

Carlos Eduardo Sánchez Gonzales

Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM

 Revisión Repositorio Institucional UNSM

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:533281842

Fecha de entrega

26 nov 2025, 12:31 GMT-5

Fecha de descarga

26 nov 2025, 12:40 GMT-5

Nombre del archivo

TESIS - CARLOS E. SANCHEZ GONZALES.pdf

Tamaño del archivo

535.6 KB

52 páginas

11.968 palabras

71.297 caracteres




18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	6%
2	Internet	tesis.unsm.edu.pe	2%
3	Internet	hdl.handle.net	2%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas on 2019-11-20	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad del Valle on 2016-11-04	<1%
7	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Aliat Universidades on 2024-08-12	<1%
9	Internet	www.coursehero.com	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-01-07	<1%
11	Internet	es.slideshare.net	<1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-02	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2021-01-15	<1%
14	Internet	www.scilit.net	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-03-12	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-02-14	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Martín on 2024-01-06	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-08-31	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2019-11-20	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-20	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-02	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-18	<1%
25	Trabajos del estudiante	CORPORACIÓN EDUCATIVA ARSO S.A. on 2020-06-16	<1%

26	Publicación	Jonathan Franco Muñoz-Quintana, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Gestión de calida...	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-24	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-24	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-09	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Piura on 2024-07-10	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2024-08-12	<1%
32	Trabajos del estudiante	Universidad Técnica De Cotopaxi on 2025-11-06	<1%
33	Internet	bdigital.uncu.edu.ar	<1%
34	Trabajos del estudiante	espam on 2025-06-19	<1%
35	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
36	Internet	1library.co	<1%
37	Trabajos del estudiante	Facultad de Arquitectura on 2025-11-21	<1%
38	Trabajos del estudiante	Foundation University, Islmabad on 2025-09-19	<1%
39	Publicación	Lazo Llanco, Nelly. "Gestion de calidad y la fidelizacion de los clientes en la micro ...	<1%

40	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-01	<1%
41	Internet	ciencialatina.org	<1%
42	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
43	Internet	tr-ex.me	<1%
44	Internet	www.slideshare.net	<1%
45	Publicación	Rodríguez Liñan, Manuel Camilo. "Gestión de calidad y satisfacción de los clientes..."	<1%
46	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14	<1%
48	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-10	<1%
49	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2018-01-24	<1%
50	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-18	<1%
51	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-08-01	<1%
52	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-01-24	<1%
53	Trabajos del estudiante	Universidad Sergio Arboleda on 2011-03-06	<1%

54	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2025-05-03	<1%
55	Internet	dspace.unach.edu.ec	<1%
56	Internet	pesquisa.bvsalud.org	<1%
57	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
58	Internet	www.ecommercenews.pe	<1%
59	Internet	www.researchgate.net	<1%



Esta obra está bajo una

[Licencia Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS

Tesis

Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación con mención en Idiomas Extranjeros con especialidad en Inglés - Francés

Autor:

Carlos Eduardo Sánchez Gonzales
<https://orcid.org/0009-0002-6156-1701>

Asesor:

Lic. Mg. Fernanda Gómez Alegría
<https://orcid.org/0000-0002-9101-8024>

Tarapoto, Perú
2025



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS

Tesis

Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM

1

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación con mención en Idiomas Extranjeros con especialidad en Inglés - Francés

Autor:

Carlos Eduardo Sánchez Gonzales

16

Sustentado y aprobado el 18 de agosto del 2025, ante el honorable jurado:

Presidente de Jurado
Dr. Roberto Esteban
Sánchez Colina

Secretaria de Jurado
Lic. Mg. Mónica Evelyn Juárez
De La Cruz

2

Vocal de Jurado
Dra. María García Paredes

Tarapoto, Perú

2025

Constancia de asesoramiento

El que suscribe el presente documento, Lic. Mg. Fernanda Gómez Alegría

2 Hace constar:

1 Que, he revisado la tesis titulada: **Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM**, en fechas del cronograma a fin de optimizar y agilizar la investigación, elaborado por la tesista

Bachilleres en educación: **Carlos Eduardo Sánchez Gonzales**

1 El que encuentro conforme en estructura y en contenido. Por lo que doy conformidad para los fines que estime conveniente, y para que conste, firmo en la ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 18 de agosto del 2025.

.....
Lic. Mg. Fernanda Gómez Alegría

Asesor

Declaratoria de autenticidad

2

Carlos Eduardo Sánchez Gonzales, con DNI N° 41564891, bachiller de la Escuela Profesional de Idiomas Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM**.

Declaro bajo juramento que:

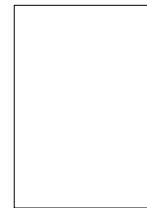
1. La disertación está redactada conforme a mi autoría.
2. La elaboración de la escritura fue llevada a cabo respetando las citas y referencias bibliográficas consultadas, de acuerdo con las normas de la APA vigente.
3. La información incluida en la disertación no ha sido objeto de plagio
4. Los datos ofrecidos en los resultados son auténticos, no han sido desvirtuados ni copiados, por lo que la información generada por medio de esta investigación ha de ser tomada como un aporte a la realidad en estudio.

2

Por lo tanto, asumo la responsabilidad de los efectos derivados de mi acción, a lo que me someto ante las leyes de nuestro país, así como a las normativas que estén vigentes en la Universidad Nacional de San Martín.

1

Tarapoto, 18 de agosto del 2025.



.....
Carlos Eduardo Sánchez Gonzales

DNI N° 41564891

Ficha de identificación

Título: Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM	Área de investigación: Gestión de procesos universitarios Línea de investigación: Científico - Humanista Sublínea de investigación: Calidad, Evaluación y acreditación Grupo de investigación: Gestión Universitaria (N° 385-2022-UNSM/EPG-CD) Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/> , Aplicada <input type="checkbox"/> , Desarrollo experimental <input type="checkbox"/>
Autor: Carlos Eduardo Sánchez Gonzales	Facultad de Educación y Humanidades Escuela Profesional de Idiomas https://orcid.org/0009-0002-6156-1701
Asesor: Lic. Mg. Fernanda Gómez Alegría	Dependencia local de soporte: Facultad de Educación y Humanidades Escuela Profesional de Idiomas Unidad o Laboratorio Idiomas https://orcid.org/0000-0002-9101-8024

Dedicatoria

A mi hermana **Fernanda** y a mis padres, **Carlos y Tania**, con todo mi amor y gratitud.

A mí mamita,
porque sin su apoyo incondicional, su paciencia
infinita y su fe inquebrantable en mí,
este sueño no habría sido posible.
Le agradezco por secar mis lágrimas, por celebrar
cada pequeño avance
y por recordarme, una y otra vez, que yo podía
lograrlo.

Su amor ha sido mi mayor fuerza.

Esta tesis es también suya, con todo mi corazón.

Carlos Eduardo

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mis papás, **Carlos y Tania**, por ser el soporte primordial. Gracias por su amor incondicional, por su tolerancia durante las dificultades y por nunca dejar de creer en mí. Su apoyo constante ha sido el motor que me impulsó a seguir adelante cuando las fuerzas flaqueaban. Todo lo que soy y lo que he logrado se los debo, y esta meta cumplida también les pertenece.

A mi compañera de vida, **Evelyn**, gracias por caminar a mi lado con amor, paciencia y fe. Tus palabras de aliento, tu comprensión en los momentos difíciles y tu presencia constante fueron un refugio. Esta meta también es tuya.

Con especial cariño y admiración, agradezco a la **Mg. Fernanda Gómez Alegría**, por su valiosa orientación, su exigencia académica y su confianza en mi trabajo. Su guía fue fundamental para culminar con éxito este proceso, y siempre llevaré con gratitud sus enseñanzas y su ejemplo profesional.

A todos ustedes, gracias por formar parte de este capítulo tan importante de mi vida.

Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria	7
Agradecimientos	8
Índice general.....	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras.....	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Fundamentos teóricos.....	18
2.2.1. Gestión de Calidad	18
2.2.2. Satisfacción del Egresado	21
2.2.3. Definición de términos básicos.....	24
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	26
2.1. Ámbito de la investigación.....	26
2.1.1. Contexto de la investigación.....	26
2.1.2. Periodo de ejecución	26
2.1.3. Autorizaciones y permisos.....	26
2.1.4. 3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	26
2.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales	26
3.2. Sistema de variables.....	27
3.3. Procedimientos de la Investigación	28
3.3.1. Diseño de la investigación	28
3.3.2. Actividades del objetivo específico 1	29
3.3.3. Actividades del objetivo específico 2.....	30

3.3.4. Actividades del objetivo específico 3.....	31
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1. Resultado de objetivo 1: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo del egresado del programa de idiomas UNSM.....	33
4.2. Resultado de objetivo 2: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM.	34
4.3. Resultado de Objetivo 3: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM.....	35
4.4. Resultado general	37
4.5. Discusión de Resultados.....	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS.....	46
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	47
Anexo 2. Operacionalización de la Variable Independiente: Gestión de Calidad...	49
Anexo 3. Operacionalización de la Variable Dependiente: Satisfacción del egresado	51

15

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de variables por Objetivos específicos.....	27
Tabla 2 Frecuencias pertinencia del currículo.....	33
Tabla 3 Correlaciones entre dimensiones - V2: Satisfacción del egresado	34
Tabla 4 Frecuencia satisfacción del programa del egresado	34
Tabla 5 Correlaciones entre dimensiones - V2: Satisfacción del egresado	35
Tabla 6 relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado	35
Tabla 7 Correlaciones entre dimensiones - V2: Satisfacción del egresado	36
Tabla 8 Correlaciones entre variables principales	37
Tabla 9 Correlaciones entre variables principales	37

39

52

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencias pertinencia del currículo	33
Figura 2 Frecuencia satisfacción del programa del egresado	34
Figura 3 la gestión de calidad y la imagen del egresado	36
Figura 4 Gráfico de dispersión.....	37

