

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
ESTUDIANTIL EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2018**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MIRIAN CRUZ CHUMACERO

Asesor:

Dr. MARIO OSWALDO PAREDES SÁNCHEZ

Cajamarca - Perú

2020

COPYRIGHT © 2020 by
MIRIAN CRUZ CHUMACERO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS APROBADA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
ESTUDIANTIL EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2018**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MIRIAN CRUZ CHUMACERO

JURADO EVALUADOR

Dr. Mario Oswaldo Paredes Sánchez
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Valentin Víctor Paredes Oliva
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDUC/D

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 21 de setiembre de dos mil veinte, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/dzk-igzv-igt, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. VALENTIN VICTOR PAREDES OLIVA**, **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, y en calidad de Asesor el **Dr. MARIO OSWALDO PAREDES SÁNCHEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LOS CENTROS PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2018**; presentada por la **Bach. en Ciencias Contables y Financieras MIRIAN CRUZ CHUMACERO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de 17 (diecisiete) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Ciencias Contables y Financieras MIRIAN CRUZ CHUMACERO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.



Dr. Mario Oswaldo Paredes Sánchez
Asesor



Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador



Dr. Valentin Victor Paredes Oliva
Jurado Evaluador



Dr. Juan-José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo es el resultado final de los Consejos y apoyo que he recibido de mis padres durante mi vida estudiantil y que me ha servido para que en este momento alcance una de mis grandes aspiraciones y culminar mi maestría. A ellos va mi dedicatoria y que Dios los bendiga.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible el estudio de esta tesis. Especialmente agradezco a mi asesor el Dr. Mario Oswaldo Paredes Sánchez por su asesoría siempre dispuesta aun en la distancia. Gracias al Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez, por sus ideas y recomendaciones con respecto a esta investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice.....	vii
Lista de tablas	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	3
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.2. Justificación e Importancia de la investigación.....	4
1.2.1. Justificación científica	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica.....	4
1.2.3. Justificación institucional y personal	4
1.3. Delimitación de la investigación	5
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Marco Conceptual	28
2.3.1. Marco legal.....	28
2.3.2. Gestión administrativa.....	30
2.3.3. Satisfacción estudiantil.....	36
2.4. Definición de Términos Básicos	40

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABES	42
3.1. Hipótesis	42
3.1.1. Hipótesis general:	42
3.1.2. Hipótesis específicas	42
3.2. Variables	42
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.	43
 CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	 45
4.1. Ubicación geográfica.....	45
4.2. Diseño de la Investigación	45
4.3. Métodos de investigación.....	46
4.4. Población, muestra y unidad de análisis.	46
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	47
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	47
4.7. Matriz de consistencia metodológica.....	49
 CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	 51
5.1. Resultados	51
5.2. Discusión de resultados	56
5.3. Contrastación de la hipótesis	58
 CONCLUSIONES.....	 60
 RECOMENDACIONES	 61
 REFERENCIAS.....	 62
 APÉNDICE	 68

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	<i>Operacionalización de los componentes de las hipótesis</i>	43
Tabla 2:	<i>Población.....</i>	46
Tabla 3:	<i>Significado del coeficiente de correlación de Spearman</i>	48
Tabla 4:	<i>Matriz de consistencia metodológica.....</i>	49
Tabla 5:	<i>Nivel de Gestión Administrativa.....</i>	51
Tabla 6:	<i>Nivel de Gestión Administrativa por dimensión</i>	52
Tabla 7:	<i>Nivel de Satisfacción Estudiantil.....</i>	53
Tabla 8:	<i>Nivel de Satisfacción Estudiantil por dimensión</i>	53
Tabla 9:	<i>Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de satisfacción estudiantil</i>	54
Tabla 10:	<i>Correlación de las variables gestión administrativa y satisfacción estudiantil</i>	55
Tabla 11:	<i>Estadísticos de correlación de las variables gestión administrativa y satisfacción estudiantil</i>	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén. El tipo de investigación es aplicada, el nivel de la investigación fue descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y por su temporalidad de corte transaccional, teniendo como periodo de análisis el año 2018. La población estuvo constituida por 70 personas (31 docentes, 4 administrativos y 35 estudiantes), a los cuales se les aplicó los cuestionarios respectivos y cuyos resultados obtenidos indican que el nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, está en un nivel bueno con el 74,29% y el nivel de satisfacción estudiantil es de muy satisfecho con el 57,14%. Así mismo, se logró determinar que existe correlación entre las dimensiones: Organización con Servicios Institucionales ($r = 0,394$); Dirección con Procesos Académicos ($r = 0,529$); Dirección con Servicios Institucionales ($r = 0,355$); Control con Procesos Académicos ($r = 0,627$), y la dimensión Control con Servicios Institucionales ($r = 0,545$); y que no existe correlación entre la dimensión Planeación con las dimensiones Procesos Académicos y Servicios Institucionales, y la dimensión Organización con la dimensión Procesos Académicos, por tener un nivel de significancia mayor a 0,05. Finalmente, se realizó la contrastación de la hipótesis general y se concluye que existe correlación positiva fuerte y perfecta de $r = 0,765$ entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil, con un nivel de significancia de $p = 0,000$.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, Satisfacción estudiantil, Centro de producción de bienes y servicios, Universidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and student satisfaction in the centers for the production of goods and services of the National University of Jaén. The type of research is applied, the level of the research was descriptive - correlational, of non-experimental design and due to its transactional temporality, taking the year 2018 as the analysis period. The population consisted of 70 people (31 teachers, 4 administrative and 35 students), to whom the respective questionnaires were applied and whose results obtained indicate that the level of administrative management of the centers of production of goods and services of the National University of Jaén, is at a good level with 74,29% and the level of student satisfaction is very satisfied with 57,14%. Likewise, it was possible to determine that there is a correlation between the dimensions: Organization with Institutional Services ($r = 0,394$); Direction with Academic Processes ($r = 0,529$); Address with Institutional Services ($r = 0,355$); Control with Academic Processes ($r = 0,627$), and the Control with Institutional Services dimension ($r = 0,545$); and that there is no correlation between the Planning dimension with the Academic Processes and Institutional Services dimensions, and the Organization dimension with the Academic Processes dimension, as it has a significance level greater than 0,05. Finally, the general hypothesis was tested and it was concluded that there was a strong and perfect positive correlation of $r = 0,765$ between administrative management and student satisfaction, with a level of significance of $p = 0,000$.

KEY WORDS: Administrative management, Student satisfaction, Center for the production of goods and services, University.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Según Hernández, Lara, Ortega, Martínez, & Avelino (2010), consideran que la educación superior fue el primer sistema escolar en ser sometido a procesos de evaluación de la calidad, inicialmente en Estados Unidos en la década de los años 80, y posteriormente en la Unión Europea. Actualmente, existen diferentes modelos y enfoques en torno a las dimensiones que definen lo que ha de considerarse como una Universidad de calidad. El propósito de la acreditación de las instituciones de educación superior por medio de organismos evaluadores externos, generalmente instancias pares, tiene como misión explícita la búsqueda de la mejora en la calidad educativa (p. 36).

En la década de 1980, tanto los gobiernos de diferentes países, intelectuales y los diversos organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) identificaron que Latinoamérica sufre grandes asimetrías no solo económicas sino también sociales y, por ende, educativas. De esta forma, se presentaron una serie de declaraciones y estudios con el propósito de proseguir, redefinir o reconstruir políticas educativas conducentes a promover la equidad. Para ello, se realizaron una serie de pactos y tratados internacionales que impulsaran y fortalecieran a la educación como un derecho universal, no discriminatorio, el cual debe satisfacerse en condiciones de igualdad.

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. La creación de la Universidad Nacional de Jaén es un logro que se debe atribuir a todos aquellos ciudadanos organizados, que tuvieron un objetivo en común: la existencia de una Universidad Pública para los estudios profesionales de los jóvenes de Jaén, y atender la problemática de la región en todas sus dimensiones, que se convirtió en una realidad cuando el Congreso de la República aprueba la Ley 29304 el 12 de diciembre de 2008, creando la Universidad Nacional de Jaén, y publicándose 5 días después en la Ciudad de Jaén.

Tres años después, el 22 de diciembre de 2011, con Resolución 647-2011-CONAFU, se autoriza el funcionamiento provisional de la Universidad Nacional de Jaén con las cinco carreras profesionales que a la fecha existen: Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Ingeniería de Industrias Alimentarias, Ingeniería Forestal y Ambiental y Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico, iniciándose por primera vez en el mes de mayo de 2012, con el desarrollo del semestre académico 2012-I, que albergaba una población de 200 estudiantes matriculados, a partir de esa fecha los jóvenes matriculados han ido incrementando considerablemente, existiendo una gran cantidad de postulantes que tienen el anhelo de estudiar en la Casa Superior de Estudios de Jaén.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU inicia el Licenciamiento de las universidades peruanas que es un procedimiento que consiste en verificar condiciones básicas de calidad en la educación superior universitaria que reciben nuestros jóvenes, la SUNEDU sienta las bases para mejorar la empleabilidad de los jóvenes. Para prestar el servicio educativo, las universidades peruanas deberán obtener la licencia de funcionamiento institucional, la misma que se detalla en la Resolución N° 006-2015/SUNEDU/CD.

Nuevo Modelo de acreditación de SINEACE.

Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria: Decreto Supremo No. 016-2015-MINEDU, La Política institucionaliza el proceso de reforma y permite ofrecer una lectura de conjunto respecto del fundamento y contexto, el objetivo general, los principios, pilares y lineamientos, así como las acciones estratégicas e instancias responsables en el aseguramiento de las condiciones de calidad educativa universitaria en todo el país. El objetivo técnico de la Política es claro: la organización sistémica de todos los actores involucrados en la educación superior universitaria y el desarrollo de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), que permita una óptima provisión del servicio educativo en este nivel.

1.1.2. Descripción del problema

El Centro de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Jaén se encarga de complementar la formación profesional de los estudiantes a través de la implementación de cursos relacionados con la especialidad de los estudiantes, que les va a permitir fortalecer su formación académica de acuerdo al nuevo sistema de enseñanza universitario implementado en la Universidad, por lo que se necesita saber si las prestaciones de servicios que brinda el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Jaén esta de acuerdo con la satisfacción estudiantil del servicio que percibe y si es suficiente la forma como se viene dando actualmente.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta General:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018?

Preguntas Auxiliares:

1. ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén?

1.2. Justificación e Importancia de la investigación

1.2.1. Justificación científica

Ley N° 30220 en su Artículo 54. Centros de producción de bienes y servicios, señala que las universidades pueden constituir centros de producción de bienes y servicios que están relacionados con sus especialidades, áreas académicas o trabajos de investigación. La utilidad resultante de dichas actividades constituye recursos de la universidad y se destinan prioritariamente a la investigación para el cumplimiento de sus fines.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

El análisis de la gestión de los Centros de Producción de Bienes y Servicios permitirá su auto sostenimiento y el logro de resultados en su relación en la satisfacción de las necesidades académicas de los estudiantes de la Universidad Nacional de Jaén.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La universidad Nacional de Jaén, rumbo al proceso de licenciamiento institucional, es un indicador la existencia de mecanismos de medición e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros) para estudiantes y egresados, por ende, aplicar los conocimientos adquiridos

y generar el desarrollo profesional y emprendimiento que implica la generación de empresas a lo cual la universidad está obligada a facilitar a través de responsabilidad social.

