

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Tesis

**Percepción de la gestión de la calidad y satisfacción
estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás
de Aquino de Ciencia e Integración**

Heber Joel Moran Esteban

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Administración de Negocios

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de "[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)"

Asesor

Carlos Alberto Recuay Salazar

Dedicatoria

A mis queridos progenitores, quienes se privaron de mucho para educarme y encaminarme en el sendero del bien.

Reconocimiento

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental – Huancayo, a mis asesores Mg. Carlos Alberto Recuay Salazar y al Dr. Felipe Gutarra Meza, por sus sabios consejos en cuanto a forma y fondo de la presente investigación.

A los directivos y estudiantes de la “Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración”, por permitir desarrollar esta investigación.

Índice

Asesor	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	15
Capítulo I Planteamiento del Estudio	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.1.1. Antecedentes.....	22
A. Estimados.....	22
B. Promovidos.	22
1.1.2. Precedentes.....	24
1.2 Formulación del problema y justificación del estudio.....	30
1.2.1 Problema general.....	30
1.2.2 Problemas específicos.....	30
A. Justificación del estudio.....	30
1.3 Antecedentes relacionados con el tema.....	33
1.3.1 Antecedentes internacionales.....	33
1.3.2 Antecedentes nacionales.....	36
1.3.3 Antecedente local.	38
1.4 Objetivos	39
1.4.1 Objetivo general.....	39
1.4.2 Objetivos específicos.....	40
1.5 Limitaciones del estudio	40

Capítulo II Marco Teórico	41
2.1 Bases Teóricas Relacionadas con el Tema	41
2.1.1 Gestión de la calidad.	41
A. Modelo Malcolm Baldrige	42
B. Criterios de la gestión de la calidad según el enfoque de Malcom Baldrige.....	44
C. Gestión de la Calidad Educativa en la Educación Superior	46
D. Enseñanza de calidad en educación superior.....	48
2.1.2 Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos	48
A. Satisfacción estudiantil:	49
B. Dimensiones de la Satisfacción Estudiantil	51
2.1 Definiciones de términos usados.....	52
2.2 Hipótesis.....	53
2.2.1 Hipótesis general.	53
2.2.2 Hipótesis específicos.	53
2.3 Variables	54
2.4 Operacionalización de variables.....	56
Capítulo III Metodología de investigación	58
3.1. Diseño de la Investigación.....	58
3.2. Método de la investigación	58
3.3. Tipo de investigación.....	59
3.4. Niveles de Investigación.....	59
3.5. Población y muestra de la investigación.....	59
3.6. Instrumentos y técnicas de investigación	60
3.7. Recolección de Datos.....	65
3.8. Análisis de Datos.....	65
Capítulo IV Resultados.....	66
4.1 Presentación y análisis de resultados	66
4.1.1. Caracterización de la variable gestión de la calidad.	66
4.1.2. Caracterización de la variable satisfacción estudiantil	74
4.1.3. Análisis de correlación entre gestión de calidad y satisfacción estudiantil.....	79

4.2	Contrastación de hipótesis	84
4.2.1.	Contraste de la hipótesis general.....	84
4.2.2.	Contraste de la hipótesis específica 1.	85
4.2.3.	Contraste de la hipótesis específica 2.	86
4.2.4.	Contraste de la hipótesis específica 3.	88
4.2.5.	Contraste de la hipótesis específica 4.	89
4.2.6.	Contraste de la hipótesis específica 5.	90
4.2.7.	Contraste de la hipótesis específica 6.	91
4.2.8.	Contraste de la hipótesis específica 7.	92
4.3	Discusión de resultados	93
	Conclusiones.....	96
	Recomendaciones.....	98
	Referencias bibliografía.....	100
	Anexos	105
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	
	Anexo 2. Instrumentos de evaluación	
	Anexo 3. Base de datos	
	Anexo 4. Validación de instrumento por juicio de expertos	
	Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos	
	Anexo 6. Organigrama	
	Anexo 7. Evidencias fotográficas	

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Evolución de matriculados por semestre académico y facultad</i>	20
Tabla 2	<i>Categorías, valores fundamentales y asunciones teóricas</i>	44
Tabla 3	<i>Operacionalización de la variable: Percepción de la gestión de la calidad</i>	56
Tabla 4	<i>Operacionalización de la variable: Satisfacción estudiantil</i>	57
Tabla 5	<i>Baremos de calificación variable: Gestión de calidad</i>	62
Tabla 6	<i>Baremos de calificación variable: Satisfacción estudiantil</i>	63
Tabla 7	<i>Resumen de procesamiento de casos para la variable gestión de la calidad</i>	64
Tabla 8	<i>Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable gestión de la calidad</i>	64
Tabla 9	<i>Resumen de procesamiento de casos para la variable satisfacción estudiantil</i>	64
Tabla 10	<i>Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable satisfacción estudiantil</i>	64
Tabla 11	<i>Resultados de la gestión de la calidad</i>	66
Tabla 12	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión liderazgo</i>	67
Tabla 13	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión planeamiento estratégico</i>	68
Tabla 14	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque en el mercado y los clientes</i>	69
Tabla 15	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión información y análisis</i>	70
Tabla 16	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque en los recursos humanos</i>	71
Tabla 17	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión gestión de los procesos</i>	72
Tabla 18	<i>Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión resultados del negocio</i>	73
Tabla 19	<i>Resultados de satisfacción estudiantil</i>	74

Tabla 20	<i>Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión enseñanza.....</i>	75
Tabla 21	<i>Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	76
Tabla 22	<i>Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión vida universitaria.....</i>	77
Tabla 23	<i>Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	78
Tabla 24	<i>Tabla de contingencia entre la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	79
Tabla 25	<i>Tabla de contingencia entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	80
Tabla 26	<i>Tabla de contingencia entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	81
Tabla 27	<i>Tabla de contingencia entre el enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	81
Tabla 28	<i>Tabla de contingencia entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	82
Tabla 29	<i>Tabla de contingencia entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	82
Tabla 30	<i>Tabla de contingencia entre gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	83
Tabla 31	<i>Tabla de contingencia entre resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica.....</i>	83
Tabla 32	<i>Resultados del análisis de correlación de la variable gestión de la calidad y satisfacción estudiantil.....</i>	85
Tabla 33	<i>Resultados del análisis de correlación de la dimensión liderazgo y satisfacción estudiantil.....</i>	86
Tabla 34	<i>Resultados del análisis de correlación de la dimensión planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil.....</i>	87
Tabla 35	<i>Resultados del análisis de correlación de la dimensión enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil.....</i>	88

Tabla 36	<i>Resultados del análisis de correlación de la dimensión información y análisis y satisfacción estudiantil</i>	89
Tabla 37	<i>Resultados del análisis de correlación de los recursos humanos y la satisfacción estudiantil.....</i>	90
Tabla 38	<i>Resultados del análisis de correlación de la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil</i>	91
Tabla 39	<i>Resultados del análisis de correlación de los resultados del negocio y satisfacción estudiantil</i>	93

Índice de Gráficos

Gráfico 1.	Resultados de la gestión de la calidad.	67
Gráfico 2.	Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión liderazgo.....	68
Gráfico 3.	Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión Planeamiento estratégico.....	69
Gráfico 5.	Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión información y análisis.....	71
Gráfico 6.	Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque a los recursos humanos.	72
Gráfico 7.	Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión gestión de los procesos.	73
Gráfico 8.	Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión Resultados del negocio.....	74
Gráfico 9.	Resultados de la satisfacción estudiantil.....	75
Gráfico 10.	Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión enseñanza.....	76
Gráfico 11.	Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión Organización académica.....	77
Gráfico 13.	Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión infraestructura y servicios universitarios.....	79

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Evolución de matriculados por semestre académico y facultad.	21
--	----

Resumen

Esta investigación lleva por título: “Percepción de la gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018”, plantea como problema principal: ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?, de aquí que se trazó el objetivo de la presente investigación: Establecer la relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018. Para el cual se utilizó el método científico como método general y el descriptivo como método específico, enmarcado en un diseño de investigación descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por el total de estudiantes desde el primero al octavo semestre, con un total de 101 estudiantes. Para poder capturar la percepción de la gestión de la calidad y el nivel de satisfacción estudiantil se diseñó dos cuestionarios de 33 y 20 ítems respectivamente, validado por expertos y con coeficientes de confiabilidad de alfa de Cronbach igual a 0,927 y 0,890.