RESUMEN

Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM

5 El presente estudio centró en determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de idiomas de la Universidad Nacional de San Martín (UNSM). El objetivo general fue establecer cómo la gestión de calidad influía en la satisfacción del egresado, y se plantearon tres objetivos específicos: analizar la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo, la satisfacción con el programa y la imagen del egresado. El trabajo de investigación se efectuó en la ciudad de Tarapoto durante el periodo 2023-2024, con una muestra de 90 egresados del programa de idiomas. Se aplicó un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, empleando instrumentos de recolección validados que midieron las dimensiones de gestión de calidad (eficiencia, eficacia y relevancia) y satisfacción del egresado (pertinencia del currículo, satisfacción del programa e imagen profesional). Los procedimientos incluyeron la aplicación de encuestas y análisis estadísticos mediante SPSS, con la obtención de coeficientes de correlación para establecer relaciones significativas entre variables. Los resultados indicaron que el 81% de los egresados percibió una adecuada gestión de calidad, mientras que el 78% manifestó satisfacción con el programa de estudios y el 75% valoró positivamente la pertinencia curricular. Se determinó una relación positiva fuerte entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado ($r = 0.78$, $p < 0.01$). Específicamente, la relación entre gestión de calidad y pertinencia del currículo fue del 73%, con la satisfacción del programa del 77%, y con la imagen del egresado del 70%. En conclusión, la gestión de calidad influyó significativamente en la satisfacción global del egresado del programa de idiomas, destacándose la importancia de mantener procesos actualizados en el currículo, mejorar la calidad docente y promover la imagen profesional para garantizar el éxito laboral y personal de los graduados. Se recomendó continuar con evaluaciones periódicas para fortalecer estos aspectos y responder efectivamente a las demandas sociales y laborales actuales.

30
50 **Palabras clave:** Gestión educativa, Satisfacción estudiantil, Currículo académico, Calidad universitaria, Imagen profesional

ABSTRACT

Quality management and graduate satisfaction in the UNSM language program

4 This research focused on determining the relationship between quality management and graduate satisfaction in the language program at the National University of San Martín (UNSM). The overall objective was to establish how quality management influenced graduate satisfaction, and three specific objectives were set: to analyze the relationship between quality management and curriculum relevance, satisfaction with the program, and graduate image. 46 The study was conducted in the city of Tarapoto during the period 2023-2024, with a sample of 90 graduates of the language program. A descriptive correlational design with a quantitative approach was applied, using validated data collection instruments that measured the dimensions of quality management (efficiency, effectiveness, and relevance) and graduate satisfaction (curriculum relevance, program satisfaction, and professional image). 1 The procedures included the application of surveys and statistical analysis using SPSS, obtaining correlation coefficients to establish significant relationships between variables. The results indicated that 81% of graduates perceived adequate quality management, while 78% expressed satisfaction with the study program and 75% positively assessed the relevance of the curriculum. A strong positive correlation was found between quality management and graduate satisfaction ($r = 0.78$, $p < 0.01$). Specifically, the relationship between quality management and curriculum relevance was 73%, was 77% with program satisfaction and was 70% with graduate image. In conclusion, quality management significantly influenced the overall satisfaction of language program graduates, highlighting the importance of keeping the curriculum up to date, improving teaching quality, and promoting a professional image to ensure the professional and personal success of graduates. It was recommended that periodic evaluations continue in order to strengthen these aspects and respond effectively to current social and professional demands.

Keywords: Educational management, Student satisfaction, Academic curriculum, University quality, Professional image

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

40 La calidad educativa en la enseñanza universitaria ha adquirido una importancia creciente a nivel mundial, motivada por la necesidad de garantizar que los egresados estén adecuadamente preparados para enfrentar los desafíos profesionales y sociales contemporáneos. En este sentido, las universidades han implementado procesos de autoevaluación y acreditación que buscan promover la mejora continua y la excelencia académica. Dentro de estos procesos, el seguimiento y la satisfacción de los egresados se constituyen como indicadores fundamentales para evaluar el impacto y la pertinencia de los programas académicos.

51 En este contexto, resulta imprescindible determinar el vínculo entre la gestión de calidad institucional y la percepción que tienen los egresados sobre su formación, ya que ambos factores inciden directamente en la mejora de la educación profesional y en la alineación de los programas de estudio según las demandas del mercado laboral. Por esta razón, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la correspondencia entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de idiomas de la Universidad Nacional de San Martín (UNSM).

5 A nivel global, la garantía de calidad en las entidades de formación universitaria se ha consolidado por medio de procesos de acreditación que evalúan el desempeño institucional, enfocándose en la identificación de tareas, la medición de resultados y el cumplimiento de objetivos (García, 2019). En este marco, las universidades han debido responder constantemente a las necesidades versátiles de la población, adaptándose no solo a los progresos tecnológicos y científicos, sino también a las necesidades educativas, sociales y económicas (Mendoza, 2021).

En el contexto peruano, la satisfacción de los egresados ha emergido a modo de indicador fundamental para evaluar tanto la calidad educativa como el impacto social de las universidades. A medida que las instituciones se esfuerzan por cumplir estándares nacionales e internacionales, la satisfacción de los egresados refleja el éxito institucional y la pertinencia de los programas académicos ofrecidos. Sin embargo, persisten retos relacionados con la calidad de la formación, la empleabilidad y la percepción del valor agregado en el mercado laboral nacional (Escalona y Fernández, 2007).

En la región San Martín, diversas universidades públicas y privadas fueron evaluadas por SUNEDU, y aunque muchas lograron la licencia institucional, se han planteado

interrogantes sobre el mantenimiento de estándares mínimos de calidad. Particularmente, el programa de idiomas de la UNSM evaluó las competencias y actividades de sus egresados, identificando nuevas áreas de desempeño demandadas por las transformaciones sociales y tecnológicas actuales. El desempeño estudiantil estuvo estrechamente vinculado con la formación recibida, resaltando la necesidad de que el programa ofrezca oportunidades óptimas tanto para el aprendizaje del idioma como para el desarrollo de competencias didácticas (Solé-Moro et al., 2018).

Por otra parte, Aldana et al. (2008) indicaron que muchas universidades enfrentaron limitaciones de recursos para implementar un seguimiento sistemático y completo de sus egresados, lo que dificultó evaluar la calidad y promover la mejora continua. Escalona y Fernández (2007) enfatizaron que la satisfacción del egresado es un constructo multidimensional que abarca aspectos como la calidad de la enseñanza, la empleabilidad y la percepción del valor agregado de la experiencia universitaria, por lo que su análisis requiere un enfoque integral y contextualizado. Finalmente, García (2019) y Mendoza (2021) coincidieron en que el aseguramiento de la calidad en la educación superior se sustenta en mecanismos de acreditación orientados a evaluar el desempeño institucional y su capacidad de adaptación a las demandas sociales y tecnológicas contemporáneas.

3 Frente a esta realidad, se formuló el problema general: ¿Cuál fue la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de idiomas de la UNSM? De este se derivaron problemas específicos: ¿Cuál fue la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo del egresado? ¿Cuál fue la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción con el programa? y ¿Cuál fue la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado?

3 Se planteó como hipótesis general que la correspondencia entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de idiomas de la UNSM es positiva. Asimismo, 7 se establecieron las hipótesis específicas que sostienen que la correlación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo, la satisfacción con el programa y la imagen del egresado son también positivas.

54 Este estudio aportará información valiosa para identificar fortalezas y debilidades en la gestión académica del programa, con la finalidad de proponer mejoras orientadas a garantizar una educación superior de calidad, formando profesionales competentes y comprometidos con su desarrollo profesional y social.

19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Robles (2020) en Santo Domingo. En su estudio académico, “Niveles de satisfacción en los estudiantes de Orientación Académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, durante la COVID-19”. Se desarrolló una investigación descriptiva transversal con la participación de 35 alumnos. Con el fin de determinar los niveles de satisfacción, se aplicó una escala de Likert. Los resultados mostraron que el 9% de los estudiantes está muy satisfecho, el 77% satisfecho, el 11% tiene una satisfacción neutra y el 3% está insatisfecho. La conclusión del estudio fue que los estudiantes están, en general, satisfechos con los resultados académicos.

Roblero et al. (2023) en México. En su artículo científico, “Satisfacción de egresados con la formación profesional de una universidad privada del sur de México”. Un estudio descriptivo y transversal se llevó a cabo con 82 graduados universitarios. Los datos se obtuvieron por medio de una encuesta de opinión diseñada. La satisfacción se evaluó con una escala de cinco puntos, donde el valor 1 señala que no está satisfecho y 5 indica que está muy satisfecho. El análisis estadístico de las respuestas se llevó a cabo utilizando la versión 24 del programa SPSS. Los principales hallazgos del cuestionario mostraron una mediana de 4.44 para la educación y una mediana de 4.35 para los programas académicos. Los resultados muestran que los graduados están muy satisfechos con su formación profesional.

Eguigure et al. (2023) en Honduras. En su artículo científico, “Desempeño y Satisfacción de Egresados de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Periodo de 2019 a 2022”. Se creó un instrumento en línea que 6178 estudiantes usaron para recopilar datos. El desempeño de los egresados fue del 83.08% en promedio. La habilidad para cooperar en grupos (94.2%), la capacidad adquirir nuevos conocimientos (95.8%), enfrentar nuevos retos (95.4%) y la habilidad de autoaprendizaje (95.8%) destacaron como los rasgos del perfil que más satisfacción produjeron en los graduados. En cuanto al empleo, el 49.2% de los encuestados están actualmente trabajando y el 90.8% cree que su educación influye significativamente en su desempeño laboral.

