

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



**Impacto de la gobernanza universitaria en la satisfacción
estudiantil: mediado por la calidad de los servicios educativos**

TESIS

**Para optar el grado académico de Doctor en Planificación Pública
y Privada**

Autor: Mg. Milton Sandro Sócola Sunción

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Impacto de la gobernanza universitaria en la satisfacción estudiantil: mediado por la calidad de los servicios educativos

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Elber Lino Moran Coronado (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-4303-6770

Dr. Víctor Raúl Boza Mechato (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-2590-9267

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (vocal)

Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dr. Maritza Asunción Purizaga Sorroza (vocal)

Código ORCID: 0000-0002-7666-8379

Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta (vocal)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



**Impacto de la gobernanza universitaria en la satisfacción
estudiantil: mediado por la calidad de los servicios educativos**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en
forma y estilo.**

Mg. Milton Sandro Sócola Sunció (autor)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9392-5499>

Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta (asesor)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>

Tumbes, 2026

Acta de sustentación de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veinticuatro días del mes de abril del dos mil veintiséis, siendo las diez horas y cero minutos en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la RESOLUCIÓN N° 0321-2025/UNTUMBES-EPG-D del trece de junio del dos mil veinticinco presidido por el **Dr. Elber Lino Morán Coronado** e integrado por el **Dr. Víctor Raúl Boza Mechato** (secretario), el **Dr. Gilmer Ruben Murga Fernández** (Vocal), la **Dra. Maritza Asunciona Purizaga Sorroza** (vocal) y el **Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: "**Impacto de la gobernanza universitaria en la satisfacción estudiantil: mediado por la calidad de los servicios educativos**", presentado por el doctorando: **Milton Sandro Sócola Sunción**, del programa de Doctorado en Planificación Pública y Privada.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada **Ayo. S. C. D.** por **Unanimidad** con el calificativo de **D. S. D.**


Por lo anterior, el sustentante está apto para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Doctor en Planificación Pública y Privada**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.


Tumbes, 24 de abril 2026


Dr. **Elber Lino Morán Coronado**
(presidente)
DNI 00250825
<https://orcid.org/0000-0001-9314-0843>


Dr. **Víctor Raúl Boza Mechato**
(secretario)
DNI 00217104
<https://orcid.org/0000-0002-2590-9267>


Dr. **Gilmer Ruben Murga Fernández**
(Vocal)
DNI 07700664
<https://orcid.org/0000-0003-3937-2613>


Dra. **Maritza Asunciona Purizaga Sorroza**
(vocal)
DNI 00219261
<https://orcid.org/0000-0002-7666-8379>


Dr. **Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta**
(vocal)
DNI 40936824
<https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>

C.c.
Jurado de Tesis
Interesado
Unidad de Investigación
Archivo (Director EPG).

Informe de originalidad Turnitin



Página 1 de 52 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:592960335

DR. GHENKÍS AMILCAR EZCÚRRA ZAVALETA
ASESOR DE TESIS
<https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>
DNI 40936824

Milton Sandro Sócola Sunci3n

6 Archivo_Tesis_(S3cola Sunci3n) turnitin (3)

Tesis

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:592960335

Fecha de entrega

19 may 2026, 11:11 GMT-5

Fecha de descarga

19 may 2026, 11:19 GMT-5

Nombre del archivo

6 Archivo_Tesis_(S3cola Sunci3n) turnitin (3).docx

Tama1o del archivo

326.4 KB

49 p3ginas

11.781 palabras

72.674 caracteres



P3gina 1 de 52 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:592960335




4% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



DR. GHENKIS AMILCAR EZCURREA ZAVALETA
ASESOR DE TESIS
<https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>
DNI 40936824

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

- 3% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DR. GHENKIS AMILCAR EZCURRA ZAVALETA
 ASESOR DE TESIS
<https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>
 DNI 40936824

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	1%
2	Internet	docs.google.com	<1%
3	Internet	repository.uniminuto.edu	<1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Rey Juan Carlos on 2025-06-09	<1%
6	Internet	ideas.repec.org	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Europea de Madrid on 2024-09-06	<1%
8	Internet	optimizandoespaciodeltrabajo.blogspot.com	<1%
9	Trabajos del estudiante	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-10-12	<1%
10	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2020-03-07	<1%

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación doctoral a mi familia, en especial a mi esposa y mis hijos, por el apoyo constante, la comprensión y el acompañamiento brindado durante todo el proceso de formación académica y desarrollo de la investigación.

Asimismo, lo dedico a mis padres (Graciela, Ángel) y Hermanos, sobrinos, y en forma muy especial a mis tíos (Dionisia y Francisco), por los valores inculcados y el respaldo permanente a lo largo de mi juventud y trayectoria profesional,

Finalmente, dedico este trabajo a la Universidad Nacional de Tumbes, por haber contribuido a mi formación académica y al fortalecimiento de mis competencias investigativas. A mi familia por apoyarme siempre y ser fuente de inspiración para los proyectos personales y profesionales.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a Dios, fuente de fortaleza, sabiduría y perseverancia, por haberle concedido la salud, la claridad y la constancia necesarias para culminar el presente trabajo de investigación doctoral.

Así mismo expreso agradecimiento a la Universidad Nacional de Tumbes, por brindar el marco académico e institucional que hizo posible el desarrollo del presente trabajo de investigación doctoral.

Agradezco de manera especial a su asesor de tesis, Dr. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amílcar, por la orientación científica, el acompañamiento metodológico y las valiosas sugerencias realizadas durante las diferentes etapas del proceso investigativo.

Extiende su reconocimiento a los docentes del programa de doctorado, por los conocimientos impartidos y por contribuir a su formación académica y científica. Así mismo a los docentes del jurado calificador que con su dedicación también hicieron posible este gran logro académico

De igual manera, agradece a profesionales y personas que colaboraron directa o indirectamente en la ejecución de la investigación, así como a quienes facilitaron el acceso a la información necesaria para su desarrollo.

Finalmente, expresa su gratitud a su familia, por el apoyo moral, la comprensión y el estímulo permanente a lo largo de su formación doctoral.

INDICE

	Página
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCION.....	16
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas científicas	25
III. MATERIALES Y METODOS	32
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	32
3.1.1. Tipo de estudio	32
3.1.3. Población, muestra y muestreo	33
3.1.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4. RESULTADOS Y DISCUSION	38
4.1. Resultados	38
4.2. Discusión de Resultados	45
5. CONCLUSIONES.....	53
6. RECOMENDACIONES	54
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
8. ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Distribución de la muestra por facultad.....	35
Tabla 2 Cargas factoriales, fiabilidad y validez convergente.....	40
Tabla 3 Pruebas de hipótesis del modelo propuesto.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Niveles de medición sobre la gobernanza universitaria, calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.....	42
Figura 2 Modelo estructural de la relación entre gobernanza universitaria, calidad de los servicios educativos y satisfacción estudiantil.	43

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1 Matriz de consistencia.	60
Anexo 2 Operacionalización de las variables	61
Anexo 3 Instrumento de medición.....	62

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo analizar cómo la gobernanza universitaria influye en la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Tumbes (UNTUMBES), considerando el papel mediador de la calidad de los servicios educativos. Se plantearon tres objetivos específicos: determinar el impacto de la gobernanza (transparencia y participación estudiantil) en la calidad de los servicios educativos, evaluar cómo estos servicios afectan la satisfacción estudiantil y examinar el efecto indirecto de la gobernanza sobre la satisfacción a través de los servicios ofrecidos. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para analizar las relaciones entre las variables. La muestra estuvo compuesta por 363 estudiantes de pregrado matriculados en el ciclo 2025-I, de la cual se obtuvo una muestra representativa de 363 estudiantes mediante un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 45 ítems, con alta confiabilidad (alfa de Cronbach > 0.97) y validez estadística. Los resultados revelaron que la gobernanza universitaria tiene un impacto positivo significativo en la calidad de los servicios educativos (coeficiente 0.795) y en la satisfacción estudiantil (coeficiente 0.696). Además, la calidad de los servicios educativos —incluyendo tutorías, infraestructura y programas de bienestar— tuvo un efecto aún más fuerte en la satisfacción (coeficiente 0.875), confirmando su rol mediador. Se concluye que una gobernanza universitaria efectiva, basada en transparencia y participación estudiantil, mejora la calidad de los servicios educativos y, en consecuencia, eleva la satisfacción de los estudiantes. Esto destaca la necesidad de fortalecer la gestión institucional en universidades públicas como la UNTUMBES, priorizando tanto la participación estudiantil como la inversión en servicios que respondan a las necesidades académicas y personales del alumnado.

Palabras clave: Gobernanza Universitaria, Calidad de servicios educativos, satisfacción estudiantil, modelos de ecuaciones estructurales.

ABSTRACT

The study aimed to analyze how university governance influences student satisfaction at the National University of Tumbes (UNTUMBES), considering the mediating role of the quality of educational services. Three specific objectives were set: to determine the impact of governance (transparency and student participation) on the quality of educational services; how these services affect student satisfaction; and to examine the indirect effect of governance on satisfaction through the services offered. The research adopted a quantitative, explanatory approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. Structural equation modeling (SEM) was used to analyze the relationships between variables. The sample consisted of 363 undergraduate students enrolled in the 2025-I cycle, selected through stratified probability sampling. A 45-item structured questionnaire was administered, with high reliability (Cronbach's alpha > 0.97) and statistical validity. The results revealed that university governance has a significant positive impact on the quality of educational services (coefficient 0.795) and student satisfaction (coefficient 0.696). Furthermore, the quality of educational services—including tutoring, infrastructure, and wellness programs—had an even stronger effect on satisfaction (coefficient 0.875), confirming its mediating role. The conclusion is that effective university governance, based on transparency and student participation, improves the quality of educational services and, consequently, increases student satisfaction. This highlights the need to strengthen institutional management at public universities like UNTUMBES, prioritizing both student participation and investment in services that respond to students' academic and personal needs.

Keywords: University governance, educational service quality, Student satisfaction, Structural Equation Modeling (SEM).

I. INTRODUCCION

En el contexto global, las instituciones de educación superior enfrentaron desafíos crecientes para garantizar una gestión efectiva que respondiera a las necesidades de los estudiantes, considerados el eje central del sistema educativo (Marginson, 2016). La gobernanza universitaria, entendida como el conjunto de estructuras, procesos y prácticas que guiaban la toma de decisiones, se consolidó como un factor determinante para mejorar la calidad de los servicios educativos y, en consecuencia, la satisfacción estudiantil (Shattock, 2014). Dado que la educación superior era clave para el desarrollo económico y social, los modelos de gobernanza debían adaptarse a entornos dinámicos, promoviendo transparencia, participación y rendición de cuentas (Altbach & Salmi, 2011).

A nivel internacional, diversos estudios destacaron que una gobernanza efectiva no solo optimizaba los recursos institucionales, sino que también impactaba positivamente en la experiencia estudiantil. Por ejemplo, en Europa, la implementación de modelos participativos incrementó la satisfacción estudiantil al involucrar a los alumnos en la toma de decisiones (European University Association, 2017). En contraste, en América Latina persistieron desafíos como la falta de transparencia y la limitada participación estudiantil, lo cual afectó la percepción de calidad de los servicios educativos (Brunner & Villalobos, 2019). Estas diferencias contextuales evidenciaron la necesidad de analizar cómo la gobernanza podía adaptarse a las realidades locales para mejorar los resultados educativos.

