

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La calidad y satisfacción en estudiantes de la Escuela de
Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales - UNDAC,
Pasco 2018**

Para optar título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores: Bach. Rildo Edwin AYRA ARRIETA
Bach. Ronald Hairo NEGRETE ALCANTARA

Asesor: Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA

Cerro de Pasco – Perú – 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La calidad y satisfacción en estudiantes de la Escuela de
Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales - UNDAC,
Pasco 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO

PRESIDENTE

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDÍA

MIEMBRO

Mg. Jesús Moisés SALAZAR ALCARRAZ

MIEMBRO

DEDICATORIA

A los directivos y docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales; que durante cinco años nos forjaron en las ciencias de la administración y de la empresa y, e inculcaron sabiduría, conocimientos, competencias y habilidades para ser emprendedores.

RECONOCIMIENTO

Nuestra gratitud y reconocimiento en primer lugar a nuestras familias, símbolos de amor, gratitud y esperanza, en la generación de profesionales con capacidades y talento en la solución de problemas y retos de la problemática de la sociedad actual

A los docentes, administrativos, directivos y autoridades de la Escuela de Formación Profesional de Administración, que contribuyeron directa o indirectamente en nuestra formación profesional, entre otras personas por su apoyo en nuestra realización profesional

Al Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva, por contribución a la culminación del trabajo de investigación.

Finalmente, el reconocimiento a nuestros colegas de estudio y colegas estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue: determinar como influye la calidad en la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2018. La metodología utilizada fue, no experimental – Aplicada, el método de investigación deductivo e inductivo de diseño descriptivo correlacional. A una muestra de 107 estudiantes de la escuela de Formación Profesional de Administración de la UNDAC, que fue encontrado mediante un muestreo probabilístico. El procedimiento para el desarrollo del estudio fueron las etapas del proceso de investigación científica, cuyo instrumento utilizado es el cuestionario.

Resultados: a un nivel de significancia de 0.05 se encontró un Chi cuadrado de Pearson de 0.725, donde se concluye; rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula: que no existe una influencia directa y significativa de la calidad en la satisfacción en la organización estudiada.

Palabras clave: calidad; satisfacción

SUMMARY

The objective of the research was to determine how quality influences the satisfaction of students of the School of Administration of the FACE - UNDAC, Pasco 2018. The methodology used was non-experimental - Applied, the method of deductive and inductive research of descriptive design correlational To a sample of 107 students from the School of Professional Training of the UNDAC, which was found through probabilistic sampling. The procedure for the development of the study were the stages of the scientific research process, whose instrument used is the questionnaire.

Results: at a level of significance of 0.05, a Pearson's Chi square of 0.725 was found, where it is concluded; reject the alternative hypothesis and accept the null hypothesis: that there is no direct and significant influence of quality on satisfaction in the organization studied.

Keywords: quality; satisfaction

INTRODUCCIÓN

Presentamos el presente trabajo de investigación intitulado; “La Calidad y Satisfacción en estudiantes de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - UNDAC, Pasco 2018”, tema de investigación de gran valor que elegimos motivados de abordar la problemática de una organización académica que nos formó en conocimientos y experiencias durante cinco años, y que nuestro principal deber y obligación fue desde un inicio aportar al desarrollo académico científico y de la gestión; asimismo, consideramos, que nuestra investigación ha cumplido con el Reglamento de Grados y Títulos de esta Escuela Profesional y Facultad de Ciencias Empresariales (FACE); en seguida, presentamos la tesis en mención, en todo su proceso de desarrollo científico realizado y los resultados correspondientes.

La investigación inició abordando la principal problemática que viene afrontando la Escuela de Formación Profesional de Administración; de una carencia de cultura de la calidad en la organización e inexistencia de un sistema de gestión de la calidad; que no están generando una adecuada satisfacción a los estudiantes y usuarios; la investigación de tipo descriptivo correlacional, se aplicó el método deductivo a partir del cual nos permitió abordar las principales teorías de la calidad y marketing, asimismo, se utilizó el método inductivo, que permitió evaluar el accionar de la organización en todo su sistema de atención y servicios; el diseño de investigación fue descriptivo correlacional; realizada en una población de 454 estudiantes, eligiendo de ellos de acuerdo a un muestreo probabilístico a 107 estudiantes.

Para su mayor comprensión del presente estudio de investigación ha sido estructurado en 4 capítulos; el Capítulo I: Planteamiento del Problema de Investigación, basado en el análisis la realidad de la institución, Capítulo II: Marco

Teórico Conceptual, relacionado a las variables del objeto de estudio; Capítulo III: Metodologías y Técnicas de Investigación, elegido acorde a la naturaleza de la investigación; Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados Obtenidos; obtenido producto de la aplicación de instrumentos de la investigación, seguido de Conclusiones, Recomendaciones, y Anexos.

Los Tesistas.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	3
RECONOCIMIENTO.....	4
RESUMEN.....	5
SUMMARY.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
ÍNDICE.....	9
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.2.1 Delimitación Espacial.....	14
1.2.2 Delimitación Temporal.....	14
1.2.3 Delimitación Social.....	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3.1 PROBLEMA GENERAL.....	14
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	15
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	17

2.2.	BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS.....	19
2.2.1	La Gestión de la calidad el contexto Universitario.....	19
2.2.2	La Calidad en la Educación Superior Universitaria	23
2.2.3	La Calidad de Servicio y satisfacción.....	26
2.2.4	La Satisfacción del Cliente.....	27
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....		33
3.1.	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.1.	Tipo de Investigación	33
3.1.2.	Nivel de Investigación	33
3.2.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.2.1.	Método de Investigación	33
3.2.2.	Diseño de la Investigación	34
3.2.3.	Universo y Muestra	34
3.2.4.	Universo de Estudio	34
3.2.5.	Universo Social	35
3.2.6.	Unidad de Análisis	35
3.2.7.	Muestra de la Investigación.....	35
3.3.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	36
3.3.1.	Hipótesis General	36
3.3.2.	Hipótesis Específicas	36
3.4.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	36
3.5.	DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	36
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	37

CAPÍTULO IV	RESULTADO Y DISCUSION.....	38
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	38
4.2.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	38
4.2.1.	Análisis Estadístico de Datos y Confiabilidad.....	38
4.2.2.	Análisis del cuestionario.....	39
4.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	63
4.3.1.	Prueba de Hipótesis General	63
4.3.2.	Prueba de las hipótesis Específicas	65
4.4.	DISCUSIÓN.....	70
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	72
	BIBLIOGRAFIA	73
	ANEXOS:.....	75
	ANEXO N° 01	76
	ANEXO N° 02	78
	ANEXO N° 03	80

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación la calidad y satisfacción se investigó desde la apreciación de los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, surgió a partir de la interpretación del proceso de la dinámica del desarrollo de las universidades del país, Ley universitaria 30220 (MINEDU, 2014) que promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias, como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura y considera que el Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Asimismo, considerando que para acreditar los Programas y Carreras Profesionales del país y adoptar el nuevo modelo de gestión universitaria en el país, se requiere ciertos requisitos de calidad en materia de docencia, gestión institucional, gestión de procesos, gestión de responsabilidad social.

Por cuanto, la Escuela Profesional en estudio, presenta un sinnúmero de problemas en materia de gestión académica y administrativa; donde se percibe, que existe limitaciones en las características de la actividad o labor docente, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se evidencia deficiencias en las

características de la infraestructura y servicios educativos; todas estas características, no cuentan un soporte de un sistema de gestión de la calidad de la organización, careciendo de indicadores de gestión; por lo mismo, que viene reflejando en la insatisfacción de los estudiantes de esta Escuela Profesional. Este tema de investigación, se ha trabajado en otros estudios de investigación; Grady y Edgington, 2008; Greenacre, Freeman, Cong y Chapman, 2014, donde muestra un trabajo de la calidad y satisfacción y su influencia al recomendar el servicio educativo (Dos Santos, 2016).

Si la Universidad Daniel Alcides Carrión, no promueve adecuadamente el desarrollo de la calidad, en la Escuela de Formación Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, no fortalece las condiciones de la actividad académica del docente e infraestructura, y contribuya a que la institución satisfaga plenamente a los estudiantes, desde la óptica de la calidad, esta propenso a generar conflictos de disconformidad social en la comunidad universitaria, de rechazo, entre los principales protagonistas educativos.

Considerando, la actual tendencia del sistema universitario del país, a alcanzar el desarrollo de una educación de calidad; en primera instancia la universidad para ofrecer un servicio de calidad y de excelencia debe estar licenciada; es decir debe cumplir las condiciones básicas de calidad en materia educativa; y cada Escuela Profesional, en este caso la Escuela Profesional de Administración, identificada como; Carrera o Programa de acuerdo a las normas de calidad del sistema universitario, debe contar con profesores sumamente calificados y actualizados en las ciencias de la empresa y administración, con alto nivel de sensibilidad hacia el desarrollo humano y del conocimiento científico; asimismo, esta institución académica debe de desarrollar una infraestructura moderna para facilitar el desarrollo académico y científico, contar con laboratorios

implementados, medios y materiales educativos, áreas de recreación entre otros. Por tanto, en la investigación contribuirá al desarrollo de la calidad educativa de la organización y se mejorará la satisfacción de los estudiantes y usuarios.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dado el contexto de realización de la investigación, la delimitación espacial, temporal y social de la tesis es el siguiente:

1.2.1 Delimitación Espacial.

La investigación se ha realizado la entidad educativa de nivel universitaria, Escuela de Formación Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, que se localiza en el distrito de Yanacancha, provincia y región Pasco, a una altitud de 4,380 msnm.

1.2.2 Delimitación Temporal.

El periodo de estudio tuvo una duración de 06 meses; del mes de junio al mes de octubre del año 2018.

1.2.3 Delimitación Social.

Se consideró a todos los estudiantes de la organización objeto de estudio, de dicha Facultad, del distrito de Yanacancha, provincia y región Pasco, del Semestre Académico 2018 B.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye la calidad en la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – UNDAC, Pasco 2018?.

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo contribuye la actividad docente en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco?
- ¿Cómo aporta la calidad de infraestructura en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar como influye la calidad en la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2018.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar cómo contribuye la actividad docente en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.
- Determinar cómo aporta la calidad de infraestructura en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se justifica la investigación por su aporte teórico de la calidad y aporte teórico de la satisfacción, que permitirá abordar el problema de investigación; que se caracteriza por la evaluación de tres factores clave del proceso educativo: la actividad docente, que se constituye en el factor medular del proceso de

transformación del aprendizaje y desarrollo de la formación profesional del estudiante, la que promueve la generación de conocimientos científicos, éticos, metodológicos en la formación de seres humanos competentes y sensibles en la profesión, y con capacidad para resolver problemas de la sociedad; la calidad de infraestructura, que se constituye en un factor clave de soporte de recursos de apoyo a la formación profesional y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, que es una variable de interés en la gestión de una organización educativa, que se enmarca en el cumplimiento de la labor educativa o del proceso educativo satisface las expectativas y requerimientos del educando, por tanto, el estudio tiene relevancia dado que se realizará la verificación empírica de las variables de estudio, para ser contrastadas, el cual permitirá, tomar decisiones estratégicas para mejorar la calidad y satisfacción.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Consideramos en primera instancia que hubieron limitaciones propias de la naturaleza de la investigación, que restringieron el nivel de investigación al nivel descriptivo, en la cual obligó a los investigadores a realizar una investigación no experimental, mediante el uso de instrumentos de investigación como el cuestionario que fue aplicado en un solo momento; entre otras limitaciones que se presentaron se presentaron en el momento de la aplicación de los instrumentos de investigación a los estudiantes, debido a que se encontraban en plena clases, el cual finalmente se tuvo que solicitar los permisos correspondientes a cada uno de los docentes de los salones elegidos, para la realización de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Existen investigaciones interesantes a nivel internacional y nacional concordantes con las características de la presente investigación, que consideramos principales antecedentes y son los siguientes:

El artículo publicado en el Journal de España, titulado “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructuradas” (Vergara Schmalbach & Quesada Ibarquén, 2011); que presenta el análisis de la calidad de servicio en diversas entidades, en la cual se demuestra su adaptabilidad y eficacia a la hora de determinar las variables que afectan la satisfacción del cliente. Este artículo, propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad del servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a esta Facultad, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. El resultado es un diagnóstico general de variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar.