Con respecto a lo personal, el investigador aplicara sus conocimientos y competencias para su desarrollo y consolidación profesional y consecución y fortalecimiento académico mediante la obtención del grado académico de magister.

1.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo desde enero a diciembre del 2018 en la provincia de Jaén, específicamente en los Centros de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Jaén.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.
2. Evaluar el nivel de satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.
3. Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel de Internacional.

Sabogal y Vargas (2017) en su investigación: “Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia”. Tesis para optar el grado académico de Máster en Ciencias de la Educación con Énfasis en Gestión Educativa. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo implementar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca el desempeño de coordinadores del programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia. El trabajo se desarrolló bajo el paradigma investigativo mixto: cualitativo y cuantitativo para las fases de diseño, ejecución, recolección y análisis de datos para establecer resultados, bajo el enfoque de la investigación acción y de la investigación sistémica caracterizado por procurar el cambio de una realidad y que las personas que hacen parte de ella tomaran un papel más activo en dichas transformaciones. Desde esta perspectiva se propuso una estrategia para el fortalecimiento del Programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia que enmarcará un nuevo aprendizaje y fuera subsidiario para desempeños futuros por parte de los coordinadores del programa. La implementación se realizó a través de estrategias como registro de egresados para facilitar la comunicación y la vinculación, encuentro nacional de coordinadores del programa de egresados y mecanismos para mejorar las relaciones Egresado-Universidad que condujeron al fortalecimiento real del programa que culminó con los lineamientos para una Política de Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional. Se concluyó que:

- Desde el ámbito humano y desde sus capacidades para la recepción, discusión, integración, participación individual y colaborativa se demuestra que la gestión administrativa es un

canal que permite diagnosticar, planear, ejecutar, controlar y evaluar para alcanzar las metas propuestas y llegar al mejoramiento del programa de egresados.

- Para el desarrollo de procesos investigativos en general, y del presente estudio en particular es necesario conocer la legislación nacional que refiere las normas, y en este caso para los programas de egresados en el país; como también los objetivos institucionales, los lineamientos misionales y visionales, los aspectos administrativos, logísticos y humanos para realizar acciones puntuales en el desarrollo y mejora de los mismos procesos por cuanto cada institución posee características particulares y distintivas que benefician a una población en particular como es el caso de un programa de egresados en la universidad Nacional de Colombia.
- Los referentes teóricos fueron un insumo de gran valía que sustenta el peso científico y epistemológico del presente estudio, convocados para aclarar conceptos y fundamentos sobre gestión y más precisamente sobre gestión administrativa desde el abordaje de lo sistémico los aspectos a tener en cuenta en un programa de egresados que aclaran y despejan los caminos y metodologías a seguir para el cumplimiento de objetivos como los propuestos viables y alcanzables.

Coque (2016) en su investigación: *“La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato”*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Ecuador.

La presente investigación tiene como objetivo general analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de que se incremente su rentabilidad, mediante la ejecución de estrategias que direccionen a la empresa a tener y mantener una eficiente gestión administrativa. El correcto uso de sus recursos permite a la empresa

contar con herramientas, procesos y actividades adecuadas para el fortalecimiento empresarial y mejoramiento corporativo, los procesos administrativos y las estrategias competitivas son elementos indispensables en el desarrollo de la empresa para la toma de decisiones y el buen manejo de la empresa.

Del análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos y clientes internos (empleados) de la empresa MEGAMICRO, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas de la empresa MEGAMICRO.
- En la empresa existe una baja rentabilidad afectada por una deficiente gestión administrativa.
- Dentro de la empresa no se ejecuta ningún modelo de gestión administrativa que permita a la empresa mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad.
- La empresa no cuenta con una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa, lo que origina que no se cumplan con sus objetivos.
- En la empresa los colaboradores no se encuentran satisfechos con el trato, la motivación e importancia que deberían recibir por parte de los directivos de la empresa.

Ortega (2015) en su investigación: *“Calidad y Satisfacción de los Estudiantes Europeos de Educación Superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico”*. Tesis Doctoral. Universidad de Salamanca, España.

El objetivo genérico del trabajo fué contribuir al debate sobre la evaluación del desempeño de las universidades. Más concretamente, al de la evaluación de la calidad de la educación superior desarrollada por estas desde una perspectiva multidimensional, que tenga en cuenta el conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones de educación superior, en base a sus tres principales misiones: docencia, investigación y esa

“tercera misión”, de carácter transversal, relacionada con conceptos como los de innovación y transferencia de conocimiento.

La pregunta de fondo fué, de qué manera podemos medir la calidad de la educación ofrecida por las instituciones de educación superior. Y en particular, cómo hacerlo teniendo en cuenta la opinión de su perceptor principal: el estudiante.

El objetivo específico del trabajo fué el de construir un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida por el alumno del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que incluya también a los servicios electrónicos, a partir de un trabajo de investigación en cuatro universidades de dos países de la Unión Europea (Alemania y España). La pretensión es que, habiéndose desarrollado la investigación en estos dos países europeos, la herramienta resultante tenga buenas opciones de ser aplicable, en adelante, en cualquier institución del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En el proceso, se estableció el marco conceptual del trabajo, en donde se tomó parte en el debate abierto de la definición de calidad de servicio y satisfacción y su relación. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se pudo comprobar que la relación entre calidad de servicio y satisfacción es directa y positiva, y también que su efecto es mayor para los estudiantes de mayor antigüedad (frente a los más jóvenes), así como -aunque en menor medida - para los estudiantes varones (frente a las mujeres).
- Se desarrolló y validó una herramienta con la que se puede recabar parte de las valoraciones del estudiante sobre la educación que percibe; en concreto, la opinión del estudiante sobre la calidad de servicio en la educación superior.
- La razón de ser de esta investigación se justifica, en gran medida, en la búsqueda de una participación del estudiante en la universidad, pues beneficia a ambas partes, y en reducir las mencionadas deficiencias en la atención a los estudiantes, como consecuencia de la falta de comprensión de las necesidades e intereses de los mismos.

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) "*Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*". *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.

El objetivo de este trabajo de investigación, es identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una Universidad Pública del Sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante. El método de estudio es no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad a través de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con un análisis factorial confirmatorio a través del programa SPSSAMOS.

El estudio permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal. Así mismo, especifica diferencias de satisfacción estadísticamente significativas entre grupos de edad, campus al que pertenece el estudiante, programas de estudio y estado civil. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- La investigación permitió conocer que la mayoría de los participantes experimenta insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y una cuarta parte siente total insatisfacción. Este resultado es más evidente en la dimensión de infraestructura de los espacios en donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje y coincide con diversos estudios que han reportado insatisfacción en necesidades básicas, como la mejora de instalaciones, mobiliario y equipo. Específicamente en esta investigación las carencias son en equipos como pantallas y proyectores y en la ventilación de las aulas, y cabe resaltar que se

identificó correlación entre el promedio de calificación y la infraestructura, en donde los estudiantes con más altos promedios demandan un mejor servicio. No obstante, en la dimensión de autorrealización de los estudiantes se reportó satisfacción.

- Particularmente, en esta investigación los estudiantes perciben libertad y autonomía para el desempeño de sus actividades académicas, lo que posiblemente contribuye al desarrollo de su creatividad, en donde también puntúan los que están satisfechos. Así mismo, señalan satisfacción con el desarrollo integral personal y miran positivamente su futuro profesional. El que la institución forme estudiantes independientes conlleva un mayor aprovechamiento académico. Un indicador de esta aseveración es la correlación positiva que se localiza en este estudio entre los estudiantes con promedios más altos y la autorrealización. Sin embargo, este resultado no es concluyente, sino una pauta de nuevas líneas de investigación.
- En cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje se reporta poca satisfacción por parte de los estudiantes y ello es más evidente en la orientación y apoyo de los profesores. Este resultado da pie a una línea de investigación para identificar si las causantes son la falta de preparación o actualización del profesorado con respecto a los contenidos de las asignaturas o la despersonalización de los docentes por sobrecarga de trabajo, estrés o *burnout*. También en esta dimensión se observa que los estudiantes demandan una mayor formación práctica durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- En lo tocante al trato que reciben de las personas con las que se tiene que relacionar el alumno para alcanzar sus metas académicas, se identificó satisfacción con respecto al trato recibido de los tutores, quienes tienen las funciones de asesorarlos para seleccionar sus asignaturas por ciclo escolar y, cuando presentan problemas académicos o emocionales, los remiten con especialistas en la misma institución. Este resultado contribuye a retroalimentar los esfuerzos que se realizan en el programa de

tutorías de la institución como elemento fundamental del modelo educativo flexible que se demanda actualmente de las instituciones de educación superior. En contraste, se encuentran estudiantes poco satisfechos con el trato recibido del personal que proporciona los servicios de cafetería y computo, lo que indica áreas de oportunidad en procesos de selección y capacitación del personal para estos servicios de apoyo.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2018) *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”*. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.

La presente investigación, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, son quienes mejor pueden evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a los estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades Públicas y Privadas. En base a escala *Likert*, los estudiantes calificaron aspectos como: Plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza - evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e Infraestructura. Y como resultado se concluye que: Las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas.

A nivel nacional:

Vásquez (2019) en su investigación: *“Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018”*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial. Escuela de Posgrado. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción en el estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, en el contexto de los tipos de investigación: correlacional, transversal, cuyos datos fueron recabados mediante dos encuestas electrónicas, elaboradas de acuerdo con la escala de Likert, aplicadas a una muestra de 227 estudiantes. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y la prueba estadística alfa de Cronbach. Se precisa que existe una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes ($r = .717^{**}$, $p < 0.05$). En conclusión, a niveles altos de gestión administrativa existirán niveles altos de satisfacción del estudiante con respecto a la infraestructura, los servicios, las condiciones de seguridad, el trato, los precios y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Callohuanca (2019) en su investigación: *“Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz”*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración. Escuela Universitaria de Posgrado. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz. Se utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, asimismo se aplicó la encuesta a una población constituida por 20 trabajadores de la Institución

Educativa Grupo La Paz Lima y 144 personas (clientes). En cuanto al instrumento de recolección de datos, se utilizó dos: uno que consta de 34 ítems (cuadros 01 al 34) y se aplicó a los trabajadores de la institución y otro que consta de 09 ítems (cuadros 35 al 43). Los resultados obtenidos permitieron contrastar las hipótesis y demostrar que la gestión administrativa influye positivamente en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz. Es importante tener en cuenta que la gestión administrativa busca la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Arriba a las siguientes conclusiones:

- El Planeamiento influye en el posicionamiento de mercado de la institución educativa Grupo La Paz. En el mundo actual constituido por un mercado globalizado, es necesario utilizar todas las técnicas y herramientas que se han desarrollado para posicionar de mejor manera los productos y marcas en el mercado.
- La organización administrativa influye en el posicionamiento de mercado de la institución educativa Grupo La Paz, ya que a través de la organización debemos dejar diseñado de una manera consciente todos los recursos de que disponemos, para lograr los objetivos marcados asignándolos a las diferentes secciones, departamentos, etc. y donde cada persona que integre la organización sepa qué rol desempeñar y como se debe coordinar con los demás miembros del grupo.
- La Dirección influye de en el posicionamiento de mercado de la institución educativa Grupo La Paz. Una estrategia permite tomar las decisiones para determinar los recursos que la organización habrá de destinar a sus principales acciones y la efectividad del funcionamiento de la organización está incidencia da por tales decisiones, es decir si sus esfuerzos están o no bien dirigidos y de acuerdo a sus recursos potenciales, sin prestar importancia a las tareas individuales.