Araujo e Ignacio (2021) en Lima. En su tesis, “Calidad de servicio y satisfacción en trámites de egresados de la facultad de administración en una universidad nacional,

56

33

14

12

7 Lima 2021. El estudio reveló una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente $r_s = 0.882$, así como en las dimensiones de confiabilidad ($r_s = 0.792$), indicando una correlación positiva muy alta en la dimensión de capacidad de respuesta ($r_s = 0.812$), así como también una relación positiva fuerte en el componente de empatía ($r_s = 0.602$), por lo que ambos vinculados con la satisfacción de los egresados durante el proceso de trámite. Sin embargo, se observó que los egresados perciben baja satisfacción respecto a la confiabilidad del servicio, lo que refleja una deficiencia en dicho aspecto.

4 Lescano et al. (2024) en Chicalyo. En su artículo, "Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario". Según los resultados, alrededor del 83,2% de los estudiantes universitarios están contentos con la calidad de su su capacitación. Por último, cuanto mayor sea la complacencia de los estudiantes con los múltiples servicios prestados por la universidad, mayor será el impacto positivo en la calidad de su formación profesional.

59 Acosta y Mejía (2021) en su artículo científico, "Calidad percibida y satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias de una Universidad Nacional". El rastreo del egresado, que arrojó un alfa de Cronbach de 0.946 y un KMO de 0.886. Según el análisis factorial, la excelencia educativa y la satisfacción percibida por los egresados de FACFyM la varianza total fue explicada en un 69.437% por cinco factores. Se descubrió que el factor más significativo es el primero, que acopla a los elementos relacionados con "la calidad percibida" por el graduado, destacando especialmente la capacitación del docente.

2 2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Gestión de Calidad

La funcionalidad, la eficacia y la eficiencia son las tres dimensiones que componen el constructo valorativo complejo de la gestión del mejoramiento educativo. Un conjunto articulado de relaciones consistentes entre los componentes básicos de los métodos y las I.E. también se conoce como gestión de calidad académica o educativa (Palladino, 2005).

Según menciona Aguerrondo (2014) la gestión de la calidad educativa se enfoca en los logros alcanzados, lo que ayuda a entender los conceptos afines con una tendencia que promueve la eficacia y la eficiencia, en la cual el maestro actúa utilizando estrategias y materiales previamente organizados para cumplir los objetivos propuestos.

Por otro lado, se han desarrollado programas para promover y evaluar la calidad organizacional en todo el mundo. Dentro de ellos se encuentra el programa que

promueve la excelencia en el desempeño de Baldrige, que, mediante el cumplimiento de una serie de criterios que favorecen una mejora notable de la calidad, lograda por la adecuada alineación de recursos, la detección de fortalezas y de oportunidades de mejora, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el apoyo a la comunicación, la productividad y la eficacia operativa. (Alvares et al.2015).

Las dimensiones para esta variable son las siguientes:

a. Eficiencia

Se entiende como la relación entre lo alcanzado y lo utilizado de todos los recursos; es así que lo podemos definir como la habilidad para cumplir las metas planificadas de manera eficiente, empleando los recursos y el tiempo de forma óptima. (Cadena et al.,2015).

La eficiencia es el empleo racional de los recursos previstos para lograr un objetivo específico. También se refiere a la capacidad de evitar o cancelar errores y pérdidas, así como a la competencia para obtener los resultados esperados con un uso mínimo de recursos y tiempo, garantizando la optimización de los procesos (Hernandez,2020)

Esto se alcanza un objetivo con el menor costo unitario posible. El objetivo es maximizar adecuadamente los recursos con el fin de cumplir los objetivos propuestos. La eficiencia se define como comparar lo alcanzado y los resultados previstos según el uso del tiempo y recursos. Debido a que ambas variables tienen una relación inversa, este ejemplo presenta dos variables más complejas. Por lo tanto, el desempeño mejorará con la cantidad de tiempo y recursos invertidos en lograr un objetivo y viceversa.

Tendrá como indicadores: Resultado alcanzado y recursos utilizados.

b. Eficacia

Se considera eficacia a la capacidad de lograr los resultados previstos conforme a lo planificado, cumpliendo los objetivos en el momento, lugar y con la calidad y cantidad esperadas. Hernández y otros han expresado una idea similar. "Las instituciones que son eficaces son aquellas que perciben correctamente los modelos de interdependencia de recursos y demandas, responden a las demandas de esos grupos y controlan las interdependencias y otras críticas" (Cadena et al., 2015. p.36).

La eficacia es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir cuánto de los esperados se alcanzó. Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados (Cadena et al., 2015).

Según estos conceptos, La eficacia es la comparación entre lo que se ha logrado y lo que se esperaba; por lo tanto, una mayor eficacia está relacionada con una mayor ejecución. Los niveles de cumplimiento más altos suelen requerir más esfuerzo o desafíos.

Tendrá como indicadores: Resultado obtenido y resultado planificado.

c. Relevancia

De acuerdo con Araujo (2021) el aprendizaje significativo se debe abordar en función de las necesidades sociales y del desarrollo individual, entonces la educación será relevante. Si la educación no tiene en cuenta las diferencias del aprendizaje como el resultado de las necesidades que tiene cada estudiante, mediatizadas por su entorno social y cultural, esto no se logrará.

La relevancia tiene que ver con el "qué" y el "para qué" del aprendizaje; en otras palabras, las expectativas educativas que influyen en otras decisiones, como los métodos de enseñanza y consideración. La razón principal detrás de la educación es lograr el progreso individual y popular del ser humano. Enablar la valoración de la persona y la protección de sus derechos y libertades esenciales implica fortalecer y desarrollar las habilidades cognitivas y emocionales.

La siguiente interrogante es qué clase de formación facilita lo anteriormente expuesto; sin embargo, no hay una sola respuesta a esto, ya que dependerá de lo que cada sociedad priorice, debido a que existen circunstancias, momentos e historias que marcan y guían la formación de las personas.

De esta manera, al evaluar la relevancia de la educación, es necesario tener habilidades para discutir los tipos de aprendizajes que se han establecido como necesarios, así como la oportunidad de entender, experimentar y respetar lo que los demás deseen.

Considerando las particularidades y capacidades individuales, la relevancia se concibe como la correspondencia entre la educación y la satisfacción real de las necesidades, aspiraciones e intereses personales. Desde un punto de vista filosófico, la relevancia se define como los propósitos y prácticas educativas diseñadas para atender las expectativas y necesidades de diversos sectores de la sociedad.

Tendrá como indicadores: Aprendizaje significativo y logro del desarrollo personal

43

49

2.2.2. Satisfacción del Egresado

La educación superior ofrecida por las universidades es esencial para el desarrollo de un país y poder tener personas especializadas. Estas instituciones deben tener servicios educativos que respondan a la sociedad y aseguren la correspondencia entre los beneficiarios del servicio educativo y las entidades encargadas de ofrecerlo (clientes que consumen el producto educativo).

25 Jiménez-González (2011) afirma que la percepción de satisfacción de los alumnos es un aspecto esencial e importante en la evaluación de la calidad educativa se evidencia en la eficiencia de los servicios tanto académicos como administrativos. Esta se manifiesta en el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a las asignaturas cursadas, la relación que mantienen con sus docentes y compañeros, además de las condiciones de las instalaciones y el equipamiento disponible para su formación. La visión del estudiante, que es el resultado de las percepciones, expectativas y necesidades de los estudiantes funcionan como un referente clave para optimizar la gestión institucional y fortalecer el desarrollo de los programas académicos.

20 Espinoza (2012) desarrollo un trabajo que examina los beneficiarios tanto sociales como económicos emergen de la posibilidad de acceder a la enseñanza universitaria son considerables. Según el autor Espinoza, la sociedad actual anhela la presencia de profesionales que sepan poner sus capacidades al servicio de las necesidades de sus comunidades. En este sentido, sería preciso que los asesores en el diseño de políticas educativas revisasen las formas de la enseñanza universitaria para buscar unas fórmulas de vertebración entre el trayecto de formación universitaria y las exigencias sociales. La necesidad de evaluar la calidad del servicio educativo surge debido a la evolución del sector.

41 El control, protección y la optimización de la calidad se concibe como una práctica orientada a definir y evaluar, de manera objetiva, los elementos que configuran la educación desde una perspectiva cualitativa. A la vez, permite reconocer su valor y alcance, los cuales pueden analizarse, verificarse y compararse racionalmente dentro de un entorno que evoluciona constantemente.

Vavra (2002) propone un control objetivo basada la norma internacional ISO 9001:2000 ofrece una clasificación de los diferentes tipos de encuestas utilizadas para evaluar la satisfacción del cliente, las cuales son: encuestas de tipo estado general, encuestas de tipo motivadas por transacciones, encuestas de tipo confiabilidad y encuestas de seguimiento o de diagnóstico, las cuales contemplan variables generales y también

variables relacionadas con el desempeño que se utilizan para crear indicadores de satisfacción del cliente.

Britto (2016) afirma que la estabilidad emocional, la satisfacción de las necesidades esenciales, la protección social y el sentido de pertenencia a un grupo o institución educativa tienen un gran impacto en la satisfacción de los estudiantes. Una jerarquía de necesidades similar a la de Maslow requiere autorrealización, progreso personal y aprobación personal.

Según Sergueyevna y Mosher (2013) los cambios dentro de la estructura de una pirámide pueden darse sin requerir necesariamente una graduación formal. En este sentido, Moscoso e Iglesias (2018) trasladan esta noción al ámbito educativo, señalando que la satisfacción surge del reconocimiento y valoración de los principios personales. Asimismo, sostienen que, tras una apreciación subjetiva de los aspectos emocionales y cognitivos, la satisfacción del estudiante guarda una relación directa con su experiencia educativa.

Según el estudio estas son las tres dimensiones:

a. Pertinencia Del Currículo

Según García (1997) es importante examinar la relevancia desde una variedad de ángulos, como los procesos de selección, la promoción de proyectos educativos enfocados en el proceso de aprendizaje, la generación y gestión del conocimiento, el desarrollo de nuevas especialidades profesionales y el papel social que cumple la universidad.