Asimismo, Vergara y Quesada mencionan que a partir del modelo indicado se demostró la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, demostrándose así

la aplicabilidad del modelo en centros educativos. Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que, si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución.

Otro de los antecedentes base de la presente investigación es de (Dos Santos, 2016), que precisa autores como Grady y Edgington, 2008; Greenacre, Freeman, Cong y Chapman, 2014, no hemos encontrado investigaciones con bases de datos científicos acerca del efecto moderador que el rendimiento académico o la calidad tangible de la educación superior puede tener en la satisfacción y la intención de recomendación. La búsqueda hasta julio de 2015 incluyó las bases de datos Proquest, Ebsco, ScienceDirect, Springer, Medline, Latindex y Taylor and Francis. Por lo tanto, esta investigación centra sus esfuerzos en medir la satisfacción del alumnado con el centro educativo y su intención de recomendarlo. La actitud hacia el centro educativo es empleada como un antecedente afectivo, mientras que el rendimiento académico y la calidad de las infraestructuras han sido empleados como mediadores de tal relación, añadiendo una metodología poco explorada en el área como es el modelado de ecuaciones estructurales basado en varianzas. Consecuentemente, el trabajo realiza una aportación teórica y metodológica al área, y entrega recomendaciones prácticas para la dirección y la gerencia de los centros educativos superiores.

2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS

2.2.1 La Gestión de la calidad el contexto Universitario

Para Galán (2009:19) “la gestión de la calidad es un requisito que se da por supuesto que realizan las organizaciones y entre ellas las Universidades”. Para Villa (2008:180), resulta evidente que la calidad “ha entrado en el lenguaje, en los planes estratégicos universitarios, y en lo que aún es mejor, en la mentalidad de la gran parte del profesorado universitario”. “La mejora de calidad refuerza el atractivo de las Universidades Europeas dentro del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)” (Harvey y Stensaker, 2008:433). Estas afirmaciones indican que en el espacio de gestión y desarrollo de las universidades se ha iniciado un proceso de desarrollo de la cultura de la calidad, un concepto, que se ha ido insertando producto de los diferentes cambios y acontecimientos propios de las exigencias de la sociedad del conocimiento, donde las universidades están llamadas a asumir el rol que le corresponde aportar a los problemas económicos, sociales, ambientales, tecnológicos, de la sociedad; tal como se muestra en la realidad encontrada en el ámbito universitario europeo; la calidad ocupa un papel estratégico dentro de las diferentes normativas que regulan la actividad de las Universidades Españolas. La Ley Orgánica de Universidades (LOU) modificada en 2007, se refiere entre otras cuestiones en su artículo 31 a que “la promoción y la garantía de la calidad de las Universidades Españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria”, teniendo lo anterior objetivos como el mencionado en el apdo. c “la mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades”. También la Ley Andaluza de Universidades (LAU), de 2003 en su artículo 57 indica que “las universidades andaluzas potenciarán la calidad de la docencia y la investigación como expresión de la actividad universitaria, y concretamente las Universidades

otorgarán atención prioritaria a la calidad de la docencia...”. Estos hechos, muestran la importancia de las Universidades por la mejora de su calidad en términos generales y específicos orientado a la labor docente, concordantes con los servicios académicos que brinda la universidad. Aunque el concepto calidad es difícil de concretar cuando se aplica a la educación superior, según Gvaramadze (2008) se pueden identificar dos vertientes del mismo: la calidad como proceso de mejora y la calidad como transformación individual. En el primer caso, la calidad se asocia a una institución y generalmente se suele basar en su autonomía, transparencia y efectividad, mientras que cuando hablamos de casos individuales, la calidad se asocia a los estudiantes, académicos y plantilla de cada una de esas instituciones, ya sean Universidades o Programas Académicos. Nos centraremos en este trabajo en la calidad académica o calidad docente. En el Perú (CASTILLA, 2011).

Por su parte, en el Perú, la calidad de los servicios públicos tiene reconocimiento legal de acuerdo con el art. 4 de la Ley 27658 (Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado), publicada el 30 de enero del 2002, la cual establece que el proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprende la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con la finalidad de lograr una mejor atención a la ciudadanía, para lo cual se debe priorizar y optimizar el uso de los recursos públicos; cuya dirección y gestión de los servicios públicos está a cargo del Poder Ejecutivo, a través de la presidencia del Consejo de Ministros (PCM) (EUCIM, Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos, 2015). El mismo, que se desarrolló en el marco de la nueva Estrategia de Modernización de la Gestión Pública¹ (2012-2016)., que tienen por objetivo mejorar y reformar

¹ Aprobada a través del Decreto Supremo n.º 109-2012-PCM (aprueba la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública), publicada el 1 de noviembre del 2012.

el Sistema de Modernización del Estado, previsto en la Ley 29158 (Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, publicada el 30 de diciembre del 2008); teniendo entre una de sus principales estrategias, la mejora de la calidad de los servicios públicos que implica el desarrollo de los aspectos siguientes: los procedimientos administrativos y su optimización bajo el enfoque de gestión por procesos, cuyas intervenciones sobre las que se trabajará para avanzar hacia servicios públicos de calidad a nivel nacional; sumado a ello la simplificación administrativa, ya que esta contribuirá a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

La corriente de la calidad se inicia en Norteamérica; ha contribuido a los nuevos conocimientos y a la aplicación de esos conocimientos. Comenzando en 1920 y por décadas, con eficiencia productiva y recursos naturales, Estados Unidos puso productos manufacturados en las manos de millones de personas alrededor del mundo, quienes de otra forma no los hubieran tenido. Su nivel de calidad era suficientemente bueno para crear apetito por más de sus productos y servicios; surgen los conceptos de la calidad; Según Deming, incorpora nuevos conceptos en la gestión de la calidad de las organizaciones, insuficientes para lograr la efectividad y la calidad; todas ellas insuficientes y negativas en sus resultados², como: justo a tiempo, el mejor esfuerzo, cero defectos, cumplir especificaciones, motivar a la gente.

Según la teoría de Deming, en toda empresa, cuando trata respecto a la calidad, productividad y competitividad del desarrollo de las organizaciones enfatiza, para aportar a ello se requiere del conocimiento

² FOUNDATION FOR MANAGEMENT OF QUALITY IN THE WESTERN WORLD (Fundamentos para la Gerencia de Calidad en el Mundo Occidental [en adelante]). W. Edwards Deming, Ph. D., Consultant in Statistical Studies.

profundo de la organización el mismo que debe estar conducido por la teoría de la gerencia; al respecto menciona lo siguiente: “Estamos siendo arruinados por los mejores esfuerzos dirigidos en la dirección equivocada. Necesitamos los mejores esfuerzos dirigidos por una Teoría de Gerencia”, por tanto, el producto y servicio es responsabilidad de la gerencia, así como la calidad de un producto en la industria puede ser medida por su conformidad con las especificaciones definidas, el servicio al público puede medirse según el desempeño logrado en cada uno de los atributos que lo constituyen, según el logro de los objetivos en la fecha y hora de entrega asignadas, así como en función de la precisión en atender lo requerido por el usuario. Cada atributo de calidad del servicio público deberá tener un parámetro de referencia que implica el óptimo, necesario dentro de su contribución en el sistema organizacional establecido; como la siguiente afirmación: “El servicio público es sometido a una evaluación permanente por parte de sus clientes (los ciudadanos), los cuales manifiestan implícitamente un conjunto de requerimientos que se evidencian en el momento de la verdad, es decir, durante la prestación del servicio a los que otorgan CUALIDADES valoradas que determinan su CALIDAD. Por «cuantificar la CALIDAD del servicio público» nos referiremos al NIVEL DE CALIDAD OBTENIDO luego de la realización de los procesos de servicio. Entonces, el nivel de calidad no es más que el grado de cumplimiento de un conjunto de atributos o cualidades mostradas por la institución pública, las que pueden o no estar en sintonía con las expectativas del ciudadano (EUCIM, 2015).

Como destacan Ledden, Kalafatis y Mathioudakis (2011), la mercantilización de la educación superior ha llevado a la necesidad de considerar cómo los conceptos de marketing y los modelos de negocio, que son centrales en los mercados tradicionales de consumo, se pueden aplicar

en el contexto educativo, pero hasta ahora ningún estudio ha realizado un análisis similar al que presentamos. Aunque otras obras han trabajado sobre la calidad, la satisfacción y su influencia al recomendar el servicio educativo (Dos Santos, 2016).

2.2.2 La Calidad en la Educación Superior Universitaria

La calidad en educación superior en el Perú, que hasta el año 2006, había sido un asunto interno que las instituciones educativas, pasó a convertirse para el país en un tema de política pública a partir del año 2007, en la que se aprobó el Proyecto Educativo Nacional al 2021, "La educación que queremos para el Perú" cuyo objetivo estratégico número 5 consigna la importancia de que la educación superior de calidad se convierta en un factor determinante para el crecimiento del país; surgen los conceptos sobre calidad y se evidencia la diferencia entre la calidad de los diferentes tipos de instituciones existentes en el país, desde las que se dedican a la educación básica como a la superior. En palabras de Gustavo Yamada³ debe haber "mayor conciencia de ajustar los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad a las necesidades y realidades de cada país". Si el contexto cambia, las instituciones también y por lo tanto los modelos de acreditación y el planteamiento de estándares que midan dicha calidad deberán ser modificados de acuerdo a estos cambios. El concepto de "educación de calidad", tal como defiende la UNESCO, se plantea así como un concepto dinámico que evoluciona en tanto evoluciona el concepto mismo de educación. Si bien en el 2006, en el Perú, se promulgó la Ley 28740, Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad (SINEACE), es en el 2007 que se publica el Reglamento de esta Ley, consignando como función principal del SINEACE: "garantizar a la

³Yamada, G., Castro, J., y Rivera, M. (2013). Educación superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad. Lima: SINEACE.

sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad". La Política de Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior Universitaria, aprobada por Decreto Supremo N° 016-2015, señala años después que: *La preocupación por la calidad debe irrigar el quehacer de la universidad e impulsarla a cumplir de modo óptimo sus tareas propias en materia de docencia; en las actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y a las formas de articulación con los actores de su entorno;...*, Se indican así los procesos fundamentales y esenciales sobre los que debe sostenerse la institución de educación superior extendiéndose aún más el concepto de calidad y siguiendo las cinco dimensiones identificadas por la UNESCO en materia de calidad educativa a nivel sistémico: a) Estructuras y procesos administrativos y de gestión, b) Implementación de buenas políticas, c) Marco legal apropiado, d) Recursos, e) Medición de los resultados de aprendizaje (SINEACE, 2016). El programa de estudios asegura que la plana docente sea adecuada en cuanto al número e idoneidad y que guarde coherencia con el propósito y complejidad del programa; en cuanto a grados académicos del nivel de maestría, línea de investigación, experiencia docente entre otros.

Según la Ley General de Educación 28044 (LGE), se establece calidad educativa como "el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida". Presenta la calidad en educación como el nivel óptimo de formación y requisito para ejercer la democracia y alcanzar el desarrollo, determinando la responsabilidad que tiene el Estado de brindarla a todos los estudiantes (Congreso de la República, 2003); asimismo, establece como principio

fundamental la calidad en la educación peruana asegura las condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente. Para el cual el Estado garantiza el Funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad, es decir la creación de un organismo creado y normado por una ley específica.