- El Control influye en el posicionamiento de mercado de la institución educativa Grupo La Paz. En un entorno competitivo cada vez más globalizado y complejo, las empresas deben tener muy clara su estrategia y la forma de llevarla a cabo si quieren obtener ventajas competitivas sostenibles, que les permitan sobrevivir y adaptarse con éxito a los cambios que experimenten sus respectivos mercados.

Morales (2017) en su investigación: *“La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Este presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach. Se efectuó el análisis estadístico respecto a los resultados encontrados y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, lo que permitió concluir que: La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, fundamentado en la obtención de un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,136$) y un p -valor= $0,000$ lo cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario.

Castañeda y Vàsquez (2016), en su investigación: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, Pimentel - Perú, indicando que la gestión administrativa en la Escuela de Postgrado en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74, 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se práctica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio. En otra conclusión los autores señalan que los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. Recomendando; desarrollar investigaciones referentes a la capacitación y motivación del personal, por ser una actividad indispensable para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Eyzaguirre (2016), en su investigación: “Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el Año 2015”. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa. Escuela de Posgrado. Universidad Privada de Tacna, Perú.

La presenta investigación tuvo por objetivo explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna (UPT) en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable expectativa al inicio del año con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015. La población estuvo constituida por 5289 estudiantes matriculados en 20 carreras que brinda la UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de $\pm 5\%$ según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se hizo

por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la expectativa se recogieron al inicio del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado. Se llegó a establecer que casi la mitad de los estudiantes tenían una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción superó a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha podido comprobar que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio el desarrollo académico del 2015, presentaban un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico. Se destaca la expectativa que tiene por la gestión universitaria y la actividad académica.
- Se ha establecido que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica.
- Se ha identificado la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La prueba del Chí cuadrado lo demuestra así.
- Se ha podido comprobar que la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es intensa. El comportamiento de los componentes (dimensiones) de la expectativa en el impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca la influencia de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional.

Es necesario hacer notar que la expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que se brinda, aunque no en forma significativa. Así frente a un 14,00% de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71% de alta satisfacción la finalización del mismo; frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año.

A nivel local:

Olaya (2016) en su investigación: *La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio - Cajamarca, 2014*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Perú.

La investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre el enfoque de la administración clásica y la gestión de la calidad del modelo Deming en la Institución Educativa N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas provincia de San Ignacio; con el propósito de diseñar una Propuesta teórica de gestión administrativa para la I.E N° 16536. La investigación tuvo como muestra de estudio un director y 25 docentes, la misma que se seleccionó con criterio no probabilístico, la metodología empleada fue de tipo correlacional, y tuvo como propósito describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Luego se aplicaron los instrumentos previamente elaborados y validados por dos expertos, se prosiguió con el procesamiento de los datos, auxiliado por el programa SPSS, los resultados fueron presentados por medio de tablas y gráficos por dimensiones con su respectiva interpretación; dando el contraste de los hallazgos encontrados, donde se aprecia que en la I.E. N° 16536, el nivel de aplicación del enfoque de la administración clásica es regular 49%, y el nivel de aplicación del enfoque de la gestión de la calidad del modelo Deming en también es regular 40 %. La correlación entre Gestión Administrativa y Calidad Educativa, es positiva alta (0,791). Lo que indica

que es una correlación directa, es decir que si mejora de manera positiva alta la variable gestión administrativa mejora en la misma intensidad la dimensión calidad educativa.

Cáceres (2017) en su investigación: *“La gestión administrativa y su incidencia en la eficacia de Provias Nacional Zonal IV Cajamarca, periodo 2015”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Perú.

El trabajo de investigación es de tipo correlacional ya que tuvo como propósito la incidencia de la gestión administrativa de los funcionarios de PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca en la eficacia de esta institución en el periodo 2015. Para tal efecto, se utilizó el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta, que se aplicó a los 09 trabajadores que laboran en PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca (4 administrativos y 5 ingenieros supervisores de las conservaciones) y mediante el empleo del método inductivo, deductivo y analítico, se logró identificar la incidencia de la gestión administrativa en la eficacia de PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca, que es directa y positiva ya que los objetivos representan un logro de más del 50% (del 100% de lo planificado) según los encuestados, que identifican falencias administrativas, así como la burocracia como causantes del contexto. Además, cabe mencionar que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0,427, el cual indica que existe una correlación positiva pero moderada entre las variables de estudio. Los resultados obtenidos demuestran que la gestión administrativa está considerada como deficiente, ya que es percibida como mala, así como se señala que no está a cargo del personal pertinente, es decir, lo desarrollan profesionales que no tiene una formación administrativa, lo que ocasiona una serie de falencias administrativas como son la falta de estrategias motivacionales, comunicación inadecuada, administración con el estilo de jefatura y desconocimientos de la existencia de los instrumentos de gestión que perjudica a PROVIAS como institución pública en cuanto al logro de sus objetivos (eficacia) en contra de las necesidades de la población cajamarquina.

Melendres (2019) en su investigación: *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Perú.

La presente tesis tiene como objetivo determinar la diferencia de expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca, ya que a partir de las diferencias entre estas dos variables se encontró la calidad del servicio educativo. Para la muestra se tomó a todos los estudiantes matriculados en ciclo 2018 - I que fueron un total de 43, de los cuales a 31 de ellos se les aplicó el test SERVQUAL modificado para el estudio y a los 12 restantes, estudiantes líderes, se hizo la entrevista a profundidad, para contrastar las respuestas de ambos instrumentos. El estudio tiene cinco dimensiones en cada una de las variables que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al aplicar el modelo SERVQUAL se encontró que existen diferencias entre expectativas y percepción en la calidad del servicio educativo que tienen los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Cajamarca; teniendo como resultado de calidad y calidad promedio un valor negativo, el mismo que indica un bajo nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes, por lo que se concluye que las expectativas de los estudiantes no están satisfechas, es decir las expectativas superan a la percepción ; y al analizar la calidad del servicio en las cinco dimensiones se encontró que la dimensión seguridad es la más valorada por los estudiantes cuando se relaciona con calidad deseada y la dimensión empatía es la que obtuvo mayor brecha negativa. Los resultados obtenidos en lo referente a la percepción del servicio educativo, los resultados encontrados con SERVQUAL y las entrevistas a profundidad son similares, concluyendo que el nivel de la percepción es alto sobresaliendo la dimensión elementos tangibles. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los niveles de las expectativas del servicio educativo de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca en 2018 son: el 67.7% de ellos tienen sus expectativas en alto nivel y para el 32,3% de los estudiantes tienen un nivel medio y analizando las puntuaciones en cada una de las dimensiones en la variable expectativa se obtuvo un promedio general igual a 5,45 puntos lo cual indica un alto nivel de expectativa del servicio educativo que espera recibir, con una desviación de 1,08 puntos lo cual indica que la variabilidad promedio de la puntuación en esta variable es de aproximadamente un punto, luego tenemos que el mayor puntaje promedio asignado por los estudiantes es seguridad con 5,86 puntos, seguida de la dimensión empatía con 5,71 puntos y la dimensión con menor puntajes fue fiabilidad con 5,15 puntos.
- Los niveles de percepciones de los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca en 2018 son como se detalla a continuación: el 64,5% opinan que la percepción del servicio educativo es alto y el 35,5% de ellos manifiestan que el nivel es medio, respecto a las dimensiones de esta variable se encontró que la dimensión seguridad tiene el mayor puntaje promedio igual a 5,84; con una variabilidad promedio de 0,91 puntos y la fiabilidad es la dimensión con menor puntuación media igual a 5,12 puntos.
- Se ha determinado que, si existen diferencias al comparar las percepciones frente a las expectativas con las cinco dimensiones, ya que en los resultados de la calidad y calidad ponderada ambos valores son negativos lo que indica bajo nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de la carrera de carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Cajamarca, 2018, es decir la expectativa está insatisfecha.

Fernandez y Torres (2020) en su investigación: *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "HNO. VICTORINO ELORZ*

GOICOECHEA". Cajamarca, 2019. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de la Educación. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Perú.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad y la satisfacción del servicio educativo en estudiantes del 7mo. Ciclo del I.E.S.P. Hno. Victorino Elorz Goicochea durante el año 2019. El diseño seleccionado para la aplicación y verificación de la hipótesis es no experimental de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una población de 62 estudiantes de 6 carreras entre hombres y mujeres. Para el recojo de información se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, uno para la variable percepción de la calidad y otro para la variable satisfacción del servicio educativo. Los instrumentos fueron analizados mediante el Alfa de Cronbach siendo los resultados altamente fiables, dándose los más altos en la carrera de Comunicación (Satisfacción = 0.986 y Calidad = 0.988) y los más bajos en la carrera de Computación e Informática (Satisfacción = 0.927 y Calidad = 0.908). La hipótesis se comprobó mediante la aplicación de la prueba estadística de Rho de Serman, cuyos resultados determinaron que existe correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del 7mo. ciclo del I.E.S.P. "Hno. Victorino Elorz Goicochea" durante el año 2019; obteniendo como resultados un coeficiente de correlación de 0,796 y el coeficiente de determinación de 63,39%.

Colqui y Llamoga (2017) en su investigación: *Proceso enseñanza aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental y Prevención de Riesgos de la UPAGU – 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de la Educación. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Perú.

La presente investigación analiza el proceso enseñanza aprendizaje desde la perspectiva del estudiante. El objetivo principal fue medir el grado de asociación entre el proceso enseñanza – aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes del VII ciclo, de la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental y de Prevención de Riesgos de la UPAGU, en la

asignatura Gestión de Cuencas Hidrográficas. Se compararon los indicadores del modelo DIDEPRO (diseño, desarrollo, producto), el cual evalúa el proceso de enseñanza-aprendizaje, en 3 momentos. Se tomó como muestra a toda la población matriculada en la asignatura de Gestión de Cuencas Hidrográficas del VII ciclo del año académico 2017 – I, que ascendió a un total de 77 estudiantes. Se utilizaron dos escalas de evaluación complementarias USET y EIPEA (2, 4, 6 y 8) como instrumentos para complementar la medición del proceso enseñanza – aprendizaje. La investigación concluye que existe una relación significativa entre el diseño del proceso de aprendizaje (EIPEA 2) y el nivel de satisfacción del estudiante con el aprendizaje y la enseñanza; con un valor $p = 0,04 < \alpha = 0,05$. Existe relación positiva entre el desarrollo del proceso de enseñanza (EIPEA-4) y la satisfacción del estudiante con el aprendizaje y la enseñanza (EIPEA 8); con un valor $p = 0,01 < \alpha = 0,05$ del mismo modo se concluye que existe una relación significativa entre el desarrollo del proceso de aprendizaje (EIPEA 6) y la satisfacción del estudiante con el aprendizaje y la enseñanza (EIPEA 8); con un valor $p = 0,025 < \alpha = 0,05$.