La calidad de los servicios educativos —como tutorías, infraestructura y programas de bienestar— actuó como un mediador crucial entre la gobernanza y la satisfacción estudiantil (Tinto, 2012). Las universidades que priorizaron servicios centrados en el estudiante lograron mejorar la retención, el desempeño académico y la confianza institucional. Sin embargo, la literatura internacional señaló vacíos en la comprensión de cómo las prácticas de gobernanza influían indirectamente en la satisfacción estudiantil a través de los servicios educativos, especialmente en contextos con recursos limitados (Marginson, 2016).

En el Perú, la educación superior experimentó transformaciones significativas en las últimas décadas, impulsadas por la necesidad de mejorar la calidad educativa

y responder a las demandas de una población estudiantil diversa (Yamada & Oviedo, 2016). La gobernanza universitaria emergió como un pilar clave para garantizar una educación superior equitativa y eficiente (Cuenca, 2018). Sin embargo, las universidades públicas enfrentaron desafíos estructurales, como la limitada participación estudiantil, la falta de transparencia y la asignación ineficiente de recursos, lo cual impactó directamente en la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil (Defensoría del Pueblo, 2020).

La Ley Universitaria N.º 30220 (2014) buscó reformar la gobernanza mediante mecanismos de acreditación y mayor participación de los actores educativos (Congreso de la República, 2014). No obstante, su implementación fue desigual, especialmente en universidades públicas, donde persistieron problemas como la burocracia y la resistencia al cambio (Post, 2018). Estos obstáculos limitaron la capacidad de las instituciones para ofrecer servicios educativos de calidad, afectando la experiencia y satisfacción de los estudiantes (Torrejón & Cisneros, 2019). En la región de Tumbes, la Universidad Nacional de Tumbes (UNTUMBES) enfrentó problemas significativos en su gobernanza, como falta de transparencia, baja participación estudiantil y burocracia administrativa (Cuenca, 2018). Estos problemas se agravaron por la insuficiente asignación de recursos, lo que restringió mejoras en infraestructura, capacitación docente y programas de apoyo estudiantil (Torrejón & Cisneros, 2019). Aunque la UNTUMBES obtuvo su licenciamiento bajo la Ley 30220, la implementación de reformas enfrentó resistencias internas, afectando la calidad de servicios como laboratorios, bibliotecas y asesorías académicas (Yamada & Oviedo, 2016).

La investigación se centró en analizar cómo la gobernanza universitaria influyó en la satisfacción estudiantil en la UNTUMBES, considerando el rol mediador de la calidad de los servicios educativos. Para ello, se plantearon tres preguntas clave: ¿Cómo influyó la gobernanza universitaria en la calidad de los servicios educativos en la UNTUMBES?, ¿De qué manera afectó la calidad de los servicios educativos a la satisfacción estudiantil?, ¿Cuál fue el efecto indirecto de la gobernanza en la satisfacción estudiantil a través de los servicios educativos?. Los objetivos específicos incluyeron: Determinar el impacto de la gobernanza (transparencia y participación estudiantil) en la calidad de los servicios educativos, Evaluar cómo los

servicios educativos (tutorías, infraestructura y bienestar) afectaron la satisfacción estudiantil.

El estudio aportó al debate teórico sobre gobernanza universitaria y satisfacción estudiantil en contextos regionales, además de ofrecer insumos para políticas públicas que fortalecieran la gestión educativa en la UNTUMBES. Metodológicamente, innovó al aplicar un enfoque de ecuaciones estructurales (SEM) para analizar relaciones causales complejas, combinando datos cuantitativos y cualitativos.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

El fenómeno de la gobernanza universitaria y su impacto en la experiencia del estudiante ha sido objeto de estudio exhaustivo en diversos sistemas educativos del mundo. Las investigaciones recientes a nivel global emplean modelos complejos para explicar cómo la transparencia institucional y la eficiencia administrativa configuran la percepción de calidad. A continuación, se presentan los estudios internacionales que fundamentan teórica y estadísticamente el modelo de mediación de la presente tesis.

Ngo y Nguyen (2024) analizaron el impacto de la calidad del servicio en la educación superior sobre la lealtad estudiantil, considerando el rol mediador de la satisfacción y la imagen institucional. A través de un enfoque cuantitativo basado en encuestas y modelamiento estadístico (SEM), los autores evidenciaron que la calidad del servicio educativo influye de manera positiva y significativa en la satisfacción estudiantil, la cual, a su vez, actúa como variable mediadora en la construcción de la lealtad. Asimismo, la imagen institucional emerge como un factor complementario que refuerza esta relación. En este contexto, la gobernanza universitaria se vincula indirectamente con la lealtad estudiantil, en tanto incide en la calidad del servicio y en la consolidación de una imagen institucional sólida. Los resultados confirman que la mejora continua de los procesos académicos y administrativos no solo incrementa la satisfacción, sino que también fortalece el posicionamiento institucional y el compromiso de los estudiantes.

Asif y Searcy (2023) investigaron los factores que generan insatisfacción en estudiantes de educación superior en Tanzania, utilizando un modelo SERVQUAL ampliado que incorporó variables como la transparencia y la confianza. El estudio recopiló datos cuantitativos de 398 estudiantes mediante un cuestionario estructurado y aplicó modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM) para

analizar las relaciones entre la calidad del servicio, la transparencia, la confianza y la satisfacción. Los hallazgos revelaron que la fiabilidad de los servicios, la percepción de transparencia y la confianza en la institución son predictores clave de la satisfacción estudiantil. Además, se encontró que la confianza media parcialmente la relación entre transparencia y satisfacción, lo que sugiere que las políticas educativas deben enfocarse en mejorar la calidad del servicio y garantizar una comunicación clara y abierta con los estudiantes.

Siddique, Jajja y Sheikh (2023) analizaron la relación entre la calidad de la educación superior y la satisfacción estudiantil en un contexto de país en desarrollo, utilizando un enfoque cuantitativo basado en encuestas y análisis de regresión. Sus hallazgos evidencian que la calidad del servicio educativo, entendida a través de dimensiones como la gestión institucional, la eficiencia administrativa y el soporte académico, tiene un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción estudiantil. En este sentido, la gobernanza universitaria —expresada en la capacidad de gestión, organización y respuesta institucional— actúa como un factor subyacente que influye en la percepción de calidad del servicio. Los resultados refuerzan la idea de que una gobernanza eficaz no solo optimiza los procesos administrativos, sino que también mejora la calidad percibida del servicio educativo, impactando directamente en mayores niveles de satisfacción estudiantil. Esto confirma la interrelación entre gobernanza, calidad del servicio y satisfacción, posicionando a la gestión institucional como un eje estratégico para el fortalecimiento de la educación superior.

Wong y Chapman (2023) exploraron la relación entre diferentes tipos de interacción (estudiante-estudiante y estudiante-instructor) y ocho dimensiones de la satisfacción estudiantil en una universidad de Singapur. El estudio empleó un enfoque cuantitativo con una muestra de 280 estudiantes de pregrado, utilizando un cuestionario con una escala de 7 puntos. Mediante ANOVA de medidas repetidas y análisis de correlación, se encontró que la satisfacción varía según el tipo de interacción, siendo las interacciones formales e informales con docentes y compañeros especialmente relevantes para la satisfacción con el programa académico y la vida universitaria. Las conclusiones destacan la importancia de

implementar servicios de apoyo que fomenten estas interacciones para mejorar la experiencia estudiantil.

Mulyono, Kusumaningrum y Sani (2023) analizaron el papel de los servicios de bienestar estudiantil y el entorno del campus en la satisfacción de los estudiantes en educación superior. Mediante un enfoque cuantitativo y el uso de técnicas estadísticas multivariadas, los autores evaluaron cómo factores como los servicios de apoyo (psicológicos, sociales y académicos) y las condiciones del entorno universitario influyen en la percepción de los estudiantes. Los resultados evidenciaron que los servicios de bienestar estudiantil tienen un efecto positivo y significativo en la satisfacción, siendo complementados por la calidad del entorno físico y social del campus. Asimismo, se identificó que la disponibilidad, accesibilidad y pertinencia de estos servicios fortalecen la experiencia educativa integral. Estos hallazgos resaltan que la gestión institucional orientada al bienestar estudiantil constituye un componente clave de la calidad del servicio educativo y un determinante directo de la satisfacción estudiantil.

Syahmer et al. (2022) se enfocaron en identificar los factores de calidad académica que afectan la satisfacción estudiantil en la Universidad de Indonesia. El estudio recopiló datos primarios mediante un cuestionario y aplicó análisis factorial para identificar seis dimensiones de calidad, seguido de un análisis de regresión múltiple. Los hallazgos revelaron que la capacidad de los docentes para impartir el material de aprendizaje y la calidad de las instalaciones físicas son los factores más influyentes en la satisfacción. Estos resultados refuerzan la importancia de invertir en la capacitación docente y en la mejora de los recursos educativos.

Al-Adwan, Al-Belushi y Al-Madani (2022) analizaron la relación entre la gobernanza en la educación superior y la calidad del servicio, incorporando el papel mediador de la transparencia digital. Mediante un enfoque cuantitativo y el uso de modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM), los autores evaluaron cómo las prácticas de gobernanza institucional influyen en la calidad percibida del servicio educativo. Los resultados evidenciaron que la gobernanza universitaria tiene un efecto positivo y significativo sobre la calidad del servicio, siendo la transparencia digital un factor clave que fortalece esta relación. En particular, la disponibilidad de información, la rendición de cuentas y el uso de plataformas digitales mejoran la

percepción de los servicios por parte de los estudiantes. Estos hallazgos confirman que una gobernanza eficaz, apoyada en mecanismos de transparencia digital, contribuye a optimizar la calidad del servicio educativo y, de manera indirecta, a mejorar la satisfacción estudiantil y la confianza en la institución.

Kanwar y Sanjeeva (2022) llevaron a cabo un estudio centrado en el desarrollo e implementación de una encuesta diseñada para evaluar la satisfacción de estudiantes de pregrado y posgrado en una institución de educación superior en India. El objetivo principal fue identificar áreas con bajos niveles de satisfacción, pero de alta importancia para los estudiantes, con el fin de priorizar mejoras en la calidad educativa. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo, utilizando una encuesta basada en una escala Likert y análisis estadístico para evaluar parámetros académicos y de servicios. Los resultados demostraron que la encuesta es una herramienta efectiva para detectar áreas críticas de mejora, destacando que aspectos como la infraestructura y el apoyo académico tienen un impacto significativo en la satisfacción estudiantil. Las conclusiones subrayan la necesidad de que las instituciones asignen recursos a aquellos aspectos que los estudiantes consideran más relevantes.