Según la (UNESCO-OIE, 2005), la educación de calidad apareció en *Learning to Be: The World of Education Today and Tomorrow*, (*Aprender a Ser: El mundo de la Educación del Hoy y el Mañana*), el informe de la Comisión Internacional sobre el Desarrollo de la Educación, presidido por el ex Ministro francés Edgar Faure. que la meta fundamental del cambio social es la erradicación de la inequidad y el establecimiento de una democracia igualitaria. Por consiguiente, manifestó en el informe: "la meta y el contenido de la educación deben ser recreados para permitir nuevas características en la sociedad y nuevas características en la democracia". Las nociones de "aprendizaje continuo" y "relevancia" resultaban particularmente importantes según se destaca en el informe. El informe también hace fuerte hincapié en la ciencia y la tecnología. Afirma que mejorar la calidad de la educación requiere sistemas donde puedan aprenderse principios del desarrollo científico y de la modernización en maneras que respeten los contextos socioculturales de los estudiantes. El Tesoro Interior, Informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI), presidido por otro estadista francés, Jacques Delors. Esta Comisión entiende que la educación a lo largo de toda la vida se basa en cuatro pilares: a) Aprender a conocer, reconociendo al que aprende diariamente con su propio conocimiento, combinando elementos personales y "externos.", b) Aprender a hacer, que se enfoca en la aplicación práctica de lo aprendido., c) Aprender a vivir juntos, que se ocupa de las habilidades

críticas para llevar adelante una vida libre de discriminación donde todos tengan iguales oportunidades de desarrollarse a sí mismos, a sus familias y a sus comunidades., d) Aprender a ser, que hace hincapié en las destrezas que necesitan los individuos para desarrollar su pleno potencial.

2.2.3 La Calidad de Servicio y satisfacción

Según el estudio de Calidad y satisfacción de Manuel Alonso, la calidad del servicio es un concepto muy usado en los estudios en el sector educativo a nivel internacional y local (Ham, 2003; Martínez García, García Domingo y Quintanal Díaz, 2009; Pérez Juste, 2005; Vergara Schmalbach y Quesada Ibargüen, 2011; Zineldinet al., 2011), y ha sido utilizado para mejorar el servicio desde un punto de vista objetivo y subjetivo como resultado de la interacción, o del encuentro, del cliente con el servicio. La aplicación y el interés, en parte, tienen su origen debido a los elementos diferenciadores del servicio (intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad) (Parasuraman, 1985). La calidad y las instalaciones del servicio pueden entenderse como elementos clave, diferenciadores. objetivos, tangibles, al alcance del alumno. Aunque la calidad es un constructo multidimensional, la estructura física juega un papel fundamental porque las instalaciones materiales tienen un impacto en la satisfacción de los clientes, en su intención para recomendar y para visitar, en su lealtad (Lee y Kim, 2014), de manera que los entornos cómodos y con diseños atractivos tienen una mayor probabilidad de influir en la adquisición y en la retención del cliente (Taghizadeh, Taghipourian y Khazaei, 2013).

De entre los estudios sobre calidad del servicio encontramos la de (Babakus y Boller, 1992; Cronin et al., 2000; Zeithaml et al., 1996), que destacan aquellos que han indagado sobre la relación entre la calidad de éste y la satisfacción del cliente (Caruana, 2002; Cronin y Taylor, 1992;

Oliver, 1980). En particular, el instrumento Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ha sido empleado ampliamente en los estudios mencionados como herramienta estandarizada para medir la calidad. En este contexto, la literatura anterior constata que la calidad del servicio es un indicador importante de la satisfacción del cliente. La calidad de las instalaciones ha sido objeto de hipótesis por diversos autores en cuanto a su importancia en la formación de la satisfacción del estudiante. Por ejemplo, Cuthbert (1996) sugiere que los factores tangibles no contribuyen significativamente a una evaluación positiva de la satisfacción por parte de los individuos, mientras que O'Neill y Palmer (2004), aunque comparten una idea similar, reconocen que el aspecto tangible sí contribuye significativamente pero no es la principal dimensión a considerar. Otros estudios han tenido una opinión contraria; así es el caso de Smith y Ennew (2001), quienes opinan que unas instalaciones valoradas negativamente por los usuarios influyen en la evaluación general y en la satisfacción con la institución educativa (Dos Santos, 2016).

2.2.4 La Satisfacción del Cliente

El término **satisfacción** procede del latín *satisfactio*, *-ōnis*, y que según la Real Academia Española significa acción y efecto de satisfacerse, y satisfacción del cliente significa el cumplimiento de las necesidades y requerimientos del cliente en la compra de un bien o servicio.

Según los registros de información y análisis de (Dos Santos, 2016), la satisfacción se trata de un estado emocional que se promueve una respuesta positiva o negativa que resulta de la interacción entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987). Desde finales de la década de 1960, los investigadores

de marketing y de comportamiento del consumidor han mostrado interés en el concepto de satisfacción (Alvarado Herrera y Beltrán Gallego, 2008), Los investigadores más recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo (Yu y Dean, 2001), y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual (Cronin, Brady y Hult, 2000). Según Casidy (2014), la satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global (Wirtz y Bateson, 1999; Bigné et al., 2005).

Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Álvarez Botello, Chaparro Salinas, & Reyes Pérez, 2013).

En cuanto a la satisfacción del estudiante, el (SINEACE, 2016), existe en relación entre el grado de satisfacción con la formación de los egresados ayudando en la evaluación del desempeño profesional., el programa de estudios identifica las actividades extracurriculares que contribuyan a la formación, mantiene un registro de dichas actividades, estadísticas de participación y nivel de satisfacción de los estudiantes e implementa mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios

de los servicios de bienestar. , y es capaz de reportar indicadores de satisfacción y de uso de los principales servicios que se brinden.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

La Calidad.- En el marco del contexto y política de la educación se cree que si hay algo clave que se debe exigir en todo proceso de evaluación de la calidad y pertinencia de las instituciones de educación superior es su vinculación con las necesidades reales de la economía y la sociedad., considérese la calidad en el contexto de la organización educativa, en el proceso educativo (académico), la calidad en la docencia; en las actividades de investigación; y la calidad en la propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y a las formas de articulación con los actores de su entorno; por tanto, las teorías de la calidad del mundo empresarial u organizacional aplicables al sector universitario; los modelos de la calidad, y estándares de la calidad.

La Calidad del Servicio.- La calidad del servicio es un concepto que ha acogido un gran esfuerzo de investigación en el sector educativo a nivel internacional y local y ha sido empleado para mejorar el servicio desde un punto de vista objetivo y subjetivo como resultado de la interacción, o del encuentro, del cliente con el servicio. La aplicación y el interés, en parte, tienen su origen debido a los elementos diferenciadores del servicio (intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad) La calidad y las instalaciones del servicio pueden entenderse como elementos clave, diferenciadores.

La Calidad de los servicios en la Universidad. - Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad de las organizaciones es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. La universidad, en su figura institucional, como en su actividad

docente, de extensión y de investigación, se ve en la necesidad redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos: La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización.

Satisfacción del Consumidor. - La satisfacción es una respuesta del cliente con el bien o servicio, se constituye en un estado emocional del consumidor que brinda una respuesta a la evaluación de la misma; y la satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante.

Satisfacción de los usuarios. - Tradicionalmente se ha considerado dos enfoques para la definición de la calidad de servicio: Enfoque 1: cumplimiento de expectativas. Aptitud de un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios., Enfoque 2: cumplimiento de las especificaciones. Capacidad de un servicio para cumplir las especificaciones con las que fue diseñado. Ambas definiciones provienen de la existencia de desajustes en el proceso de diseño y prestación del servicio: *Desajuste 1: percepción de la dirección sobre las expectativas del servicio y lo que realmente esperan los usuarios*. Provoca una reacción en cadena de múltiples errores, porque afecta al producto o servicio y su comunicación a los usuarios desde el principio. Se produce principalmente por los siguientes motivos: i) La dirección cree conocer de antemano las necesidades de los usuarios y decide «ahorrarse» el costo de una investigación formal de mercados y mantenerse al tanto de las expectativas de los usuarios., ii) La dirección no se ocupa de «escuchar la voz» de usuarios y empleados. Este contacto directo es tan necesario como una investigación formal., iii) Excesivo número de niveles entre la dirección y los empleados de atención al público, que

dificultan y distorsionan la información. *Desajuste 2: diferencia entre los planes de servicio y el servicio realmente ofrecido.* Suele estar relacionado con aspectos organizativos y de planificación dentro de la organización proveedora del servicio. Se produce principalmente por los siguientes motivos: i) Ambigüedad de las funciones., ii) Conflicto entre las demandas de los clientes a los empleados, y las demandas de la dirección., iii) Sistema inadecuado de supervisión y control., iv) Apoyo insuficiente o inadecuado de la organización a una determinada función.

Desajuste 3. Este desajuste es consecuencia de los anteriores, y es el que genera la insatisfacción de los usuarios, en la medida en que el servicio recibido no coincide con los atributos del servicio esperado., para confirmar ello, se aborda el *Paradigma de la «desconfirmación»*, que se sustenta en lo siguiente: La satisfacción del usuario depende directamente del nivel de resultado o prestación del servicio., La satisfacción del usuario se encuentra en relación inversa con la expectativa que tenga., Idénticos niveles de prestación del servicio producirán distintos grados de satisfacción., La acumulación de experiencias provoca cambios en el nivel de expectativas. Este desajuste final recoge el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio como la relación entre la percepción sobre el servicio y las expectativas previas de los usuarios (EUCIM, 2015).

Análisis de la Satisfacción. – este análisis corresponde con la formulación del problema a investigar en el proceso metodológico de investigación social. En nuestro caso concreto, el objeto de investigación es el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que prestamos. Conocer el grado de satisfacción del usuario implica no solo diseñar instrumentos que nos permitan explorar su percepción de las distintas dimensiones del servicio. Requiere también investigar: Cuáles son los atributos del servicio desde la perspectiva del usuario., Sus expectativas en relación con cada uno de ellos., La importancia relativa que confieren a los distintos componentes de estos atributos. Por tanto, un requisito previo al abordaje de cualquier estudio de satisfacción, es efectuar un análisis de

demanda que contemple los tres aspectos antes señalados. Esto no significa que todos los años, y antes de analizar la percepción de los usuarios, forzosamente tengamos que realizar un estudio de este tipo, pero sí es absolutamente necesario cuando se aborde por primera vez. Igualmente, cuando se haya sistematizado la medición de la satisfacción de los usuarios, es conveniente repetir, con la periodicidad que se determine en las cartas de servicios, y en función de las características del servicio (trienal, cuatrienal, quinquenal), el análisis de demanda para adaptar nuestro instrumento de medición a los cambios que hayan podido producirse en las necesidades y expectativas de los usuarios.

Satisfacción del estudiante. – Constituye un factor extracurricular de medición del nivel de satisfacción del estudiante, respecto al proceso de enseñanza y aprendizaje, percepción del desempeño de la actividad docente y de los servicios que brinda la universidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de planteamiento de la presente investigación por su propósito y naturaleza es de tipo aplicada, tal como lo establece Sampieri en su libro Metodología de la Investigación; esta tipología es la más adecuada para investigaciones aplicadas como esta; la misma que permitió caracterizar las variables de estudio (HERNÁNDEZ SAMPIERI, 2014).

3.1.2. Nivel de Investigación

Considerando, el tipo de investigación y las variables en estudio, el nivel de la presente investigación es correlacional; el cual establece la correlación entre las variables investigadas.

3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método de Investigación

La investigación hizo uso de varios métodos, que permitió abordar el problema de investigación; el Método Descriptivo en primera instancia que permitió identificar y caracterizar las variables de estudio, el Método Deductivo que permitió centrar el problema de investigación dentro de las teorías de la calidad y satisfacción y el Método Inductivo, que permitió

abordar el problema de investigación desde la realidad problemática y permitir llegar a conclusiones y recomendaciones, vía la prueba de las hipótesis.