2.2. Bases teóricas

1. Teoría de la Motivación Humana:

Chiavenato (2011), indica que el fundamento de esta teoría nos enseña que para conocer a las organizaciones, necesitamos conocer a las personas y su motivación; su defensores Herzberg y Maslow, nos hacen recordar que todos los seres humanos tenemos necesidades que satisfacer ya sean de modo intrínseco o de manera extrínseca y que además tienen un cierto nivel escalar, de lo cual se desprende que si un colaborador o empleado si no está satisfecho con sus expectativas puede estar desempeñando un comportamiento inapropiado y de otro lado, si el usuario, no recibe la atención adecuada, entonces la organización está en riesgo de ser desaprobada en su finalidad (p. 240).

Entre las principales teorías de la motivación que se utilizan en la presente investigación son:

- i. Teorías de las necesidades.** La jerarquía de Maslow, las necesidades de McClelland y la teoría de los dos factores se enfocan en las necesidades. Ninguna de ellas ha recibido un gran apoyo, aunque la más significativa es la de McClelland, sobre todo en cuanto a la relación entre el logro y la productividad. En general, las teorías de las necesidades no constituyen explicaciones muy válidas acerca de la motivación (Robbins & Judge, 2013, p. 228).
- ii. Teoría del establecimiento de metas.** Las metas claras y desafiantes conducen a mayores niveles de productividad de los empleados, lo cual sustenta la explicación que da la teoría del establecimiento de metas de esta variable dependiente. Sin embargo, la teoría no explica el ausentismo, la rotación de personal ni la satisfacción (Robbins y Judge, 2013, p. 228).
- iii. Teoría del reforzamiento.** Esta teoría tiene un historial impresionante de predicción de factores como la calidad y cantidad del trabajo, la persistencia del esfuerzo, el ausentismo, la impuntualidad y las tasas de accidentes. No ofrece muchas explicaciones sobre la satisfacción de los individuos ni sobre su decisión de renunciar (Robbins y Judge, 2013, p. 228).
- iv. Teoría de la equidad /justicia organizacional.** La teoría de la equidad está relacionada con variables como productividad, satisfacción, ausentismo y rotación de personal. Sin embargo, su aportación más notable tal vez sea que inicio las investigaciones sobre la justicia organizacional, cuyo respaldo en la literatura es mayor (Robbins y Judge, 2013, p. 228).

v. Teoría de las expectativas. La teoría de las expectativas ofrece una poderosa explicación de algunas variables del desempeño como la productividad, el ausentismo y la rotación de personal. No obstante, supone que los trabajadores tienen pocas restricciones en su toma de decisiones, como los sesgos o la información incompleta, lo cual limita sus aplicaciones. La teoría de las expectativas tiene cierta validez ya que, para muchas conductas, la gente considera los resultados esperados (Robbins y Judge, 2013, p. 228).

2. Teoría del Desarrollo Organizacional

Para Chiavenato, (2011), esta teoría sostiene que el campo de desenvolvimiento de la administración es en 4 variables básicas: Ambiente, organización, grupo e individuos; son estas variables las que facilitarán el logro de los objetivos, siempre que muestren adaptación al cambio, es decir estar preparados para evitar ruptura, transformación, variación, e interrupción; lo que se entiende como la capacidad para adaptarse, capacidad para renovarse o revitalizarse; concluyendo que desarrollo organizacional significa cambiar a las personas cuando no se empoderan con la organización o cambiar la organización cuando no se alinea a los fines, siempre en enfocado en los objetivos de largo plazo (p. 272).

3. Teoría de Hersey y Blanchard:

Álvarez, (1998) citado por Arana y Coronado (2017), una de las teorías de contingencia que cuenta con el reconocimiento general, es la situacional, la que propone que el estilo de gestión de un director está en función a la relación que éste tenga con los demás actores de la institución educativa, y que el cambio de estilo dependerá de la madurez con la que actúen estos actores: esta madurez puede ser profesional y psicológica.

Arana y Coronado (2017), mencionan que esta teoría requiere de un enfoque muy personalizado del comportamiento de un director, ya que al haber una gran diversidad entre los miembros del personal, en términos de madurez, éstas motivarán comportamientos diferentes para las distintas personas y más aún, si tenemos en cuenta que los niveles de madurez profesional y psicológica, de estas personas, irán cambiando de año en año. Esto lleva a considerar injusto, el hecho que un director trate a todos los miembros de un grupo, de la misma manera (p. 42).

En la postura de Arana y Coronado (2017), ellos asumen que no existe una manera de dirigir que sea válida para todas las situaciones que se puedan presentar, más aún si se tiene en cuenta que las instituciones educativas son complejas, porque en ellas interactúan diferentes actores, cuya diversidad generará conflictos imprevistos, por lo que creen que la flexibilidad no sólo debe ser una característica del currículo, sino también, que debe tenerse en cuenta, al momento de asumir determinados estilos para el tratamiento satisfactorio de las diferentes situaciones que se puedan presentar (p. 45).

4. Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas

Se relaciona con la teoría Administrativa de las relaciones humanas enunciada por Elton Mayo (1880-1949), citado por Davila (1985) “la cual propone estudiar a la Organización como un grupo de personas. Hace énfasis en las personas ya que el ser humano en vez de hombre económico racional, es un ser social” (pp. 201-220).

Esta teoría nos da a saber que cada individuo tiene su propia personalidad, la misma que se diferencia de las demás, la misma que va a incidir en las actitudes y comportamiento de los individuos con los que interactúa y a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes (Chiavenato, 1999).

5. Teoría de la Calidad Total en la Educación

Según Yarce (2014), en su artículo de investigación nos dice: La calidad total en la educación busca un servicio lo más perfecto posible y entregar un producto con características de excelencia: la persona formada. El cliente de la educación se satisface si hay calidad total personal en el estudiante o en el graduado que sale a ejercer su profesión. Pero habría que decir también que, para obtener ese resultado; la condición básica es que el cliente interno principal, el educador, debe procurar igualmente la calidad total personal e institucional (p. 30).

6. Teoría de la Gestión Educativa

Chacón (2014), indica que la gestión educativa es ante todo un sistema de saberes o competencias para la acción, un sistema de prácticas. Es decir, para que las organizaciones realmente puedan optimizar los frutos de su gestión, es necesario pasar de una estructura de conocimiento simplista a una estructura de conocimiento compleja, donde todos los integrantes de la organización aporten su porción de conocimiento y esto sería la verdadera civilización de las ideas (p.151).

La Gestión Educativa como disciplina es relativamente nueva; su evolución data de la década de los setenta en el Reino Unido y de los ochenta en América Latina. Desde entonces han surgido y se han desarrollado diversas categorías conceptuales que representan determinados paradigmas o formas de concebir la acción humana, los procesos sociales y el papel de los sujetos en el interior de éstos (Chacón, 2014, p. 152).

Ahora bien, si la Gestión Educativa tiene como objetivo intervenir en el ciclo de la administración en las fases de planeación, organización, ejecución, evaluación y control, es pertinente que en la fase de planificación se reflexione colectivamente a través del pensamiento complementario, en búsqueda de la solución de las múltiples y

complejas problemáticas que afronta el sistema educativo (Chacón, 2014, p. 154).

La Gestión Educativa del siglo XXI tiene, su propia naturaleza, la misión y el deber de enfrentar este estado de cosas, de ser sensibles a los signos de los tiempos y de formar las futuras generaciones en consonancia con ellos, dado la responsabilidad transdisciplinar que tiene la formación de formadores. Por ello se considera necesario penetrar el pensamiento complejo y la transdisciplinariedad dentro de las organizaciones y los diversos subsistemas del Sistema Educativo (Chacón, 2014, p. 156).

De allí, que cambia la manera de pensar, de actuar, en lo económico, en lo político y en lo social. En ese sentido, la UNESCO (citado por Ander-Egg, 1999) refiere que “vivimos en un mundo de complejidad creciente y de comprensión retardada”. Pues tardíamente se comprende y se toman las decisiones por falta de una visión hologramática (“la parte está en el todo” ... y en el todo está “inscripto en la parte” Morín (2002) de la realidad. Quizás esa realidad compleja constituya uno de los mayores desafíos y de las mayores urgencias del pensamiento contemporáneo (Chacón, 2014, p. 157).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Marco legal

1. Constitución Política del Perú de 1993

Artículo 17°. - La educación inicial, primaria y secundaria son obligatorias. En las instituciones del Estado, la educación es gratuita. En las universidades públicas el Estado garantiza el derecho a educarse gratuitamente a los alumnos que mantengan un rendimiento satisfactorio y no cuenten con los recursos económicos necesarios para cubrir los costos de educación.

Con el fin de garantizar la mayor pluralidad de la oferta educativa, y en favor de quienes no puedan sufragar su educación, la ley fija el modo de subvencionar la educación privada en cualquiera de sus modalidades, incluyendo la comunal y la cooperativa.

Asimismo, fomenta la educación bilingüe e intercultural, según las características de cada zona. Preserva las diversas manifestaciones culturales y lingüísticas del país. Promueve la integración nacional.

Artículo 19°. - La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia, las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas.

2. Ley Universitaria - N°30220

Artículo 54°. - Centros de producción de bienes y servicios las universidades pueden constituir centros de producción de bienes y servicios que están relacionados con sus especialidades, áreas académicas o trabajos de investigación. La utilidad resultante de dichas actividades constituye recursos de la universidad y se destinan prioritariamente a la investigación para el cumplimiento de sus fines.

3. Estatuto de la Universidad Nacional de Jaén,

Artículo 96°. - Dirección General de los Centros de Producción de Bienes y Servicios. La UNJ promueve y constituye el Centro de Producción y opera bajo el régimen laboral privado, con personería jurídica propia, con autonomía administrativa, económica y financiera relacionado con sus especialidades, áreas académicas o trabajos de investigación. Se rige por su estatuto y dispositivos legales conexos., el Centro de Producción de la UNJ, se dedica a las actividades de producción de bienes y la prestación de servicios con finalidades académicas prioritarias en la enseñanza, investigación y responsabilidad social, en beneficio de la comunidad universitaria y en apoyo al desarrollo económico social de la zona de influencia.

4. Reglamento General de la Universidad Nacional de Jaén.

Unidades de Producción, Servicios, Comercialización y Recreación.

Artículo 246°. - Las unidades dependen técnica y funcionalmente de la Facultad; administrativa y presupuestalmente del Centro de Producción de la Universidad.

Artículo 249°. - El financiamiento inicial de los proyectos de las unidades estará a cargo del Centro de Producción en los términos que establezca su reglamento. Las facultades aportarán a los proyectos, con sus bienes, considerando que se generarán recursos para atender actividades académicas y de investigación.

Artículo 251°. - La Facultad solicita al Centro de Producción apoyo económico para sus actividades académicas, de investigación y prácticas pre profesionales.