Mortari y Ubbiali (2021) compararon las percepciones de estudiantes y profesores en una institución de educación superior en Italia, con el objetivo de analizar las diferencias en la satisfacción con la calidad educativa. La metodología incluyó un diseño cuantitativo con una muestra de 501 estudiantes y 121 profesores, utilizando un cuestionario para evaluar la calidad educativa y pruebas *t* de Student para comparar las respuestas de ambos grupos. Los resultados mostraron que los estudiantes expresaron mayor satisfacción con la coordinación entre docentes y personal administrativo, resaltando la importancia de involucrarlos en la gestión institucional. Asimismo, se identificó que la organización académica y la calidad de los servicios educativos son factores determinantes para mejorar la satisfacción estudiantil.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tras analizar las tendencias globales, resulta pertinente contrastar estos hallazgos con las investigaciones realizadas en el contexto peruano, donde la gestión institucional enfrenta desafíos particulares bajo el marco normativo actual

Zavaleta (2024) investigó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el sector educativo privado de Lima. El estudio empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transversal correlacional, con una muestra de 351 usuarios. Los datos se recolectaron mediante cuestionarios que evaluaron dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Los resultados indicaron una correlación significativa y positiva entre ambas variables, concluyendo que la eficiencia en los procesos administrativos es un predictor clave de la calidad percibida y la experiencia del cliente en instituciones de educación superior.

Acuña-Benites et al. (2021) se enfocaron en identificar los factores determinantes de la satisfacción estudiantil en una universidad privada de Lima (Perú), haciendo especial énfasis en la calidad de los servicios educativos y la imagen institucional. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra incluyó 300 estudiantes de pregrado, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se empleó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, con una confiabilidad de 0.88 (Alfa de Cronbach), y los datos fueron analizados mediante regresión múltiple y estadística descriptiva. Los hallazgos revelaron que la calidad de los servicios educativos (docencia, infraestructura y servicios de apoyo) y la imagen institucional son predictores significativos de la satisfacción estudiantil. Los estudiantes valoraron especialmente la calidad docente y los recursos tecnológicos, lo que sugiere que las universidades deben priorizar estos aspectos para mejorar la experiencia académica.

Carmen Jiménez-Bucarey, Ángel Acevedo-Duque, Sheyla Müller-Pérez, Luis Aguilar-Gallardo, Miguel Mora-Moscoso y Elena Cachicatari Vargas (2021) analizaron los factores que influyen en la satisfacción estudiantil en la educación superior, considerando dimensiones relacionadas con la calidad docente, la calidad del servicio y el soporte técnico en entornos educativos. El estudio adoptó un

enfoque cuantitativo con diseño no experimental y utilizó modelamiento de ecuaciones estructurales mediante mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). La muestra estuvo conformada por 1,430 estudiantes universitarios, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado con escala Likert. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio y el soporte técnico influyen de manera significativa en la satisfacción estudiantil, siendo estos factores determinantes para mejorar la experiencia educativa. Asimismo, se identificó que la calidad docente complementa estos efectos, consolidando un modelo integral de satisfacción basado en múltiples dimensiones del servicio educativo.

Romero-Ocas (2021) analizó el nivel de satisfacción estudiantil en los programas de maestría en educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM, Perú), considerando la calidad de los servicios educativos y la gestión académica. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, con una muestra de 120 estudiantes de posgrado seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se empleó un cuestionario con escala Likert (Alfa de Cronbach = 0.87), y los datos fueron analizados con estadística descriptiva y pruebas no paramétricas (Kruskal-Wallis). Los resultados mostraron un nivel moderado de satisfacción, destacándose la calidad docente, pero señalándose deficiencias en infraestructura y servicios administrativos. El estudio concluye que una gestión académica eficiente es fundamental para mejorar la satisfacción en programas de posgrado.

En conjunto, los estudios revisados evidencian que la satisfacción estudiantil depende en gran medida de la calidad de los servicios educativos, la cual a su vez está influida por prácticas de gestión y gobernanza institucional. Sin embargo, se observa una limitada integración empírica de estos tres constructos en un modelo causal mediado, particularmente en universidades públicas de regiones periféricas como Tumbes, lo que justifica la presente investigación.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Gobernanza Universitaria

Definición

La gobernanza universitaria se define como el conjunto de estructuras, procesos y prácticas que guían la toma de decisiones en las instituciones de educación superior, promoviendo la transparencia, la participación y la rendición de cuentas (Shattock, 2014). Según Altbach y Salmi (2011), la gobernanza universitaria abarca tanto la gestión interna de la universidad como su relación con actores externos, como el Estado y la sociedad, con el objetivo de garantizar una educación de calidad y un desarrollo institucional sostenible. En el contexto peruano, Cuenca (2018) destaca que la gobernanza universitaria implica la articulación de políticas públicas con las necesidades de los estudiantes, docentes y administrativos.

Teorías

La gobernanza universitaria se fundamenta en varias teorías relevantes. La **Teoría de la Agencia** (Jensen & Meckling, 1976) sugiere que la gobernanza busca alinear los intereses de los agentes (autoridades universitarias) con los principales (estudiantes, sociedad), reduciendo conflictos mediante mecanismos de control y transparencia. Por otro lado, la **Teoría de los Stakeholders** (Freeman, 1984) enfatiza la importancia de incluir a todos los actores interesados, como estudiantes y docentes, en la toma de decisiones para garantizar una gestión equitativa. En el ámbito educativo, la **Teoría de la Gobernanza Colaborativa** (Ansell & Gash, 2008) propone que la participación activa de los estudiantes en los órganos de gobierno fortalece la legitimidad y eficacia de las decisiones institucionales.

Características

La gobernanza universitaria presenta las siguientes características principales, según Shattock (2014) y Brunner y Villalobos (2019):

Transparencia: Publicación clara de las decisiones, presupuestos y políticas institucionales.

Participación: Inclusión de estudiantes, docentes y personal administrativo en los procesos de toma de decisiones.

Rendición de cuentas: Mecanismos para evaluar y justificar las acciones de las autoridades universitarias ante la comunidad.

Autonomía: Capacidad de la universidad para gestionar sus recursos y definir su rumbo académico, dentro del marco legal.

Eficiencia: Optimización de recursos para cumplir con los objetivos educativos y sociales.

Dimensiones

De acuerdo con la literatura, la gobernanza universitaria puede descomponerse en varias dimensiones clave (European University Association, 2017):

Dimensión estructural: Se refiere a la organización de los órganos de gobierno, como consejos universitarios y asambleas, donde los estudiantes tienen representación.

Dimensión procedimental: Incluye los procesos de toma de decisiones, como la formulación de políticas y la asignación de presupuestos.

Dimensión relacional: Engloba la interacción entre los actores (estudiantes, docentes, autoridades) y la confianza mutua que facilita la colaboración.

Dimensión normativa: Se centra en el cumplimiento de leyes y regulaciones, como la Ley Universitaria N.º 30220 en el caso peruano (Congreso de la República, 2014).

Importancia

La gobernanza universitaria es crucial porque establece las bases para una gestión efectiva de las instituciones de educación superior, impactando directamente en la calidad educativa y la satisfacción estudiantil (Marginson, 2016). En el contexto de Tumbes, donde la Universidad Nacional de Tumbes enfrenta limitaciones socioeconómicas, una gobernanza sólida permite optimizar recursos escasos y

priorizar servicios educativos que respondan a las necesidades de los estudiantes (Yamada & Oviedo, 2016). Además, una gobernanza participativa fortalece la legitimidad de la universidad ante la comunidad, fomenta la equidad y contribuye al desarrollo regional al formar profesionales competitivos (Post, 2018). A nivel nacional, la implementación de la Ley Universitaria N.º 30220 ha resaltado la importancia de la gobernanza para garantizar la acreditación y el cumplimiento de estándares de calidad (Universidad Nacional de Tumbes, 2020).

2.2.2. Calidad de los Servicios Educativos

Definición

La calidad de los servicios educativos se refiere al grado en el que los recursos, procesos y actividades ofrecidos por una institución de educación superior satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes, promoviendo su desarrollo académico y personal (Tinto, 2012). Según Harvey y Green (1993), esta calidad abarca aspectos como la excelencia académica, la accesibilidad a recursos educativos y la efectividad de los servicios de apoyo. En el contexto peruano, Torrejón y Cisneros (2019) definen la calidad de los servicios educativos como la capacidad de la universidad para proporcionar infraestructura adecuada, tutorías, programas de bienestar y oportunidades de aprendizaje que respondan a las demandas estudiantiles.

Teorías

La calidad de los servicios educativos se sustenta en varias teorías relevantes. La **Teoría de la Calidad del Servicio** (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) propone que la calidad percibida depende de la brecha entre las expectativas de los estudiantes y su experiencia real con los servicios, destacando dimensiones como la fiabilidad, la empatía y la tangibilidad. La **Teoría de la Integración Académica y Social** (Tinto, 2012) argumenta que los servicios educativos de calidad, como tutorías y actividades extracurriculares, fomentan la integración de los estudiantes en la comunidad universitaria, mejorando su satisfacción y retención. Además, la **Teoría de la Gestión de la Calidad Total** (Deming, 1986) sugiere que la mejora continua de los procesos educativos es esencial para garantizar servicios que satisfagan las necesidades de los estudiantes.

Características

De acuerdo con la literatura, los servicios educativos de calidad presentan las siguientes características (Harvey & Green, 1993; Yamada & Oviedo, 2016):

Accesibilidad: Facilidad de acceso a recursos como bibliotecas, laboratorios y plataformas digitales.

Pertinencia: Alineación de los servicios con las necesidades académicas y profesionales de los estudiantes.

Fiabilidad: Consistencia en la entrega de servicios, como horarios de clases y disponibilidad de tutorías.

Empatía: Atención personalizada a las necesidades individuales de los estudiantes, especialmente en contextos vulnerables.

Tangibilidad: Infraestructura física y tecnológica adecuada que facilite el aprendizaje.

Dimensiones

La calidad de los servicios educativos puede desglosarse en varias dimensiones, según Parasuraman et al. (1988) y adaptadas al contexto educativo por Torrejón y Cisneros (2019):

Dimensión académica: Calidad de la enseñanza, competencias de los docentes y diseño curricular.

Dimensión de apoyo: Disponibilidad de tutorías, asesorías académicas y servicios de orientación psicológica.

Dimensión de infraestructura: Adecuación de aulas, laboratorios, bibliotecas y espacios recreativos.

Dimensión de bienestar: Programas de apoyo económico (becas), actividades culturales y deportivas que promuevan la integración estudiantil.

Importancia

La calidad de los servicios educativos es fundamental porque influye directamente en la satisfacción, retención y desempeño académico de los estudiantes (Tinto, 2012). En el contexto de la Universidad Nacional de Tumbes, donde muchos estudiantes provienen de sectores socioeconómicos vulnerables, los servicios educativos de calidad son esenciales para reducir las brechas de acceso y mejorar la equidad educativa (Yamada & Oviedo, 2016). Además, una alta calidad en los servicios fortalece la reputación institucional y contribuye al desarrollo regional al formar profesionales competentes (Post, 2018). En el marco de la Ley Universitaria N.º 30220, la calidad de los servicios educativos es un indicador clave para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas, lo que resalta su relevancia en la gestión pública (Universidad Nacional de Tumbes, 2020).

2.2.3. Satisfacción Estudiantil

Definición

La satisfacción estudiantil se define como la percepción positiva de los estudiantes sobre su experiencia en la institución educativa, basada en la calidad de los servicios recibidos, el entorno académico y el cumplimiento de sus expectativas (Elliott & Shin, 2002). Según Oliver (1997), la satisfacción es el resultado de comparar las expectativas previas con el desempeño real de los servicios educativos. En el contexto peruano, Torrejón y Cisneros (2019) describen la satisfacción estudiantil como el grado en que los estudiantes perciben que la universidad responde a sus necesidades académicas, sociales y de bienestar, influyendo en su compromiso y permanencia.