Sin embargo, Corzo y Marciano afirman que la educación debe abordarse desde una perspectiva amplia de relevancia social, lo que significa que debe examinarse no solo desde un enfoque académico, sino también considerando los propósitos y la misión que la educación debe cumplir dentro de la sociedad moderna (Corzo y Marciano, 2009).

En este sentido conocer si el currículo del programa de estudio de idiomas responde a la demanda laboral y social del egresado es vital para poder tomar decisiones de replantear los cursos impartidos en la formación académica del currículo y poder establecer si responde al perfil de formación requerida tanto en la parte lingüística (inglés-alemán o inglés-francés) como en los conocimientos didácticos y pedagógicos.

Tendrá como indicador: Formación académica y perfil de formación.

b. La Satisfacción del Programa

Según Alonso (2016) un indicador breve destinado a valorar la experiencia de aprendizaje sugerida es la satisfacción. Cuando una persona está completamente satisfecha logra su máximo potencial.

De acuerdo con Darrawong y Sandmaung (2019) como segundo componente relacionado a la capacidad de responder es crucial y necesario que los docentes adecuados adquieran conocimientos de manera razonable y adecuada, como la coordinación y la creatividad, cuando se trata de organizar, evaluar e implementar la educación para el aprendizaje.

4 Keogh y Stevenson (2015) sostienen que comprender las aspiraciones de los estudiantes respecto a las condiciones que ofrece la institución, resulta fundamental que los estudiantes puedan aprovecharlas al máximo para potenciar su desarrollo académico. Dichas expectativas se concentran en dos ámbitos: las vinculadas con los servicios ofrecidos y aquellas relacionadas con la experiencia educativa en general de enseñanza de los estudiantes.

En este sentido conocer la satisfacción del programa de estudios de idiomas se hace importante ya que a través de ello se podrá saber si cumplió con la expectativa dentro de su proyecto personal de vida y si el programa lo inserta con las competencias necesarias para ser capaces de afrontar el mundo laboral.

Todo ello, nos lleva a entender que para poder decir que un egresado está satisfecho con el programa que estudio tiene que tener en consideración dos indicadores: Proyecto de vida y entorno laboral

c. La Imagen del egresado

El estudio de la imagen de los egresados se relaciona con la imagen pública, que incluye la identidad y reputación institucional. Esta práctica ayuda a que personas y organizaciones proyecten una mejor percepción ante los demás involucrándose en el ámbito profesional.

La imagen profesional, conocida también como “imagen ejecutiva” o simplemente “imagen”, ha sido definida por Muniain (2003) como una noción centrada únicamente en el aspecto de como las personas están vestidas, pero también se relaciona con la idea de la imagen profesional con la imagen del lugar donde trabajas: La imagen profesional puede entenderse como la forma en que una persona o institución es vista por sus públicos, a partir de cómo desarrolla su labor o actividad profesional.

Esto, introduce el concepto de "percepción" como la acción que toman determinados grupos o públicos específicos, así como menciona el pilar fundamental también esta relacionado con lo profesional.

La investigación sobre la imagen profesional se basa en la investigación sobre la imagen (creada por la opinión) que determinados públicos poseen acerca de una organización. Los estudios académicos sobre identidad corporativa analizan los mecanismos mediante los cuales una organización crea, modifica y mantiene su identidad corporativa, lo que afecta la imagen pública de la organización.

El egresado del Programa de estudios de Idiomas tendrá una amplia gama de oportunidades laborales en el el contexto de la educación básica, lo cual influirá directamente en la transformación integral del sistema educativo nacional.

El impacto previsto está relacionado con un profesional en idiomas extranjeros es capaz de planear, administrar y llevar a cabo programas educativos en didáctica y en el aprendizaje de idiomas extranjeros, que reflejen una formación sólida y un alto nivel de competencias en los aspectos disciplinares, en la adquisición y desarrollo de habilidades y destrezas propias de la enseñanza de idiomas, así como en la idoneidad ética y profesional.

Tendrá como indicador. Oportunidades laborales e imagen profesional.

2.2.3. Definición de términos básicos

Servicio educativo: Establece objetivos para la mejora de una institución se puede definir como el compromiso del trabajo y como éste organizado, prestando atención a las demandas de los alumnos (Britto, 2016).

Capacidad de respuesta: "Comprendida como la aspiración de cubrir las insuficiencias del alumno y originar de modo racional, oportuno y creativo: el saber hacer, ser, y el saber comprenderse, en el transcurso de la organización, de la evaluación y conducción del aprendizaje educativo" (Vásquez, 2019, p.38).

Empatía: Es cuando podemos ponernos en el lugar de la otra persona, de manera que podamos percibir que es lo que siente para no afectarla, esto se aplica también al servicio académico ofrecido de manera profesional a los alumnos (2018).

Elementos tangibles: El principal grupo de beneficiarios del servicio educativo lo constituyen los que son parte activa y están incluidos en el entorno donde tiene lugar la enseñanza. Este grupo de beneficiarios no solo incluye la vigilancia y el cuidado de las instalaciones, sino también la correcta operación de los servicios de apoyo para los

estudiantes, como son el administrativo, el de matrícula, el de librería, el de comedor, el de atención de la salud, entre otros. (Cadena, 2015).

Aprendizaje. Se trata de una transformación provocada por la experiencia. Sin embargo, el aprendizaje como resultado se diferencia del aprendizaje como desarrollo, que enfatiza lo que ocurre durante el proceso de aprendizaje y permite alcanzar un producto derivado del conocimiento adquirido (Yauri, 2020).

8

Proyecto de vida: Un proyecto de vida es un plan personal que se piensa seguir a lo largo o mediano plazo. Se basa en los gustos personales, valores o habilidades y se establece con el propósito de alcanzar metas concretas. Muchas personas definen su proyecto de vida considerando factores como su empleo, estudios universitarios, pareja o la creación de una familia (Cadena, 2015).

Oportunidades laborales: “Hacen referencia a alcanzar logros que les permiten acceder al empleo y ser efectivos en los espacios en los que se desempeñan, y eso trae implícita la capacidad de adaptación y la de aprendizaje” (Nuñez, 2005, p.27).

2

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. **Ámbito de la investigación**

2.1.1. **Contexto de la investigación**

El estudio se desarrolló en la Universidad Nacional de San Martín, ubicada en el Jr. Amorarca 315, en el distrito de Morales, provincia y departamento de San Martín. Esta institución académica alberga la facultad de Educación y Humanidades, así como la Escuela Profesional de Idiomas, cuyos graduados obtendrán el título de Licenciados en Educación con especialización en Lenguas Extranjeras, ya sea en inglés /alemán o inglés/francés.

2

36

2.1.2. **Periodo de ejecución**

La disertación se ejecutó de enero a mayo del 2024.

2

2.1.3. **Autorizaciones y permisos**

Se solicitó un consentimiento informado a cada participante.

1

2.1.4. **3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

No aplica.

2.1.5. **Aplicación de principios éticos internacionales**

Durante la realización del trabajo investigativo se ejecutó una serie de parámetros éticos, estos son: Respeto hacia las personas; porque los egresados del programa de estudios tuvieron la decisión de elegir formar parte o no en esta investigación. Asimismo, los resultados sirvieron para que el programa de estudios tenga mayor conocimiento sobre la situación que presenta su comunidad de egresados. El fin de la investigación es académica; es decir, no buscó poner en peligro la imagen del programa de estudios de idiomas y mucho menos de los egresados. Se empleó las normativas APA 7ma educación formato para la correcta citación de las fuentes bibliográficas; finalmente, se contará con el consentimiento de cada egresado del programa de estudios de idiomas.

3.2. Sistema de variables

Variable 1: Gestión de Calidad

De acuerdo con Aguerro (2014), la gestión de la calidad educativa se enfoca en los resultados obtenidos. Esta afirmación pone manifiesto la orientación existente hacia la eficiencia y la eficacia, donde el docente es una persona que pone en práctica las instrucciones establecidas en función de objetivos, de dinámicas y de materiales que ya están previamente establecidos, característica que mide la calidad en función de los productos finales a partir de atributos concretos.

Variable 2: Satisfacción del egresado

Sanz et al. (2005) proponen un enfoque distinto, utilizando una escala psicométrica para evaluar la satisfacción del cliente. Esta herramienta permite comparar los niveles de satisfacción a lo largo del tiempo y analizar el impacto de posibles innovaciones en la actividad. De la misma manera, posibilita contrastar los resultados de la escala según las características específicas con las que se presta el servicio y examinar si diferentes segmentos de clientes presentan niveles de satisfacción distintos.

Tabla 1

Descripción de variables por Objetivos específicos

Objetivo específico Nº 1: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo del egresado del programa de idiomas UNSM.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción de egresado	Formación académica Perfil de formación	Para evaluar a la variable se diseñará un cuestionario basado en las dimensiones para recojo de evidencias y responder el objetivo formulado.	Estudiantes del programa de estudios de Idiomas de la UNSM

Objetivo específico Nº 2: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas UNSM.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción de egresado	Proyecto de vida Entorno laboral	Para evaluar a la variable se diseñará un cuestionario basado en las dimensiones para recojo de evidencias y responder el objetivo formulado.	Estudiantes del programa de estudios de Idiomas de la UNSM

Objetivo específico Nº 3: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción de egresado	Oportunidades laborales Buena imagen	Para evaluar a la variable se diseñará un cuestionario basado en las dimensiones para recojo de evidencias y responder el objetivo formulado.	Estudiantes del programa de estudios de Idiomas de la UNSM

Nota: Elaborado por CESH

3.3. Procedimientos de la Investigación

En la ejecución del estudio se desarrolló una serie de pasos, al mismo tiempo se desarrolló actividades que ayudo a dar soluciones a cada interrogante realizada por el investigador. Asimismo, se empleó instrumentos para el recojo de evidencias, para así poder ser analizados por el investigador, por tanto, se llevó a cabo las siguientes actividades en relación con cada objetivo:

3.3.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue básico y se utilizó un enfoque cuantitativo para determinar los resultados. Según Mejía (2001), este tipo de investigación no es experimental, ya que se observaron los fenómenos en su contexto natural sin alterar las variables.