Los resultados mostraron que más del 50% de los estudiantes, no perciben la gestión de la calidad de los directivos de la universidad, así mismo la satisfacción estudiantil está en el nivel medio a bajo. Finalmente, la tesis concluye que si existe relación positiva alta entre la gestión de la calidad y la satisfacción estudiantil con un coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0,831.

Palabras clave: Gestión de la calidad, Gestión de la calidad según Malcom Baldrige, Satisfacción estudiantil.

Abstract

This research is entitled: " Perception of the management of Student Quality and Satisfaction at the Santo Tomás de Aquino Peruvian University of Science and Integration - 2018", raises the main problem: What is the relationship between quality management and student satisfaction in the Peruvian University Santo Tomás de Aquino of Science and Integration - 2018 ?, hence the objective of this research was established: Establish the relationship between quality management and student satisfaction at the Peruvian University Santo Tomás de Aquino of Science and Integration - 2018. For which the scientific method was used as a general method and the descriptive one as a specific method, framed in a correlational descriptive research design, the sample consisted of the total number of students from the first to the eighth semester, with a total of 101 students. In order to capture the perception of quality management and the level of student satisfaction, two questionnaires of 33 and 20 items were designed respectively, validated by experts and with Cronbach's alpha reliability coefficients equal to 0.927 and 0.890.

The results showed that more than 50% of the students do not perceive the management of the quality of the directors of the university; likewise the student satisfaction is in the medium to low level. Finally, the thesis concludes that if there is a high positive relationship between quality management and student satisfaction with a Spearman correlation coefficient $Rho = 0.831$

Keywords: Quality management, Quality management according to Malcom Baldrige, Student satisfaction.

Introducción

La satisfacción estudiantil es considerada como un indicador que refleja la eficiencia de las diferentes dimensiones del servicio académico y por lo tanto se convierte en un criterio de calidad. La medición de la satisfacción de las necesidades del estudiante en cuanto a su formación profesional, es una actividad importante que permite identificar las fortalezas y debilidades del servicio académico que se brinda en la Universidad Privada Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración.

Si se contrasta estos resultados con las expectativas que tiene el estudiante sobre lo que va a recibir durante su formación, entonces la medición se vuelve más confiable. La investigación que se alcanza, precisamente busca explicar la correspondencia de la expectativa con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la universidad.

El estudio se realizó en el año académico 2018, la investigación fue adaptada al modelo de Gestión de la Calidad de Malcolm Baldrige y a los conceptos de Mejía y Martínez respecto a la satisfacción estudiantil. La investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos: En el primero, se determina el planteamiento de la investigación, la importancia del estudio, los objetivos. Se dan a conocer antecedentes sobre el estudio y las definiciones básicas para su desarrollo.

En el segundo capítulo se abarca todo lo referente a marco teórico y la hipótesis de la investigación, el capítulo tres trata de la metodología de la investigación, el instrumento y recolección de datos, el último capítulo muestra los resultados de la investigación y la prueba de hipótesis.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1 Planteamiento del problema

La problemática parte desde un concepto global e internacional, centrándonos en el ámbito local, todo esto gracias al apoyo de los directivos de la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencias e Integración, quienes proporcionaron información histórica de estudiantes matriculados, así mismo en este capítulo se determinó los objetivos generales y específicos y se justificó la investigación.

Toda institución plantea desde su fundación o de acuerdo a sus necesidades una estrategia de gestión de calidad, basado en los objetivos institucionales, misión y visión. En función a estos pilares todos los integrantes de la institución enfocan sus esfuerzos a fin de alcanzar los objetivos trazados, a partir de la buena dirección.

En el Perú desde el año 2014, se ha iniciado el proceso de licenciamiento de universidades, hasta enero del 2018 existían 56 universidades nacionales y 92 universidades privadas, es decir existen aproximadamente casi el doble de universidades privadas frente a las universidades nacionales, esto nos indica que existe una variada oferta para los estudiantes de parte de las universidades privadas, y su éxito radica en su prestigio, a partir del año 2000 se han incrementado más de 50 universidades privadas, incrementando la oferta educativa, por lo que cada una de estas tiene que trabajar arduamente para lograr captar estudiantes y mantenerlos, es aquí donde radica la importancia de establecer modelos de gestión de calidad para ser competitivos (SUNEDU, 2019).

Ante esta situación de elevada competencia, básicamente las universidades privadas han optado por incrementar su eficacia y eficiencia, desarrollar capacidades, brindar un valor agregado a los estudiantes y prepararlos para un mundo cambiante (Mergan y Grant, 2000).

El Premio Nacional a la Calidad en Estados Unidos, en honor a Malcolm Baldrige se utiliza como herramienta para evaluar las mejoras de la gestión de la calidad dentro de una empresa o institución. Este premio inspiró al Premio Europeo de la Calidad (EFQM), basados principalmente en la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. El Premio Malcolm Baldrige, permite evaluar la excelencia de la gestión de la calidad de la empresa, enfocándose a la satisfacción del cliente, es por ello que en la presente investigación se utilizó como modelo principal para poder evaluar la satisfacción estudiantil frente a los servicios que brinda la universidad, en este sentido se evaluaron desde el punto de vista Liderazgo, enfoque a los clientes, aprendizaje de la organización, los recursos humanos, agilidad y flexibilidad de respuesta, orientación hacia el futuro, gestión basada en hechos, responsabilidad pública y orientación hacia los resultados (Zahoul, 2002).

El premio a la Gestión de la Calidad Malcolm Baldrige, nace como una iniciativa en 1985, da su primer premio en 1988 y recién en el 2001 para una entidad educativa, y en el 2004 para una universidad.

En la actualidad todas las instituciones educativas de educación superior enfrentan el gran reto de elevar su estatus y formar actores exitosos en los cambios científicos, tecnológicos y laborales, así como en la creciente integración económica, social y política de los distintos países (Lau, 2018).

Mantener una población estudiantil satisfecha garantiza la permanencia, continuidad y recomendación de los estudiantes dentro de la institución, así mismo ellos plantean un nuevo modelo para evaluar la satisfacción estudiantil, a su vez este modelo puede ser utilizado por diversas

instituciones avocadas al rubro de la educación para tomar acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes y destacar entre los competidores (Alves y Raposo, 2005).

A continuación, mencionaremos a los autores principales que plantearon instrumentos para medir la satisfacción estudiantil:

- A. Gento y Vivas (2003) quienes elaboran un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes por sus resultados y experiencias.
- B. Sangüesa y Ilzarbe (2006) El primer interés por la calidad se centró en los productos y luego se expandió a los servicios en muchas ramas, incluyendo al ámbito educativo. Llegó así a convertirse en un factor competitivo estratégico.
- C. Traba, Barletta, y Velázquez (2010) la calidad es un concepto abstracto tan amplio en definición y aplicación que cada organización puede entenderlo desde sus propios intereses,
- D. Fernández (2005) El concepto abarca el modo en que la empresa satisface todas las especificaciones de sus clientes y todo contacto con ellos, ya que contribuye a la imagen que se forman los clientes en sus mentes sobre la empresa.
- E. Botero y Peña (2006) La percepción de la calidad en el servicio debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional, de tal forma que se cree una filosofía de servicio que busque superar las expectativas de los clientes.

Las universidades, según la ley universitaria N° 30220, tiene como finalidad: “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las, necesidades, del, país” (Art. 6 inciso 6.2). Para lograr alcanzar esta finalidad, consideramos a la satisfacción como una actitud frente a una actividad que se realiza, la misma que puede ser positiva o negativa generando satisfacciones e insatisfacciones. Sólo la persona que, se encuentra satisfecha frente a una actividad que recibe podrá alcanzar sus fines en forma exitosa.