Teorías

La satisfacción estudiantil se fundamenta en varias teorías relevantes. La **Teoría de la Expectativa-Desempeño** (Oliver, 1997) postula que la satisfacción surge cuando los servicios educativos superan o cumplen las expectativas de los estudiantes. La **Teoría de la Integración Académica y Social** (Tinto, 2012) sostiene que la satisfacción estudiantil está vinculada a su integración en la comunidad universitaria, facilitada por servicios de calidad como tutorías y

actividades extracurriculares. Además, la **Teoría de la Motivación de Herzberg** (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) distingue entre factores higiénicos (infraestructura, recursos) y motivadores (reconocimiento, oportunidades de desarrollo), ambos esenciales para generar satisfacción en los estudiantes.

Características

La satisfacción estudiantil presenta las siguientes características, según Elliott y Shin (2002) y Yamada y Oviedo (2016):

Subjetividad: Depende de las percepciones y expectativas individuales de los estudiantes.

Multidimensionalidad: Abarca aspectos académicos, sociales y de bienestar.

Dinamismo: Puede variar a lo largo del tiempo según las experiencias en la universidad.

Impacto en el comportamiento: Influye en la retención, el desempeño académico y la recomendación de la institución.

Contexto-dependencia: Está influenciada por factores culturales y socioeconómicos, como los presentes en la región de Tumbes.

Dimensiones

La satisfacción estudiantil puede descomponerse en varias dimensiones, adaptadas de la literatura de Elliott y Shin (2002) y Torrejón y Cisneros (2019):

Dimensión académica: Percepción de la calidad de la enseñanza, el diseño curricular y las oportunidades de aprendizaje.

Dimensión de servicios: Satisfacción con los servicios de apoyo, como bibliotecas, laboratorios, tutorías y asesorías.

Dimensión de bienestar: Grado de satisfacción con los programas de apoyo económico, actividades culturales y servicios psicológicos.

Dimensión social: Sentido de pertenencia y calidad de las interacciones con docentes, personal administrativo y otros estudiantes.

Importancia

La satisfacción estudiantil es crucial porque impacta directamente en la retención, el desempeño académico y la reputación de la institución (Tinto, 2012). En la Universidad Nacional de Tumbes, donde muchos estudiantes enfrentan barreras socioeconómicas, la satisfacción estudiantil es un indicador clave para evaluar la efectividad de los servicios educativos y la gobernanza universitaria (Yamada & Oviedo, 2016). Una alta satisfacción fomenta la permanencia estudiantil, reduce la deserción y fortalece el rol de la universidad como motor de desarrollo regional al formar profesionales comprometidos (Post, 2018). Además, en el marco de la Ley Universitaria N.º 30220, la satisfacción estudiantil es un criterio relevante para la acreditación y mejora continua de las universidades públicas peruanas (Universidad Nacional de Tumbes, 2020).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

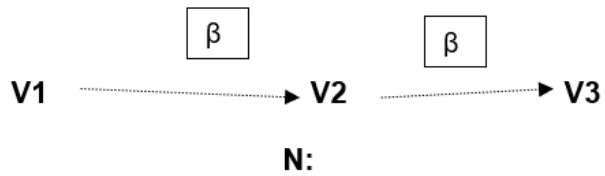
3.1.1. Tipo de estudio

Tipo y enfoque de estudio

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que permitió medir y analizar las relaciones entre las variables de gobernanza universitaria, calidad de los servicios educativos y satisfacción estudiantil mediante datos numéricos y técnicas estadísticas (Creswell & Creswell, 2018). Este enfoque fue adecuado para probar las hipótesis planteadas, que buscaron establecer relaciones causales y el efecto mediador de la calidad de los servicios educativos. La investigación fue de tipo explicativa, puesto que buscó comprender cómo y por qué la gobernanza universitaria influyó en la satisfacción estudiantil a través de la calidad de los servicios educativos (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014). Este tipo de estudio permitió identificar las relaciones causales entre las variables y analizar el rol mediador propuesto en el modelo teórico.

3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis

El diseño fue no experimental, transversal y correlacional, ya que se recopilaban datos en un solo momento para analizar las relaciones entre las variables sin manipularlas (Creswell & Creswell, 2018). Se empleó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para probar las hipótesis, dado que este diseño permitió evaluar relaciones directas e indirectas, incluyendo el efecto mediador de la calidad de los servicios educativos (Byrne, 2016).



Donde:

N: Muestra

β : Beta

V1: Gobernanza universitaria

V2: Calidad de los servicios

V3: Satisfacción estudiantil

3.1.3. Población, muestra y muestreo

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

La población del estudio estuvo conformada por los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes, inscritos en el período académico 2025-I. Según información proporcionada por la Oficina de Asuntos Académicos, la universidad contó con un total de 6,445 estudiantes matriculados, distribuidos en sus diferentes facultades (Universidad Nacional de Tumbes, 2025).

Muestra

El tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una proporción poblacional esperada de $p = 0.50$, que maximiza la varianza y garantiza un tamaño muestral conservador (Cochran, 1977).

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: 6445

Z²: 1.96 nivel de confianza del 95%

p: Probabilidad de éxito 0.50 (50%)

q: 1 – p, Probabilidad de fracaso al 0.50 (50%)

e: Error de estimación 5%

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{6445 (1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(6445 - 1)(0.05)^2 + 6445 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 363 \text{ estudiantes}$$

Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional, considerando a las facultades como estratos, con el objetivo de garantizar la representatividad de la población estudiantil. Dentro de cada estrato, los estudiantes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple.

Este procedimiento permitió asegurar que cada estudiante tuviera una probabilidad conocida y distinta de cero de ser seleccionado, fortaleciendo la validez externa de los resultados y su generalización a la población de estudio.

Los criterios de inclusión fueron:

Estudiantes matriculados en el período académico 2025-I.

Estudiantes de todas las facultades y años de estudio.

Participación voluntaria mediante consentimiento informado.

Tabla 1

Distribución de la muestra por facultad

Facultad	Población (N_h)	Muestra (n_h)
Ciencias Sociales	1139	64
Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar	520	29
Ciencias Agrarias	1423	80
Derecho y Ciencias Políticas	609	34
Ciencias Económicas	1615	92
Ciencias de la Salud	1139	64
Total	6445	363

3.1.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica principal de recolección de datos fueron la encuesta estructurada, seleccionada por su capacidad para obtener información cuantitativa de manera estandarizada, eficiente y confiable de una muestra representativa de estudiantes (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014). Las encuestas se administraron de forma presencial en las instalaciones de la Universidad Nacional de Tumbes, en horarios coordinados con las facultades para maximizar la participación. Para garantizar la calidad de los datos, se capacitó a un equipo de encuestadores en la aplicación del instrumento, el manejo de dudas de los participantes y la prevención de sesgos en las respuestas. Además, se implementaron medidas para asegurar la participación voluntaria y el consentimiento informado, siguiendo principios éticos de investigación (American Psychology Association, 2020).

Como técnica complementaria, se realizó una revisión documental de informes institucionales de la Universidad Nacional de Tumbes, como el Informe de Licenciamiento SUNEDU (Universidad Nacional de Tumbes, 2020), para

contextualizar los datos sobre gobernanza y servicios educativos. Esta revisión permitió triangular la información obtenida de las encuestas con datos oficiales, enriqueciendo el análisis.

El instrumento principal fueron un cuestionario estructurado diseñado específicamente para medir las tres variables del estudio: gobernanza universitaria, calidad de los servicios educativos y satisfacción estudiantil. El cuestionario estuvo compuesto por 45 ítems, distribuidos en tres secciones, cada una correspondiente a una variable, con tres dimensiones por variable y cinco ítems por dimensión, como se detalla a continuación:

Gobernanza Universitaria (15 ítems):

Dimensiones: Transparencia, Participación Estudiantil, Rendición de Cuentas.
Base teórica: Adaptado de la escala de Shattock (2014), con ítems que evalúan la percepción de los estudiantes sobre la claridad en la comunicación institucional, la inclusión en la toma de decisiones y la responsabilidad de las autoridades (eg, “La universidad publicó información clara sobre el uso de su presupuesto”).

Calidad de los Servicios Educativos (15 ítems):

Dimensiones: Calidad Académica, Infraestructura, Servicios de Apoyo.

Base teórica: Basado en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), con ítems que midieron la percepción de la calidad de la enseñanza, la adecuación de los recursos físicos y la disponibilidad de servicios de apoyo (eg, “Los laboratorios estuvieron adecuadamente equipados”).

Satisfacción Estudiantil (15 ítems):

Dimensiones: Satisfacción Académica, Satisfacción con Servicios, Satisfacción General.

Base teórica: Adaptado de Elliott y Shin (2002), con ítems que evalúan la satisfacción con la experiencia académica, los servicios institucionales y la percepción global de la universidad (eg, “Estuve satisfecho con la calidad de la enseñanza en la universidad”).

Cada ítem utilizó una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo), seleccionada por su capacidad para captar gradaciones en las percepciones de los estudiantes y facilitar el análisis estadístico (Creswell & Creswell, 2018). El cuestionario incluyó una sección inicial para recopilar datos demográficos (edad, sexo, facultad, año de estudios), lo que permitió realizar análisis complementarios por subgrupos.

Validación del Instrumento para garantizar la validez y confiabilidad del cuestionario, se siguieron los siguientes pasos:

Validez de constructo: Se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE) durante un estudio piloto con 30 estudiantes para confirmar que los ítems se agruparon adecuadamente en las dimensiones propuestas.

Confiabilidad: Se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para cada dimensión, obteniendo un valor $\geq 0,80$, lo que indicó una alta consistencia interna (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Estudio piloto: El cuestionario se aplicó a 30 estudiantes no incluidos en la muestra final para identificar problemas en la redacción, comprensión o duración de la encuesta, ajustando los ítems según fuera necesario.

4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Evaluación de medida

La evaluación del modelo de medida tuvo como finalidad analizar la fiabilidad y validez de los constructos Gobernanza Universitaria, Calidad de los Servicios Educativos y Satisfacción Estudiantil, siguiendo los criterios establecidos para modelos de ecuaciones estructurales.

En primer lugar, la fiabilidad interna de los constructos se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos valores fueron superiores al umbral recomendado de 0,70. Específicamente, Gobernanza Universitaria alcanzó un valor de 0,978, Calidad de los Servicios Educativos 0,977 y Satisfacción Estudiantil 0,975, lo que evidencia una alta consistencia interna de los ítems que conforman cada variable latente.

Respecto a la validez convergente, esta se examinó a través de la Varianza Media Extraída (AVE). Los resultados muestran valores de 0,762 para Gobernanza Universitaria, 0,758 para Calidad de los Servicios Educativos y 0,833 para Satisfacción Estudiantil, todos superiores al criterio mínimo de 0,50. Estos hallazgos indican que los constructos explican adecuadamente una proporción significativa de la varianza de sus indicadores, confirmando que los ítems representan de manera adecuada los conceptos teóricos evaluados.