2.3.2. Gestión administrativa

1. Definiciones

Para Cruz, (2009) citado por Zanabria (2017), define el concepto de Gestión como:

“Un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que un ente cumpla su propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos, gestión comprende el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas eficientemente” (p. 20).

Según Aroca (2016), nos dice que gestión, es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido

es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión (p. 34).

La gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. En tanto que Gestión, es la segunda función de una organización después del proceso de planeación, la cual basada en este, dirige los recursos y ejecuta las acciones que llevan al logro de los objetivos predeterminados (Castañeda & Vàsquez, 2016, p. 19).

Según Huergo (2008), connotado educador e investigador argentino, sostuvo que la palabra gestión proviene de “gestus”, expresión latina que significa: actitud, gesto o movimiento del cuerpo. Por su parte, Pierre Bourdieu (sociólogo), lo denominó “la hexis”, o sea, modo en que un hábitus (una serie de esquemas, dispositivos e interpelaciones culturales internalizadas por los sujetos) expresado por el cuerpo en gestos, posiciones, movimientos, etc. Aunque no se refiere al carácter activo de la gestión, el énfasis es en los movimientos y actitudes de los sujetos de una determinada cultura.

La Gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar para alcanzar los objetivos señalados en el uso de seres humanos y otros recursos (Baldeos, 2015, p. 40).

Por lo que podemos señalar que la gestión es un proceso de coordinación de funciones donde intervienen los recursos tanto materiales como los recursos financieros disponibles, lo que se utilizara para establecer y alcanzar objetivos precisos.

Su importancia radica en que, al ser una técnica gerencial, su aplicación puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar fortalezas de la organización. Asimismo, permite optimizar los procesos, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar, también mejora los productos o servicios que se ofrecen a los estudiantes.

2. Funciones básicas de la gestión.

Según Aroca (2016), señala que dentro de las funciones podemos encontrar las siguientes:

- a. Planeación:** Contempla definir las metas de la organización, así como establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades (p. 37).
- b. Organización:** Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa e incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones (p. 37).
- c. Dirección, conducción y liderazgo:** Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas y la dirección consiste en motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros (pp. 37-38).
- d. Control:** Al fijarse las metas, formular los planes, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal, así que para asegurar que esto no suceda, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos (p. 38).

3. La gestión de las empresas de servicio

Según Kotler, (2002) citado por Amores (2015), señala que la finalidad de cualquier empresa es identificar, desarrollar y sacar ventajas competitivas sostenibles, son cuatro los factores que se requieren para la creación de una ventaja competitiva: su manera de competir (estrategia de producto, posicionamiento, de elaboración y de distribución), la base de la competencia (activos y habilidades), dónde compite (selección del producto mercado) y contra quién compite (selección del competidor). Tres factores adicionales que influyen en la ventaja competitiva son contar con una ventaja inicial y tener ventajas en relación a los cambios de situación. La gestión de las empresas de servicio, en último término debería responder a la formulación estratégica en base a estos factores (p. 82).

La gestión de la innovación como proceso; Hidalgo (2014), plantea que: el factor innovador ha pasado a constituir un vector estratégico que permite que la empresa mejore su posición competitiva, pues su ausencia produce una grave insuficiencia para generar nuevos productos y procesos. En este sentido, las organizaciones deben incorporar dentro de su estrategia acciones tendientes a gestionar los denominados procesos de innovación, a fin de que adquieran mayor capacidad de adaptación y, sobre todo, la posibilidad de anticipar e, incluso, de provocar rupturas que las faculten para renovar sus ventajas competitivas en el momento oportuno (p. 99).

Lorenzo, Mira & Moracho (2007), citado por Mancheno (2014), quien nos dice que la gestión por procesos busca reducir la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos, etc. Facilita la coordinación y la sinergia entre los diferentes procesos que se dan en una organización y es una base sólida para organizar el empowerment, la

asunción de responsabilidad por parte de los profesionales en el ámbito de la actuación de su proceso y su trabajo diario (p. 15).

4. Dimensiones del proceso o gestión Administrativa.

a) Planeación

La planeación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo). Podemos dar cuando menos cuatro razones para la planeación. La planeación marca una dirección, reduce la incertidumbre, reduce los desechos y las redundancias, y establece los criterios para controlar. Vamos a ver estas actividades (Robbins & Coulter, 2013, p. 159).

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos (Baldeos, 2015, p. 40).

b) Organización

“Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización” (Baldeos, 2015, p. 41).

c) Dirección:

Consiste tomar decisiones y poner en marcha la organización, es decir darle una dirección, sin descuidar las fuerzas del cambio a la que se enfrentan cotidianamente, como las fuerzas ambientales y las fuerzas internas que surgen de las actividades y relaciones

cotidianas. Los directivos dirigen (ordenan o instruyen); los empleados realizan sus tareas; haciendo uso de un óptimo canal de comunicaciones, motivación y liderazgo (Daft & Marcie, 2005; p. 278).

“Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (Baldeos, 2015, p. 41).

d) Control:

Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades tienen un desempeño adecuado sino hasta que evalúan qué actividades se han llevado a cabo y comparan el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control eficaz asegura que las actividades se completen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es qué tanto facilita el logro de los objetivos (Robbins & Coulter, 2013).

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas, un sistema de control transmite mensajes a los gerentes de que las cosas no marchan de acuerdo con lo planeado y de la necesidad que se adopten medidas correctivas (Baldeos, 2015, p. 41).

2.3.3. Satisfacción estudiantil

1. Definiciones

La satisfacción se circunscribe en el área del comportamiento humano, la cual se define por Robbins, (2004) citado por Valencia (2014), cómo, un campo de estudio que investiga el impacto que

individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta. Además, la sabiduría popular señala que el logro de determinados objetivos de vida y la satisfacción de las necesidades, trae aparejado una mayor satisfacción con la vida, pues se ha determinado que el mejor predictor de la satisfacción vital es el resultado del proyecto, es decir, el grado en el que los proyectos de vida se han logrado satisfactoriamente (p. 70).

Gento & Vivas, (2003) citado por Ortiz (2015), consideran la satisfacción estudiantil como “la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p. 15).

Jiménez (2011) citado por Eyzaguirre (2016), considera que: 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 (p. 19).

Para Mejías & Martínez, (2007) citado por Ortiz (2015), la satisfacción estudiantil “es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 15).

Eyzaguirre (2016), señala que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una

institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad (p. 20).

Para Mejías & Martínez, (2009) citado por Tello (2015), señala que “la satisfacción estudiantil se define como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 21).

Cabe señalar que la satisfacción académica no siempre se mide utilizando escalas de muchos ítems. De hecho, algunos autores utilizan una o dos preguntas cerradas para hacerlo. Tal es el caso de Tello (2015) quienes examinan la satisfacción académica utilizando sólo dos ítems: 1) “siento que estoy en una carrera que me va a permitir ser alguien en la vida”, y 2) “estoy muy satisfecho con el modo en que he progresado en mi carrera”. Aunque este modo de operacionalización ha mostrado relaciones teóricamente consistentes con otros constructos (optimismo, extraversión, estabilidad emocional., por ejemplo), no resulta del todo recomendable ya que no cuenta con estudios de confiabilidad y validez que garanticen la correcta medición del constructo.

De acuerdo con Berdugo (2012), también podemos decir que: la satisfacción por el aprecio que se les otorga, aspecto que coloca al estudiante ante la satisfacción del éxito o prestigio personal, que en el caso del proceso de matrícula se vincula con el buen trato que se les brinda haciéndolos sentir una parte importante de la comunidad académica para iniciar su nuevo periodo de clases. Finalmente se tiene la satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente en el sentido de autorrealización libre considerando la posibilidad de que el estudiante pueda llevar a cabo sus aficiones y potencialidades en un ambiente de libertad y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal (pp. 53-54).

2. Importancia de Medir la Satisfacción Estudiantil

Para Gento & Vivas, (2003) citado por Mejías & Martínez (2009), indica que la razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (p. 32).

Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora. En tal sentido, el objetivo de esta investigación es desarrollar un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior (Mejías & Martínez, 2009, p. 32).

Para Alves & Raposo, (2005) citado por Ortiz (2015), la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución; y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca (p. 15).

3. Dimensiones de Satisfacción Estudiantil

Ortiz (2015), indica que la satisfacción estudiantil “Es la percepción que poseen los estudiantes con respecto a los procesos académicos y los servicios institucionales que oferta la institución” proponiendo dos dimensiones:

- a) **Procesos académicos:** la misma que se relaciona con el estudio de autoaprendizaje del estudiante, el comportamiento del rendimiento académico que el estudiante tiene durante el desarrollo de las actividades académicas, relacionado con el desempeño del estudiante en el desarrollo de las practicas de especialidad, por lo que es importante que se brinde al estudiante estudios complementarios a los de su especialidad haciendo uso de las nuevas tecnologías, así como también el fortalecimiento de los servicios de promoción de la titulación del estudiante, y la consejería continua que se debe desarrollar durante el tiempo que el estudiante permanezca en las aulas universitarias (Ortiz, 2015, p. 24).
- b) **Servicios institucionales:** Relacionado con los servicios complementarios que el estudiante recibe de la institución donde se encuentra en formación universitaria, y que comprende el acceso a la información que le brinda la universidad, la transparencia con que se da esta actividad, beneficios asistenciales en favor del desarrollo profesional del estudiante, los servicios de salud que recibe durante el desarrollo de la enseñanza y el seguimiento que se le debe dar al estudiante mediante el seguimiento a la deserción estudiantil, que es importante en el crecimiento institucional y desarrollo emocional del estudiante (Ortiz, 2015, p. 24).

2.4. Definición de Términos Básicos

A. Actitudes: “Las actitudes de los empleados son las evaluaciones que estos hacen acerca de objetos, personas o eventos; dichas evaluaciones van de lo positivo a lo negativo” (Robbins & Judge, 2013, p. 26).

B. Calidad Educativa: “Es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad; aprovechando óptimamente los recursos necesarios” (Mego, 2012, pp. 59 - 60).

- C. Gestión:** Alvares (2011), citado por Frias (2015), “comprende determinadas funciones, actividades y una disciplina que guía e integra los procesos que se realizan en las organizaciones” (p. 37).
- D. Gestión Administrativa:** “Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante” (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).
- E. Gestión Docente:** “Enseñanza de destrezas personales por parte de la escuela necesarias en el ámbito profesional” (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).
- F. Los procesos** “son las acciones que los individuos, los grupos y las organizaciones realizan como resultado de los insumos, y que conducen a ciertos resultados” (Robbins & Judge, 2013, p. 25).
- G. Organización Académica:** “Satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados por el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).
- H. Productividad:** “El nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional es la organización en su conjunto” (Robbins & Judge, 2013, p. 28).
- I. Productividad laboral:** “Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor” (Robbins & Judge, 2013, p. 28).
- J. Satisfacción Académica:** “Entendida como la apreciación favorable que los estudiantes hacen de los resultados y experiencias asociadas con su educación y al logro de expectativas” (Robbins & Judge, 2013, p. 28).

K. Visión: “Cumple una función importante como medio de comunicación y socialización, ya que a través de ella se comunican, objetivamente, conceptos, valores, ideas” (Indacochea, 2016, p. 112).