La calidad en la formación de recursos humanos constituye una de las responsabilidades más importantes que tiene la Universidad frente a la sociedad, en consecuencia es necesario plantear las estrategias necesarias que le permitan responder exitosamente a dichas demandas. Es en ese contexto la “Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencias e Integración”, planteó la implementación del área de gestión de calidad, esta oficina se encargaría de velar el cumplimiento de los procesos de evaluación interna y externa que conduzca a la acreditación universitaria de las carreras, de esta manera se aplicará la política y se alcanzaran las metas planteadas logrando la eficacia en la gestión (Ver anexo 6).

La Oficina de Gestión de Calidad, responsable de conducir los procesos de la organización de manera eficiente y oportuna, con la finalidad de orientar las actividades y procesos, para un desarrollo armónico de cada una de las dependencias universitarias: Facultades, Carreras Profesionales, Oficinas, y otros, garantizando el cumplimiento de las orientaciones explicitadas en la Misión y Visión Institucional, a la planificación desarrollada, satisfaciendo las necesidades de los clientes y de la sociedad en general. La implementación de este sistema, orientará a los directivos sobre las actividades desarrolladas y alertará en aquellas que se incumplan con la finalidad de plantear acciones preventivas que permitan atenuar o eliminar los errores, corregirlos y brindar un servicio de calidad a los estudiantes.

La Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencias e Integración, constituida como persona jurídica privada autorizada mediante Resolución N° 407-2012- CONAFU (Consejo Nacional para la Autorización de Universidades) el 25 de Julio del año 2012. Con la visión orientada a la excelencia y tiene como fin la búsqueda y difusión de la verdad, generación y difusión del conocimiento, la cultura, la ciencia y la tecnología, comprometidos con la formación de profesionales socialmente responsables. La universidad inició sus labores académicas en el año 2015 con cinco carreras profesionales administración y gestión de empresas, ingeniería civil, ingeniería y gestión ambiental, contabilidad y derecho. Para

ese año se alcanzó un total de 448 estudiantes para el semestre académico 2015 I, para el 2015 II se alcanzó un total de 266 estudiantes, al 2016 I se registró un total de 331 estudiantes y para el 2016 II, se registró un total de 188 estudiantes, en el periodo 2017 I se registraron un total de 392 estudiantes y para el 2017 II se registró 181 estudiantes, en el semestre 2018 I sólo se registró 102 estudiantes matriculados y en el período 2018 – II se registró 101 estudiantes matriculados. Estos resultados nos indican que la población estudiantil ha ido disminuyendo paulatinamente, motivo por el cual se realiza la siguiente investigación a fin de establecer si la gestión de la calidad total se relaciona con la satisfacción estudiantil, ya que de acuerdo a los estudios de marketing un cliente satisfecho es fiel al servicio brindado.

Ante esta evidencia nos planteamos las siguientes interrogantes, ¿Cuáles son los factores de insatisfacción estudiantil?, ¿Qué gestión de calidad está utilizando la universidad? para poder alcanzar una explicación a esta interrogante se realizó un análisis por facultades que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1

Evolución de matriculados por semestre académico y facultad

Semestre académico	Administración de empresas	Contabilidad	Derecho	Ingeniería civil	Ingeniería y gestión ambiental
2015-I	94	72	150	80	52
2015-II	63	56	64	51	32
2016-I	76	69	98	53	35
2016-II	48	34	57	26	23
2017-I	66	44	107	95	80
2017-II	34	25	50	36	36
2018-I	12	18	32	29	11
2018 – II	11	19	34	27	10

Fuente: Extraído de la base de datos de la universidad de estudio (2018)

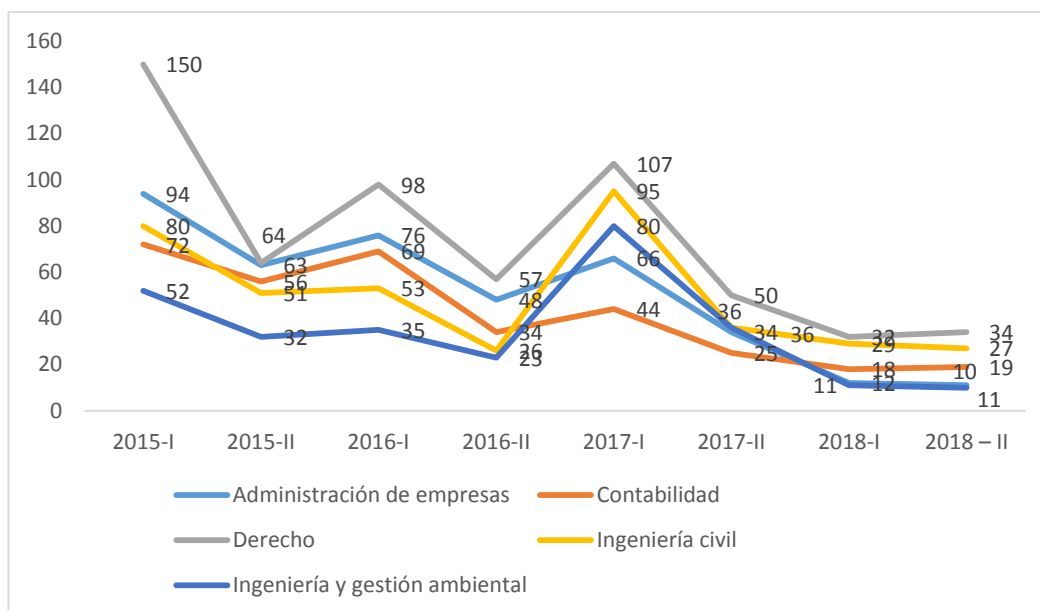


Figura 1. Evolución de matriculados por semestre académico y facultad.

Fuente: Extraído de la base de datos de la universidad de estudio (2018)

En la figura 1 se muestran la reducción de estudiantes año a año. Por la elevada oferta de universidades particulares en la ciudad de Huancayo, la Universidad Santo Tomás de Aquino consideró dentro de su organigrama (ver anexo 6) la oficina de dirección de aseguramiento de la calidad y la dirección de la calidad educativa, quienes en adelante se encargarán de velar la satisfacción de sus clientes finales (estudiantes), tanto en el aspecto formativo, de infraestructura y económico.

Por todo lo mencionado se ha considerado como ámbito de investigación la Universidad Santo Tomás de Aquino, que es una universidad nueva en Huancayo con no más de cuatro años de funcionamiento, así que la presente investigación pretende determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la gestión de la calidad que se imparte en esta universidad.

1.1.1. Antecedentes.

A. Estimados.

En el año 2012, Samuel Gento, Presidente de la asociación europea de Liderazgo y Calidad de la educación, manifiesta que el objetivo fundamental de los modelos de calidad de una institución educativa es lograr el más alto nivel de satisfacción estudiantil poniendo principal atención a las necesidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. Esto es debido que el estudiante es la razón de ser de la existencia de las instituciones educativas y equivale como en las empresas al cliente externo. Se le considera cliente interno, en la medida que también es coagente de su educación asumiendo la parte activa de su aprendizaje. Y esto es porque también está basado en su autoestima, motivación, disciplina, confianza; auto gestionando el conocimiento, tomando decisiones sobre su educación, gestionando sus propios recursos, responsabilizándose de lo que va a aprender y principalmente, que pueda sustentar con principios éticos el valor ante los demás sobre lo que espera de su formación educativa.

Así mismo, la Pontificia Universidad Católica del Perú, en el 2015 implementó un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los estándares del premio a la Calidad estadounidense Malcolm Baldrige, obteniendo muy buenos resultados, puesto que este premio se adecua al contexto de la gestión de la calidad educativa.

B. Promovidos.

En nuestro país se estandarizó y formalizó la gestión de la calidad educativa, a través de una resolución de su Consejo Directivo, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) aprobó los “Estándares para la

creación de facultades y escuelas profesionales”. Así, se cumple con dar marco normativo al artículo 35 de la Ley Universitaria, el cual señala que la creación de facultades y escuelas profesionales debe realizarse de acuerdo a los criterios establecidos por la SUNEDU.