Las cargas factoriales estandarizadas fueron positivas y, en su mayoría, superiores al umbral recomendado, evidenciando una adecuada representación de los indicadores sobre sus respectivos constructos. En el caso de Gobernanza Universitaria, las cargas factoriales presentaron valores adecuados y elevados, reflejando percepciones consistentes sobre transparencia, participación estudiantil y rendición de cuentas. Para la Calidad de los Servicios Educativos, las cargas factoriales evidenciaron una representación adecuada de las dimensiones

académicas, de infraestructura y de servicios de apoyo. En cuanto a la Satisfacción Estudiantil, los indicadores mostraron una fuerte asociación con la percepción global de la experiencia universitaria. Cabe precisar que algunos ítems del constructo Calidad de los Servicios Educativos presentaron cargas ligeramente inferiores a 0,60; no obstante, estos indicadores fueron retenidos debido a su relevancia conceptual en contextos de universidades públicas, donde las tutorías académicas y la percepción de la preparación docente presentan alta variabilidad, pero constituyen dimensiones sustantivas del constructo.

La validez discriminante se evaluó mediante el criterio HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio). Los valores obtenidos fueron 0,799 entre Gobernanza Universitaria y Calidad de los Servicios Educativos, 0,887 entre Calidad de los Servicios Educativos y Satisfacción Estudiantil, y 0,777 entre Gobernanza Universitaria y Satisfacción Estudiantil. Todos estos valores se encuentran por debajo del umbral crítico de 0,90, lo que confirma que los constructos son empíricamente distintos entre sí, aunque conceptualmente relacionados.

En síntesis, los resultados del modelo de medida evidencian que los instrumentos utilizados presentan adecuados niveles de fiabilidad, validez convergente y validez discriminante, lo que permite afirmar que el modelo cumple con los supuestos necesarios para proceder al análisis del modelo estructural. Por tanto, el modelo es estadísticamente robusto y apropiado para examinar el efecto mediador de la calidad de los servicios educativos en la relación entre la gobernanza universitaria y la satisfacción estudiantil.

Tabla 2

Cargas factoriales, fiabilidad y validez convergente

Preguntas	Confiabilidad y validez			
	Carga factorial	Alpha Cronbach	Validez convergente AVE	Validez divergente HTMT
Gobernanza Universitaria <-> Calidad de los Servicios Educativos				0.799
Satisfacción Estudiantil <-> Calidad de los Servicios Educativos				0.887
Satisfacción Estudiantil <-> Gobernanza Universitaria				0.777
Gobernanza Universitaria		0.978	0.762	
La universidad pública información clara sobre el uso de su presupuesto.	0.83			
Las decisiones administrativas de la universidad son comunicadas de manera abierta a los estudiantes.	0.83			
Los procesos de elección de autoridades universitarias son transparentes.	0.84			
La universidad proporciona información accesible sobre sus políticas y normativas.	0.86			
Los estudiantes pueden conocer fácilmente los resultados de las auditorías institucionales.	0.85			
Los estudiantes tienen oportunidades para participar en los órganos de gobierno de la universidad.	0.76			
Mi opinión como estudiante es tomada en cuenta en las decisiones académicas de la universidad.	0.81			
La universidad promueve espacios de diálogo entre estudiantes y autoridades.	0.76			
Existen mecanismos formales para que los estudiantes propongan mejoras en la institución.	0.80			
Los representantes estudiantiles reflejan adecuadamente las necesidades de los alumnos.	0.79			
Las autoridades universitarias rinden cuentas regularmente sobre su gestión.	0.63			
La universidad responde a las quejas o sugerencias de los estudiantes de manera efectiva.	0.65			
Los recursos de la universidad se utilizan de manera responsable, según lo informado.	0.63			
La universidad evalúa y comunica los resultados de sus planes estratégicos.	0.69			
Las decisiones de las autoridades son justificadas ante la comunidad estudiantil.	0.68			
Calidad de los Servicios Educativos		0.977	0.758	
Los docentes de la universidad están bien preparados para impartir sus clases.	0.57			

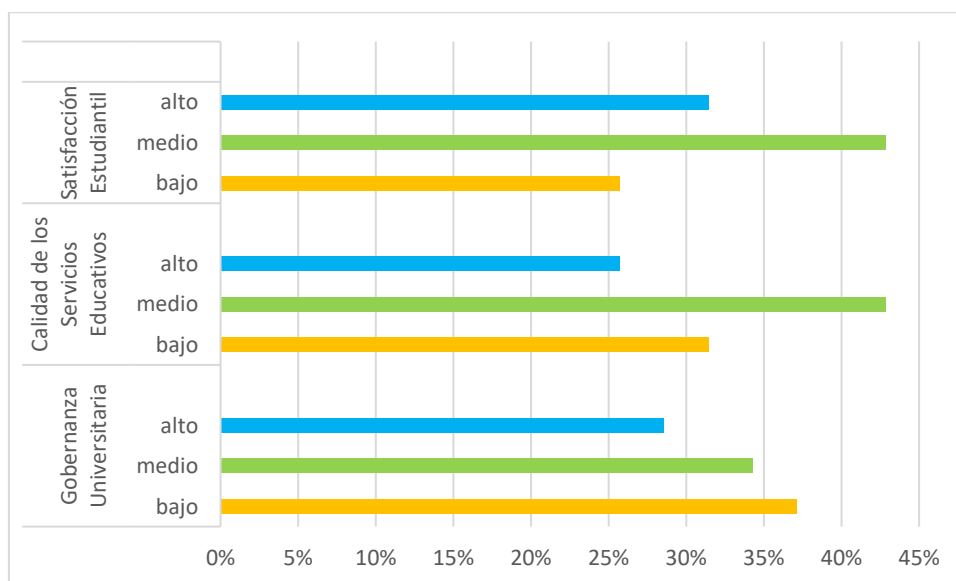
Preguntas	Confiabilidad y validez			
	Carga factorial	Alpha Cronbach	Validez convergente AVE	Validez divergente HTMT
El contenido de los cursos es relevante para mi formación profesional.	0.86			
Las metodologías de enseñanza utilizadas fomentan mi aprendizaje.	0.87			
La universidad ofrece programas académicos actualizados y pertinentes.	0.87			
Los docentes brindan retroalimentación útil para mejorar mi desempeño académico.	0.87			
Las aulas de la universidad están adecuadamente equipadas para el aprendizaje.	0.70			
Los laboratorios cuentan con los recursos necesarios para las prácticas académicas.	0.70			
La biblioteca ofrece materiales actualizados y accesibles para los estudiantes.	0.82			
Los espacios recreativos y de estudio son suficientes y están en buen estado.	0.79			
La universidad proporciona acceso adecuado a recursos tecnológicos (computadoras, internet).	0.86			
La universidad ofrece tutorías académicas que apoyan mi aprendizaje.	0.54			
Los servicios de orientación psicológica son accesibles y efectivos.	0.70			
Existen programas de becas o apoyo económico que benefician a los estudiantes.	0.78			
La universidad organiza actividades culturales y deportivas que enriquecen mi experiencia.	0.81			
Los servicios administrativos (matrícula, certificados) son eficientes y accesibles.	0.67			
Satisfacción Estudiantil		0.975	0.833	
Estoy satisfecho con la calidad de la enseñanza que recibo en la universidad.	0.90			
Los programas académicos cumplen con mis expectativas de formación profesional.	0.881			
Me siento motivado por las oportunidades de aprendizaje que ofrece la universidad.	0.912			
Los servicios de apoyo (tutorías, biblioteca) cumplen con mis necesidades.	0.950			
La universidad responde adecuadamente a mis requerimientos administrativos.	0.923			
Los programas de bienestar (deportes, cultura) enriquecen mi experiencia estudiantil.	0.936			

Nota. AVE = varianza media extraída; HTMT = heterotrait-monotrait ratio.

Medidas descriptivas

Los resultados del gráfico indican las percepciones de los estudiantes sobre los constructos Gobernanza Universitaria, Calidad de los Servicios Educativos y Satisfacción Estudiantil, expresadas en porcentajes por niveles bajo, medio y alto. En Gobernanza Universitaria, el 37% de los estudiantes la percibe como baja, el 34% como media y el 29% como alta. Para Calidad de los Servicios Educativos, el 31% la evalúa como baja, el 43% como media y el 26% como alta. En Satisfacción Estudiantil, el 26% reporta un nivel bajo, el 43% un nivel medio y el 31% un nivel alto. Estos datos revelan que la percepción media predomina en Calidad de los Servicios Educativos y Satisfacción Estudiantil (43% en ambos casos), mientras que en Gobernanza Universitaria el nivel bajo es el más frecuente (37%), sugiriendo una mayor insatisfacción en este aspecto.

Figura 1 Niveles de medición sobre la gobernanza universitaria, calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.



Evaluación del modelo

Los resultados de la evaluación del modelo estructural, presentados en la Tabla 3 sobre pruebas de hipótesis, muestran relaciones significativas entre los constructos. La hipótesis general, que evalúa el efecto de la Gobernanza Universitaria sobre la Satisfacción Estudiantil, obtuvo un coeficiente de 0.696 (media muestral de 0.710), con una desviación estándar de 0.083, un estadístico T de 8.371 y un valor p de 0.000, indicando un efecto positivo y significativo. La hipótesis específica HE1, que analiza la influencia de la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción Estudiantil, reportó un coeficiente de 0.875 (media de 0.880), una desviación estándar de 0.046, un estadístico T de 19.055 y un valor p de 0.000, confirmando un impacto fuerte y significativo. Finalmente, la hipótesis HE2, que examina la relación entre Gobernanza Universitaria y Calidad de los Servicios Educativos, mostró un coeficiente de 0.795 (media de 0.806), con una desviación estándar de 0.079, un estadístico T de 10.018 y un valor p de 0.000, evidenciando también una relación significativa y positiva. Estos resultados respaldan que la Gobernanza Universitaria influye positivamente tanto en la Calidad de los Servicios Educativos como en la Satisfacción Estudiantil, y que la Calidad de los Servicios Educativos tiene un efecto directo y notable en la Satisfacción Estudiantil.

Figura 2 Modelo estructural de la relación entre gobernanza universitaria, calidad de los servicios educativos y satisfacción estudiantil.