3.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación elegido para la presente investigación es de tipo pre experimental, que corresponde a un estudio de caso de una sola medición, u llamado descriptivo correlacional (Portilla, 2014), la cual se expresa gráficamente como:

Diseño descriptivo correlacional:

G1 X1 C Y₂

- 1) Precisión del grupo de Estudio
- 2) Observación (evaluación) de la característica X en el grupo de estudio
- 3) Observación (evaluación) de la característica Y en el grupo de estudio

Donde:

X = Calidad

Y = Satisfacción del estudiante.

3.2.3. Universo y Muestra

Dada el contexto de la investigación el universo de estudio se conformó por todos los estudiantes de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC que total sumaron 454, considerándose en primera instancia para la muestra a los estudiantes del semestre impar del año de estudio 2018.

3.2.4. Universo de Estudio

El universo social de la investigación lo constituyen todos los

estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de los semestres del I al IX semestre.

3.2.5. Universo Social

El universo social, se conformó por todos los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales que en total suman 454 que se distribuyeron en secciones I, III, IV, V, VII y IX semestre.

3.2.6. Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la investigación estuvo conformada por los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la FACE del I, III, IV, V, VII y IX, considerados como elemento de la muestra.

3.2.7. Muestra de la Investigación

La muestra del estudio es probabilística, estratificado por semestre y Secciones.

NPoblación	454		
p	Proporción de éxito	0.9	
Z	Nivel del Confianza	1.96	(95% de confianza)
E	Máximo de error permisible	0.05	(5%)

MUESTRA 107

Donde n = muestra

n = 107 alumnos

Distribuidos por estratos:

I:	A, B Y C	= 21	7 por salón
III:	A B Y C	= 21	7 por salón
V:	A Y C	= 22	11 por salón
VII:	A B y C	= 21	7 por salón
IX:	A y C	= 22	11 por salón

Muestra que fue tomada en un solo momento

3.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.3.1. Hipótesis General

Existe una influencia directa y significativa entre la calidad docente en la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2018.

3.3.2. Hipótesis Específicas

H1 La actividad docente contribuye de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

H2 La calidad de infraestructura aporta de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente X: Calidad

Variable Dependiente Y: Satisfacción del estudiante.

3.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variable Independiente X = Calidad

X = Calidad

Indicadores:

X1 = Actividad docente

X2 = Calidad de infraestructura

Variable Dependiente Y = Satisfacción del estudiante

Y = Satisfacción del estudiante

Indicadores:

Y1 = Satisfacción del estudiante.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica elegida para realizar la presente investigación fue Encuesta; el mismo que fue aplicado a los elementos de la muestra, en este caso a los estudiantes de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la ciudad de Pasco. El Instrumento, utilizado fue el cuestionario, el mismo, que ha sido elaborado en el marco de los fundamentos de las teorías de la calidad y satisfacción.

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se hizo la recolección de información mediante la aplicación del cuestionario, para el cual en primer lugar se tuvo que utilizar la observación del comportamiento de actividades académicas para elegir el momento adecuado para la aplicación del instrumento y la coordinación con el responsable del control de las actividades académicas. Luego de haber aplicado los cuestionarios se tabuló y procesó la información mediante el Microsoft Office: Excel, que permitió realizar el análisis estadístico a nivel descriptivo, y luego para interpretación de los datos y prueba de hipótesis se utilizó el SPSS versión 22.

CAPÍTULO IV

RESULTADO Y DISCUSION

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La descripción de campo se realizó en primera instancia la presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos y finalmente continuar con la prueba de las hipótesis.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, mostramos la presentación, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las variables de estudio; calidad docente y satisfacción de los estudiantes de la EFP. Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales y es como sigue:

4.2.1. Análisis Estadístico de Datos y Confiabilidad

4.2.1.1. Datos estadísticos válidos

Evaluada los elementos de la muestra, luego del proceso de selección de datos, se procedió al análisis de los casos válidos de cada unidad de análisis, y se encontró 107 casos válidos, tal como se muestra en la Tabla N° 01 siguiente:

Tabla N° 01
Número de casos procesados válidos

Item	N	%
Casos Válido	107	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	107	100,0

Fuente: resultados de la investigación

4.2.1.2. Confiabilidad de los Datos

De acuerdo a la aplicación de la confiabilidad de la investigación se encontró un Alfa de Cronbach de 0.791, en la prueba de aplicación del instrumento de investigación (cuestionario), resultado favorable, que permitió continuar la investigación; ver la Tabla N° 02.

Tabla N° 02
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	107

Fuente: resultados de la investigación

4.2.2. Análisis del cuestionario

4.2.2.1 Actividad Docente

4.2.2.1.1 Puntualidad de Asistencia a Clases

A la afirmación: Los docentes asisten puntualmente a sus clases, las respuestas de valoración de los encuestados se muestran en la Tabla N° 03:

Tabla N° 03

LOS DOCENTES ASISTEN PUNTUALMENTE A SUS CLASES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,9	,9	,9
EN DESACUERDO	18	16,8	16,8	17,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	24,3	24,3	42,1
DE ACUERDO	44	41,1	41,1	83,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	16,8	16,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

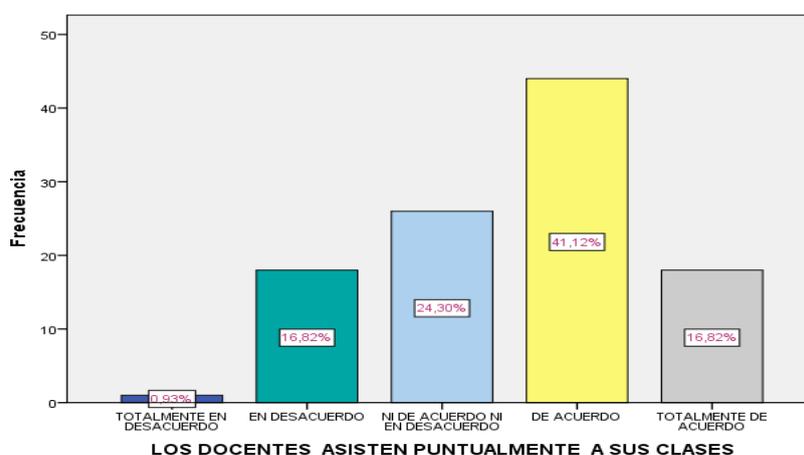
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Según el cuestionario realizado a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que alrededor del 58%, considera que los docentes asisten puntualmente a sus clases, mientras solo alrededor del 17% de los estudiantes afirman que los docentes no asisten puntualmente a sus clases, tal como se muestra en el Histograma N° 01.

Histograma N° 01

Asistencia a Clases de Docentes



Fuente: Tabla N° 03.

4.2.2.1.2 Los Docentes que imparten Clases tienen un alto conocimiento de la materia.

A la afirmación: Los docentes que nos imparten clases tienen un alto conocimiento de la materia; las respuestas se muestran en la Tabla N° 04:

Tabla N° 04
Conocimiento de la materia de parte de los docentes

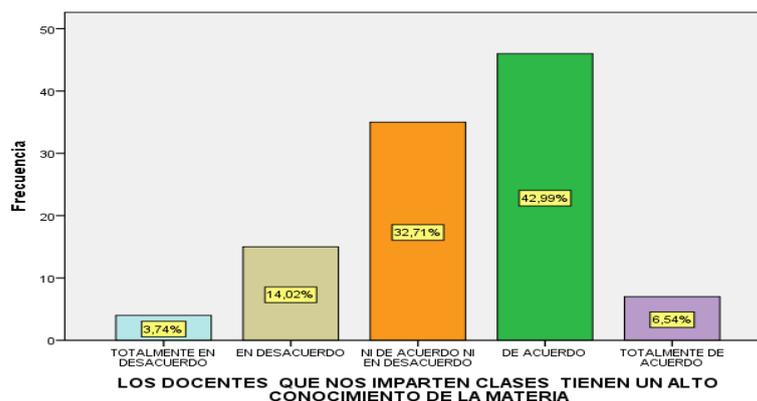
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	3,7	3,7	3,7
EN DESACUERDO	15	14,0	14,0	17,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	35	32,7	32,7	50,5
DE ACUERDO	46	43,0	43,0	93,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	6,5	6,5	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que alrededor del 50%, considera que los docentes que imparten clases en las aulas tienen un alto conocimiento de la materia que enseñan; tal como se muestra en el Histograma N° 02 siguiente:

Histograma N° 02



Fuente: Tabla N° 04

4.2.2.1.3 Metodología de Enseñanza de Clases

A la afirmación: Las metodologías que utilizan en clases los docentes son generalmente comprensibles; cuyas respuestas se muestran en la Tabla N° 05:

Tabla N° 05
Valoración de las metodologías de uso en clases

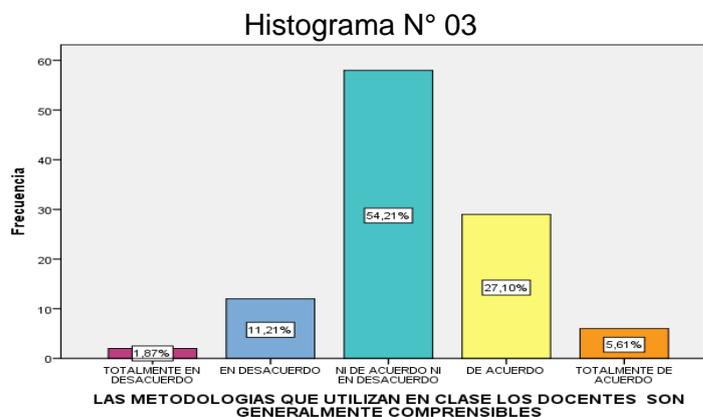
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1,9	1,9	1,9
EN DESACUERDO	12	11,2	11,2	13,1
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	58	54,2	54,2	67,3
DE ACUERDO	29	27,1	27,1	94,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	5,6	5,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 54%, es indiferente a la interrogante,

que las metodologías que utilizan en las clases los docentes son generalmente comprensibles, frente a un 33% que, si considera favorable su respuesta, tal como se muestra en el Histograma N° 03.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.1.4 Materiales y Recursos que utilizan los docentes

A la afirmación: Los materiales y recursos que utilizan los docentes son adecuados; las respuestas se muestran en la Tabla N° 06:

. Tabla N° 06
Valoración de materiales y recursos de uso en clases

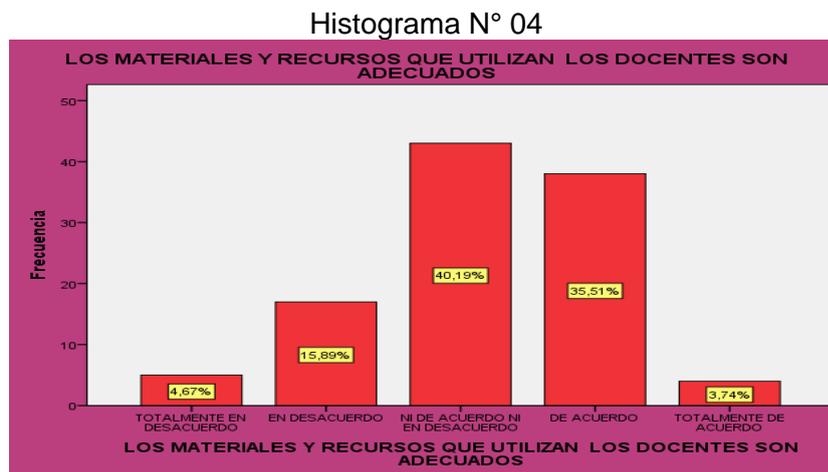
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	4,7	4,7	4,7
EN DESACUERDO	17	15,9	15,9	20,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	43	40,2	40,2	60,7
DE ACUERDO	38	35,5	35,5	96,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	3,7	3,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el mayor porcentaje considera ser

indiferente a que si los materiales que utilizan los docentes que son adecuados 40%, frente a un 39% que, si valora positivamente el uso por los docentes de los materiales y recursos, tal como se muestra en el Histograma N° 04