Con esta norma, las universidades que creen una nueva facultad o escuela profesional tienen un plazo de diez días desde la emisión de su resolución para informar a la SUNEDU sobre el cumplimiento de los nuevos estándares, a saber:

Primero: presentar la justificación legal, académica, técnica y de mejora de la calidad que motiva la apertura de la unidad académica creada.

Segundo: Demostrar la disponibilidad de recursos para el personal docente, infraestructura y equipamiento. En sus propuestas, la universidad deberá definir las aulas, laboratorios de enseñanza e investigación, talleres, bibliotecas físicas y digitales con textos y publicaciones de investigación, espacios de estudio, sala de reuniones y ambientes para docentes de la facultad o escuela profesional a crearse. Respecto a la investigación, la universidad deberá definir recursos humanos, materiales y financieros, así como contar con programas de iniciación científica en los grupos de investigación reconocidos por la universidad. Para sustentar la capacidad de cumplir con lo proyectado, la universidad deberá presentar su presupuesto desagregado y las fuentes de financiamiento disponibles.

Tercero: Demostrar que los contenidos educativos se encuentran en sintonía con sus objetivos académicos y agrupar por afinidad las carreras a ser ofrecidas en una facultad, según correspondan a un mismo campo educativo o tengan contenidos u objetivos de estudio comunes.

Cuarto: Adecuar sus documentos normativos, académicos y de gestión.

Quinto: Presentar el diseño organizacional de la facultad o escuela profesional.

Sexto: Definir un plan de implementación con cronograma, actividades, recursos, responsables, acompañado por mecanismos de seguimiento y evaluación.

La nueva norma también precisa que para las personas a cargo del decanato de una facultad o de la dirección de una escuela profesional, es contar con el grado de maestría o doctorado -según corresponda- debe haber sido obtenido en el mismo campo profesional en el que se encuentran los programas académicos de la facultad o dirección que se va a dirigir.

También se considerará válido que los estudios de maestría o doctorado –según corresponda– hayan sido realizados en un campo de conocimiento afines o complementarios, o que guarden correspondencia directa o complementaria con su formación previa, la cual deberá tener contenido afín a los programas académicos de la facultad o la escuela profesional a dirigir.

1.1.2. Precedentes.

Desde sus inicios, lo que actualmente supone la gestión de la calidad, se vio necesitada del aporte de estudiosos del tema o gurús de la calidad, como se les conoce actualmente, quienes con sus enfoques e ideas han generado conocimiento importante para la administración y operación de organizaciones altamente competitivas.

Según Gutiérrez (1997); González (2002); Moreno (2003), los principales autores y precursores de los conceptos modernos de

calidad fueron en primer lugar los americanos, que iniciaron sus enseñanzas a principio de los 50, luego “los japoneses” que en la última etapa de esa década continuaron enriqueciendo el legado que perdura en la actualidad y en los años 70 y 80 nace una nueva generación de autores denominada la “nueva ola occidental”.

Lo más destacable del legado de la primera generación de gurús es la efectividad con que introdujeron el cambio en la industria japonesa, comenzando por la aplicación del control estadístico de los procesos, que puso a ese país en el camino del liderazgo mundial en calidad de productos y procesos productivos. Tres son los más destacados: Edwards W. Deming, Joseph M. Juran y Armand V. Feigenbaum.

La segunda generación aportó una serie de herramientas y metodologías sencillas, el concepto de formación masiva a todos los niveles y el trabajo en equipo. Aquí se encuentran los maestros Kaoru Ishikawa, Shingeo Shingo, Genichi Taguchi y Shigeru Mizuno. La tercera se centró fundamentalmente en la toma de conciencia de la importancia de la calidad en sus diversos enfoques como: el cero defectos, la orientación al cliente, la importancia de los recursos humanos, entre otros. Aquí se destacan Philip B. Crosby, Claus Moller y Tom Peters.

Enfoque normalizado

Según Gutiérrez (2010) muchas empresas gestionan o pretenden gestionar su sistema de calidad con base en los requisitos de las normas internacionales ISO 9000, esta certificación garantiza la calidad del producto o servicio.

La Organización Internacional de Normalización, con sede en Ginebra, Suiza, nació en 1947. Desde entonces, adoptó como nombre oficial el vocablo ISO.

Las normas son en gran medida las que gobiernan la estructura de los Sistemas de Gestión de la Calidad, modernos y hacen orientación hacia la calidad total. Estas normas han sido desarrolladas sobre la base de los conocidos principios de la gestión de la calidad enfatizando en los planes estratégicos, el enfoque al cliente, el liderazgo, la gestión de procesos, la documentación, el seguimiento y la medición, el mejoramiento continuo, los recursos humanos y los recursos materiales y financieros; constituyendo los primeros siete las prioridades de implantación en dicho enfoque.

La normalización de la gestión de la calidad total implica que el departamento de calidad sea un coordinador organizacional de todos los departamentos, bajo el enfoque de la calidad total, donde cada departamento o área debe conocer e identificar el papel exacto que tiene que cumplir.

El Premio Nacional de la Calidad es un programa más completo que la ISO 9001, ya que contempla muchos más aspectos administrativos de la organización, mientras que la serie ISO tiene un alcance más limitado, ya que es una norma genérica, que establece requisitos mínimos. Los criterios del Premio Nacional de la Calidad de Malcolm Baldrige son mucho más específicos; los lineamientos señalan en lenguaje un poco más detallado lo que se espera obtener. En cambio, la Serie ISO está diseñada para ser inclusiva, no exclusiva.

A pesar de que las críticas señalan que la ISO 9001 no es una herramienta de calidad efectiva, al analizar los componentes de la norma ISO 9001 se muestra que son consistentes con otros modelos de aseguramiento de calidad. Es probable que existan mejores herramientas para administrar calidad en algunas industrias y una situación competitiva en otras, lo que no es fundamentalmente incompatible con la gestión de calidad. La estructura de la norma

ISO 9001 sugiere que el logro de los indicadores de certificación garantiza un umbral efectivo de aseguramiento de la calidad. La pregunta empírica se dirige a que si la organización debería obtener primeramente la certificación cumpliendo con los requerimientos de los principales clientes o si la ISO 9001 es un componente de los modelos de calidad total.

En tal sentido se realiza una breve comparación de los enfoques principales de las normas ISO 9001: 2000 y el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige.

Uno de los principios que rige a ambos sistemas de gestión de la calidad está ligado a la responsabilidad de la dirección, es decir el liderazgo "Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, donde el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización" (Nava, 2002, p. 69), si bien es cierto ambas consideran al liderazgo dentro de sus enfoques, el premio nacional va más allá, al establecer la responsabilidad fundamental de la alta dirección como tener un comportamiento ético, congruente e involucrado con la organización, ya que con estas acciones logra inspirar y motivar al personal a que contribuya a impulsar a la organización.

Respecto al enfoque al cliente que es parte de la razón de ser de estos modelos, es decir, son los cimientos filosóficos, con se concibieron tanto la ISO 9001:2000 como el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige. El éxito de la organización depende de entender y satisfacer las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes y usuarios finales, actuales y potenciales, así como la consideración y comprensión de las otras partes interesadas. La ISO 9001:2000 establece que es la alta dirección como responsable de asegurar que la organización entienda las necesidades y expectativas de sus clientes y mercados; mientras

que, el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige analiza la forma como la organización profundiza en el conocimiento de los clientes y mercados y cómo éstos perciben el valor proporcionado por la organización. Además, incluye la manera en que se fortalece la relación con sus clientes y usuarios finales y la evaluación de su satisfacción y lealtad.

Por otro lado la planificación, para el Premio Nacional de la Calidad Malcolm Baldrige examina la forma en que la organización establece sus objetivos estratégicos globales y desarrolla sus estrategias, tomando en cuenta sus recursos, prioridades y circunstancias. Así mismo, la ISO 9001:2000 reafirma el hecho de que debe realizarse una planificación para asegurar que los recursos y métodos necesarios estén disponibles para el logro de la política y objetivos de calidad.