L. Vida Universitaria: “Participación de la Escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas” (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general:

H₀: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis 1

H₁: El nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018, es alto.

Hipótesis 2

H₂: El nivel de satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018, es muy alto.

Hipótesis 3

H₃: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la universidad nacional de Jaén.

3.2. Variables

Independiente:

✓ Gestión administrativa

Dependiente:

✓ Satisfacción estudiantil

Tabla 1. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.

TÍTULO:	“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN, 2018”				
	Definición Conceptual de las variables	Definición Operacional de las variables			
		Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos
<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018</p>	<p>Gestión: LABORDA C. (2004). La Gestión es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo. La gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados.</p>	Gestión Administrativa	Planeación	Definir Metas visión valores	Encuesta / Cuestionario
Plan Estratégico, táctico y operativo					
Organización	Mof				
	Rof				
	Cap, organigrama, manual de políticas				
Dirección	liderazgo				
	motivación				
	Comunicación,				
Control	Supervisión				
	Logro de objetivos				
	Evaluación de resultados				

Hipótesis Específicas		Satisfacción Estudiantil	Procesos académicos	Autoaprendizaje.	Encuesta / Cuestionario
				Rendimiento académico.	
				Prácticas de especialidad.	
				Nuevas tecnologías.	
				Promoción de la titulación.	
				Consejería	
			Servicios institucionales	Transparencia y Acceso a la información.	
				Beneficios asistenciales.	
				Servicios Académicos	
			✓ El nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018, es alto		
✓ El nivel de satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018, es muy alto					
✓ Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la universidad nacional de Jaén					

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El presente trabajo de investigación se realizó en la Dirección General de Centros de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de Jaén, del distrito y provincia de Jaén, departamento de Cajamarca - Perú.

La provincia de Jaén es una de las trece que conforman el departamento de Cajamarca, en el Norte del Perú.

Limites:

Por el Norte limita con la Provincia de San Ignacio.

Por el Sureste y sur limita con la Provincia de Cutervo.

Por el Suroeste limita con la Provincia de Ferreñafe y Lambayeque.

Por el este, limita con la Provincia de Bagua y Utcubamba, y.

por el Oeste, limita con la Provincia de Huancabamba.

Coordenadas geográficas: Latitud: -5.70889,

Longitud: -78.8078 5° 42' 32" Sur, 78° 48' 28"

Oeste

Altitud de Jaén: 730 m

Clima de Jaén: Clima tropical seco.

4.2. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada y de nivel correlacional.

También es de diseño no experimental, porque solo se observarán y no se manipularán las variables de la investigación y transversal porque la recogida de información se llevó a cabo en un determinado momento del tiempo, en el año 2018.

Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una

de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. (Hernández, Fernandez , y Baptista , 2010, p. 81)

4.3. Métodos de investigación

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizó el método científico que incluye otros más específicos como:

- a) **Método Analítico:** El estudio permitió identificar y analizar las dimensiones de la gestión administrativa de los centros productivos y la satisfacción académica y como estos se relacionan.
- b) **Método Sintético:** A partir del análisis, se llegó a conclusiones que nos permitan determinar y explicar el grado de asociación y relación entre la gestión administrativa de los centros productivos y la satisfacción académica.
- c) **Método Inductivo:** El estudio se inició con la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter general.
- d) **Método Deductivo:** Se inició con el conocimiento teórico de las variables en general con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter particular contenidas explícitamente en la situación general.

4.4. Población, muestra y unidad de análisis.

2.3.4.1. La población: La población estuvo constituida por 70 personas (31 docentes, 04 administrativos y 35 estudiantes).

Tabla 2 *Población*

Población	Número
Estudiantes	35
Administrativos	04
Docentes	31
TOTAL	70

Fuente: Elaboración propia.

2.3.4.2. La muestra: La muestra para el presente trabajo de investigación fue la misma que la población, por ser una población pequeña, es decir, se aplicó un censo.

2.3.4.3. Unidad de Análisis: La unidad de análisis para el presente trabajo estuvo dado por el personal docente y administrativo que laboran en el Centro de Producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén y por los estudiantes.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los instrumentos utilizados fueron:

- Un cuestionario para medir la gestión administrativa, el mismo que fue aplicado al personal docente y administrativo, que hacen un total de 35 personas.
- Un cuestionario para medir la satisfacción estudiantil, el mismo que fue aplicado a los 35 estudiantes.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se utilizaron las siguientes técnicas para el procesamiento y análisis de la información:

- a) El procesamiento de los datos se realizó en forma computarizada, mediante la utilización del Excel y el SPSS-22.
- b) Una vez efectuado el acopio de los datos, se procedió a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores, con la finalidad de obtener validación de las conclusiones.
- c) Se analizó y evaluó la información para la variable e indicador seleccionado.
- d) Se representó estadísticamente la variable e indicadores seleccionados para el estudio, mediante el análisis multivariado de conglomerados (análisis Cluster)

- e) Se elaboró y redactó la síntesis con la incorporación a la nueva estructura de los elementos fundamentales, desechando algunos datos de escaso grado de significación.
- f) Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre las dos variables y contrastar la hipótesis.

El coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman toma valores entre -1 y 1: un valor de 1 indica relación lineal perfecta positiva; un valor de -1 indica relación lineal perfecta negativa; un valor de 0 indica relación lineal nula. El coeficiente r es una medida simétrica: la correlación entre X_i e Y_i es la misma que entre Y_i y X_i .

Tabla 3. Significado del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
0 – 0,25	Correlación Escasa o nula
0,26 - 0,50	Correlación Débil
0,51 a 0,75	Correlación Entre moderada y fuerte
0,76 a 1,00	Correlación Entre fuerte y perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009)

Es importante señalar que un coeficiente de correlación alto no implica causalidad. Dos variables pueden estar linealmente relacionadas (incluso muy relacionadas) sin que una sea causa de la otra (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009, p. 10).

Tabla 4. Matriz de consistencia metodológica

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Pregunta General: ¿Qué relación hay entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018?</p> <p>Preguntas Auxiliares: 1. ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en los centros de</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Determinar nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018. 2. Evaluar el nivel de satisfacción estudiantil en los centros de</p>	<p>H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe nivel regular de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018. 2. Existe nivel regular de satisfacción estudiantil en los centros de</p>	Gestión Administrativa	Planeación	Definir Metas	Encuesta / Cuestionario	Se utilizó el método hipotético deductivo – método científico que incluye los siguientes métodos: 1.- Método Analítico 2.- Método Sintético 3.- Método Inductivo 4.- Método Deductivo	<p>Población: Constituida por los estudiantes que reciben los servicios del Centro de Producción (35 estudiantes al mes de octubre 2018) y por el personal administrativo y docentes que dictaron cursos en el centro de producción de la Universidad Nacional de Jaén que son 35 entre docentes y administrativos. Muestra: La muestra para el presente trabajo se conformó por 35 alumnos que reciben servicios del centro de producción y por los 35 trabajadores entre administrativos y</p>
					Estrategias			
					Planes integrales			
				Organización	Orden del trabajo			
					Distribución del Trabajo			
					Asignación de autoridad			
				Dirección	Organización en marcha			
					Realización de tareas			
					Canal de comunicaciones			
				Control	Supervisión de actividades y Corrección de desviación			
					Logro de objetivos			
					Supervisión de actividades			

producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018?	producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.	producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.						docentes del centro de producción.
3. ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018?	3. Analizar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.	3. Existe relación significativa entre la entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.						
			Satisfacción Estudiantil	Procesos académicos	Autoaprendizaje.			
					Rendimiento académico.			
					Prácticas de especialidad.			
					Nuevas tecnologías.			
					Promoción de la titulación.			
					Consejería			
				Servicios institucionales	Transparencia y Acceso a la información.			
					Beneficios asistenciales.			
					Servicios Académicos			

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Resultados

Tabla 5. *Nivel de Gestión Administrativa*

Escala	Valoración	fi	%
Deficiente	24 – 41 Puntos	0	0,00
Regular	42 – 59 Puntos	1	2,85
Buena	60 – 77 Puntos	26	74,29
Excelente	78 – 96 Puntos	8	22,86
Total		35	100,00

En la Tabla 5 se puede observar que los niveles de Gestión Administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, que se ubican en su mayoría en el nivel buena con el 74,29% (26 encuestados) y nivel excelente con el 22,86% (8 encuestados), datos que se obtuvieron de la sumatoria de los valores de respuestas a cada pregunta del cuestionario que respondieron los trabajadores administrativos y docentes de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén.

Los resultados de la tabla 5 indican que la Gestión Administrativa en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén en su mayoría se encuentra en el nivel buena, demostrándose el efecto del trabajo realizado en los resultados que ha venido obteniendo respecto a la mejora del rendimiento de los estudiantes en el desarrollo de sus actividades, generando en ellos también satisfacción en el servicio recibido, tal como se puede apreciar en los resultados de la siguiente variable.

Tabla 6. *Nivel de Gestión Administrativa por Dimensión*

Escala	Valoración	Planeación		Organización		Dirección		Control	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	6 – 9 Pts.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Regular	10 – 14 Pts.	5	14,29	2	5,71	1	2,86	2	5,71
Buena	15 – 19 Pts.	23	65,71	22	62,86	10	28,57	15	42,86
Excelente	20 – 24 Pts.	7	20,00	11	31,43	24	68,57	18	51,43
Total		35	100,00	35	100,00	35	100,00	35	100,00

En la Tabla 6 se puede observar los resultados por dimensión de la variable Gestión Administrativa determinando que las dimensiones más resaltantes en los resultados son Dirección con el 68,57% que consideran los encuestados que se vienen realizando una excelente gestión administrativa, Control que califican el 51,43% con excelente gestión administrativa, mientras que en las dimensiones Planeación y Organización las respuestas se encuentra divididas entre las escalas de medición Buena y Excelente, teniendo los directivos de los centros de producción que mejorar estos indicadores de medición, que les permita realizar un mejor trabajo en planificación y organización para que la gestión administrativa de los centros de producción de la Universidad Nacional de Jaén mejore y se incremente la satisfacción del servicio que reciben los alumnos en el desarrollo de las actividades del personal que trabaja en los centros de producción.

Tabla 7. Nivel de Satisfacción Estudiantil

Escala	Valoración	fi	%
Insatisfecho/a	16 – 27 Puntos	1	2,86
Poco satisfecho/a	28 – 39 Puntos	5	14,29
Satisfecho/a	40 – 51 Puntos	9	25,71
Muy satisfecho/a	52 – 64 Puntos	20	57,14
Total		35	100,00

En la Tabla 7 se puede observar que los niveles de Satisfacción Estudiantil se ubican en el nivel Muy satisfecho/a con el 57,14% (20 alumnos), nivel Satisfecho/a con el 25,71% (9 alumnos), 14,29% (5 alumnos) en el nivel Poco Satisfecho, y 2.86% en el nivel Insatisfecho (1 alumno) datos que se obtuvieron de la valoración de las respuestas a cada pregunta del cuestionario que respondieron los alumnos de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.