Debido a que los datos fueron recogidos en un único momento y el estudio se enmarcó dentro de un diseño correlacional y descriptivo porque se analizaron y describieron las relaciones entre las dos variables estudiadas. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), el objetivo de este tipo de estudio es evaluar la fuerza de la relación entre dos o más variables dentro de un contexto determinado.

Población

Estuvo constituido por 485 egresados del programa de estudios de Idiomas de la universidad Nacional de San Martín, data obtenida por asunto académicos 2024. Según Feria et al. (2020) "la población son una serie de individuos, objetos o elementos que habitan un espacio geográfico determinado o una comunidad de estudio que concentran una serie de caracteres y costumbres que les diferencias del resto de sujetos" (p.18).

Muestra

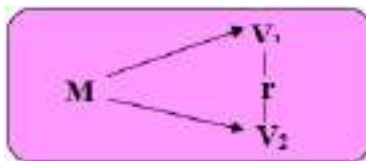
Estuvo conformada por 90 egresados del programa de estudios de Idiomas de la universidad Nacional de San Martín. Según, Feria et al. (2019) la muestra es un grupo seleccionado de sujetos o unidades que representan a un todo más grande, estos

pueden ser seleccionadas para ser estudiados o sacar inferencias específicas de un tema en particular.

Criterios de inclusión: se tomará en cuenta a los egresados que cuenten con los datos de contacto personal.

Criterios de exclusión: no se tomará en cuenta a los egresados que no cuenten con los datos de contacto personal. Diseño analítico, muestral y experimental

Se utilizó el diseño de correlación según el tipo de investigación. La particularidad de este diseño es que permite a los investigadores examinar y comprender la relación existente entre los hechos y fenómenos de la realidad (variables). para determinar su dominio o ausencia. Usando el esquema siguiente, intentaron determinar el grado de relación entre las variables estudiadas.:



Donde:

M = Muestra

V1 = Variable Gestión de calidad

V2 = Variable Satisfacción del egresado

r = Probable relación entre las variables.

3.3.2. Actividades del objetivo específico 1

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo del egresado del programa de idiomas UNSM.

a) Actividades y tareas

Para dar respuesta al objetivo específico, se realizó:

1. Revisión del estado del arte, Se buscó información relevante e informativa
2. Elaboración y prueba de instrumentos, Se diseñó un instrumento de acuerdo a las necesidades y dimensiones del proyecto de investigación, en este caso encuestas para ambas variables.
3. Aplicación del instrumento, se aplicó a los egresados del programa de estudios de Idiomas en atreves del google form.

4. Redacción del proyecto, se redactó el proyecto de investigación en donde se mostrarán los resultados de dicha investigación.
5. Tabulación de resultados, para la tabulación de resultados y evidencias se empleó el software SPSS y Excel.
6. Presentación del proyecto: se elaboraron diapositivas y cuadros estadísticos para facilitar una explicación más clara.
7. Sustentación del proyecto, como último paso del trabajo de investigación, se realizó la respectiva sustentación del proyecto.

b) Descripción de procedimientos

Se llevó a cabo la aplicación del instrumento a los 90 egresados, respectivamente, haciendo un total de 485 estudiantes, para la recolección de información oportuna sobre los temas, luego fueron analizadas y contrastadas; después se ingresaron los datos al SPSS. Estos resultados se presentaron a través de tablas para mejorar su comprensión. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones correspondientes, fundamentadas en los hallazgos relacionados con el objetivo planteado.

c) Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica fue la encuesta, los cuales fueron tabuladas en SPSS y el análisis de las evidencias fue descriptivo. Para el grado de confiabilidad utilizó el coeficiente rho Spearman.

3.3.3. Actividades del objetivo específico 2

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas UNSM.

a) Actividades y tareas

Para dar respuesta al objetivo específico, se realizó:

1. Revisión del estado del arte, Se buscó información relevante e informativa
2. Elaboración y prueba de instrumentos, Se diseñó un instrumento de acuerdo a las necesidades y dimensiones del proyecto de investigación, en este caso encuestas para ambas variables.
3. Aplicación del instrumento, se aplicó a los egresados del programa de estudios de Idiomas en atreves del google form.

4. Redacción del proyecto, se redactó el proyecto de investigación en donde se mostrarán los resultados de dicha investigación.
5. Tabulación de resultados, para la tabulación de resultados y evidencias se empleó el software SPSS y Excel.
6. Presentación del proyecto: se elaboraron diapositivas y cuadros estadísticos para facilitar una explicación más clara
7. Sustentación del proyecto, como último paso del trabajo de investigación, se realizó la respectiva sustentación del proyecto.

b) Descripción de procedimientos

Se llevó a cabo la aplicación del instrumento a los 90 egresados, respectivamente, haciendo un total de 485 estudiantes, para la recolección de información oportuna sobre los temas, luego fueron analizadas y contrastadas; después se ingresaron los datos al SPSS. Estos resultados se presentaron a través de tablas para mejorar su comprensión. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones correspondientes, fundamentadas en los hallazgos relacionados con el objetivo planteado

c) Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica fue la encuesta, los cuales fueron tabuladas en SPSS y el análisis de las evidencias fue descriptivo. Para el grado de confiabilidad utilizó el coeficiente rho Spearman.

3.3.4. Actividades del objetivo específico 3

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM.

a) Actividades y tareas

Para dar respuesta al objetivo específico, se realizó:

1. Revisión del estado del arte, Se buscó información relevante e informativa
2. Elaboración y prueba de instrumentos, Se diseñó un instrumento de acuerdo a las necesidades y dimensiones del proyecto de investigación, en este caso encuestas para ambas variables.
3. Aplicación del instrumento, se aplicó a los egresados del programa de estudios de Idiomas en atreves del google form.

4. Redacción del proyecto, se redactó el proyecto de investigación en donde se mostrarán los resultados de dicha investigación.
5. Tabulación de resultados, para la tabulación de resultados y evidencias se empleó el software SPSS y Excel.
6. Presentación del proyecto: se elaboraron diapositivas y cuadros estadísticos para facilitar una explicación más clara
7. Sustentación del proyecto, como último paso del trabajo de investigación, se realizó la respectiva sustentación del proyecto.

b) Descripción de procedimientos

Se llevó a cabo la aplicación del instrumento a los 90 egresados, respectivamente, haciendo un total de 485 estudiantes, para la recolección de información oportuna sobre los temas, luego fueron analizadas y contrastadas; después se ingresaron los datos al SPSS. Estos resultados se presentaron a través de tablas para mejorar su comprensión. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones correspondientes, fundamentadas en los hallazgos relacionados con el objetivo planteado.

c) Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica fue la encuesta, los cuales fueron tabuladas en SPSS y el análisis de las evidencias fue descriptivo. Para el grado de confiabilidad utilizó el coeficiente rho Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado de objetivo 1: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículum del egresado del programa de idiomas UNSM

Tabla 2

Frecuencias pertinencia del currículum

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	6,4
Medio	39	41,5
Alto	49	52,1
Total	94	100,0

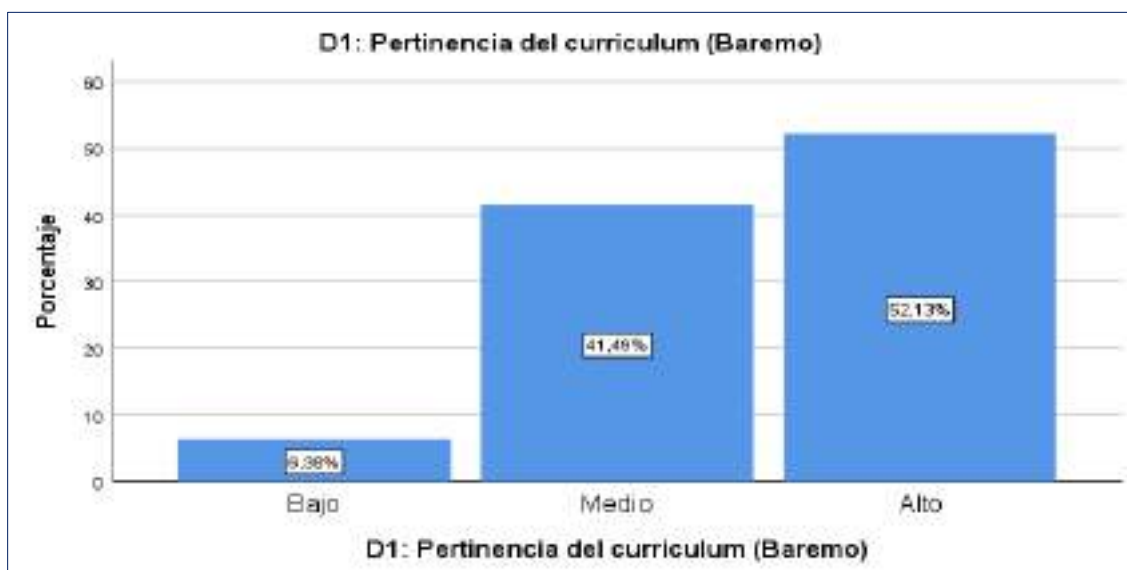


Figura 1

Frecuencias pertinencia del currículum

Los resultados muestran que la mayoría de los egresados perciben una alta pertinencia del currículum, ya que el 52,1 % lo calificó como alto, seguido de un 41,5 % que lo consideró medio y solo un 6,4 % lo valoró como bajo. Esta distribución revela que más del 90 % de los participantes tienen una percepción favorable respecto a la adecuación del currículum a sus necesidades formativas. Estos hallazgos sugieren que la gestión de calidad implementada en el programa de idiomas de la UNSM ha tenido un impacto positivo en la construcción de un currículum pertinente y alineado con las expectativas académicas y profesionales de los egresados, cumpliendo así con el objetivo de establecer la relación entre ambos factores.