Fuente: Tabla N° 06

4.2.2.1.5 Entusiasmo de Docentes en la realización de sus Clases

A la afirmación: Los docentes muestran un alto grado de entusiasmo en la realización de sus clases; las respuestas se muestran en la Tabla N° 07:

Tabla N° 07

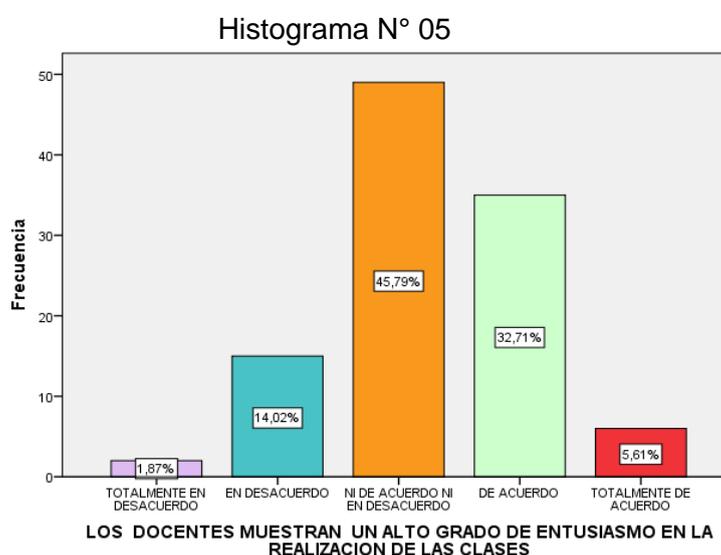
Valoración del entusiasmo de docentes en la realización de clases

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1,9	1,9	1,9
EN DESACUERDO	15	14,0	14,0	15,9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	49	45,8	45,8	61,7
DE ACUERDO	35	32,7	32,7	94,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	5,6	5,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el mayor porcentaje considera ser indiferente a que los docentes muestren un alto grado de entusiasmo, el mismo que representa alrededor del 46%, frente a un 38% que, si considera que el docente es entusiasta en la realización de sus clases, tal como se muestra en el Histograma N° 05



Fuente: Tabla N° 07

4.2.2.1.6 Habilidades del docente para relacionarse con los estudiantes

A la afirmación: El docente tiene habilidades adecuadas para relacionarse con los estudiantes; las respuestas se muestran en la Tabla N° 08:

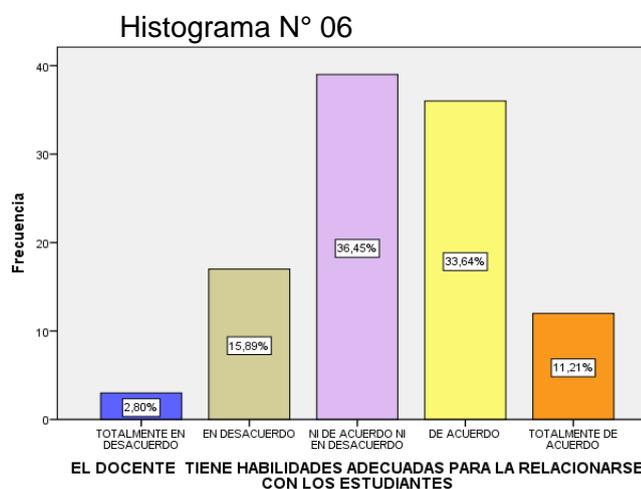
Tabla N° 08
**Valoración de Habilidades del Docente para
 Relacionarse con los Estudiantes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	2,8	2,8	2,8
EN DESACUERDO	17	15,9	15,9	18,7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	39	36,4	36,4	55,1
DE ACUERDO	36	33,6	33,6	88,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	11,2	11,2	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el mayor porcentaje considera que alrededor del 45% considera que los docentes tienen habilidades adecuadas para relacionarse con facilidad con los estudiantes; frente a solo un 3% que está en desacuerdo; tal como se muestra en el Histograma N° 06.



Fuente: Tabla N° 08

4.2.2.2 Calidad de Infraestructura

4.2.2.2.1 Instalaciones de la EFF. Administración - FACE

A la afirmación: Las instalaciones de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales son espaciosas y adecuadas; las respuestas se muestran en la Tabla N° 09:

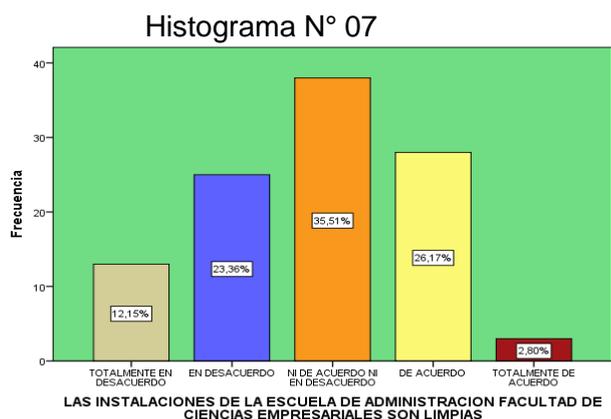
Tabla N° 09
Valoración de las instalaciones de la EFP. Administración de la FACE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	12,1	12,1	12,1
EN DESACUERDO	25	23,4	23,4	35,5
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	38	35,5	35,5	71,0
DE ACUERDO	28	26,2	26,2	97,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	2,8	2,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el 35%, es indiferente a la valoración de los espacios de las instalaciones de la institución; frente a un 29% que si considera que las instalaciones de la institución son espaciosas y adecuadas, tal como se muestra en el Histograma N° 07



Fuente: Tabla N° 09

4.2.2.2 El Mobiliario de la EFP. Administración - FACE

A la afirmación: El mobiliario en las aulas es cómodo y ergonómico; las respuestas se muestran en la Tabla N° 10:

Tabla N° 10
Valoración del mobiliario de la Aulas de la Institución

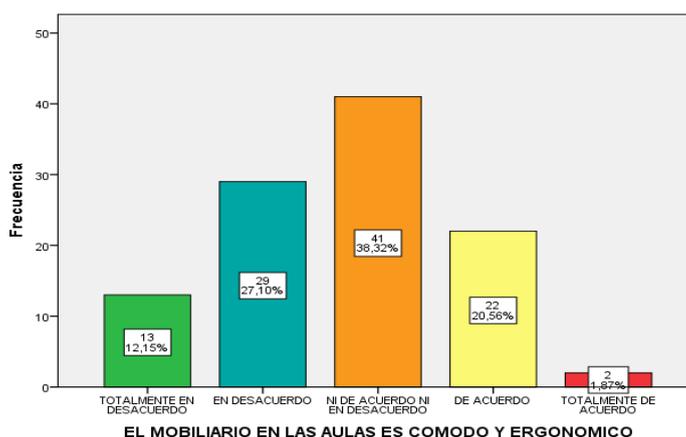
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	12,1	12,1	12,1
EN DESACUERDO	29	27,1	27,1	39,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	41	38,3	38,3	77,6
DE ACUERDO	22	20,6	20,6	98,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que 39%, consideran que el mobiliario no es cómodo, ni ergonómico; frente a un 22% que si considera favorable la afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 08

Histograma N° 08



Fuente: Tabla N° 10

4.2.2.2.3 Iluminación de las Aulas de la EFP Administración

A la afirmación: La iluminación de las aulas son adecuadas; las respuestas se muestran en la Tabla N° 11:

Tabla N° 11

Valoración de las Aulas en la EFP. De Administración

LA ILUMINACION DE LAS AULAS SON ADECUADAS

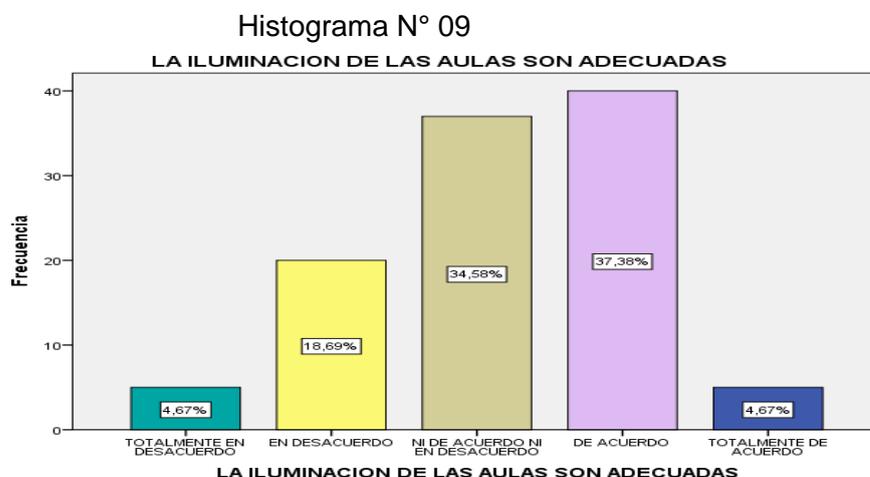
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	4,7	4,7	4,7
EN DESACUERDO	20	18,7	18,7	23,4
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	37	34,6	34,6	57,9
DE ACUERDO	40	37,4	37,4	95,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	4,7	4,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el 42%, que la iluminación en las aulas

de esta institución educativa universitaria es adecuada; frente a solo un 4% que no está de acuerdo, tal como se muestra en el Histograma N° 09.



Fuente: Tabla N° 11

4.2.2.2.4 Instalaciones sanitarias en la Universidad

A la afirmación: Las instalaciones sanitarias compartidas en la Universidad; por las Escuelas de Economía, Contabilidad y Administración) son adecuadas, las respuestas se muestran en la Tabla N° 12:

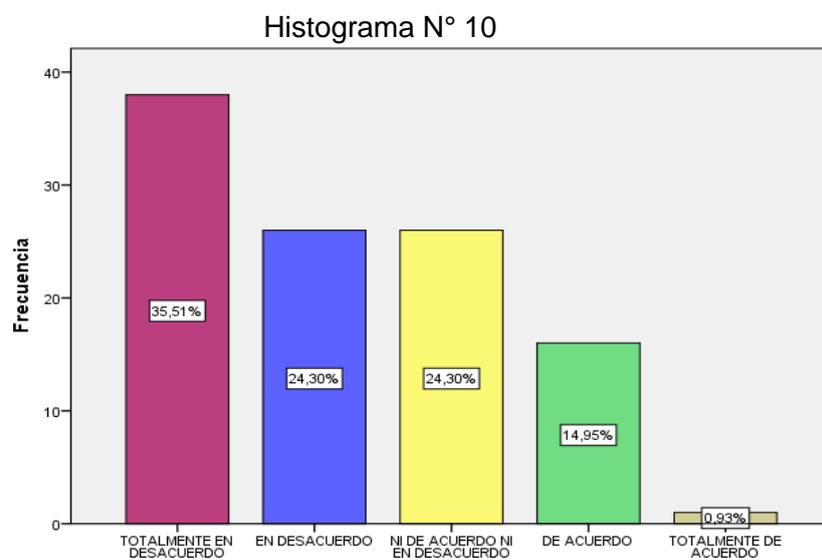
Tabla N° 12
Valoración de las Instalaciones Sanitarias en la Universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	38	35,5	35,5	35,5
EN DESACUERDO	26	24,3	24,3	59,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	24,3	24,3	84,1
DE ACUERDO	16	15,0	15,0	99,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	,9	,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 35%, valora negativamente que las instalaciones sanitarias en la universidad compartidas con las Escuelas de Contabilidad, Economía y Administración no son adecuadas, frente a un 16% que, si está de acuerdo las instalaciones sanitarias, tal como se muestra en el Histograma N° 10.