La gestión de los recursos, para la ISO 9001:2000 recomienda la gestión respecto a los relacionados con las oportunidades y restricciones, los tangibles, los intangibles, las estructuras de organización, la gestión de información y tecnología, etc., mientras que el PNCMB está orientada a la organización planea sus objetivos atendiendo a todos los grupos de interés y considera sus recursos, prioridades y circunstancias con el fin de asegurar el cumplimiento de dichos planes de acción.

Para la realización del producto o enfoque a los resultados, en la ISO 9001:2000 y en el PNCMB se da sentido a los elementos a considerar en el proceso de realización del producto, donde se establece que se debe verificar la ejecución de los planes de acción que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos. Los recursos necesarios (infraestructura, ambiente de trabajo, información, entrenamiento, recursos financieros, recursos naturales, proveedores, alianzas, etc.) deben asignarse según se identifiquen

las entradas y los resultados requeridos; esto de acuerdo con el enfoque de procesos.

Los modelos persiguen el seguimiento continuo de las acciones de la organización para la mejora del desempeño y los registros de su implementación, que son datos básicos para mejoras futuras para lograr la satisfacción del cliente y lograr un valor agregado. El Par Consistente fija su atención en el aspecto de asegurar de forma eficaz y eficiente la medición, recopilación y validación de datos para garantizar el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes. Y, el PNCMB evalúa los niveles de satisfacción y lealtad de sus segmentos de clientes y usuarios finales, como consecuencia del uso de sus productos y servicios y por la relación completa con su organización.

Finalmente podemos decir que los modelos ISO 9000 y el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige, son modelos que tienen muchas interrelaciones y pueden verse como complementarios. La ISO 9001 establece los requisitos mínimos que debería cumplir una organización para lograr contar con un sistema de calidad y el Premio Nacional de Calidad define los requisitos de excelencia para las organizaciones, pretendiendo así que el proyecto de la gestión de la calidad total se implemente progresivamente a lo largo de toda la estructura de la organización, para cooperar en el proceso de integración, operando todas las modificaciones y mejoras necesarias y evitando alguna pérdida de las características institucionales. Ello debido a que la orientación fue, primero, para obtener la certificación de la Calidad ISO 9001 en un departamento específico, buscando después extender el proceso a la gestión de la calidad total a la organización en su totalidad.

1.2 Formulación del problema y justificación del estudio

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

- A. ¿Qué relación existe entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?
- B. ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?
- C. ¿Qué relación existe entre el enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?
- D. ¿Qué relación existe entre el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?
- E. ¿Qué relación existe entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?
- F. ¿Qué relación existe entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?
- G. ¿Qué relación existe entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?

A. Justificación del estudio.

Justificación teórica.

En lo teórico nos basamos en el artículo científico de Valenzuela y Rosas (2006) quienes desarrollaron una

investigación referente a la gestión de la calidad basados en los criterios de Baldrige en la educación universitaria, investigación nos permitió plasmar un análisis de los criterios de gestión de calidad que tiene la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración, las cuales a su vez nos permitirán medir el grado de satisfacción estudiantil basados en los criterios establecidos por Mejías y Martínez (2009).

La importancia teórica de la presente investigación radica en la propuesta de la adaptación del modelo de calidad de Malcolm Baldrige para medir la percepción de los estudiantes sobre la gestión de la calidad que tiene la universidad, de esta manera analizar holísticamente a todos los miembros encargados de la gestión, y así determinar la satisfacción de los estudiantes y cuáles son los temas más críticos que se deben mejorar.

En los últimos años se han aperturado varias universidades tanto privadas, como nacionales, es por ello que para poder alcanzar el éxito es imprescindible ganar prestigio y mejorar los estándares de calidad, así mismo las supervisiones realizadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) obliga a cada institución tener una oficina de gestión de la calidad, esta oficina está encargada de identificar el buen desempeño de los miembros de la organización y estandarizarlo para que en términos coloquiales, todos hablen un solo lenguaje y resulte viable el crecimiento y avance de la institución.

En resumen, la justificación de la presente investigación radica en identificar la relación existente entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil, aplicando los criterios de Malcolm Baldrige como un esquema de gestión

para la organización de la educación universitaria, que le permitirá obtener la perfección en el desempeño.

Justificación práctica

En lo práctico los diversos factores como: la alta competencia existente en el mercado, las ajustadas condiciones económicas, las restricciones gubernamentales por una mayor eficiencia en la asignación de los recursos, las necesidades de acreditaciones nacionales e internacionales, el surgimiento de rankings para las universidades, etc., contribuyen a que las instituciones educativas, a menudo lentas para realizar cambios significativos, estén adoptando la gestión por calidad total y alto desempeño.

Esencialmente, esta filosofía de gestión apunta a la orientación al cliente, a la mejora continua, a la participación activa del personal, a la alineación sistémica de los procesos y a la obtención de resultados de alto desempeño. Bajo esta perspectiva, muchas instituciones del sector de la educación han adoptado la Gestión por Calidad Total y la Excelencia en el Desempeño y concretamente los criterios Baldrige como un modelo de gestión altamente útil y prestigioso.

El propósito de esta investigación es, por una parte, identificar y comprender la relación entre los procesos y los resultados del desempeño organizacional y por otra, determinar la eficacia de la aplicación de los criterios Baldrige como herramienta para evaluar la gestión de la calidad total en la Universidad Peruana Santo Tomas de Aquino de Ciencia e Integración para una organización de educación universitaria que le permita obtener la excelencia en el desempeño.

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Justificación metodológica

La presente investigación está enmarcada en el método científico, de tipo no experimental según su naturaleza y transversal por el tiempo de investigación a nivel descriptivo correlacional, con diseño correlacional de dos variables por un lado tenemos la gestión de la calidad total y por el otro la satisfacción estudiantil, se utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta estructurada en escala ordinal, evaluando a los 101 estudiantes del primero al octavo semestre de la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración.

1.3 Antecedentes relacionados con el tema

1.3.1 Antecedentes internacionales.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) en su investigación magistral titulada: *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.* (Investigación Magistral). Universidad Autónoma de México. El objeto de esta investigación fue materializar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios educativos de I.E.S. en el Valle de Toluca, que sea como

impulsor para futuras investigaciones y estudios de comparación con otras regiones de México y otros países”.

Mediante el tipo de investigación descriptiva, cuantitativa, transversal no experimental, se encuestó a 383 estudiantes de diferente I.E.S. del Valle del Toluca, en los espacios de licenciatura y maestría. En los resultados se observó que el promedio del nivel de satisfacción es 3,21 que significa que en las preguntas: Pertinencia del plan de estudios, contenido de las asignaturas y relevancia de la información y posibilidad de su aplicación, los estudiantes se muestran moderadamente satisfechos.

Esto nos conllevó a concluir que: “El nivel de satisfacción se ubica, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12 siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción que genera muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador”.

Pérez y Pereira (2015) en su investigación magistral titulada: *Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, Universidad Central de Venezuela*. Esta investigación tuvo como objetivo fundamental propiciar investigación analítica en estos parámetros de calidad, que permitan realizar acciones estratégicas para cumplir los objetivos planteados por el colegio. La información se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento anticipadamente validado con una escala tipo Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a 80 estudiantes del Departamento de Biología Celular del sexto y el noveno semestre de la carrera”.

Los resultados indicaron que “los factores generadores de satisfacción e insatisfacción en los estudiantes en los servicios ofrecidos por la institución para su fortalecimiento profesional. La satisfacción o insatisfacción del estudiante contribuirá en la

búsqueda de mejoras en la evaluación de inconvenientes que se puedan propiciar en el tiempo, también podrían ser objeto de ser considerados para las reformas curriculares que se están generando dentro de la institución educativa para el logro de la calidad”.