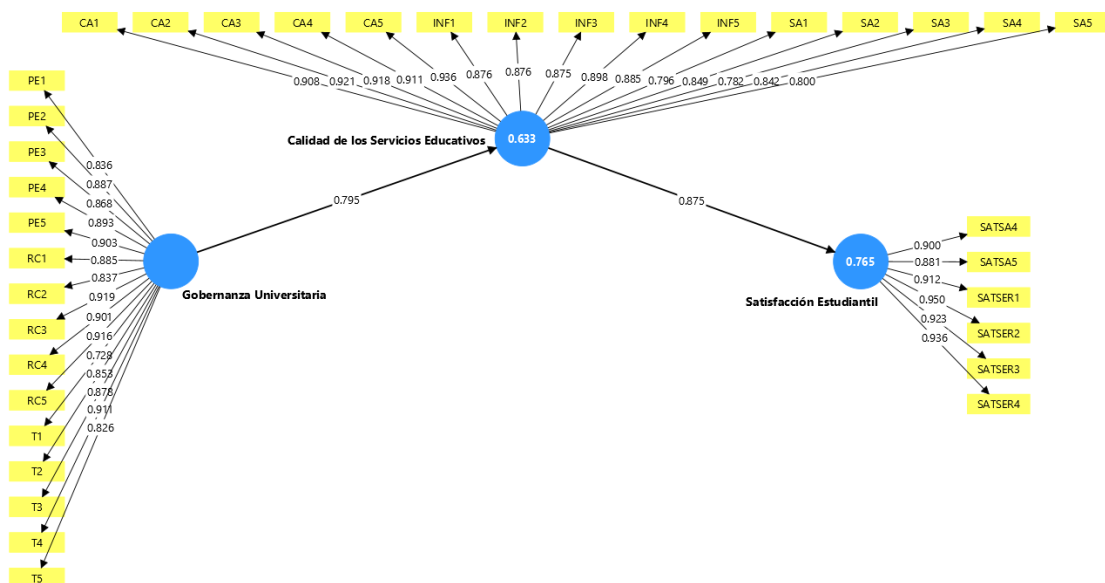


Tabla 3 Pruebas de hipótesis del modelo propuesto

Hipótesis	Path	Muestra original (O)	Media muestral (M)	Desviación estándar (STDEV)	T statistics	P values
Hipotesis General	Gobernanza Universitaria -> Satisfacción Estudiantil	0.696	0.710	0.083	8.371	0.000
HE1	Calidad de los Servicios Educativos -> Satisfacción Estudiantil	0.875	0.880	0.046	19.055	0.000
HE2	Gobernanza Universitaria -> Calidad de los Servicios Educativos	0.795	0.806	0.079	10.018	0.000

Nota. Resultados del modelo de ecuaciones estructurales (SEM).

Los resultados de la evaluación del modelo estructural, presentados en la Tabla 3 sobre pruebas de hipótesis, se detallan por cada hipótesis.

Para las hipótesis generales, que evalúan el efecto de la Gobernanza Universitaria sobre la Satisfacción Estudiantil, se encontró un coeficiente de 0.696, con una media muestral de 0.710, una desviación estándar de 0.083, un estadístico T de 8.371 y un valor p de 0.000, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativamente, sugiriendo que una mejor gobernanza impacta favorablemente en la satisfacción de los estudiantes.

La hipótesis específica HE1, que analiza la influencia de la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción Estudiantil, reportó un coeficiente de 0.875, una media muestral de 0.880, una desviación estándar de 0.046, un estadístico T de 19.055 y un valor p de 0.000, evidenciando un efecto fuerte, positivo y significativo, lo que implica que la calidad de los servicios educativos es un determinante clave de la satisfacción estudiantil.

Por último, la hipótesis HE2, que examina la relación entre Gobernanza Universitaria y Calidad de los Servicios Educativos, mostró un coeficiente de 0.795, con una media muestral de 0.806, una desviación estándar de 0.079, un estadístico T de 10.018 y un valor p de 0.000, confirmando una relación y significativa positiva, lo que sugiere que una buena gobernanza contribuye a mejorar la calidad de los servicios educativos.

En conjunto, los resultados del modelo de medida y del modelo estructural confirman la solidez estadística del modelo propuesto, evidenciando que la gobernanza universitaria influye de manera directa y significativa en la satisfacción estudiantil, así como indirectamente a través de la calidad de los servicios educativos. Estos hallazgos permiten avanzar hacia la discusión de los resultados en contraste con la literatura previa.

4.2. Discusión de Resultados

Objetivo General: Influencia de la gobernanza en la satisfacción estudiantil, mediada por la calidad de los servicios.

Los resultados muestran una relación positiva y significativa entre la gobernanza universitaria y la satisfacción estudiantil ($\beta = 0,696$; $p < 0,001$). Este hallazgo confirma que una gestión basada en la transparencia y la participación es un motor fundamental para el bienestar del alumno.

Estos resultados convergen con los de Ngo y Nguyen (2024), quienes evidencian que la mejora de los procesos institucionales no solo eleva la satisfacción, sino que fortalece la lealtad estudiantil. Asimismo, se alinean con Siddique, Jajja y Sheikh (2023), quienes posicionan a la gobernanza y la capacidad de respuesta institucional como ejes estratégicos para mejorar la percepción del usuario. En el ámbito nacional, Zavaleta (2024) refuerza esta idea al concluir que la eficiencia administrativa es un predictor clave de la experiencia del cliente en el sector educativo. Los hallazgos también mantienen consistencia con Kanwar y Sanjeeva (2022) y Asif y Searcy (2023), reafirmando que la transparencia y la confianza son pilares de la satisfacción global.

Sustento Teórico: El resultado respalda la Teoría de la Agencia, indicando que mecanismos efectivos de control reducen el conflicto de intereses entre autoridades y alumnos. Además, valida la ****Teoría de los Stakeholders**, pues la participación estudiantil otorga legitimidad a la gestión y fomenta el sentido de pertenencia.

Implicación: Para la UNT, esto implica que las reformas en transparencia son urgentes para mitigar los desafíos de burocracia reportados previamente.

Objetivo Específico 1: Impacto de la gobernanza en la calidad de los servicios educativos

Se determinó un impacto robusto de la gobernanza sobre la calidad de los servicios ($\beta = 0,795$; $p < 0,001$). Esto demuestra que la transparencia y la participación se traducen en una gestión de recursos más eficiente.

Contraste con antecedentes: Este vínculo es respaldado por Al-Adwan, Al-Belushi y Al-Madani (2022), quienes destacan que la transparencia digital mejora significativamente la percepción de la calidad de los servicios. De igual forma, coincide con Mortari y Ubbiali (2021) respecto a que la coordinación administrativa es determinante para la calidad percibida.

Sustento Teórico: Se valida la Teoría de la Gobernanza Colaborativa, sugiriendo que incluir a los estudiantes en la toma de decisiones optimiza la asignación de recursos académicos y de infraestructura. También refleja los principios de la Gestión de la Calidad Total (Deming), donde una gobernanza sólida impulsa la mejora continua de los procesos.

Objetivo Específico 2: Impacto de la calidad de los servicios en la satisfacción estudiantil.

La calidad de los servicios educativos resultó ser el determinante más fuerte de la satisfacción ($\beta = 0,875$; $p < 0,001$), siendo el coeficiente más alto de todo el modelo estructural.

Contraste con antecedentes: Los hallazgos son consistentes con Mulyono, Kusumaningrum y Sani (2023), quienes demuestran que los servicios de bienestar y el entorno físico del campus son determinantes directos de la satisfacción. A nivel

nacional, Jiménez-Bucarey et al. (2021) refuerzan que el soporte técnico y la calidad del servicio son factores críticos para una experiencia educativa positiva. Estos resultados complementan los estudios de Wong y Chapman (2023) sobre la relevancia de las interacciones y los de Syahmer et al. (2022) sobre la importancia de la infraestructura física.

Sustento Teórico: Este impacto masivo se explica mediante el modelo SERVQUAL, donde la tangibilidad de los servicios (infraestructura) y la fiabilidad cumplen las expectativas del alumno. Además, se apoya en la ****Teoría de la Integración de Tinto****, ya que servicios de calidad como las tutorías y el bienestar fortalecen la permanencia y el éxito académico.

Objetivo General: Analizar cómo la gobernanza universitaria influye en la satisfacción estudiantil, mediada por la calidad de los servicios educativos.

Los resultados indican una relación positiva y significativa entre la gobernanza universitaria y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de 0.696 ($p < 0.001$). Esto sugiere que una mejor gobernanza, caracterizada por transparencia y participación estudiantil, está asociada con mayor satisfacción estudiantil, confirmando la hipótesis general del estudio.

Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que han identificado la gobernanza como un factor clave para la satisfacción estudiantil. Por ejemplo, Kanwar y Sanjeeva (2022) encontraron que la transparencia y la participación en la toma de decisiones mejoran la satisfacción estudiantil en una institución india, destacando la importancia de una comunicación clara y la inclusión estudiantil. Asimismo, Asif y Searcy (2023) reportaron en Tanzania que la confiabilidad de los servicios y la transparencia institucional son predictores significativos de la satisfacción, con la confianza actuando como mediador parcial. En el contexto peruano, Bao-Condor et al. (2020) encontraron una evaluación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil, sugiriendo que una gobernanza efectiva mejora la experiencia educativa. Estos estudios refuerzan la idea de que la gobernanza impacta positivamente la satisfacción, aunque el presente estudio aporta evidencia específica sobre el rol mediador de los servicios educativos.

Los resultados apoyan la *Teoría de la Agencia* (Jensen & Meckling, 1976), que plantea que la gobernanza alinea los intereses de las autoridades universitarias (agentes) con los de los estudiantes (principales) mediante mecanismos de control y transparencia. La relación positiva encontrada indica que una gobernanza efectiva reduce los conflictos de intereses y mejora la satisfacción al responder a las necesidades estudiantiles. Además, la *Teoría de los Stakeholders* (Freeman, 1984) se ve respaldada, ya que la participación estudiantil en los procesos de gobernanza fortalece la legitimidad institucional y fomenta un sentido de pertenencia, lo que incrementa la satisfacción. Este alineamiento teórico sugiere que las prácticas de gobernanza en la UNTUMBES cumplen un rol integrador y facilitador.

Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas importantes para la gestión universitaria. Las instituciones deben priorizar la transparencia, mediante la publicación de informes sobre presupuestos y políticas, y la participación estudiantil, a través de espacios como asambleas o comités, para mejorar la satisfacción. En el contexto de la UNTUMBES, donde se han reportado desafíos en gobernanza como falta de transparencia (Cuenca, 2018), estas reformas podrían fortalecer la confianza estudiantil. Además, el rol mediador de la calidad de los servicios educativos implica que las mejoras en gobernanza deben ir acompañadas de inversiones en servicios como tutorías e infraestructura para maximizar su impacto. **A nivel teórico**, este estudio sugiere que futuras investigaciones podrían explorar cómo diferentes dimensiones de la gobernanza (por ejemplo, rendición de cuentas) interactúan con la satisfacción en contextos similares.

Objetivo Específico 1: Determinar el impacto de la gobernanza (transparencia y participación estudiantil) en la calidad de los servicios educativos

Se encontró un impacto significativo de la gobernanza en la calidad de los servicios educativos, con un coeficiente de 0.795 ($p < 0.001$). Esto indica que una gobernanza efectiva, caracterizada por mayor transparencia y participación estudiantil, está asociada con una mejora sustantiva en calidad de los servicios educativos.

Estos resultados coinciden con investigaciones que vinculan la gobernanza con la calidad educativa. Mortari y Ubbiali (2021) hallaron en Italia que la coordinación

entre docentes y personal administrativo, aspectos de gobernanza, impacta positivamente la calidad percibida de los servicios educativos. De manera similar, Tandilashvili (2019) encontró en Georgia que la eficiencia administrativa mejora la percepción de calidad, destacando la importancia de los procesos transparentes. En el ámbito peruano, Areche (2013) reportó que la gestión institucional, basada en transparencia y planificación, influye positivamente en la calidad del servicio educativo, aunque en un contexto escolar con implicaciones para la educación superior. Estos estudios respaldan la relación encontrada, sugiriendo que la gobernanza es un pilar para optimizar los servicios educativos.