Fuente: Tabla N° 12

4.2.2.2.5 Instalaciones de la Biblioteca

A la afirmación: Las instalaciones de la biblioteca de la universitaria son cómodas y adecuadas, las respuestas se muestran en la Tabla N° 13:

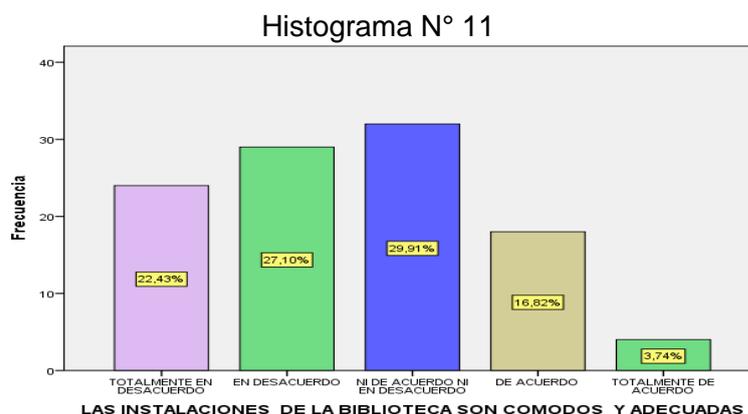
Tabla N° 13
**Valoración de las Instalaciones de la Biblioteca
 De la Universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	24	22,4	22,4	22,4
	EN DESACUERDO	29	27,1	27,1	49,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	32	29,9	29,9	79,4
	DE ACUERDO	18	16,8	16,8	96,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	3,7	3,7	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 49%, considera que las instalaciones de la biblioteca de la universidad no son las más cómodas, ni adecuadas; frente a un 20% que si considera que son cómodas y adecuadas, tal como se muestra en el Histograma N° 11.



Fuente: Tabla N° 13

4.2.2.2.6 Instalaciones del Comedor Universitario

A la afirmación: Las instalaciones del Comedor Universitario son adecuadas, las respuestas se muestran en la Tabla N° 14:

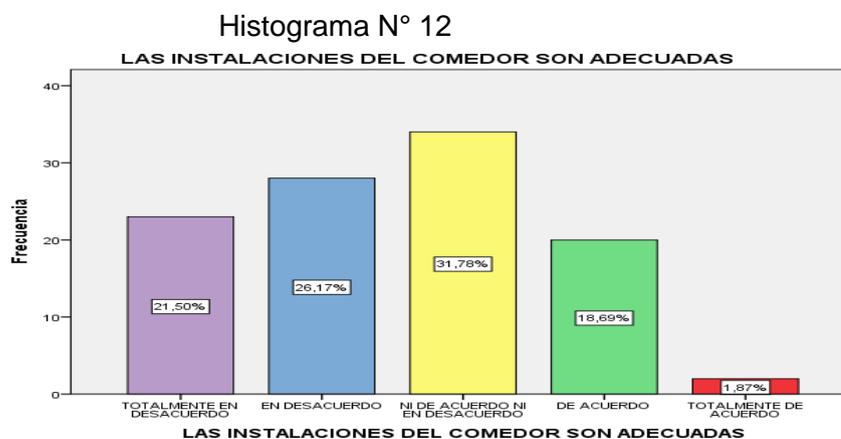
Tabla N° 14
Valoración de las Instalaciones del Comedor Universitario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	21,5	21,5	21,5
EN DESACUERDO	28	26,2	26,2	47,7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	34	31,8	31,8	79,4
DE ACUERDO	20	18,7	18,7	98,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 48%, considera que las instalaciones del comedor universitario de la UNDAC no son adecuadas, frente a un 20% que si considera que son favorables, tal como se muestra en el Histograma N° 12.



4.2.2.2.7 Comodidad en los Accesos a la Escuela y Facultad

A la afirmación: Los accesos a la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales son amplios y cómodos, las respuestas se muestran en la Tabla N° 15:

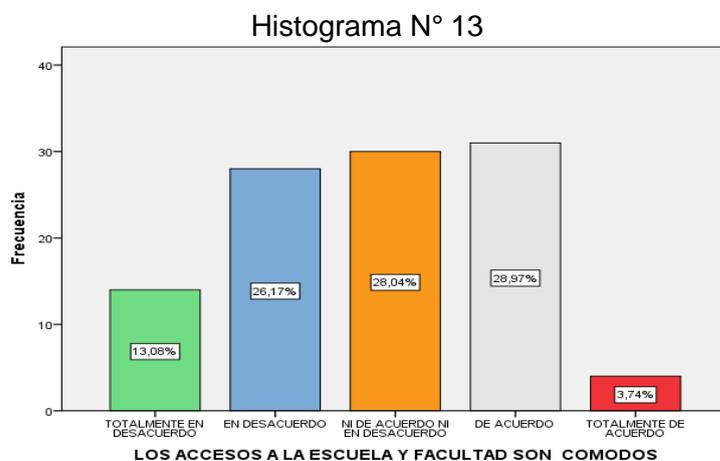
Tabla N° 15
Valoración de los Accesos a la Escuela y Facultad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	13,1	13,1	13,1
EN DESACUERDO	28	26,2	26,2	39,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	30	28,0	28,0	67,3
DE ACUERDO	31	29,0	29,0	96,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	3,7	3,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 39%, no está conforme con los espacios de acceso sean adecuados; y alrededor del 33% que, si está de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 13.



Fuente: Tabla N° 15

4.2.2.3 Satisfacción del Estudiante

4.2.2.3.1. Metodología de Enseñanza

A la afirmación: el docente cuenta con una metodología de enseñanza adecuada; las respuestas se muestran en la Tabla N° 16:

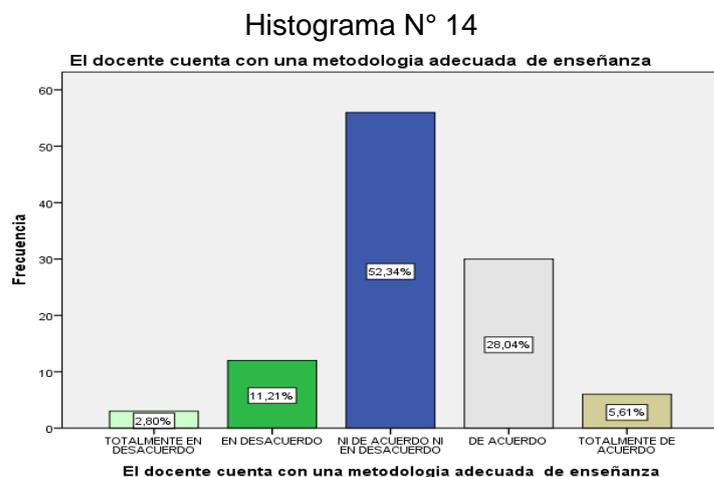
Tabla N° 16
Valoración de la Metodología de Enseñanza del Docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	2,8	2,8	2,8
EN DESACUERDO	12	11,2	11,2	14,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	56	52,3	52,3	66,4
DE ACUERDO	30	28,0	28,0	94,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	5,6	5,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el 52 %, considera ser indiferente a la valoración de la metodología de enseñanza del docente, y alrededor del 34% si considera que los docentes cuentan con una metodología adecuada de enseñanza, como se muestra en el Histograma N° 14.



Fuente: Tabla N° 16

4.2.2.3.2. Uso de las Tecnologías de Comunicación e Información en la Enseñanza

A la afirmación: El docente ha incorporado nuevas tecnologías de comunicación e información en la enseñanza; las respuestas se muestran en la Tabla N° 17:

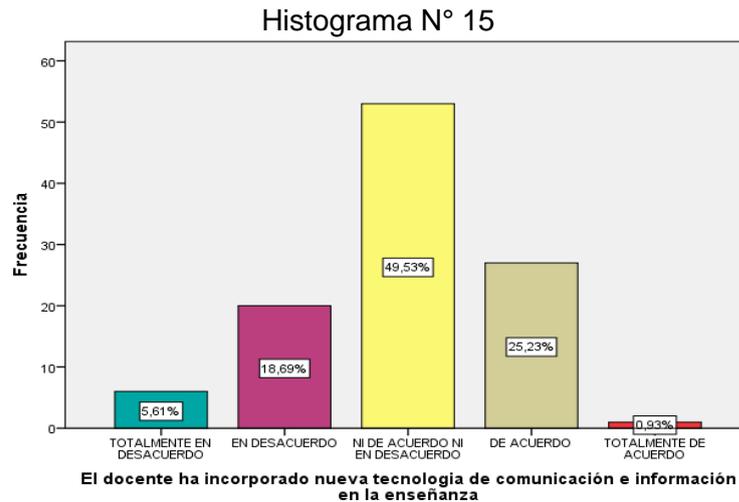
Tabla N° 17
Valoración de las TICs. en la Enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	5,6	5,6	5,6
EN DESACUERDO	20	18,7	18,7	24,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	53	49,5	49,5	73,8
DE ACUERDO	27	25,2	25,2	99,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	,9	,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que alrededor del 50%, es indiferente que, el docente haya incorporado una nueva tecnología de comunicación e información en la enseñanza, sin embargo el 34% que si considera que esta afirmación es verdadera, como se muestra en el Histograma N° 15.



Fuente: tabla N° 17

4.2.2.3.3. Comunicación Estudiante - Docente

A la afirmación: Existe una facilidad de comunicación estudiante - docente; las respuestas se muestran en la Tabla N° 18:

Tabla N° 18

Valoración de la Comunicación Estudiante - Docente

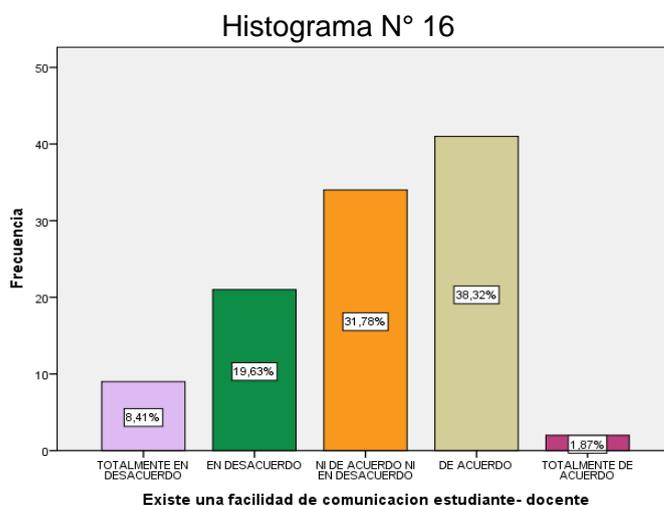
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	8,4	8,4	8,4
EN DESACUERDO	21	19,6	19,6	28,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	34	31,8	31,8	59,8
DE ACUERDO	41	38,3	38,3	98,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el 40%, considera una facilidad de comunicación entre estudiantes y docentes, mientras que el 8% no está totalmente de acuerdo de que la comunicación entre estudiantes y

docentes sea favorable; como se muestra en el Histograma N° 16.