Tabla 3*Correlaciones entre dimensiones - V2: Satisfacción del egresado*

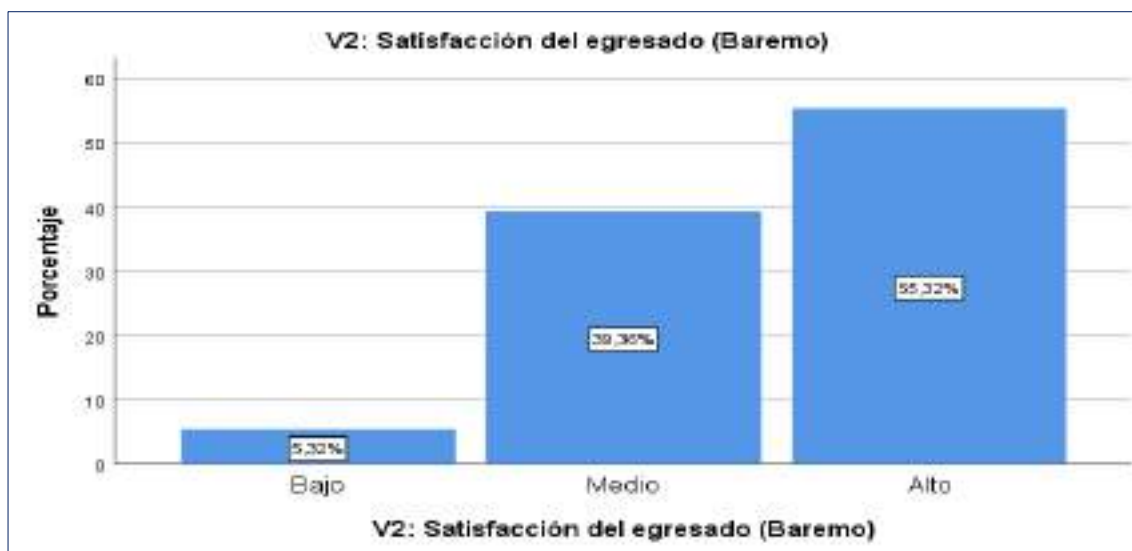
		D1: Pertinencia del currículo	
Rho de Spearman	D1: Pertinencia del currículo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	94
	D2: La Satisfacción del programa	Coefficiente de correlación	,617
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94
	D3: La imagen del egresado	Coefficient de correlación	,628
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94

La hipótesis propone la existencia de una relación positiva entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículum percibida por los egresados del programa de idiomas de la UNSM **se acepta**, ya que se observa una asociación positiva y significativa entre estas variables según los datos obtenidos.

4.2. Resultado de objetivo 2: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM.

Tabla 4*Frecuencia satisfacción del programa del egresado*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	7,4
Medio	42	44,7
Alto	45	47,9
Total	94	100,0

**Figura 2***Frecuencia satisfacción del programa del egresado.*

Los hallazgos muestran que un 47,9% de egresados perciben un nivel **alto** de satisfacción con el programa de idiomas, mientras que el 44,7 % lo consideran **medio** y solo un 7,4 % lo califican como **bajo**. Esta distribución evidencia que una amplia mayoría (más del 92 %) manifiesta una percepción positiva, lo que sugiere que la gestión de calidad implementada en el programa ha contribuido significativamente a la satisfacción de los egresados. En este sentido, los datos respaldan la presencia de una correlación favorable entre los procesos de gestión de calidad académica y la valoración que los egresados tienen sobre su formación, cumpliendo así con el objetivo del estudio.

Tabla 5

Correlaciones entre dimensiones - V2: Satisfacción del egresado

		D2: La Satisfacción del programa	
Rho de Spearman	D1: Pertinencia del currículo	Coeficiente de correlación	,617
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94
	D2: La Satisfacción del programa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	94
	D3: La imagen del egresado	Coeficiente de correlación	,773
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94

La hipótesis sugiere la presencia de una relación positiva entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas de la UNSM **se acepta**, ya que los resultados del análisis de Spearman muestran correlaciones positivas y estadísticamente significativas. En particular, la correlación entre la pertinencia del currículum (D1), como componente de la gestión de calidad, y la satisfacción del programa (D2) es de **0,617**.

4.3. Resultado de Objetivo 3: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM

Tabla 6

relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	7,4
Medio	34	36,2
Alto	53	56,4
Total	94	100,0

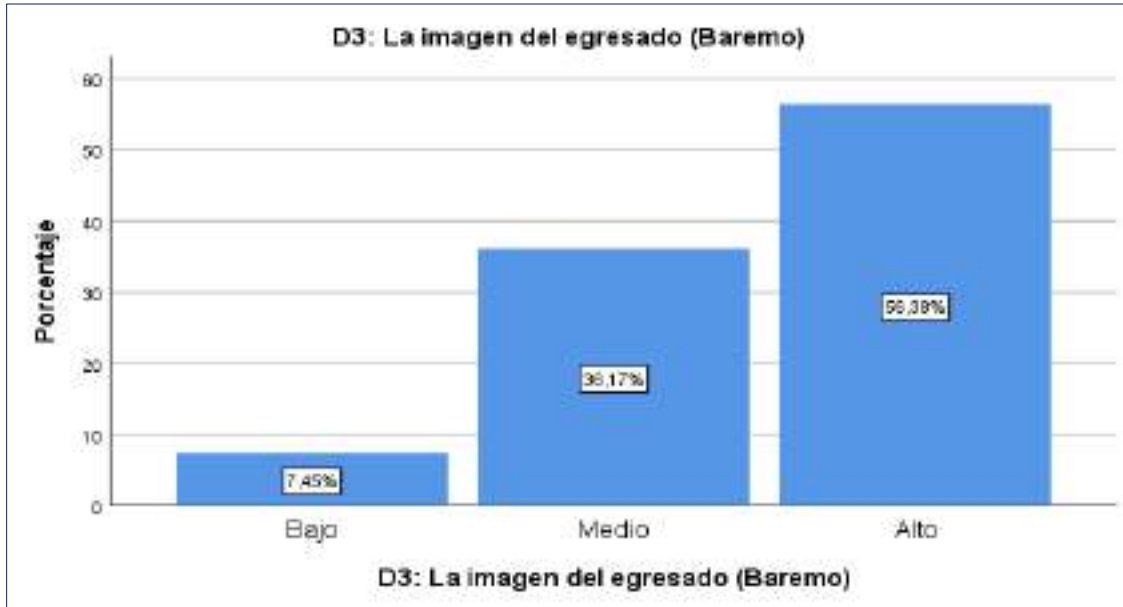


Figura 3
la gestión de calidad y la imagen del egresado

Los datos revelan que el 56,4 % de los egresados perciben un nivel alto en relación con la imagen del egresado del programa de idiomas, seguido por un 36,2 % que la considera media y solo un 7,4 % que la califica como baja. Esta distribución refleja que una amplia mayoría (más del 92 %) tiene una percepción positiva respecto a la imagen del egresado, lo que sugiere que los procesos de gestión de calidad implementados por el programa han contribuido favorablemente a fortalecer dicha imagen. En este sentido, los datos respaldan el objetivo del estudio, al evidenciar una relación positiva entre la gestión de calidad y la percepción que se tiene sobre la imagen del egresado del programa de idiomas de la UNSM.

Tabla 7
Correlaciones entre dimensiones - V2: Satisfacción del egresado

			D3: La imagen del egresado
Rho de Spearman	D1: Pertinencia del currículo	Coefficiente de correlación	,628
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94
	D2: La Satisfacción del programa	Coefficiente de correlación	,773
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94
	D3: La imagen del egresado	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	94

La hipótesis que establece una relación positiva entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas de la UNSM **se acepta**, ya que los resultados del análisis de correlación de Spearman muestran una asociación positiva y

estadísticamente significativa. Específicamente, la imagen del egresado (D3) presenta una correlación de **0,628**.

4.4. Resultado general

Tabla 8

Correlaciones entre variables principales

		V1: Gestión de calidad	
Rho de Spearman	V1: Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	94
	V2: Satisfacción del egresado	Coefficiente de correlación	,233
		Sig. (bilateral)	,024
		N	94

Tabla 9

Correlaciones entre variables principales

		V2: Satisfacción del egresado	
Rho de Spearman	V1: Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,233
		Sig. (bilateral)	,024
		N	94
	V2: Satisfacción del egresado	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	94