La relación encontrada respalda la *Teoría de la Gobernanza Colaborativa* (Ansell & Gash, 2008), que sostiene que la participación activa de los actores, como los estudiantes, mejora la eficacia de las decisiones institucionales. En este caso, la transparencia y la participación estudiantil en la UNTUMBES parecen facilitar una mejor asignación de recursos y una respuesta más efectiva a las necesidades educativas. Asimismo, la *Teoría de la Gestión de la Calidad Total* (Deming, 1986) se ve reflejada, ya que una gobernanza efectiva impulsa la mejora continua de los procesos educativos, elevando la calidad de los servicios. Estos marcos teóricos subrayan la importancia de una gestión inclusiva y eficiente.

Las implicaciones prácticas sugieren que las universidades, incluida la UNTUMBES, deben fomentar una gobernanza participativa y transparente para mejorar la calidad de sus servicios educativos. Esto podría lograrse mediante comités estudiantiles que evalúen servicios o la publicación regular de informes sobre recursos, abordando problemas como la asignación ineficiente reportada por Torrejón y Cisneros (2019). Además, capacitar a las autoridades en habilidades de gestión podría optimizar la calidad de los servicios. Teóricamente, estos resultados invitan a investigar cómo otras dimensiones de la gobernanza, como la autonomía, afectan la calidad de los servicios en universidades públicas con recursos limitados.

Objetivo Específico 2: Evaluar cómo los servicios educativos (tutorías, infraestructura y bienestar) afectan la satisfacción estudiantil

Los servicios educativos tienen un efecto significativo en la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de 0.875 ($p < 0.001$). Cabe destacar que este efecto representa

el coeficiente más elevado del modelo estructural, lo indica que la calidad de los servicios educativos, incluyendo tutorías, infraestructura y programas de bienestar, es un predictor clave de la satisfacción estudiantil.

Estos resultados están alineados con estudios que destacan la importancia de los servicios educativos para la satisfacción. Wong y Chapman (2023) encontraron en Singapur que la calidad de los programas académicos y los servicios de apoyo son fundamentales para la satisfacción estudiantil, especialmente a través de interacciones con docentes. Syahmer et al. (2022) reportaron en Indonesia que la capacidad docente y las instalaciones físicas influyen significativamente en la satisfacción, coincidiendo con las dimensiones evaluadas en este estudio. En el contexto peruano, Alemán (2018) encontró que los programas de bienestar en la UNT impactan positivamente la satisfacción académica, aunque persisten deficiencias en infraestructura. Estas investigaciones refuerzan la relevancia de los servicios educativos como determinantes de la satisfacción.

La relación encontrada apoya la *Teoría de la Calidad del Servicio* (Parasuraman et al., 1988), que postula que la calidad percibida de los servicios impacta directamente en la satisfacción. En este estudio, aspectos como tutorías e infraestructura cumplen con las expectativas estudiantiles, elevando su satisfacción. Además, la *Teoría de la Integración Académica y Social* (Tinto, 2012) se ve respaldada, ya que los servicios de calidad, como los programas de bienestar, fomentan la integración de los estudiantes en la comunidad universitaria, incrementando su satisfacción y permanencia. Estos marcos teóricos explican cómo los servicios educativos actúan como un puente entre la gestión institucional y la experiencia estudiantil.

Las implicaciones prácticas son claras: las universidades deben priorizar la mejora de los servicios educativos mediante la capacitación docente, la actualización de infraestructura y la expansión de programas de bienestar. En la UNT, donde se han identificado carencias en infraestructura y servicios de apoyo (Yamada & Oviedo, 2016), estas inversiones podrían elevar significativamente la satisfacción estudiantil. Además, los programas de tutorías y actividades extracurriculares podrían fortalecer la integración social y académica. A nivel teórico, este estudio sugiere que futuras investigaciones podrían analizar cómo las dimensiones

específicas de los servicios (eg, tangibilidad vs. empatía) influyen en la satisfacción en contextos de educación pública superior.

4.3. Propuesta del estudio alineada a estándares de calidad

En función de los resultados obtenidos mediante el modelo de ecuaciones estructurales, se evidencia que la calidad de los servicios educativos constituye el principal determinante de la satisfacción estudiantil ($\beta = 0.875$), mientras que la gobernanza universitaria influye de manera significativa en dicha calidad ($\beta = 0.795$). En este contexto, se plantea una propuesta orientada a fortalecer la gestión institucional a través de un enfoque de mejora continua, alineado con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) del licenciamiento universitario de SUNEDU y los principios establecidos en la ISO 21001, que promueve sistemas de gestión en organizaciones educativas centrados en el usuario.

En primer lugar, se propone la implementación de un sistema de gestión de la satisfacción estudiantil que permita medir, analizar y retroalimentar de manera continua la percepción de los estudiantes respecto a los servicios educativos recibidos. Este sistema deberá incorporar instrumentos de medición periódica, indicadores de desempeño y mecanismos de análisis que faciliten la toma de decisiones basada en evidencia, en concordancia con los lineamientos de SUNEDU sobre servicios complementarios y bienestar estudiantil, así como con la ISO 21001 en lo referido al seguimiento de la satisfacción de los usuarios. La implementación de este sistema contribuirá a institucionalizar procesos de mejora continua bajo el enfoque del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar).

En segundo lugar, se plantea el desarrollo de un programa integral de mejora de la calidad de los servicios educativos, orientado a fortalecer las dimensiones académicas, de infraestructura y de bienestar estudiantil. Este programa deberá contemplar la capacitación continua del personal docente, el fortalecimiento de las tutorías académicas, la modernización de los espacios de aprendizaje y el acceso a recursos tecnológicos, así como la ampliación de los servicios de apoyo psicológico, cultural y deportivo. Esta propuesta se alinea con las Condiciones Básicas de Calidad de SUNEDU relacionadas con infraestructura, equipamiento y servicios de apoyo, así como con la ISO 21001 en lo referido a la gestión de

recursos educativos y provisión de servicios orientados al estudiante.

Asimismo, se propone la implementación de un modelo de gobernanza universitaria participativa, basado en los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación activa de los estudiantes en los procesos de toma de decisiones. Este modelo deberá incluir la creación de espacios formales de participación estudiantil, mecanismos de consulta y la incorporación de representantes en instancias de planificación y evaluación institucional. Esta propuesta responde a los lineamientos de SUNEDU en materia de gestión institucional y planificación estratégica, así como a los principios de liderazgo y enfoque en las partes interesadas establecidos en la ISO 21001, fortaleciendo la legitimidad y eficacia de la gestión universitaria.

Finalmente, se plantea el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas mediante la implementación de sistemas de información accesibles y actualizados que permitan difundir de manera clara y oportuna la información financiera, académica y administrativa de la institución. Esto incluye la optimización de los portales institucionales, la publicación periódica de informes de gestión y la promoción del acceso a la información por parte de la comunidad universitaria. Esta acción se encuentra alineada con los requerimientos de transparencia establecidos por SUNEDU y con los principios de comunicación organizacional contemplados en la ISO 21001.

En conjunto, la propuesta configura un modelo integrado de gestión institucional en el cual la gobernanza universitaria actúa como un eje estratégico que permite mejorar la calidad de los servicios educativos, lo que a su vez repercute de manera directa en el incremento de la satisfacción estudiantil. Este enfoque sistémico, basado en la mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad, contribuye al fortalecimiento del aseguramiento de la calidad en la educación superior y al cumplimiento de las exigencias del licenciamiento universitario en el Perú.

5. CONCLUSIONES

1. La gobernanza universitaria influye de manera positiva y significativa en la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Tumbes ($\beta = 0.696$; $p < 0.001$), efecto que se explica de forma indirecta a través de la calidad de los servicios educativos. Esto evidencia que una gobernanza caracterizada por transparencia y participación estudiantil contribuye a incrementar la satisfacción de los estudiantes en la medida en que fortalece la calidad de los servicios ofrecidos. En consecuencia, la gestión institucional se configura como un factor estratégico para optimizar la experiencia educativa.
2. La calidad de los servicios educativos constituye el factor con mayor influencia sobre la satisfacción estudiantil, al presentar el coeficiente más elevado del modelo estructural ($\beta = 0.875$; $p < 0.001$). Los servicios vinculados a tutorías, infraestructura y bienestar se consolidan como determinantes centrales de la satisfacción de los estudiantes, lo que resalta la necesidad de priorizar su mejora continua para fortalecer tanto la experiencia académica como el bienestar integral del estudiantado.
3. La calidad de los servicios educativos tiene un efecto fuerte y significativo en la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de 0.875 ($p < 0.001$). Los servicios educativos, incluyendo tutorías, infraestructura y programas de bienestar, son determinantes clave de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Tumbes. Estos resultados destacan la necesidad de invertir en la mejora continua de estos servicios para optimizar la experiencia académica y personal de los estudiantes.

6. RECOMENDACIONES

1. Incorporar indicadores de satisfacción estudiantil en los instrumentos de gestión institucional (PEI, POI), bajo responsabilidad de la Oficina de Planificación y Presupuesto, en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad y la Dirección de Asuntos Académicos, asegurando su medición periódica y uso en la toma de decisiones y asignación presupuestaria, en concordancia con los enfoques de mejora continua exigidos por SUNEDU.
2. Fortalecer los mecanismos de transparencia institucional mediante la publicación periódica, clara y accesible de información financiera, académica y administrativa, a cargo de la Comisión Permanente de Fiscalización, Oficina de Imagen institucional, Órgano de control interno en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, contribuyendo a la rendición de cuentas y al cumplimiento de estándares de calidad universitaria.
3. Implementar espacios formales y permanentes de participación estudiantil en los procesos de planificación, evaluación y mejora de los servicios educativos, bajo responsabilidad de la Oficina de Bienestar Universitario, en coordinación con la Dirección de Asuntos Académicos y el Vicerrectorado Académico, alineados con los principios de gobernanza universitaria y aseguramiento de la calidad promovidos por SUNEDU.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña-Benites, M., Carhuanchu-Mendoza, I., Bravo-Chávez, O., & Venturo-Orbegoso, C. (2021). Determinantes de la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada en Lima, Perú [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/656789>
- Al-Adwan, A. S., Al-Belushi, K., & Al-Madani, A. (2022). Governance and service quality in higher education: The mediating role of digital transparency. *Education and Information Technologies*. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11265-4>
- Altbach, P. G., & Salmi, J. (Eds.). (2011). *The road to academic excellence: The making of world-class research universities*. World Bank Publications. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-8805-1>
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Asif, M., & Searcy, C. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01920-w>
- Brunner, J. J., & Villalobos, C. (2019). *Higher education in Latin America: Challenges and opportunities for governance*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-05559-2>
- Congreso de la República. (2014). Ley N.º 30220, Ley Universitaria. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso/normas-legales/245947-30220>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Cuenca, R. (2018). *La reforma universitaria en el Perú: Avances y desafíos*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/123456>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Informe sobre el derecho a la educación superior en el Perú*. <https://www.defensoria.gob.pe/informes-publicaciones/>