Fuente: Tabla N° 17

4.2.2.3.4. Comunicación con el Personal Administrativo

A la afirmación: Existe una facilidad de comunicación con el personal administrativo; las respuestas se muestran en la Tabla N° 19:

Tabla N° 19
Valoración de Comunicación con el Personal Administrativo

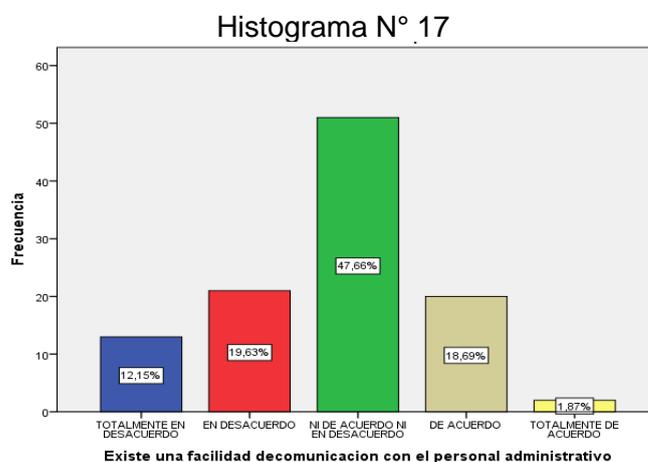
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	12,1	12,1	12,1
EN DESACUERDO	21	19,6	19,6	31,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	51	47,7	47,7	79,4
DE ACUERDO	20	18,7	18,7	98,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que alrededor del 48%, que existe una

facilidad de comunicación con el personal administrativo; frente a un 20% que si considera que existe buenas comunicaciones con el personal administrativo, como se muestra en el Histograma N° 17.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.3.5. Vinculación de la práctica académica a los centros de trabajo

A la afirmación: La formación académica es práctica vinculado a los futuros centros de trabajo; las respuestas se muestran en la Tabla N° 20:

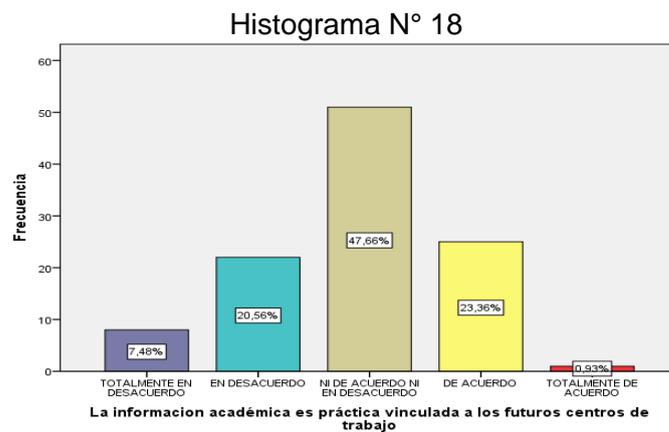
Tabla N° 20
Valoración de la información académica y vinculación con Los centros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	7,5	7,5	7,5
EN DESACUERDO	22	20,6	20,6	28,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	51	47,7	47,7	75,7
DE ACUERDO	25	23,4	23,4	99,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	,9	,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que alrededor del 48% es indiferente, que la información académica es práctica vinculada a los futuros centros de trabajo, y el 24% si considera se encuentra vinculada con el campo laboral, como se muestra en el Histograma N° 18.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.3.6. Acceso y Participación activa de la EFP, de Administración, en lo cultural, recreación, y desarrollo de habilidades.

A la afirmación: En la Escuela de Administración se tiene acceso y participa activamente en los cultural, recreación y desarrollo de habilidades; las respuestas se muestran en la Tabla N° 21:

Tabla N° 21
**Valoración de la participación de la institución en lo cultural,
 Recreación y desarrollo de habilidades**

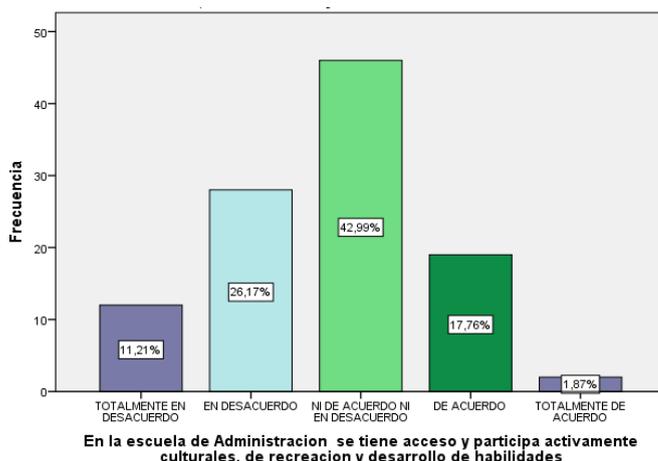
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	11,2	11,2	11,2
EN DESACUERDO	28	26,2	26,2	37,4
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	46	43,0	43,0	80,4
DE ACUERDO	19	17,8	17,8	98,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que el 43%, es indiferente que en la Escuela de Administración se tiene acceso y participación activa en lo cultural, recreación y desarrollo de habilidades de los estudiantes, y solo el 19%, está de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 19.

Histograma N° 19



Fuente: Tabla N° 21

4.2.2.3.7. La universidad facilita la interacción con las empresas y organizaciones, convenios y alianzas estratégicas

A la afirmación: La universidad facilita el trabajo de formación profesional a los programas de estudio en interacción con las empresas y organizaciones del medio de convenios y alianzas; las respuestas se muestran en la Tabla N° 22:

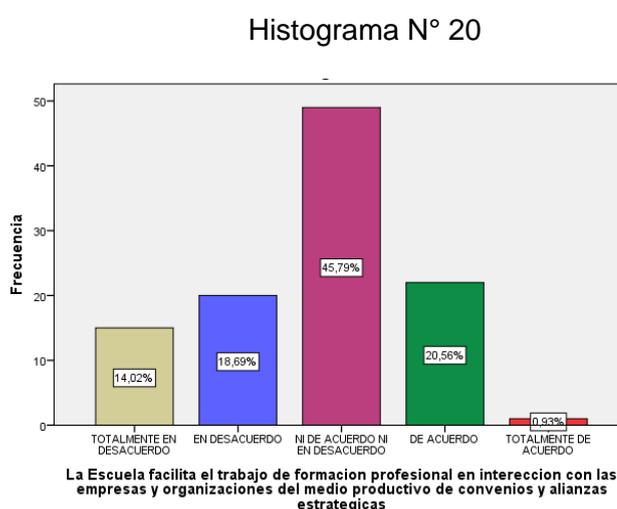
Tabla N° 22
Valoración del trabajo de formación profesional e interacción Con empresas y organizaciones de parte la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	14,0	14,0	14,0
EN DESACUERDO	20	18,7	18,7	32,7
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	49	45,8	45,8	78,5
DE ACUERDO	22	20,6	20,6	99,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	,9	,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, se encontró que alrededor del 46% es indiferente que la universidad facilite el trabajo de formación profesional a los programas de estudio en interacción con las empresas y organizaciones del medio, convenios y alianzas; frente a un 21% que si considera positivo tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 20.



Fuente: tabla N° 22

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

4.3.1.1. Planteamiento de la Hipótesis Estadística General

Hi Existe una influencia directa y significativa entre la calidad y la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2018.

Ho No existe una influencia directa y significativa entre la calidad y la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración

de la FACE – UNDAC, Pasco 2018.

4.3.1.2. Datos estadístico válidos

A continuación, se muestra los datos estadísticos válidos de las variables de estudio, como se muestra en la tabla N° 23.

Tabla 23
Datos estadísticos válidos

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad * Servicio	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Fuente: resultados de la investigación

4.3.1.3. Prueba Chi Cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado, Los resultados de la tabla N° 24, muestra la prueba de hipótesis general; siendo el resultado de la prueba chi cuadrado la siguiente.

Tabla N° 24

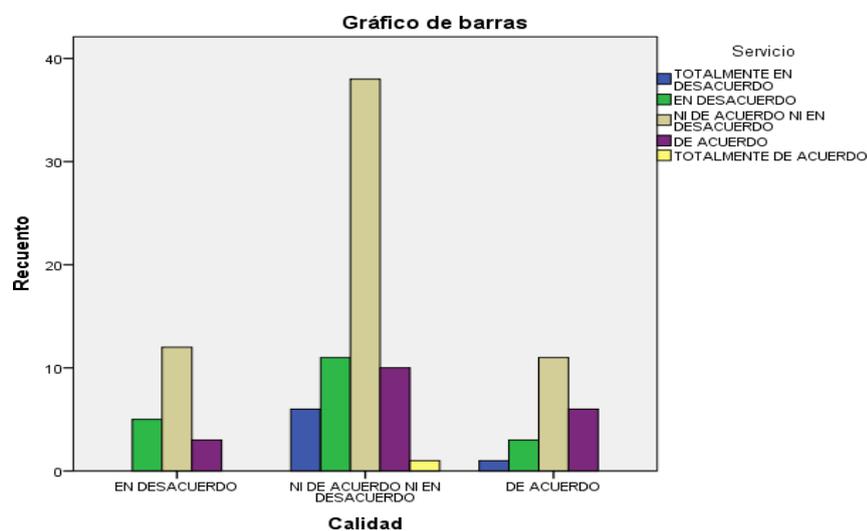
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,299 ^a	8	,725
Razón de verosimilitud	6,638	8	,576
Asociación lineal por lineal	,365	1	,546
N de casos válidos	107		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

4.3.1.4. Interpretación de la prueba Estadística Chi Cuadrado

Al encontrar la Chi cuadrado de Pearson de 0.725 mayor que 0.05, se concluye; rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula: que no existe una influencia directa y significativa de la calidad en la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2018, como se muestra en el histograma siguiente.

Histograma N° 21
Contrastación hipótesis General



Fuente: resultado de la investigación

4.3.2. Prueba de las hipótesis Específicas

4.3.2.1. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Especifica 1

H1. La actividad docente contribuye de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

Ho. La actividad docente no contribuye de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

a) Datos estadísticos válidos

Los resultados de los datos estadísticos válidos de las variables de estudio, como se muestra en la tabla de datos estadísticos cruzados N° 25.

Tabla N° 25
Datos estadísticos cruzados válidos

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcent aje	N	Porcent aje	N	Porcent aje
Actividad docente * Satisfacción del estudiante	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Fuente: resultados de la investigación

b) Prueba Chi cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis estadística 1, Los resultados se muestran en la tabla N° 26; siendo el resultado de la Chi cuadrado la siguiente:

Tabla N° 26
Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

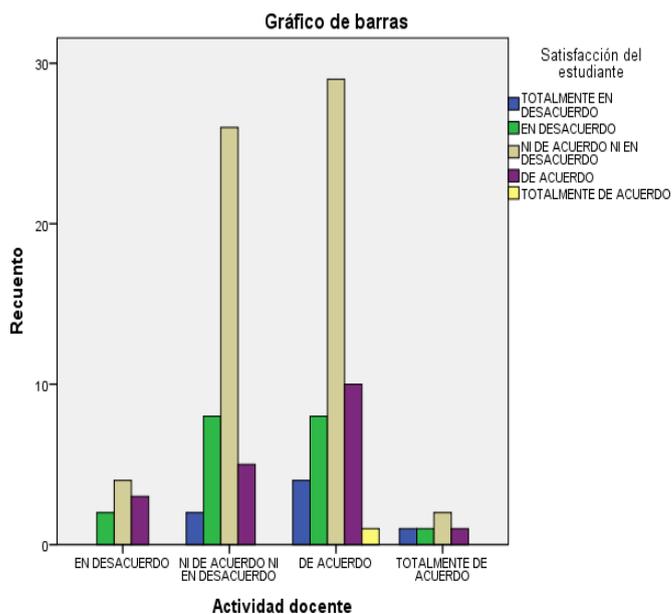
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,494 ^a	12	,889
Razón de verosimilitud	6,855	12	,867
Asociación lineal por lineal	,263	1	,608
N de casos válidos	107		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

c) Interpretación de la Prueba Chi cuadrado Hipótesis 1

Se encontró una Chi cuadrado de Pearson 0.889 mayor que 0.05; por lo tanto, se concluye rechazar la hipótesis alternativa 1 y aceptar la hipótesis nula; es decir que la actividad docente no contribuye de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco. Ver Histograma N° 23

Histograma N° 22
Contrastación hipótesis Específica 1



Fuente: resultado de la investigación

4.3.2.2. Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 2

H2. La calidad de infraestructura aporta de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco

Ho. La calidad de infraestructura no aporta de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

a) Datos estadísticos válidos

Los resultados de los datos estadísticos válidos de las variables de estudio, se muestra en la tabla N° 27 siguiente.

Tabla N° 27

Tabla de datos estadísticos válidos

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Características de infraestructura * Satisfacción del estudiante	107	100,0%	0	0,0%	107	100,0%

Fuente: fuente resultados de la investigación

b) Prueba Chi cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis estadística 2, Los resultados se muestran en la tabla N° 28.

