustenta:          Condiciones Básicas de la Infraestructura,          Servicios de la Institución, Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo clase por el trato y la aceptación, Proceso de enseñanza aprendizaje, y la autorrealización.</p>			
--	--	---	--	--	--	--

	<p>servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O7.</b> Determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>O8.</b> Determinar si existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de</p>	<p>la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la docencia en los programas de estudio de inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H7.</b> Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la investigación en los programas de educación inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.</p> <p><b>H8.</b> Existe relación entre la satisfacción del servicio recibido y la percepción de los estudiantes sobre la acreditación referida a la calidad de la proyección social en los programas de educación inicial y primaria en una</p>				
--	---	---	---	--	--	--

	educación inicial y primaria en una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.	Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública.				
--	---	---	--	--	--	--



## APÉNDICE E

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Título de la tesis: PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN UNA ESCUELA PEDAGÓGICA PÚBLICA**

Tesistas: Elena Carranza Gálvez y Rubeth Nieves Pabón Mayorga

#### **VARIABLE X<sub>1</sub>: ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO**

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA
<b>D1. CALIDAD DE LA DOCENCIA</b>	<b>1.1 Proceso de Enseñanza-Aprendizaje</b>	1. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio, has observado mejoras en los contenidos de las asignaturas?	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
		2. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio, has observado mejoras en la ejecución de estrategias metodológicas en el proceso de enseñanza aprendizaje?	
		3. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio, has observado mejoras en la articulación de la teoría con la práctica en el proceso de enseñanza aprendizaje?	
		4. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio, has observado mejoras en la orientación y tutoría académica como parte del proceso de aprendizaje?	
		5. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado mejoras en los resultados de tu aprendizaje?	
	<b>1.2 Evaluación</b>	6. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado mayor participación del estudiante en la valoración del desempeño docente?	DE ACUERDO (4)
		7. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en el proceso de evaluación de los aprendizajes?	
		8. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en los procesos de retroalimentación que brindan los docentes para el logro de los aprendizajes?	
	<b>1.3 Recursos Educativos</b>	9. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en el uso pertinente de los recursos didácticos en el proceso de enseñanza?	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)
		10. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado el uso de fuentes de información actualizadas en el proceso de aprendizaje?	
		11. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en el uso de las TIC u otras innovaciones pedagógicas en el proceso de enseñanza?	
			EN DESACUERDO (2)
			TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)

<b>D2. CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>2.1 Políticas institucionales relacionadas con la investigación</b>	12. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado que las políticas institucionales promueven cada vez más la formación para la investigación?	
		13. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado que las políticas institucionales promueven la calidad del trabajo en la investigación?	
		14. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en las estrategias para promover la formación en la investigación?	
	<b>2.2 Pertinencia de la investigación</b>	15. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado que las investigaciones que realizan los estudiantes responden cada vez más a las necesidades del entorno educativo de la práctica pre profesional?	
		16. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en los resultados de las investigaciones?	
		17. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en relación a la importancia de la investigación para la mejora de los aprendizajes?	
	<b>2.3 Vinculación a actividades de investigación en los estudiantes</b>	18. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado mayor participación de los estudiantes en actividades de investigación?	
		19. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en la generación de conocimiento pedagógico desde la investigación?	
		20. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado que los temas de investigación surgen cada vez más del contacto con la realidad educativa?	
<b>D3. CALIDAD DE LA PROYECCIÓN SOCIAL</b>	<b>3.1 Políticas institucionales relacionadas con la Proyección social</b>	21. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en las orientaciones, normas que se plantean para promover la proyección social?	
		22. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en las estrategias que promueven la participación en actividades de proyección social?	
		23. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado modificación de las políticas que reconocen y valoran la proyección social?	
	<b>3.2 Pertinencia de la proyección social</b>	24. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en la coherencia de actividades de proyección social con las necesidades del entorno y el programa de estudio?	
		25. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado mayor satisfacción con los resultados de la proyección social en los estudiantes?	
		26. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en el seguimiento a los resultados de la proyección social?	
	<b>3.3 Vinculación a actividades</b>	27. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado mejoras en la participación de los estudiantes en actividades de proyección social?	

	<b>de Proyección Social</b>	28. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en la actitud docente para con la proyección social?	
		29. ¿A partir de la acreditación de tu programa de estudio has observado cambios favorables en la contribución de la proyección social a contextos de vulnerabilidad?	