Moreno (2015) en su investigación magistral: *“Análisis comparativo de los modelos de gestión aplicados a empresas ecuatorianas de extracción de crudo. Ecuador.* La presente investigación se concentra en el análisis comparativo de los modelos de gestión de calidad, la metodología de Deming, EFQM y Baldrige. La parte práctica de la investigación constituye su aplicación en las empresas de extracción de crudo en el país, para lo cual se realiza un análisis situacional del sector, fundamentado en aspectos políticos, económicos y sociales; así como el diagnóstico del sector exportador del país, ya que las empresas de extracción de crudo se enfocan en la exportación, y son de suma importancia para el país, por el flujo de fondos fruto de las ventas internacionales de petróleo”.

Córdova (2013) en su tesis magistral titulada: *“La satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de los egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la facultad de ciencias administrativas.* Esta investigación se enfocó en la valoración de la satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la Facultad de Ciencias Administrativas, para tal se consideró las competencias profesionales docentes, aspectos académicos, servicios administrativos, ambiente de estudios, biblioteca, centros de cómputo, cafetería actitudes personales y sociales”.

Llegando a la conclusión de que entre las mayores insatisfacciones se encuentran las falencias en pedagogía por parte de los docentes, ya que, si bien dominan los contenidos de las materias, se perciben

debilidades en la metodología de enseñanza, por tal razón el proceso de enseñanza aprendizaje no alcanza la calidad pretendida.

Valenzuela y Rosas (2013) en el artículo científico titulado: *“Los criterios Baldrige aplicados a la gestión por calidad total y a la excelencia en el desempeño de la educación universitaria, Chile y México*. El propósito de esta investigación es, por una parte, identificar y comprender la relación entre los procesos y los resultados del desempeño organizacional y por otra, determinar la eficacia de la aplicación de los criterios Baldrige como un modelo de gestión para una organización de educación universitaria que le permita obtener la excelencia en el desempeño”.

1.3.2 Antecedentes nacionales.

Padilla (2018) en su investigación magistral: *Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017*, este documento se fundamenta en desarrollar un seguimiento oportuno de las debilidades que contribuya a la mejora continua con el consiguiente beneficio para la Integridad Institucional, el servicio adecuado a los alumnos, la evaluación de los docentes y servicios de apoyo en base a estándares de calidad Nacional e Internacional. Se consideró una muestra de 362 estudiantes y 166 directivos, docentes y administrativos. La investigación está enmarcada en los modelos de calidad de Deming, Malcolm Baldrige, EFQM de Excelencia, RIACES, el Modelo de Autoevaluación del Consorcio de Universidades, que ha sido validado, tomando los aportes de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y del Licenciamiento SUNEDU a nivel Nacional. Se concluyó que el modelo de Calidad Institucional, logra sus objetivos de mejora continua en las diferentes dimensiones estudiadas y en cada una de

ellas, se ha establecido indicadores, directamente relacionados con la autoevaluación y sus resultados en la medición, se traducen en planes mejora, siendo significativos los aportes y logros que conllevan a una mejor formación profesional, a la satisfacción del alumno y gestión institucional.

Eyzaguirre (2015) en su investigación doctoral: *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna, 2015*. Perú. Esta investigación buscó explicar la relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que da 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 concluir el año académico 2015.

Utilizando un tipo de investigación básica con diseño descriptivo, explicativo – correlacional, evaluó a una población de 5289 estudiosos matriculados en 20 carreras que facilita 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 realizó por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se realizó 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 estableció que “casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha mejorado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales”.

Cadena, Mejía, Vega y Vásquez (2015) en su investigación titulada: *“La Satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores”*. Perú. Este trabajo tuvo como premisa presentar estrategias para lograr la satisfacción estudiantil iniciando de su medición y del análisis factorial del constructo en una universidad mexicana, usando un instrumento de medición de satisfacción estudiantil universitaria (SEUing). Fue de un estudio exploratorio fundamentado en una revisión bibliográfica del tema”. Mediante un muestreo no probabilístico fueron recolectados 100 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, previa demostración de la adecuación muestral (determinante de la matriz de correlación = $8,93 \times 10^{-6}$ y el estadístico de Kaiser, Meyer y Olkin “KMO” fue de 0.849), se hizo un análisis de factores. Usando una rotación Varimax, se identificaron 4 dimensiones y fueron denominadas: Enseñanza, Organización Académica, Vida Universitaria, Infraestructura y Servicios Universitarios; con consistencias internas de $\alpha_1=0,894$; $\alpha_2=0,869$; $\alpha_3=0,822$; $\alpha_4=0,745$, respectivamente. Dando a conocer un 67% de la varianza total. Las pruebas estadísticas hechas (significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (alfa de Cronbach > 0,70), evidencian la validez y fiabilidad de la escala satisfacción estudiantil universitaria usada.

1.3.3 Antecedente local.

Cortéz (2014) en su tesis de maestría titulada: *“Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario interno de la dirección regional de Salud Junín 2011”*. El objeto de trabajo es el estudio empírico del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín, específicamente de los servidores nombrados, desde la perspectiva de los propios investigados, a través de un enfoque cualitativo, a fin de analizar si se sienten satisfechos en la cotidianeidad de su trabajo; describir los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral y los factores de insatisfacción laboral

determinando cómo ésta influye en la Gestión de la Calidad del servicio que se brinda como sector. La estrategia metodológica utilizada para la obtención de datos es la encuesta, nos permitió explorar los significados de los sujetos estudiados y captar detalles y matices expresados en la misma.

Además, a través de una estrategia gradual de muestreo, se ha seleccionado una muestra de 76 servidores nombrados, del grupo ocupacional profesionales de la salud y administrativos, de distinto sexo, edad y experiencia, para su posterior análisis e interpretación. En el área de estudio se identificaron un conjunto de factores de orden interno, que limitan considerablemente la calidad de los servicios técnicos administrativos y repercute en una eficiente Gestión de la Calidad. Considerando que la Dirección Regional de Salud es un sistema abierto, compuesto por subsistemas que interactúan de manera integral, cuyos factores de orden interno, se demuestran en la existencia de expectativas no satisfechas de los usuarios internos, relacionados a las mejoras laborales respecto a la falta de motivación e incentivos de capacitación, las diferencias entre el personal asistencial y el administrativo, en los horarios, etc.; que se evidencian en el desenvolvimiento limitado de las funciones, en el ausentismo, en el debilitamiento de la cultura organizacional, que conlleva a la baja calidad de los servicios que ofrecen.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Establecer la relación que existe entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018.

1.4.2 Objetivos específicos.

- A. Determinar la relación que existe entre liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- B. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- C. Determinar la relación que existe entre el enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- D. Determinar la relación que existe entre el análisis de información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- E. Determinar la relación que existe entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- F. Determinar la relación que existe entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- G. Determinar la relación que existe entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

1.5 Limitaciones del estudio

La única limitación y restricción fue la escasez de antecedentes de investigación respecto a la gestión de la calidad según el modelo de Malcolm Baldrige aplicados a instituciones educativas, sin embargo, la investigación fue viable en su realización gracias a las investigaciones existentes que se relacionan de una u otra forma con el tema.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas Relacionadas con el Tema

2.1.1 Gestión de la calidad.

El término “Gestión de la calidad” tiene diferentes significados según el rubro del negocio, la definición más próxima no apunta a la buena gestión o mala, más bien a garantizar que una organización, un producto o un servicio sean consistentes y por ello plantea cuatro componentes. (Kenneth, 2005, p. 32)

1. Planeamiento de la calidad
2. Control de la calidad
3. Aseguramiento de la calidad
4. Mejoras en la calidad.

Según Kenneth (2005), la gestión de la calidad se centra no solo en la calidad del producto, servicio o la satisfacción del cliente, sino en los medios para obtenerla. (Aguilar, 2018) define “la gestión de la calidad utiliza el aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente” (p.15)

La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este concepto a menudo se refiere al término inglés total quality management (TQM) utilizado ampliamente en la literatura.