Tabla N° 28
Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

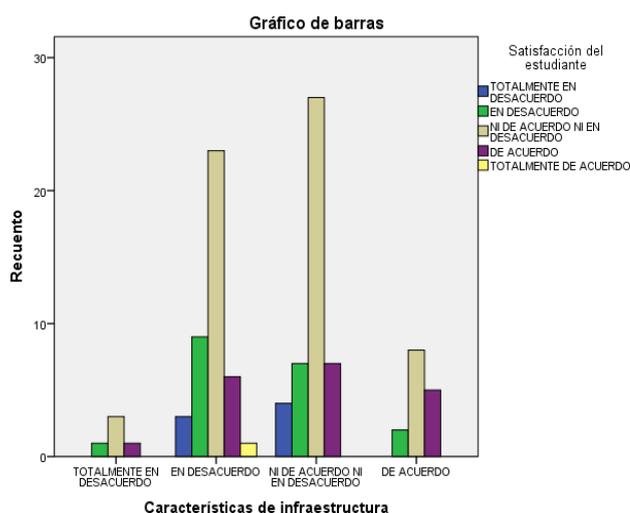
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,502 ^a	12	,889
Razón de verosimilitud	7,695	12	,808
Asociación lineal por lineal	,823	1	,364
N de casos válidos	107		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

c) Interpretación de la Prueba Chi cuadrado Hipótesis 2

Se encontró una Chi cuadrado de 0.889, mayor que 0.05; por lo tanto, se concluye rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula: La calidad de infraestructura no aporta de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco; ver histograma N° 23

Histograma N° 23
Contrastación hipótesis Específica 2



Fuente: resultado de la investigación

4.4. DISCUSIÓN

La investigación que versa sobre la calidad y satisfacción a nivel de estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, considerando la el tipo de investigación, se consideró correlacionar los conceptos de percepción de la calidad respecto al desempeño de la calidad docente, infraestructura y satisfacción, estudio que tiene como soporte las teorías de la calidad y satisfacción, como considera, (Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, 2007), realiza una evaluación de la calidad percibida efectuadas por DANE, en relación a la satisfacción del paciente, primero enfatiza la calidad de salud como la calidad de atención médica, para el cual se remite al problema de la satisfacción; dada las mediciones de la relación entre ambas variables, bajo la incorporación de las teorías que corresponden, que incorporan la calidad percibida en la satisfacción.

CONCLUSIONES

1. Realizado la prueba de hipótesis general, se concluye, que no existe una influencia directa y significativa entre la calidad y la satisfacción de estudiantes de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2018; es decir la actividad docente e infraestructura, no satisfacen plenamente al estudiante en su formación académica.
2. Realizado la prueba de hipótesis específica uno, se concluye, que la actividad docente no contribuye de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.
3. Realizado la prueba de hipótesis específica dos; se concluye que la calidad de infraestructura no aporta de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda formular e implementar la Unidad Psicopedagógica de la Escuela de Administración; que ordene y guíe la actividad docente, mediante herramientas e instrumentos de gestión académica, a fin de fortalecer la calidad académica, concordante con la satisfacción y expectativas del estudiante en materia de desarrollo de conocimientos y su formación integral.
2. Se recomienda desarrollar un programa de desarrollo de capacidades y habilidades para mejorar la actividad académica de enseñanza y aprendizaje que realiza el docente de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC; en materia de perfeccionamiento de sus conocimientos, didáctica y metodología de aprendizaje, uso de medios y recursos y desarrollo de habilidades de formación cultural y social en contexto.
3. Se recomienda, fortalecer el mejoramiento de la infraestructura del programa de estudio, y mejorar las instalaciones, a fin de mejorar la calidad de servicio educativo; asimismo, consolidar la realización de un proyecto de infraestructura moderno, que contemple, áreas de trabajo educativo adecuados, laboratorios de simulación empresarial en sus especialidades mejora del soporte de tecnologías de comunicación e información, entre otros.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. E. (2013). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Mexico, Mexico.
- Braidot, N. (2010). Nueva plataforma para la nueva generación de profesionales. Argentina.
- Carrera, D. (2014). La calidad del servicio y satisfacción del cliente del Area de operaciones del BCP Agencia Real Plaza de la Ciudad de Trujillo 2014. Trujillo.
- CASTILLA, F. (2011). *file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-CalidadDocenteEnElAmbitoUniversitario-3965502.pdf*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965502>
- Castro, S. A. (2006). *Teorías implícitas del liderazgo, contexto y capacidad de conducción*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/167/16722112/>
- Congreso de la República. (2003). Ley General de Educación 28044. Lima, Perú.
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y Satisfacción Caso Universidad de Jaen. *ANUIES*, 17.
- EUCIM. (2015). Desarrollo de Competencias Directivas. Lima, Pwru.
- EUCIM. (2015). Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos. Lima, Perú.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico.
- López, & Garcillán, R. M. (12 de Junio de 2017). <http://www.redalyc.org/html/310/31045568027/>. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/310/31045568027/>: <http://www.redalyc.org/html/310/31045568027/>
- Martín, P. L. (2007). Evaluación del Aprendizaje organizativo en los Centros Tecnológicos y Gestión del Conocimiento sectorial en castilla y León. España, España.

- MARTINEZ, E. C. (Febrero de 2014). *Calidad de Atención al Cliente en Entidades Financieras*. Obtenido de www.tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/633/1/TL_Martinez_Reluz_EmilyCeleste.pdf
- MINEDU. (3 de Julio de 2014). *www.reformauniversitaria.pe*. Obtenido de www.reformauniversitaria.pe
- Morillo, M. d. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción*.
- Muñoz, M. (2014). *Administración*.
- Portilla, R. T. (2014). *Como hacer un proyecto de investigación*. Lima: Izaguirre Sotomayor manuel Hernán .
- Sánchez, P. P. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*.
- SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima, Perú.
- Tafur, R. (2014). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Lima: Izaguirre Sotomayor Manuel Hernán.
- Tate, & Strout, R. y. (2003). *El Profesional de Servicio al Cliente*.
- UNESCO-OIE. (2005). *La conceptualización de la UNESCO sobre calidad*. París.
- Vargas, & Aldana, Q. M. (2015). *Calidad de Servicio Conceptos y Herramientas*.
- Vergara Schmalbach , J., & Quesada Ibargüen, V. (08 de 03 de 2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Cartagena, Colombia.
- Zampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación.

ANEXOS:

<p>Específicos: 1. ¿Cómo contribuye la actividad docente en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco? 2. ¿Cómo aporta la calidad de infraestructura en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco?</p>	<p>Específicos: 1. Determinar cómo contribuye la actividad docente en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2. Determinar cómo aporta la calidad de infraestructura en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco</p>	<p>Específicos: 1. La actividad docente contribuye de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco 2. La calidad de infraestructura aporta de manera directa en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Administración de la FACE – UNDAC, Pasco</p>	<p>Variable Dependiente (Y): Satisfacción</p>	<p>Satisfacción del estudiante</p>	<p>Aspectos interpersonales, características como: cortesía, interés, amistad, otros. Calidad técnica de la atención: competencia técnica de los proveedores. Accesibilidad Aspectos presupuestales Eficacia / resultados Continuidad de la atención Aspectos físicos Integridad: disponibilidad de recursos para la atención.</p>	<p>Ordinal Escala Likert Con 05 niveles: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Población: 454 estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Administración FACE - UNDAC Muestra: n = 107 Población = muestra Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
---	---	---	---	------------------------------------	--	---	---

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	SUB INDICADOR	INSTRUMENTO
Variable X: Calidad	Actividad docente	Cumplimiento con las obligaciones – Asistencia	Los docentes asisten puntualmente a sus clases.	Escala Likert Con 05 niveles: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)
		Conocimiento de la materia	Los docentes que nos imparten clases tienen un alto conocimiento de la materia	
		Desarrollo de la clase / metodología	Las metodologías que utilizan en clase los docentes son generalmente comprensibles	
		Materiales y recursos	Los materiales y recursos que utilizan los docentes son adecuados	
		Actitud del profesor	Los docentes muestran entusiasmo en la realización de las clases	
		Habilidades del docente	El docente tiene habilidades adecuadas para relacionarse con los estudiantes	
	Características de la infraestructura Instrumento	Condiciones de las instalaciones de la universidad	Las instalaciones de la Universidad son amplias y adecuadas	
		Comodidad del mobiliario	El mobiliario en las aulas es cómodo y ergonómico	
		Iluminación de las Aulas	La iluminación de las aulas son adecuadas	
		Limpieza de instalaciones sanitarias	Las instalaciones sanitarias compartidas con los programas de Economía, Contabilidad y Administración son adecuadas	
		Instalaciones de biblioteca	Las instalaciones de la biblioteca de la universidad son cómodas y adecuadas	
		Instalaciones del comedor universitario	Las instalaciones del comedor son adecuadas	
		Comodidad y pertinencia de los accesos a la Universidad	Los accesos a la Universidad y facultad son amplias y adecuadas	
Variable Y: Satisfacción		Enseñanza del docente	El docente cuenta con una metodología adecuada d enseñanza	Escala Likert
			El docente ha incorporado nuevas tecnología de comunicación e información en la enseñanza	

	Satisfacción del estudiante	Organización Académica	Existe una facilidad de comunicación estudiante - docente	Con 05 niveles: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)
			Existe una facilidad de comunicación con el personal administrativo	
			La formación académica es práctica vinculado a los futuros centros de trabajo y campo laboral	
		Vida Universitaria	En la universidad se tiene acceso y participación activa en lo cultural, recreación y desarrollo de habilidades artísticas	
		Trabajo con las empresas u organizaciones	La universidad facilita el trabajo de formación profesional en interacción con las empresas y organizaciones por medio de convenios y alianzas estratégicas	

Fuente: resultados de la investigación

ANEXO N° 03
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
Instrumento de Campo
ESCALA DE VALORACIÓN
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Objetivo. - Estimado estudiante, de esta prestigiosa Escuela profesional, se le agradecerá leer atentamente las siguientes afirmaciones, que tiene como objetivo calificar las características de la actividad docente, la calidad de infraestructura, y la satisfacción de Ud., como cliente y/o usuario; que recibe de esta facultad y universidad.

Instrucción: Tómese su tiempo, le recordamos que la sinceridad de su respuesta, la cual permitirá recomendar la mejora de los servicios académicos de esta institución; califique con (X) la respuesta que considere pertinente, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones:

	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Actividad docente					
Los docentes asisten puntualmente a sus clases.					
Los docentes que nos imparten clases tienen conocimiento de la materia					
Las metodologías que utilizan en clase los docentes son generalmente comprensibles					
Los materiales y recursos que utilizan los docentes son adecuados					
Los docentes muestran entusiasmo en la realización de las clases					
El docente tiene habilidades adecuadas para relacionarse con los estudiantes					
Los docentes asisten puntualmente a sus clases.					
Calidad de Infraestructura					
Las instalaciones de la universidad y facultad son adecuadas					
El mobiliario en las aulas es cómodo y ergonómico					
La iluminación de las aulas son adecuadas					
Las instalaciones sanitarias compartidas con los programas de Economía, Contabilidad y Administración de la universidad son adecuadas					
Las instalaciones de la biblioteca son cómodas y adecuadas					
Las instalaciones del comedor son adecuadas					
Los accesos a la universidad y facultad son amplios y adecuados					
Satisfacción del estudiante					
El docente cuenta con una metodología adecuada de enseñanza					
El docente ha incorporado nuevas tecnología de comunicación e información en la enseñanza					
Existe una facilidad de comunicación estudiante - docente					
Existe una facilidad de comunicación con el personal administrativo					
La formación académica en la universidad es práctica vinculado a los futuros centros laborales y de trabajo					

En la universidad se tiene acceso y participa activa en lo cultural, recreación y desarrollo de habilidades					
La universidad facilita el trabajo de formación profesional en interacción con las empresas y organizaciones del medio producto de convenios y alianzas estratégicas					