Tabla 8. Nivel de Satisfacción Estudiantil por Dimensión

Escala	Procesos Académicos			Servicios Institucionales		
	Valoración	fi	%	Valoración	fi	%
Insatisfecho/a	10 – 17 Pts.	2	5,71	6 – 9 Pts.	2	5,71
Poco satisfecho/a	18 – 25 Pts.	7	20,00	10 – 14 Pts.	4	11,43
Satisfecho/a	26 – 33 Pts.	7	20,00	15 – 19 Pts.	11	31,43
Muy satisfecho/a	34 – 40 Pts.	19	54,29	20 – 24 Pts.	18	51,43
Total		35	100,00		35	100,00

En la Tabla 8 se observan los resultados por dimensión y escala de medición de la variable Satisfacción Estudiantil, donde se puede apreciar que en su mayoría los alumnos indican estar muy satisfecho/a del servicio que reciben de los Procesos Académicos (54,29%) y Servicios Institucionales (51,43%), quedando un buen porcentaje en ambos casos

que mejorar por lo que aún está pendiente la realización de un buen trabajo planificado que lleve a los centros de producción a mejorar la satisfacción de los alumnos en cuanto al servicio que brindan en la enseñanza de los cursos que se imparten.

Tabla 9. *Relación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa con las dimensiones de Satisfacción Estudiantil*

Dimensiones Gestión Administrativa			Dimensiones de Satisfacción Estudiantil	
			Procesos Académicos	Servicios Institucionales
Correlación de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	,222	,162
		Sig. (bilateral)	,200	,353
		N	35	35
	Organización	Coefficiente de correlación	,208	,394*
		Sig. (bilateral)	,231	,019
		N	35	35
	Dirección	Coefficiente de correlación	,529**	,355*
		Sig. (bilateral)	,001	,036
		N	35	35
	Control	Coefficiente de correlación	,627**	,545**
		Sig. (bilateral)	,000	,001
		N	35	35

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 9 se muestra el resultado de la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de satisfacción estudiantil, determinando mediante la correlación de Spearman que no existe relación entre la dimensión Planeación con las dimensiones procesos académicos ($r=0.222$) y Servicios Institucionales ($r = 0,162$) porque los resultados han generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,200$ y $p = 0,353$, valores superiores al nivel de significancia fijado de 0,05; al igual que la dimensión

Organización con la dimensión Procesos académicos ($r=0.208$) que no son correlacionales porque han generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,231$ valores superiores al nivel de significancia fijado de $0,05$.

A diferencia de las otras dimensiones que si son correlacionales, tal como se observa en la Tabla 9, donde vemos que la dimensión Organización con la dimensión Servicios Institucionales, muestran Correlación Positiva Débil ($r = 0,394$); la dimensión Dirección con la dimensión Procesos Académicos, muestran Correlación Positiva entre Moderada y Fuerte ($r= 0,529$); dimensión Dirección con la dimensión Servicios Institucionales, muestran Correlación Positiva Débil ($r = 0,355$); dimensión Control con la dimensión Procesos Académicos, muestran Correlación Positiva entre Moderada y Fuerte ($r = 0,627$), y la dimensión Control con la dimensión Servicios Institucionales, muestran Correlación Positiva ($r = 0,545$) resultados que han generado una probabilidad de significancia experimental inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, cumpliendo además lo establecido en la hipótesis, y de acuerdo con Hernández, R., Fernández, C., & Baptista (2014) del resultado obtenido se establece que existe correlación entre Débil y Moderada y Fuerte entre ambas variables, determinándose que la gestión administrativa si se relaciona con la satisfacción estudiantil en el Centro de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén.

Tabla 10. *Correlación de las variables Gestión Administrativa y Satisfacción Estudiantil*

		Gestión Administrativa	Satisfacción Estudiantil
Gestión Administrativa	Correlación de Spearman	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Satisfacción Estudiantil	Correlación de Spearman	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (2 colas).

En la Tabla 10, se muestra el resultado de la relación que existe entre las 02 variables, determinado como correlación de Spearman ($r = 0.765$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de $0,05$, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva entre fuerte y perfecta para las variables Gestión administrativa y Satisfacción Estudiantil.

Tabla 11. *Estadísticos de Correlación de las variables Gestión Administrativa y Satisfacción Estudiantil*

	Gestión Administrativa	Satisfacción Estudiantil
N	35	35
Media	3,0846	3,1789
S	,26349	,70848
C.V.	8,54	22,29

En la tabla 11 se presentan los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la correlación de las variables. Pudiendo manifestar de estos resultados que la media varía entre 3,0846 y 3,1789 para cada variable respectivamente. La desviación típica mayor es de 0,70848 de la variable Satisfacción Estudiantil, y el menor valor es de 0,26349 de la variable Gestión Administrativa. En referencia al coeficiente de variación, manifiesto que esta entre 8,54 y 22,29, siendo la diferencia entre ambos valores de 13,75, valor que se encuentra en la categoría Precisión aceptable según (DANE, 2008).

5.2. **Discusión de resultados**

Con referencia a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, éstos describen la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, así como relación entre cada una de las dimensiones de ambas variables, en una población de 70 personas, constituidas por 31 docentes, 04 administrativos y 35 estudiantes. La hipótesis central de la investigación,

señala que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, mientras que los resultados obtenidos, nos confirman que existe una relación directa entre ambas variables, es decir que al incrementar ó disminuir el nivel de la gestión administrativa, tendrá un efecto directo y significativo en el incremento ó disminución del nivel de satisfacción estudiantil. Al analizar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en el período 2018, se determinó que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables, la misma que fue contrastada con la prueba de hipótesis fundamentada básicamente en el grado de correlación entre ambas variables ($r = 0,765$) con un nivel de significancia menor que 0,05 ($p < 0,05$).

Los resultados de la presente investigación, coinciden con los resultados obtenidos por (Vásquez, 2019) con respecto a que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción en el estudiante del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, basado fundamentalmente en un coeficiente de correlación de ($r = 0,717$) y un nivel de significancia de $p < 0,05$. Así mismo, ratifica lo manifestado por (Castañeda y Vásquez, 2016) en el sentido de que los elementos influyentes de la gestión administrativa como son la planificación, la organización, la dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G.

También, a la luz de los resultados de la presente investigación, podemos afirmar que coincidimos con lo manifestado por (Olaya, 2016) en el sentido de que existe una correlación directa y positiva entre la Gestión Administrativa y la Calidad Educativa en la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio - Cajamarca, fundamentada básicamente en un $r = 0,791$. Lo que indica que, si mejora la variable gestión administrativa, mejora en la misma intensidad la variable calidad educativa. De igual forma, coincidimos con lo manifestado por (Sabogal y Vargas, 2017) en el sentido de que, la

implementación de una estrategia de gestión administrativa fortalece el desempeño de los Coordinadores del Programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia, mejora las relaciones con sus estudiantes y egresados, y por ende eleva su nivel de satisfacción.

De la misma manera, a la luz de los resultados de la presente investigación, podemos afirmar que coincidimos con lo manifestado por (Callohuanca, 2019) en el sentido de que la gestión administrativa influye positivamente en el posicionamiento en el mercado de la Institución Educativa Grupo La Paz de la ciudad de Lima. Al igual que también, coincidimos con lo manifestado por (Coque, 2016) en el sentido de que la gestión administrativa tiene un impacto en la rentabilidad de la empresa y que, mediante la ejecución de estrategias, se puede direccionar a la misma y mantener una eficiente gestión administrativa, lo que redundaría en beneficio de los clientes y /o usuarios. Y también, coincidimos con lo manifestado por (Morales, 2017) en el sentido de que, la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Finalmente, de acuerdo a los resultados de la presente investigación, podemos afirmar que coincidimos con lo manifestado por (Cáceres, 2017) en el sentido de que la gestión administrativa tiene incidencia en la eficacia de la Institución PROVIAS Nacional Zonal IV Cajamarca.

5.3. Contrastación de la hipótesis

- Con respecto a la Hipótesis General:

H₀: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018.

Con los resultados obtenidos, se ratifica la hipótesis planteada, ya que existe una correlación positiva entre fuerte y perfecta de $r = 0,765$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$ por lo que se tiene que tener cuidado

en el desarrollo de las actividades pues ante un cambio no apropiado en las dimensiones de la variable gestión administrativa, esta se va a reflejar en un resultado significativo en las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil.

- Con respecto a la Hipótesis 1:

H₁: El nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018, es alto.

Con los resultados obtenidos, se ratifica la hipótesis planteada, ya que el 71,43% de los trabajadores administrativos y docentes de los centros de producción califican el nivel de la gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018 como buena.

- Con respecto a la Hipótesis 2:

H₂: El nivel de satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén, 2018, es muy alto.

Con los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis planteada, ya que sólo el 57,14% de estudiantes se encuentran muy satisfechos, por lo que no se puede considerar como un nivel muy alto, pues apenas sobrepasa el 50%.

- Con respecto a la Hipótesis 3:

H₃: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil en los centros de producción de bienes y servicios de la universidad nacional de Jaén.

Con los resultados obtenidos, se ratifica la hipótesis planteada, ya que existe una correlación positiva entre fuerte y perfecta de $r = 0,765$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$

CONCLUSIONES

- 1) Existe una correlación positiva entre fuerte y perfecta en las variables gestión administrativa y satisfacción estudiantil de 0,765 con significancia experimental de $p = 0,000$, inferior al nivel de significancia fijado de 0,05
- 2) El nivel de gestión administrativa de los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad Nacional de Jaén se encuentra en un nivel buena con el 74,29%, influenciado este resultado en mayor proporción por los indicadores que se presentan en las dimensiones dirección (68,57%) y control (51,43%), debiendo de mantener el trabajo realizado en estas dimensiones y fortalecer los resultados de las dimensiones planeación (20,00%) y organización (31,43%), para llegar al nivel excelente.
- 3) El nivel de satisfacción estudiantil se encuentra en el 57,14% (muy satisfecho), el mismo que es proporcional a los resultados que presentan las dimensiones procesos académicos (54,29%) y servicios institucionales (51,43%).
- 4) Existe una correlación entre las dimensiones: Organización con Servicios Institucionales ($r = 0,394$); Dirección con Procesos Académicos ($r = 0,529$); Dirección con Servicios Institucionales ($r = 0,355$); Control con Procesos Académicos ($r = 0,627$), y la dimensión Control con Servicios Institucionales ($r = 0,545$), no siendo correlacionales las dimensiones planeación con las dimensiones Procesos Académicos y Servicios Institucionales, así como la dimensión Organización con la dimensión Procesos Académicos, al ser la significancia mayor a lo establecido ($p=0,05$).