La teoría de la gestión de la calidad ha sido desarrollada a partir de tres áreas principales: “las contribuciones de los líderes de la calidad

Deming, y Juran, los modelos de calidad (Premio europeo de calidad, Premio Malcolm Baldrige, Premio Deming) y los estudios de medida” (Menguzzato, 2009, p.129). En el primer caso, las enseñanzas de estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros, el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua. Estas ideas han ejercido y ejercen una notable influencia sobre estudios posteriores, de modo que la literatura sobre gestión de la calidad se ha ido desarrollando a partir de las mismas identificando diferentes dimensiones para garantizar su éxito: enfoque basado en el cliente, compromiso de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores.

Para medir la gestión de la calidad se elaboraron diversos instrumentos los cuales sirven de apoyo para los directivos e investigadores quienes tienen la difícil labor de tomar decisiones relacionados a la gestión de la calidad. Esta revisión nos permite afirmar que existe un tronco común entre todos los autores, a pesar de existir diferencias, y por otro, que en la práctica las empresas pueden seguir unos modelos que son conocidos y aceptados debido a su estandarización como guía para desarrollar la gestión de la calidad. Esta literatura permite identificar las dimensiones de la gestión de la calidad (Menguzzato, 2009, p. 131)

A. Modelo Malcolm Baldrige

El modelo Malcolm Baldrige orienta a los líderes en una organización hacia una dirección estratégica y hacia los clientes. Además, deben basarse en logros mediante una adecuada dirección y gestión. Asimismo, deben tener en cuenta que para poder construir una estrategia son clave los

indicadores de desempeño y el conocimiento organizativo. Dicha estrategia debe de estar alineada con los procesos claves de la organización y los recursos para que de esta manera se pueda conseguir un desempeño óptimo de la organización y la plena satisfacción de los clientes y los grupos de interés.

El modelo de Malcolm Baldrige se basa en un enfoque hacia el mercado y cliente, mediante el liderazgo, la planificación y estrategia.

Así mismo el enfoque de este modelo busca conservar una ventaja competitiva por medio del liderazgo hacia el cliente, apoyando a la empresa en la medición de índices. Además, el benchmarking, lo cual permitirá mantener la ventaja competitiva deseada.

El modelo Malcolm Baldrige es el modelo de excelencia utilizado en Estados Unidos y es el marco de referencia utilizado para la evaluación del premio nacional de calidad de Estados Unidos. Este modelo considera siete puntos clave, que son los que sirven para evaluar el sistema de gestión de la calidad:

- Liderazgo
- Planificación estratégica
- Orientación al cliente y al mercado
- Información y análisis
- Orientación a los recursos humanos
- Gestión de los procesos
- Resultados del negocio

B. Criterios de la gestión de la calidad según el enfoque de Malcom Baldrige

El premio de Malcolm Baldrige, contribuye a fortalecer la competitividad de las organizaciones ayudando a mejorar sus prácticas de gestión, capacidades y resultados; facilitando la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas entre organizaciones de todo tipo y; como herramienta de trabajo para comprender y gestionar el desempeño, la planificación y las oportunidades de aprendizaje.

El modelo es tan versátil que permite adaptarse a todo tipo de organizaciones y establecer los estándares que desean lograr en función de las metas establecidas, sin que le sean impuestas directamente.

Este modelo tiene establecido 7 criterios de evaluación:

Tabla 2

Categorías, valores fundamentales y asunciones teóricas

Criterios	Valores fundamentales	Asunciones teóricas
Liderazgo	Liderazgo visionario. Responsabilidad social	Administración de calidad. Teoría de los recursos humanos.
Planeación estratégica	Orientación en los resultados y en la creación de valor. Visión del futuro.	Teoría de sistemas. Administración de la calidad.
Orientación en los estudiantes, grupos de interés y al mercado.	Educación centrada en el aprendizaje.	Administración de la calidad.
Medición, análisis y gestión del conocimiento.	Administración sobre la base de realidades.	Teoría de sistemas, administración científica. Administración de la calidad.
Orientación en el personal	Aprendizaje personal y organizacional.	Aprendizaje organizacional, relaciones humanas. Administración de la calidad.
Administración de procesos	Administración para la administración.	Administración científica y administración de la calidad.
Resultados del desempeño organizacional	Perspectivas sistémica	Teoría de sistemas

Fuente: extraído de (Valenzuela 2013, p.41).

1. **Liderazgo:** Trata de ver como los altos directivos gestionan sus equipos de trabajo y como ellos mismos asumen estas responsabilidades. Piezas clave controlar cómo funcionan para conocer el funcionamiento de sus equipos.
2. **Planificación estratégica:** Fundamental para marcar hacia dónde quieres llegar, las organizaciones tratan de fijar unas metas y marcar un sendero hacia ellas.
3. **Enfoque del cliente y del mercado:** Pieza clave para estar siempre enfocado al cliente, conocer sus necesidades y cubrirlas. Conocer cómo se está moviendo el mercado para enfocar una estrategia competitiva.
4. **Gestión de medición, análisis y conocimiento:** sin medición no existe capacidad de mejora. Por ello mantener bases de datos que apoyen a una dinámica de análisis y estudio de datos ayudará a mejorar el rendimiento de la organización en procesos clave.
5. **Enfoque de la fuerza de trabajo:** Está muy vinculado al liderazgo, se destaca la capacidad de desarrollar todo el potencial de los grupos de trabajo. Un ambiente de confianza y conocimiento contribuirá a expresar todo el potencial de los trabajadores.
6. **Gestión de procesos:** La creación de un mapa claro de procesos con el que trabajar delimitará donde empieza y termina las acciones. Además, aquí se incluye que todo este mapeo quede reflejado mediante procedimientos, pues el traspaso del know how es indispensable.
7. **Resultados:** Al final de todo este camino tenemos que fijarnos en los resultados obtenidos, por ello debemos fijarnos en la balanza financiera, satisfacción de cliente, gestión con proveedores y competitividad en el mercado.

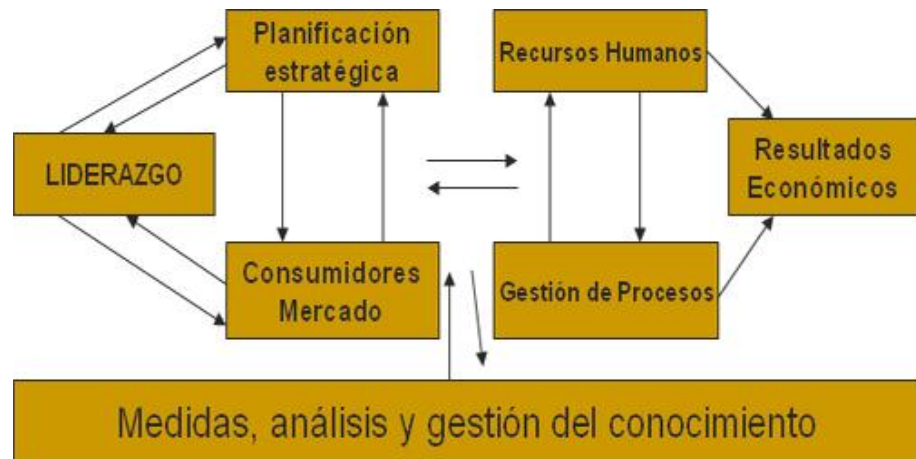


Figura 2. Criterios del modelo de Malcolm Baldrige

Fuente: Valenzuela (2013, p.43).

Como punto final se destaca una comunicación bidireccional y fluida de información dentro y fuera de la empresa, al fin y al cabo, no dejamos de ser clientes unos de otros, el trato y criterio con que nos comunicamos marca la diferencia.

C. Gestión de la Calidad Educativa en la Educación Superior

La calidad educativa es entendida como aquel proceso que ayuda a desarrollar las potencialidades del estudiante a través de la satisfacción de sus necesidades de crecimiento intelectual y personal. Para mejorar y perfeccionar el significado de la calidad educativa surge dentro del contexto educativo, el sistema de Gestión de la Calidad Total que enfatiza en la satisfacción del cliente y en su percepción de la calidad. Este sistema tiene sus orígenes en el modelo norteamericano Malcom Baldrige, el modelo Deming y los trabajos desarrollados por Cornesky, Municio, Apodaca y Lobato (Nieves y Ros, 2016, p.5).