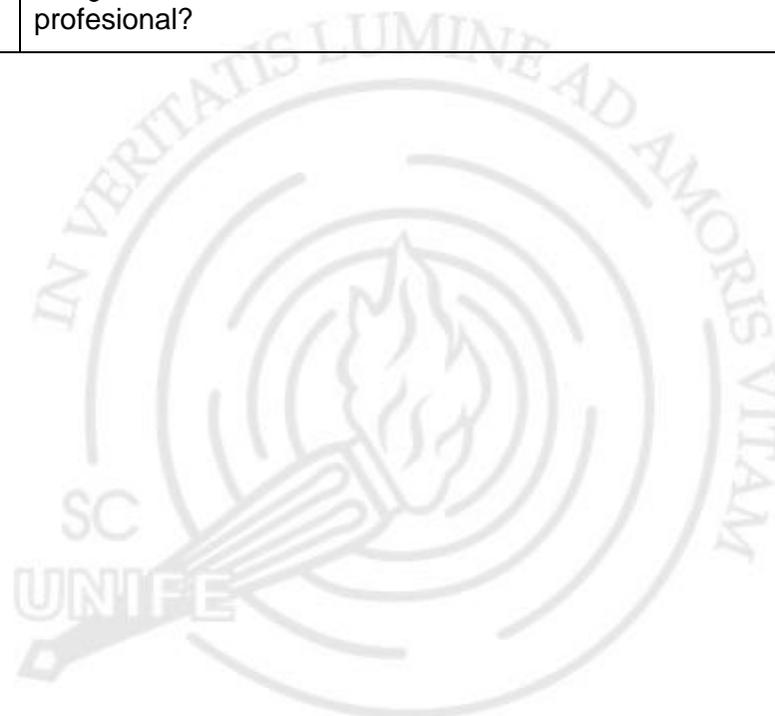
### VARIABLE X<sub>2</sub>: SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORIA
<b>DIMENSIÓN 1:</b> <b>Condiciones básicas de la infraestructura</b>	1.1 Limpieza, comodidad y mobiliario en aulas e instalaciones del comedor /cafetín y espacios de estudio.	1. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la limpieza de las aulas, laboratorios y otros espacios de la institución y programa de estudios?	MUY SATISFECHO (5)
		2. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la comodidad que brinda el mobiliario que se usa en los espacios de estudio?	SATISFECHO (4)
	1.2 Espacios para la enseñanza y el estudio fuera de horas de clase.	3. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con los espacios para la enseñanza y tutoría (aulas, laboratorios)?	NI SATISFECHO O NI INSATISFECHO (3)
		4. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con los espacios para el estudio fuera de horas de clase?	
	1.3 Iluminación, ventilación y limpieza de comedor/cafetín e instalaciones sanitarias.	5. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la iluminación, ventilación y limpieza de las instalaciones sanitarias?	
		6. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el mobiliario, ventilación y limpieza de las instalaciones del comedor/cafetín?	POCO SATISFECHO (2)
<b>DIMENSIÓN 2:</b> <b>Servicios de la Institución</b>	2.1 Acceso a los servicios de apoyo (biblioteca, material	7. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el acceso a la biblioteca, material bibliográfico y otros para realizar trabajos académicos?	INSATISFECHO (1)
		8. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el acceso al internet y correo electrónico para realizar trabajos académicos?	

	bibliográfico, internet, correo electrónico, fotocopia e impresiones).	9. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el acceso a servicios de fotocopiado e impresiones?	
	2.2 Salud y bienestar (servicios comedor y asistencia médica).	10. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la inocuidad de los alimentos en el comedor?	
		11. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el servicio que brinda el comedor respecto a los alimentos balanceados?	
		12. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la atención en el servicio médico?	
<b>DIMENSION 3:</b> <b><u>Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase</u></b>	3.1 Trato respetuoso del personal de la institución.	13. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes de las autoridades de la institución (directivos, sub directores) y coordinadores del programa de estudio?	
		14. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes de los docentes?	
		15. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes del personal administrativo?	
	3.2 Trato respetuoso entre pares y contexto social.	16. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes de tus compañeros de clase?	
		17. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el trato respetuoso que recibes del contexto social por ser estudiante de la institución?	
<b>DIEMENSIÓN 4:</b> <b><u>Proceso de Enseñanza Aprendizaje</u></b>	4.1 Formación académica (plan de estudio y contenido de asignaturas del programa).	18. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el plan de estudio de tu programa?	
		19. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el contenido de las asignaturas?	