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- European University Association. (2017). University governance and autonomy in Europe: Trends and challenges. <https://eua.eu/resources/publications/374:university-governance-and-autonomy-in-europe.html>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Hagan, M. J., & Al-Mutawa, A. (2023). Determinants of student satisfaction and loyalty in higher education: A comprehensive structural equation modeling analysis. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 23(10), 112–130. <https://doi.org/10.33423/jhetp.v23i10.6317>
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Jiménez-Bucarey, C., Acevedo-Duque, Á., Müller-Pérez, S., Aguilar-Gallardo, L., Mora-Moscoso, M., & Cachicatari Vargas, E. (2021). Student's satisfaction of the quality of online learning in higher education: An empirical study. *Sustainability*, 13(21), 11960. <https://doi.org/10.3390/su132111960>
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: A key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1), 1-17. <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-5>

- Marginson, S. (2016). *The dream is over: The crisis of Clark Kerr's California idea of higher education*. University of California Press. <https://doi.org/10.1525/9780520966208>
- Mortari, L., & Ubbiali, M. (2021). Quality in higher education and satisfaction among professors and students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(1), 149-164. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11010012>
- Mulyono, H., Kusumaningrum, S., & Sani, A. (2023). The role of student welfare services and campus environment in enhancing student satisfaction. *International Journal of Educational Management*. <https://doi.org/10.1108/IJEM-01-2023-0021>
- Ngo, V. M., & Nguyen, H. H. (2024). The impact of higher education service quality on student loyalty: The mediating role of student satisfaction and institutional image. *Journal of Education for Business*. <https://doi.org/10.1080/08832323.2023.2294147>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Post, D. (2018). The transformation of Peruvian higher education: Challenges of the university reform. *Higher Education*, 76(3), 451-467. <https://doi.org/10.1007/s10734-017-0218-2>
- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16789>
- Siddique, A., Jajja, M. S. S., & Sheikh, A. M. (2023). Quality of higher education and student satisfaction: Evidence from a developing country. *Quality Assurance in Education*. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2022-0155>
- Shattock, M. (2014). *International trends in university governance: Autonomy, self-government and the distribution of authority*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315769028>

- Syahmer, V., Nurcahyo, R., Gabriel, D. S., & Kristiningrum, E. (2022). Student satisfaction measurement in higher education. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.21924/chss.2022.14>
- Tinto, V. (2012). *Completing college: Rethinking institutional action*. University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226804545.001.0001>
- Torrejón, L., & Cisneros, J. (2019). Calidad de los servicios educativos y satisfacción estudiantil en universidades públicas peruanas. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 11(2), 45-62. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/21543>
- Universidad Nacional de Tumbes. (2020). Informe institucional: Licenciamiento SUNEDU. <https://web.untumbes.edu.pe/licenciamiento>
- Wong, W. H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957-978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- Yamada, G., & Oviedo, N. (2016). Educación superior en el Perú: Retos para la calidad y la equidad. Universidad del Pacífico. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1234>
- Zavaleta, J. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de experiencia al cliente de institutos privados en Los Olivos, Lima, en 2024 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/d790e473-feff-425e-a596-69ab9f21dbf6/download>

8. ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General:	Hipótesis General:	Objetivo General:	Variable 01:	Transparencia	Tipos de Investigación: Descriptiva Explicativo Diseño de la Investigación: No experimental transversal Población: 6445 estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes Muestra: 363 alumnos. Técnicas: Encuesta por cuestionario Diseño de la Investigación: No experimental transversal
¿Cómo influye la gobernanza universitaria en la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Tumbes, considerando el efecto mediador de la calidad de los servicios educativos?	Hg: La gobernanza universitaria tiene un efecto indirecto positivo en la satisfacción estudiantil, mediado por la calidad de los servicios educativos.	Analizar la influencia de la gobernanza universitaria en la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Tumbes, considerando el efecto mediador de la calidad de los servicios educativos	gobernanza universitaria calidad de los servicios educativos satisfacción estudiantil	Participación Estudiantil Rendición de Cuentas Calidad Académica Infraestructura Servicios de Apoyo Satisfacción Académica Satisfacción con Servicios Satisfacción General	
Problemas Específicos	Hipótesis Específicos	Objetivos Específicos	Variable 02:	Calificaciones	
PE ₁ : ¿En qué medida la gobernanza universitaria, influye positivamente en la calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional de Tumbes?	La gobernanza universitaria tiene un efecto positivo y significativo en la calidad de los servicios educativos	OE ₁ : Determinar en qué medida la gobernanza universitaria, caracterizada por la transparencia y la participación estudiantil, influye positivamente en la calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional de Tumbes.	Rendimiento académico		
OE ₂ : ¿Cómo afecta la calidad de los servicios educativos a la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Tumbes?	He ₂ : La calidad de los servicios educativos tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción estudiantil	OE ₂ : Evaluar cómo la calidad de los servicios educativos, incluyendo tutorías, infraestructura y programas de bienestar, afecta la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Tumbes.			

Anexo 2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumentos
Gobernanza Universitaria	Conjunto de estructuras, procesos y prácticas que guían la toma de decisiones en las instituciones de educación superior, promoviendo la transparencia, la participación y la rendición de cuentas (Shattock, 2014).	Grado en que los estudiantes perciben que la universidad implementa prácticas transparentes, fomenta la participación estudiantil y rinde cuentas sobre su gestión, medido a través de una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).	1. Transparencia: Publicación clara de decisiones, presupuestos y políticas.	Cuestionario estructurado con 15 ítems (5 por dimensión), adaptado de Shattock (2014).
			2. Participación Estudiantil: Inclusión de estudiantes en órganos de gobierno y procesos de decisión.	
			3. Rendición de Cuentas: Evaluación y justificación de las acciones de las autoridades ante la comunidad.	
Calidad de los Servicios Educativos	Grado en el que los recursos, procesos y actividades ofrecidos por la universidad satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes, promoviendo su desarrollo académico y personal (Tinto, 2012).	Nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza, infraestructura y servicios de apoyo, medido a través de una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).	1. Calidad Académica: Excelencia en la enseñanza, diseño curricular y competencias docentes.	Cuestionario estructurado con 15 ítems (5 por dimensión), basado en el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988).
			2. Infraestructura: Adecuación de aulas, laboratorios, bibliotecas y recursos tecnológicos.	
			3. Servicios de Apoyo: Disponibilidad de tutorías, asesorías psicológicas, becas y actividades culturales/deportivas.	
Satisfacción Estudiantil	Percepción positiva de los estudiantes sobre su experiencia en la institución educativa, basada en la calidad de los servicios recibidos y el cumplimiento de sus expectativas (Elliott & Shin, 2002).	Grado de satisfacción de los estudiantes con su experiencia académica, los servicios recibidos y la universidad en general, medido a través de una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).	1. Satisfacción Académica: Percepción de la calidad de la enseñanza y oportunidades de aprendizaje.	Cuestionario estructurado con 15 ítems (5 por dimensión), adaptado de Elliott y Shin (2002).
			2. Satisfacción con Servicios: Apreciación de la infraestructura y servicios de apoyo.	
			3. Satisfacción General: Sentido de pertenencia, orgullo institucional y experiencia global.	

Anexo 3 Instrumento de medición

Instrucciones: Estimado(a) estudiante, el propósito de este cuestionario es conocer su percepción sobre la gobernanza universitaria, la calidad de los servicios educativos y su satisfacción en la Universidad Nacional de Tumbes. Por favor, marque con una "X" la opción que mejor represente su opinión en cada afirmación, utilizando la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación. ¡Gracias por su colaboración!

I. Gobernanza Universitaria

Dimensión 1: Transparencia

1. La universidad pública información clara sobre el uso de su presupuesto.
2. Las decisiones administrativas de la universidad son comunicadas de manera abierta a los estudiantes.
3. Los procesos de elección de autoridades universitarias son transparentes.
4. La universidad proporciona información accesible sobre sus políticas y normativas.
5. Los estudiantes pueden conocer fácilmente los resultados de las auditorías institucionales.

Dimensión 2: Participación Estudiantil

6. Los estudiantes tienen oportunidades para participar en los órganos de gobierno de la universidad.
7. Mi opinión como estudiante es tomada en cuenta en las decisiones académicas de la universidad.
8. La universidad promueve espacios de diálogo entre estudiantes y autoridades.
9. Existen mecanismos formales para que los estudiantes propongan mejoras en la institución.
10. Los representantes estudiantiles reflejan adecuadamente las necesidades de los alumnos.

Dimensión 3: Rendición de Cuentas

11. Las autoridades universitarias rinden cuentas regularmente sobre su gestión.
12. La universidad responde a las quejas o sugerencias de los estudiantes de manera efectiva.
13. Los recursos de la universidad se utilizan de manera responsable, según lo informado.
14. La universidad evalúa y comunica los resultados de sus planes estratégicos.
15. Las decisiones de las autoridades son justificadas ante la comunidad estudiantil.

II. Calidad de los Servicios Educativos

Dimensión 1: Calidad Académica

16. Los docentes de la universidad están bien preparados para impartir sus clases.
17. El contenido de los cursos es relevante para mi formación profesional.
18. Las metodologías de enseñanza utilizadas fomentan mi aprendizaje.
19. La universidad ofrece programas académicos actualizados y pertinentes.
20. Los docentes brindan retroalimentación útil para mejorar mi desempeño académico.

Dimensión 2: Infraestructura

21. Las aulas de la universidad están adecuadamente equipadas para el aprendizaje.
22. Los laboratorios cuentan con los recursos necesarios para las prácticas académicas.
23. La biblioteca ofrece materiales actualizados y accesibles para los estudiantes.
24. Los espacios recreativos y de estudio son suficientes y están en buen estado.
25. La universidad proporciona acceso adecuado a recursos tecnológicos (computadoras, internet).

Dimensión 3: Servicios de Apoyo

26. La universidad ofrece tutorías académicas que apoyan mi aprendizaje.
27. Los servicios de orientación psicológica son accesibles y efectivos.
28. Existen programas de becas o apoyo económico que benefician a los

estudiantes.

29. La universidad organiza actividades culturales y deportivas que enriquecen mi experiencia.

30. Los servicios administrativos (matrícula, certificados) son eficientes y accesibles.

III. Satisfacción Estudiantil

Dimensión 1: Satisfacción Académica

31. Estoy satisfecho con la calidad de la enseñanza que recibo en la universidad.

32. Los programas académicos cumplen con mis expectativas de formación profesional.

33. Me siento motivado por las oportunidades de aprendizaje que ofrece la universidad.

34. La universidad me proporciona las herramientas necesarias para mi desarrollo académico.

35. Estoy satisfecho con la preparación de los docentes en mi carrera.

Dimensión 2: Satisfacción con Servicios

36. Estoy satisfecho con la calidad de la infraestructura de la universidad.

37. Los servicios de apoyo (tutorías, biblioteca) cumplen con mis necesidades.

38. La universidad responde adecuadamente a mis requerimientos administrativos.

39. Los programas de bienestar (deportes, cultura) enriquecen mi experiencia estudiantil.

40. Estoy satisfecho con el acceso a recursos tecnológicos en la universidad.

Dimensión 3: Satisfacción General

41. Recomendaría la Universidad Nacional de Tumbes a otros estudiantes.

42. Me siento orgulloso de ser estudiante de esta universidad.

43. La universidad cumple con mis expectativas generales como institución educativa.

44. Mi experiencia global en la universidad es positiva.

45. Estoy satisfecho con el ambiente universitario y el sentido de comunidad.