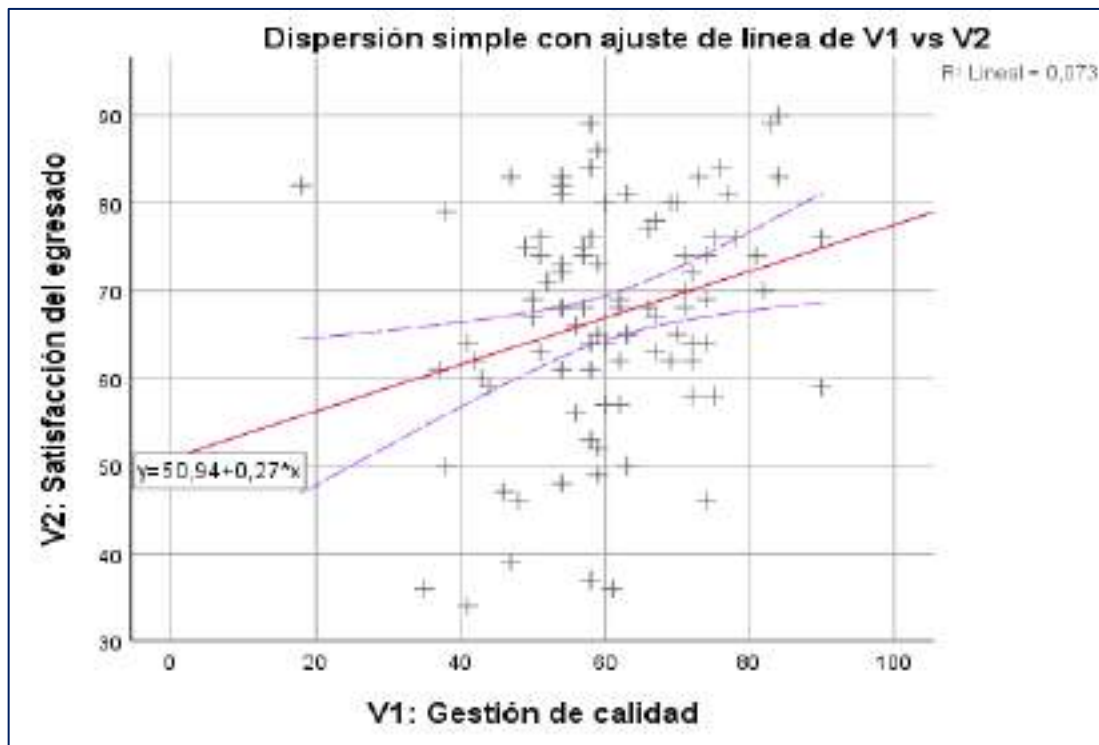


Figura 4

Gráfico de dispersión

Los resultados del análisis de Spearman permiten **aceptar la hipótesis** que plantea que **existe una relación positiva entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado** del programa de idiomas de la UNSM. El valor del coeficiente de correlación resultó ser fue de **0,233**, obteniendo un valor de significancia 0,024, lo que indica que la relación es **estadísticamente significativa** ($p < 0,05$), aunque de **baja magnitud**. Esta correlación sugiere que, a medida que progresa la percepción de la gestión de calidad, también tiende a aumentar la satisfacción del egresado, aunque de forma moderada. El gráfico de dispersión respalda esta tendencia al mostrar una ligera dirección ascendente entre ambas variables. En conjunto, estos resultados validan la hipótesis del estudio y evidencian que la gestión de calidad incide positivamente en la percepción de satisfacción de los egresados.

4.5. Discusión de Resultados

Objetivo 1: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo del egresado del programa de idiomas UNSM.

Los hallazgos muestran la existencia de una correlación significativa entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículo, lo que sugiere que una adecuada planificación, organización y evaluación de los contenidos formativos impacta positivamente en la percepción de los egresados sobre su preparación profesional. Esto coincide con Roblero-Mazariegos et al. (2023), quienes identificaron una alta satisfacción en graduados que consideraban su formación alineada con las exigencias del mercado.

Asimismo, los indicadores de eficiencia y eficacia muestran que, cuando los recursos y el tiempo son bien utilizados (eficiencia) y los resultados planificados se logran (eficacia), el currículo resulta más pertinente. Esto refuerza lo mencionado por García (1997) y Corzo y Marcano (2009) al destacar la necesidad de vincular la formación universitaria con la realidad social y laboral. La alta satisfacción también sugiere una formación adecuada en aspectos lingüísticos y pedagógicos, coherente con los perfiles de egreso esperados.

Objetivo 2: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas UNSM.

Los resultados evidencian una correspondencia positiva significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción con el programa académico. Aquellos egresados que perciben una gestión eficiente y eficaz en su proceso formativo muestran niveles más altos de satisfacción personal y profesional. Esta conclusión se alinea con el estudio de Lescano

et al. (2024), quienes demostraron que la percepción de calidad en la formación profesional contribuye de manera positiva a la satisfacción de los alumnos.

La gestión de calidad, al centrarse en el cumplimiento de objetivos educativos, optimización de recursos y alineación con expectativas profesionales, permite que los egresados se sientan preparados para afrontar retos laborales, como afirman Keogh y Stevenson (2015). Así, los indicadores de proyecto de vida y entorno laboral se ven favorecidos cuando la calidad educativa es gestionada integralmente.

Objetivo 3: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM.

Se encontró una relación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad y la imagen profesional del egresado. Una gestión institucional que promueve estándares altos de calidad fortalece el desarrollo de competencias que permiten al egresado proyectar una imagen profesional sólida en el ámbito educativo y social. Esto concuerda con Eguigure Torres y Chinchilla (2023) quienes reportaron altos niveles de habilidades profesionales (trabajo en equipo, autoaprendizaje, adaptación a retos) como elementos clave para una imagen profesional favorable.

Además, la dimensión de relevancia contribuye a esta relación, ya que, al fomentar aprendizajes significativos y el desarrollo personal, se potencia una percepción positiva tanto del egresado como de la universidad en su conjunto. La gestión de calidad favorece así la formación de profesionales competentes, capaces de incidir positivamente en su entorno laboral, respaldando lo dicho por Araujo (2021) respecto al impacto educativo en el desempeño profesional.

CONCLUSIONES

18
1
Se concluyó que existió una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado del programa de estudios de idiomas de la Universidad Nacional de San Martín (UNSM). Los resultados revelaron que el 66,7% de los egresados percibió que una gestión educativa eficiente tanto en el ámbito académico como administrativo influyó positivamente en su nivel de satisfacción general. Esto evidenció que una adecuada planificación, evaluación y mejora continua en los procesos de gestión contribuyó a una experiencia formativa más valorada por los egresados.

21
Se concluyó que la gestión de calidad tuvo una consecuencia significativa en la percepción de la pertinencia del currículo del programa de estudios de idiomas. El estudio mostró que el 63,3% de los egresados consideró que los contenidos curriculares estuvieron actualizados y respondieron a las exigencias del entorno laboral de ese momento. Este resultado indicó que una gestión enfocada en la mejora curricular, alineada con las demandas del mercado y la evolución de la disciplina, favoreció una formación más pertinente y coherente con los objetivos profesionales de los estudiantes.

Se concluyó que existió una relación positiva significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del egresado con el programa académico. Según los datos obtenidos, el 71,7% de los egresados manifestó haber estado satisfecho con la formación recibida, destacando como principales fortalezas la organización de los cursos, la calidad docente y la disponibilidad de recursos educativos. Estos hallazgos demostraron que una gestión orientada a la excelencia académica repercutió directamente en una experiencia educativa más completa y satisfactoria para el estudiante.

11
Se concluyó que la gestión de calidad incidió de manera significativa en la imagen profesional del egresado del programa de estudios de idiomas. El 66,7% de los participantes consideró que la formación brindada contribuyó a proyectar una imagen positiva en su entorno laboral y social. Este resultado resaltó que una gestión educativa centrada en la calidad no solo fortaleció las competencias profesionales del egresado, sino que también mejoró su posicionamiento, credibilidad y reconocimiento en el mercado laboral.

RECOMENDACIONES

1

Se recomienda al Programa de estudios de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín continuara fortaleciendo los métodos de control y gestión de la calidad, dado que se evidenció una relación directa con la satisfacción del egresado. Para ello, fue fundamental mantener una cultura institucional orientada a la mejora continua, con énfasis en la organización estratégica, la evaluación permanente y la toma de decisiones basada en evidencia.

Se recomienda actualizar periódicamente el currículo del programa de idiomas, mediante la participación activa de egresados, empleadores y docentes, a fin de asegurar la pertinencia y relevancia de los contenidos frente a las demandas del entorno laboral. Además, se sugiere realizar estudios de seguimiento del egresado para recoger información útil que retroalimente el diseño curricular.

Se recomienda que se fortalezca el componente académico mediante la capacitación continua del cuerpo docente, la innovación pedagógica y la mejora en los recursos didácticos. Asimismo, se propone implementar mecanismos de evaluación de la calidad educativa desde la perspectiva del estudiante, para evaluar los aspectos positivos y los que requieren ajuste en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se recomienda implementar estrategias institucionales que promuevan la proyección profesional del egresado, tales como convenios con instituciones educativas y empresas, talleres de empleabilidad y eventos de networking. Además, se considera relevante promover campañas de posicionamiento del programa que reflejen la calidad y competitividad de sus egresados en el mercado laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, 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*, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Aguerrondo, I. (2014). La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. Disponible en <http://www.oei.es/calidad2/aguerrondo.htm>
- Acosta Piscoya Jorge Antonio, & Mejía Pacheco, Débora Esther. (2021). Calidad percibida y satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias de una Universidad Nacional. *Tecnohumanismo*, 1(3), 65–75. <https://doi.org/10.53673/th.v1i12.80>
- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*. vol.45, n.178, pp.79-95.
- Araujo Cajamarca, Luis Ignacio (2021) Lima. en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción en trámites de egresados de la facultad de administración en una universidad nacional, Lima 2021" repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96419>
- Aldana de Becerra, G. M., Morales-González, F. A., Aldana-Reyes, J. E., Sabogal-Camargo, F. J., Ospina-Alfonso, A. R. (2008). Seguimiento a egresados. Su importancia para las instituciones de educación superior. *Teoría y praxis investigativa*, 3(2), 61-65. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3701001>
- Britto, P., Yoshikawa, H. y Boller, K. (2016). Quality of early childhood development programs in global contexts rationale for investment, conceptual framework and implications for equity. *Revista Social Policy Report* (3-23).
- CADENA, F; VAN GRIEKER, R Y MALO, S (2015) (Comité de Evaluación Externa) Informe de evaluación externa de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria(CONEAU).<http://www.coneau.gov.ar/CONEAU/wpcontent/uploads/2015/09/Informe-Final-de-EE-de-CONEAU-20152.pdf>

- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de Investigación Industria Data*, 18(1), 9-18.
- Corzo Lucrecia & Marcano Noraida. (2009). Pertinencia del currículo de las instituciones de educación superior: un estudio cualitativo desde la teoría fundamentada. Instituto Universitario de Tecnología Alonso Gamero. Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.
- Espinoza, O (2012). Estado actual del sistema de aseguramiento de la calidad y el régimen de acreditación en la educación superior en Chile. *Revista de la educación superior*. 162 (41), pp. 87 – 109. México.
- Eguigure Torres, Y. A., & Chinchilla Chinchilla, B. (2023). Desempeño y Satisfacción de Egresados de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Periodo de 2019 a 2022. *Paradigma: Revista De Investigación Educativa*, 30(49), 75–98. <https://doi.org/10.5377/paradigma.v30i49.16307>
- Escalona, L., & Fernández, E. (2007). Los estudios de egresados del área bibliotecológica: de la teoría a la práctica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 30(2), 113-135. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762007000200006
- Feria, H., Blanco, M. R. y Valledor, R. F. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. Las Tunas, Cuba: Académica Universitaria.
- García Guadilla, Carmen (1997). El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. Documento central de la conferencia Regional Políticas y Estrategias para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe. Caracas. Colección Respuestas Cresal /unesco
- Hernández -Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4ª. ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56.
- Keogh, M. y Stevenson, K. (2015). Student expectations of tutor support: An expectations led quality assurance model. *Revista Open learning* (22-30)

- Lescano et al. (2024) Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(2), 247-266. <https://doi.org/10.36390/telos232.04>
- MEJÍA, Elías, compilador, (2001): La investigación científica. Lima, Cenit Editores. ____, (1996): Factores del éxito académico en estudios de post grado. En: Revista Peruana de Educación. Año I N° 1. Enero 1996. Lima, Optimice, División Editorial.
- Moscoso, A. e Iglesias, M. (2018). La comunicación educativa con calidez en las clases una estrategia para la formación del docente de las instituciones educativas emblemáticas. *Revista de cooperación* (223-241).
- Muniain G. J. (2003). Como te vendes te contratan. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Palladino, E. (2005). Diseños curriculares y calidad educativa. (1. ed., 2. reimpr.). Buenos Aires, Argentina.
- Núñez, J. (2005). Éxitos y fracasos de la reforma laboral en Colombia. Recuperado de <http://economia.uniandes.edu.co/es/layout/set/print/content/download/2090/12382/file/d2005-43.pdf>.
- Ramírez, M. J, Reséndiz, M., y Reséndiz, M. E. (2017). Metodología de seguimiento de egresados para fortalecer la vinculación de la universidad con la sociedad. *Revista Global de Negocios*, 5(3), 99-111. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2914540>
- Robles R. Niveles de satisfacción en los estudiantes de Orientación Académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, durante la COVID-19. *REVISTA DIGITAL DE COMUNICACIÓN*. [Internet]. Disponible en: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/21010/2022_018_articulo_ROBLES.pdf?sequence=2
- Rodríguez, L. M. B., Jiménez, S. J., y Meza, J. J. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(2), 64-70. <https://doi.org/10.22463/17949831.340>
- Roblero Mazariegos, G., Londoño Miranda, M., & Pérez Torres, R. O. (2023). Satisfacción de egresados con la formación profesional de una universidad

privada del sur de México. *Unaciencia Revista De Estudios E Investigaciones*, 15(29), 43–57. <https://doi.org/10.35997/unaciencia.v15i29.686>

Solé-Moro, Maria Luisa; Sánchez-Torres, Javier A.; Arroyo-Cañada, Francisco-Javier; Argila-Irurita, Ana .LOS EGRESADOS UNIVERSITARIOS Y LA INSERCIÓN LABORAL: UN ACERCAMIENTO AL PANORAMA LATINOAMERICANO Y ESPAÑOL. *Revista CEA*, vol. 4, núm. 8, 2018. Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638169085005>.DOI: <https://doi.org/10.22430/24223182.1048>

Sergueyevna, N. y Mosher, E. (2013). Theories of Motivation and Their Application in Organizations: A Risk Analysis. *International journal of innovation and economic development*. Volume 3, Pages 44-51.

Vásquez, F. (2019). Rediseño curricular y la calidad educativa de la Unidad Académica Especial de la Escuela Superior Militar “Eloy Alfaro” Ecuador -2016. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58155/Mendoza_MNE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		
			VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES.
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La relación entre la gestión de calidad y satisfacción del egresado del programa de idiomas UNSM es positiva.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Resultado alcanzado</p> <p>Recursos utilizados</p>
				<p>Eficacia</p>	<p>Resultado obtenido</p> <p>Resultado planificado</p>
				<p>Relevancia</p>	<p>Aprendizaje significativo del Logro del desarrollo personal</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículum del egresado del programa de idiomas UNSM?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas UNSM?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad e impacto en la sociedad del egresado del programa de idiomas UNSM?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículum del egresado del programa de idiomas UNSM.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas UNSM.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de calidad e impacto en la sociedad del egresado del programa de idiomas UNSM.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La relación entre la gestión de calidad y la pertinencia del currículum del egresado del programa de idiomas UNSM es positiva.</p> <p>La relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del programa del egresado del programa de idiomas es positiva.</p> <p>La relación entre la gestión de calidad e impacto en la sociedad del egresado del programa de idiomas UNSM es positiva.</p> <p>La relación entre la gestión de calidad y la imagen del egresado del programa de idiomas UNSM es positiva,</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del egresado</p>	<p>pertinencia del currículum</p> <p>la satisfacción del programa</p> <p>la imagen del egresado</p>	<p>Formación académica</p> <p>Perfil de formación</p> <p>Proyecto de vida</p> <p>Entorno laboral</p> <p>Oportunidades laborales</p> <p>Imagen</p>
<p>DISEÑO</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p>				
<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p>	<p>Población: 485 egresados del programa de estudios de Idiomas -UNSM</p>				
<p>Diseño de investigación:</p> <p>Correlacional</p>	<p>Muestra: 90 egresados del programa de estudios de idiomas -UNSM</p>				

--	--	--

Anexo 2. Operacionalización de la Variable Independiente: Gestión de Calidad

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala	NIVEL
1) Eficiencia	Resultado alcanzado	1. El perfil del estudiante que se forma en el programa de estudios de Idiomas está acorde con lo planificado en el perfil de egreso.	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular Inadecuado
		2. El número de estudiantes en el aula ha sido adecuado y ha garantizado su aprendizaje		
		3. ¿Existió disponibilidad suficiente de docentes para temas en particular cuando era estudiante?		
	Recursos utilizados	4. En los cursos que ha llevado le han proveído con material didáctico adecuado.		
		5. Las aulas presentan condiciones operativas apropiadas para las clases		
		6. Las técnicas y métodos aplicados en el proceso de enseñanza aprendizaje logran los objetivos programados		
2) Eficacia	Resultado Obtenido	7. Los cursos de idiomas que ha llevado y lleva les servirán en el desempeño académico de su carrera	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular Inadecuado
		8. La formación que recibió atiende las demandas para el desarrollo de su comunidad en nuestra sociedad cambiante		
		9. La integración de los recursos en el programa de estudios de Idiomas ha facilitado la comprensión y la integración del conocimiento		
	Resultado de lo planificado	10. Existe coherencia entre el plan de estudios o la malla curricular y los objetivos planteados en los sílabos		

		11. Se cumple la integración de cursos en la práctica		
		12. La mayoría de docentes han concluido satisfactoriamente el desarrollo del sílabo		
3) Relevancia	Aprendizaje significativo	13. ¿Con los idiomas extranjeros aprendiendo has podido utilizarlo en tu práctica docente?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular Inadecuado
		14. ¿Con los cursos de pedagogía y didáctica de enseñar un idioma extranjero lo has utilizado en tu práctica docente?		
		15. Estas en condiciones de detectar, analizar y resolver los problemas del entorno educativo		
	Logro del desarrollo personal	16. La formación del egresado del programa de estudios de Idiomas es satisfactorio		
		17. Se siente satisfecho con el aprendizaje obtenido hasta el momento		
		18. En el Programa de Estudios de Idiomas se practican los valores		

Anexo 3. Operacionalización de la Variable Dependiente: Satisfacción del egresado

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala	NIVEL
Pertinencia del currículo	Formación académica	1. Gracias a su formación académica, ¿ha podido realizar con eficiencia y calidad las actividades laborales?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular Inadecuado
		2. ¿Ha utilizado las prácticas académicas aprendidas en su formación para desempeñarse laboralmente?		
		3. Respecto a los idiomas aprendidos ¿Considera ha tenido una buena base en el programa de idiomas?		
	Perfil de formación	4. ¿El perfil de formación de su programa es acorde a las necesidades del sector económico en el que se ha desempeñado?		
		5. ¿Ha podido acceder a un nivel de responsabilidad laboral acorde con el perfil y formación de su programa de estudios?		
		6. ¿Ha trabajado en el campo laboral relacionado a su programa de estudios?		
La satisfacción del programa	Proyecto de vida	7. ¿La formación recibida en su programa ha contribuido al desarrollo de su proyecto de vida?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular Inadecuado
		8. ¿Las labores que ha desempeñado cumplen sus expectativas?		
		9. ¿El aprendizaje de idiomas extranjeros le ha permitido conocer otras culturas y proyectarse a nuevas metas personales y laborales ?		
	Entorno laboral	10. ¿Su profesión es adecuadamente valorada en el entorno laboral?		
		11. ¿ Ha enseñado el segundo idioma que aprendió en el programa de estudios?		

		12. ¿Ha recibido distinciones o reconocimientos por su desempeño laboral en relación con la disciplina o profesión que estudió?		
La imagen del egresado	Oportunidades laborales	13. ¿Siente que tiene las mismas oportunidades laborales que un egresado de otras instituciones universitarias?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Adecuado Regular Inadecuado
		14. ¿Su profesión es adecuadamente valorada en el entorno académico?		
		15. ¿Considera que estudiar en el programa de estudios de Idiomas-UNSM ha mejorado sus oportunidades laborales?		
	Buena imagen	16. ¿Ha percibido la buena imagen que tiene el programa de estudios de Idiomas-UNSM ante la sociedad?		
		17. En su experiencia laboral, ¿ha percibido la buena imagen del programa de estudios de Idiomas-UNSM ante la empresa que lo ha contratado?		
		18. ¿Recomienda el programa de estudios de Idiomas de la UNSM a otra persona?		