	4.2 Actualización y evaluación del docente (dominio de contenido, exigencia académica y evaluación).	20. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el dominio de los contenidos y actualización de los profesores?
		21. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el nivel de exigencia académica?
		22. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el sistema de evaluación de los aprendizajes?
	4.3 Metodología y orientación del docente (apoyo, comunicación y metodología de enseñanza).	23. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la orientación y apoyo de los profesores?
		24. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la metodología de enseñanza?
		25. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la comunicación con los profesores en el aula?
	4.4 Formación profesional y complementaria que optimizan el perfil docente (prácticas pre profesionales y actividades extra curriculares).	26. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con la formación práctica pre profesional?
		27. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con las actividades extra curriculares para optimizar la formación?
4.5 Uso de los recursos tecnológicos en la enseñanza (uso de las TIC).	28. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con el uso de los recursos tecnológicos en la enseñanza?	
<b>DIMENSIÓN 5:</b> <b><u>Autorrealización</u></b>	5.1 Desarrollo de capacidades y destrezas.	29. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización, poder hacer lo que verdaderamente quieres y estás en capacidad de hacerlo?
		30. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por saber que cada día vas adquiriendo mayores conocimientos y destrezas?

	5.2 Desarrollo de autonomía, creatividad y pensamiento crítico reflexivo y visión de futuro profesional.	31. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por la libertad para la realización de trabajos académicos?	
		32. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por el desarrollo de tu creatividad y pensamiento crítico reflexivo?	
		33. ¿Qué tan satisfecha/o te encuentras con tu autorrealización por tu futuro profesional?	



## APÉNDICE F

### **DECLARACION JURADA** **DE DOCUMENTOS DE TESIS**

**Rubeth Nieves Pabón Mayorga**, identificada con DNI N.º 28981300 y **Elena Carranza Gálvez**, identificada con DNI N.º 10306422. En calidad de autoras de la tesis titulada PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN UNA ESCUELA PEDAGÓGICA PÚBLICA, para optar el grado de Maestría en Educación con la mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación Profesional. Declaramos y damos fe; que, durante el desarrollo de la investigación de tesis, se ha cumplido con los permisos y procesos requeridos.

**Yo, José Antonio Panduro Paredes**, identificado con DNI N.º 06661637, con Cód. Orcid. N.º 0000-0001-7979-4365. En calidad de Asesor de la tesis titulada PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES SOBRE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN UNA ESCUELA PEDAGÓGICA PÚBLICA. Declaro y doy fe que; durante el desarrollo de la investigación de tesis se ha cumplido con los permisos y procesos requeridos:

a. Permiso de los autores de los instrumentos utilizados: instrumento cuestionario “Impacto de la Acreditación”, de Ingrid Blanco Hernández (2016), adecuado por las investigadoras de la tesis. Instrumento “Cuestionario SEUE: para valorar la satisfacción de los estudiantes” de Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García (2003), adecuado por las investigadoras de la tesis.

b. Haber cumplido con el proceso de validación de instrumentos con seis especialistas para el juicio de expertos:

- Experto N.º 1 Magister en Educación especialidad Psicología
- Experto N.º 2 Magister en Educación especialidad Medición y Evaluación de la Calidad Educativa
- Experto N.º 3 Doctor en Educación
- Experto N.º 4 Doctor en Educación
- Experto N.º 5 Doctor en Educación
- Experto N.º 6 Doctor en Educación

c. Se cumplió con el permiso escrito oficial de la autoridad de la institución donde se aplicó los instrumentos.

d. Se cumplió con los permisos escritos o digitales oficiales del consentimiento informado de las personas a las cuales se aplicó el/ los instrumentos.

Todo ello establecido por las normas internas para la obtención de los grados académicos de maestría y doctorado de la Escuela de Posgrado - UNIFÉ y por la Guía Básica para el informe final de tesis - Vicerrectorado de investigación UNIFÉ.

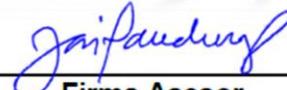
En fe de lo expuesto firmamos la presente.

Lima, 26 de junio de 2022



  
Firma Tesista  
Rubeth Nieves Pabón Mayorga

  
Firma Tesista  
Elena Carranza Gálvez

  
Firma Asesor  
José Antonio Panduro Paredes