RECOMENDACIONES

- 1) Al centro de producción de bienes y servicios mejorar la planificación de las actividades de manera apropiada y ejercer mayor control de las actividades que se desarrollan en sus unidades para fortalecer los niveles de la gestión administrativa; así como la dimensión organización, pues de esto depende el crecimiento institucional y la satisfacción estudiantil, mejorando la demanda de los servicios que brindan los centros de producción de bienes y servicios de la Universidad nacional de Jaén.
- 2) Al centro de producción de bienes y servicios, personal administrativo y docentes, mejorar los servicios prestados a la comunidad estudiantil para incrementar el nivel de satisfacción del estudiante, el cual va a permitir crecimiento y fortaleza de posicionamiento del centro de producción ante la comunidad universitaria.
- 3) Al centro de producción de bienes y servicios, fortalecer el trabajo planificado que viene realizando, la organización de su unidad para brindar mayor atención al desarrollo de los procesos académicos y los servicios institucionales que brindan y fortalecer las actividades de dirección y control, pues esto permitirá crecimiento y reconocimiento institucional.
- 4) Al centro de producción de bienes y servicios, personal administrativo y docentes, mejorar el trabajo que se viene realizando para lograr mayor crecimiento institucional, así como facilitar el desarrollo personal y profesional de la comunidad estudiantil en la universidad nacional de Jaén. Recomendación

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E & Reyes, D. (2018) “*Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*”. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Amores, X. (2015). *La Gestión de la Innovación en las Empresas de Servicios Intensivos en Conocimiento Tecnológico (T-Kibs) De Cataluña*. Tesis Doctoral, Universitat de Girona, Cataluña-.
- Arana, L., & Coronado, J. (2017). *Liderazgo Directivo y Desempeño Docente en una Institución Educativa Parroquial del Distrito de San Isidro*. Tesis de Posgrado, Universidad Marcelino Champagnat, Escuela de Posgrado, Lima.
- Aroca, J. (2016). *La Auditoria Interna y su Incidencia en la Gestión de Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la Ciudad de Trujillo*. Tesis de Postgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado, Trujillo - Perú.
- Baldeos, Y. (2015). *La Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Lima*. Informe de Pregrado, Universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Huacho.
- Berdugo , S. (2012). *Medición de la calidad del proceso de matrícula, mediante la percepción del grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Fisioterapia de la Universidad Manuela Beltrán – UMB (Bogotá D.C)*. Tesis de Maestría, Universidad Virtual: Tecnológico de Monterrey EGE, Escuela de Graduados en Educación, Bogotá. Recuperado el 2017 de abril de 27, de https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/578598/1/Berdugo_Tesis.pdf

- Cáceres, A (2017) en su investigación: *“La gestión administrativa y su incidencia en la eficacia de Provias Nacional Zonal IV Cajamarca, periodo 2015”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Perú.
- Callohuanca, J. (2019) en su investigación: *“Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz”*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración. Escuela Universitaria de Posgrado. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *La Gestión Administrativa y su Relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Tesis de Grado , Universidad Señor de Sipan , Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel - Perú.
- Colqui, O & Llamoga, M (2017) en su investigación: *Proceso enseñanza aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental y Prevención de Riesgos de la UPAGU – 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de la Educación. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Perú.
- Coque, D. (2016) en su investigación: *“La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato”*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Ecuador.
- Chacón, L. (mayo-agosto de 2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. *Revista Omnia*, 20(2), 150 - 161. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/737/73735396006.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración* (5a Ed ed.). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Administración*. Mexico: Mc Grwau Hill.

- Daft, R., & Marcie, D. (2005). *Intriducción a la Administración*. Buenos Aires Argentina: Edamsa Impresiones S.A.
- DANE. (2008). *Estimación e interpretación del coeficiente de variación de la encuesta cocencal*. Dirección de censos y demografía.
- Davila, C. (1985). *Teorías Organizacionales y Administrativas*. McGrawHill.
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el Año 2015*. Tesis de Postgrado, Universidad Privada de Tacna , Escuela de Postgrado , Tacna- Perú.
- Fernández, R & Torres, M (2020) en su investigación: *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "HNO. VICTORINO ELORZ GOICOECHEA". Cajamarca, 2019*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de la Educación. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Perú.
- Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M., & Avelino, I. (15 de Octubre de 2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educacion y Desarrollo*, 35 - 46.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.S. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edicion). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, M. (2014). *Plan Estratégico y Atención al Cliente del Hotel Perla Verde de La Ciudad de Santo Domingo*. Tesis de Pregrado, Universidad Regional Automa de los Andes UNIANDES, Facultad de Direccion de Negocios, Santo Domingo- Ecuador.

- Huergo, J. (2008). *Un referente del campo de la comunicacion*. Argentina. Obtenido de <http://conferenciajorgehuergo.blogspot.pe/2011/10/quien-es-jorge-huergo.html>
- Indacochea, A. (2016). *Estrategia para el Exito de los Negocios- La perspectiva Empresarial: Mas Alla del Planeamiento Estrategico*. (Unica ed.). Mexico: Cengage Learning S.A.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (abril-junio de 2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Revista Habanera de Ciencias Médicas, VIII(2), 01-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>
- Mancheno, C. (2014). *Diseño de un modelo de gestion de procesos para el servicio de emergencia de la clinica "Medicos y Asociados Climchimborazo CIA, Ltda", de la Ciudad de Riobamba, año 2013*. Tesis de Postgrado, Universidad Tecnica Particular de Loja, Magister en Gestion Empresarial, Riobamba - Ecuador .
- Mego, A. (2012). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Escuela de Posgrado, tacna.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, X(2), 29-47.
- Melendres, Y (2019) en su investigación: *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Perú.

- Morales, E. (2017) en su investigación: *“La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Olaya, M (2016) en su investigación: *La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio - Cajamarca, 2014*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Perú.
- Ortega, J. (2015) en su investigación: *“Calidad y Satisfacción de los Estudiantes Europeos de Educación Superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico”*. Tesis Doctoral. Universidad de Salamanca, España.
- Ortiz, C. (2015). *Relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la especialidad de Tecnología Pesquera del IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos, 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Zorritos. Recuperado el 2017 de Abril de 20, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7949>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México, México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sabogal, C & Vargas, J. (2017) en su investigación: *“Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia”*. Tesis para optar el grado académico de Máster en Ciencias de la Educación con Énfasis en Gestión Educativa. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

- Surdez, E., Sandoval, M & Lamoyi, C. (2018) “*Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*”. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.
- Tello, R. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (Cri-Centro)*. Tesis de Postgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Escuela de Postgrado , Huancayo - Perú.
- Valencia, A. (2014). *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Diferencias por género*. Tesis de Postgrado, Universidad de Salamanca, Facultad de Educación, Salamanca- España.
- Vásquez, L. (2019) en su investigación: “*Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018*”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial. Escuela de Posgrado. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Zanabria, L. (2017). *Gestión de bienes patrimoniales y control interno en el Ministerio de Agricultura y Riego - 2015*. Tesis de Postgrado , Universidad Cesar vallejo, Escuela de Postgrado, Perú.

APÉNDICE

Apéndice N° 01: Encuestas

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACION ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN, 2018

I. INDICACIONES.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, Indicando su grado de satisfacción en una escala del 1 al 4 que considere correcta:

- 1.- Nunca
- 2.- Algunas veces
- 3.- Frecuentemente
- 4.- Siempre

Nº	Dimensiones / ítems				
Variable: Gestión Administrativa					
	Planeación	1	2	3	4
1	¿Se han definido metas a cumplir en los centros de producción de bienes y servicios?				
2	¿En la Universidad Nacional de Jaén se trabaja en base a planteamiento de metas?				
3	¿En la Universidad Se han establecido estrategias de desarrollo para lograr alcanzar los Objetivos Planteados?				
4	¿En la Universidad Nacional de Jaén se han establecido estrategias y políticas académicas que mejoran el servicio ofrecido a los alumnos?				
5	¿Se realiza planificación continua en la Universidad Nacional de Jaén para cumplir con los objetivos establecidos?				
6	¿Ha participado usted en la elaboración de los planes de mejora continua en la Universidad Nacional de Jaén, correspondiente a los centros de producción?				
	Organización				
7	¿Le han comunicado a usted las funciones que debe realizar para cumplir con sus actividades asignadas?				
8	¿En la Universidad nacional de Jaén se trabaja en base a órdenes de Trabajo establecidas por el jefe inmediato superior?				
9	¿En los centros de producción de bienes y servicios existe distribución equitativa de las actividades a desarrollar?				
10	¿Usted planifica el desarrollo de sus actividades?				
11	¿Para medir el cumplimiento de sus labores usted hace uso de indicadores?				
12	¿Se preocupa usted por alcanzar las metas establecidas por su jefe inmediato?				
	Dirección				
13	¿En los Centros de Producción de bienes y servicios de la UNJ la operatividad es continua?				
14	¿En los Centros de Producción de bienes y servicios de la UNJ siempre busca mejorar la prestación de servicios académicos a los estudiantes?				

15	¿Cumple usted con sus funciones en el tiempo establecido?				
16	¿Es usted responsable del cumplimiento de sus labores?				
17	¿En los centros de producción de bienes y servicios es fluida la comunicación interna?				
18	¿Los canales de comunicación están debidamente establecidos en los centros de producción de bienes y servicios?				
	Control				
19	¿En los centros de producción de bienes y servicios de la UNJ se monitorea continuamente las labores del personal?				
20	¿Es supervisado continuamente por su jefe inmediato?				
21	¿Cuándo existe problemas en el cumplimiento de sus labores se realizan las acciones inmediatas para corregir el error?				
22	¿Es usted cuidadoso de la atención que le brinda al estudiante de los centros de producción de bienes y servicios de la UNJ?				
23	¿En los centros de producción de bienes y servicios se han establecido políticas de mejora para corregir las desviaciones que se den en el desarrollo de las actividades académicas?				
24	¿Desarrolla sus actividades en función a los objetivos establecidos en los instrumentos de gestión?				

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN, 2018

I. DATOS GENERALES: Por favor, marque con una X su respuesta.

SEXO	MASCULINO		FEMENINO	
EDAD			CICLO ACADEMICO	

II. INDICACIONES.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, Indicando su grado de satisfacción en una escala del 1 al 4 que considere correcta:

- 1.- Insatisfecho/a
- 2.- Poco satisfecho/a
- 3.- Satisfecho/a
- 4.- Muy satisfecho/a

		1	2	3	4	5
Dimensión Procesos académicos						
1	¿Está usted satisfecho con el nivel de enseñanza que le brindan los docentes del centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
2	¿Está usted satisfecho con el desarrollo de las actividades académicas orientadas por los docentes en el aula?					
3	¿Está usted satisfecho con su rendimiento académico?					
4	¿Está usted satisfecho con su nivel de aprendizaje?					
5	¿Está usted satisfecho con la gestión realizada en el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
6	¿Está usted satisfecho con el uso de la tecnología en las actividades académicas en el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
7	¿Qué tan satisfecho está con el servicio de Consejería brindado por el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
8	¿Considera usted los productos y servicios que ofrece el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
9	¿Está satisfecho con el servicio de titulación brindado en los centros de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
10	¿Está satisfecho con el servicio de promoción de la titulación brindado en los centros de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
Dimensión Servicios institucionales						
11	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted entrega de la información que solicita al personal administrativo del centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
12	¿Está satisfecho/a con la información brindada por el personal administrativo del centro de producción de bienes y servicios de la UNJ, esta ha sido completa y real?					
13	¿Está satisfecho/a con los beneficios asistenciales que le ofrecen en la universidad?					
14	¿Está satisfecho usted en las respuestas a sus consultas sobre beneficios asistenciales en el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					

15	¿Está satisfecho/a con los servicios en general que brinda el personal que labora en el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					
16	¿Genera satisfacción en usted el cobro de los servicios brindados por el centro de producción de bienes y servicios de la UNJ?					

Muchas gracias por su cooperación.