Dando una breve mirada a la historia de la calidad, las décadas de los cincuenta y sesenta son conocidas como la época de la Calidad Dura que se caracterizó por el énfasis en la calidad del producto, destacando el modelo Deming, que planteaba el uso

del control estadístico como medida de la calidad, entendiéndose calidad como la adecuación de los productos a una serie de criterios de perfección previamente definidos y permanentes, forjándose entonces la idea de Control de Calidad. Siguiendo estas premisas, en educación se desarrollaron las primeras pruebas objetivas criteriosales que median la eficiencia en función del porcentaje de aprobados (Nieves y Ros, 2016, p.5).

Entrando a la década del setenta se consolida el concepto de Calidad Total que se entiende como un sistema con un conjunto de estrategias que implican la colaboración de todo el personal de la organización para una mejora continua de la calidad, tanto en los productos como en los servicios (Nieves y Ros, 2016, p.6).

Sin embargo, en la década de los ochenta es cuando la calidad alcanza un papel primordial en el desarrollo de las empresas, puesto que se da una mayor oferta y demanda de productos y servicios, emergiendo entonces el concepto de Gestión de la calidad total, que se enfoca principalmente en manejar las condiciones necesarias para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, por medio de la mejora continua en la eficacia, eficiencia y funcionalidad dentro la organización y entre los miembros que la componen. Se promueve así mismo, la superación de las empresas creando premios como el Premio Deming en Japón, el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos de Norteamérica, el Premio Nacional de Calidad en México y el Premio Europeo a la Calidad entre otros.

D. Enseñanza de calidad en educación superior

Ramsden (2007), considera que una enseñanza de calidad en educación superior debe cambiar la manera como los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el mundo que les rodea. Por otra parte, Kane, Sandretto y Heath (2002, p.16) destacan que la excelencia en la enseñanza es compleja y difícil de alcanzar, "la calidad educativa está relacionada también con el desempeño docente, de cómo maneja los contenidos y las técnicas metodológicas, tanto como sentirse partícipe en el valor de la empresa educativa y en querer alcanzar conjuntamente resultados de calidad.

2.1.2 Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

Según Pichardo, García, De La Fuente y Justicia (2007) una vez mencionados los criterios que deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las IES, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el usuario o estudiante. Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje. De acuerdo con Mejías (2009), 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 que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Los investigadores Alves y Raposo (2005) refieren que "...la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes 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. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo" (p. 43).

Por su parte González (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los estudiantes, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad:

- La formación académica y la formación profesional.
- El plan de estudios.
- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria.
- El acercamiento al mercado laboral.
- El rendimiento académico.

A. Satisfacción estudiantil:

La satisfacción estudiantil es un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad y es una función de la calidad, en este caso del servicio de formación profesional que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad

educativa está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer.

Para Mejías y Martínez (2009) 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.36).

Para Gento y Vivas (2003) la satisfacción de los estudiantes se define 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. 48).

Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) 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. 6).

En este concepto, se aprecia que se liga estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un estudiante 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 institución educativa.

El servicio académico es una actividad que en el mundo universitario es el eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que “la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educativa, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones” (Flores, 2003, p.81).

Es evidente que la satisfacción tiene que ver con la actuación de los actores de la institución educativa (padres, docentes, administrativos y estudiantes).

B. Dimensiones de la Satisfacción Estudiantil

Para determinar las dimensiones teóricas y la estructura del instrumento de medición (encuesta) del nivel de satisfacción de los estudiantes, se revisó, en primer lugar, los diferentes modelos elaborados por otros autores en educación superior, realizándose un análisis del contenido de los mismos, a partir del cual, se planteó un modelo conceptual adaptado al contexto de la Universidad Peruana Santo Tomas de Aquino de Ciencia e Integración, considerando como precedente principal al instrumento diseñado por Mejías y Martínez.

Estos autores consideraron 4 dimensiones para medir la satisfacción estudiantil:

1. **Enseñanza:** Es la actividad realizada por un docente con el propósito de transmitir conocimientos, esta actividad es

planificada, voluntaria y sistemática. Utiliza estrategias de enseñanza como, recursos didácticos para hacerlo. Se evalúa al docente por su preparación, sus condiciones pedagógicas y el sistema de evaluación que utiliza.

2. **Organización académica:** Es un sistema diseñado para alcanzar los fines, objetivos y metas trazadas por el servicio académico, dentro de este sistema existen otros subsistemas que cumplen funciones específicas para lograr el fin propuesto. Entre sus componentes se consideran, la metodología, contenidos, la tutoría y la práctica.
3. **Vida Universitaria:** Se denomina así a la interacción social que el estudiante realiza dentro de la universidad en las diversas actividades socioculturales que se dan dentro de la universidad, como participar en el grupo de danzas, cantar en el coro, participar en las incubadoras de negocios entre otras.
4. **Infraestructura y servicios universitarios:** Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo. Dentro de ellos se puede mencionar las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento.

2.1 Definiciones de términos usados

Nivel de satisfacción: Es la información referida al estudiante universitario, sobre el cumplimiento de sus expectativas, metas o competencias referentes a la enseñanza impartida en la teoría y práctica por la universidad.

Gestión de calidad total: Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Cuando se habla de la Calidad y su evolución histórica, todos los autores se refieren, obligatoriamente, a los llamados cinco grandes de la calidad, o gurús de la calidad, que son William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby”.

Universidad: “Es la institución cuya misión, quehacer y resultados están íntimamente ligados al desarrollo armónico e integral de la sociedad, formando profesionales con valores, responsables y comprometidos con la sociedad y con el medio que los rodea”.

Gestión Universitaria: “Es el conjunto de acciones ordenadas, sistemáticas que guía, y facilita el cumplimiento de los objetivos, los procesos y procedimientos universitarios y se constituye como la base de los principios de excelencia en la gestión. Entre ellas la planificación, la organización y la plana docente”.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general.

Si existe relación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

2.2.2 Hipótesis específicos.

- A. Si existe relación entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- B. Si existe relación entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- C. Si existe relación entre el enfoque en el mercado y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- D. Si existe relación entre el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

- E. Si existe relación entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- F. Si existe relación entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.
- G. Si existe relación entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

2.3 Variables

Variable 1: Gestión de la calidad

La Gestión de la Calidad: Según Deming (2009) “es crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella” (p. 33).

Dimensiones:

Dimensión 1: Liderazgo

Dimensión 2: Planeamiento estratégico

Dimensión 3: Enfoque en el mercado y los clientes

Dimensión 4: Información y análisis

Dimensión 5: Enfoque a los recursos humanos

Dimensión 6: Gestión de los procesos

Dimensión 7: Resultados del negocio

Variable 2: Satisfacción estudiantil

Martínez y Mejías (2009) lo define como: “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”, o aún más, se puede definir también como “la confirmación o disconfirmación de expectativas previas” (p. 37).

Dimensiones:

Dimensión 1: Enseñanza

Dimensión 2: Organización académica

Dimensión 3: Vida universitaria

Dimensión 4: Infraestructura y servicios universitarios

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de la variable: Percepción de la gestión de la calidad

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Según Deming (2009), "es crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella" (p. 33).	Para la consolidación de la variable, se consideró siete dimensiones de acuerdo al enfoque de Malcom Baldrige: Dimensión 1: Liderazgo. Dimensión 2: Planeamiento estratégico. Dimensión 3: Enfoque en el mercado y los clientes. Dimensión 4: Información y análisis. Dimensión 5: Enfoque a los recursos humanos. Dimensión 6: Gestión de los procesos. Dimensión 7: Resultados del negocio.	1. Liderazgo 2. Planeamiento estratégico. 3. Enfoque en el mercado y los clientes 4. Información y análisis. 5. Enfoque a los recursos humanos. 6. Gestión de los procesos. 7. Resultados del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo organizacional. • Responsabilidad social • Desarrollo de la estrategia • Despliegue de la estrategia • Conocimiento del mercado y el cliente • Relaciones con el cliente y la satisfacción • Dimensión y análisis del rendimiento organizacional • Gestión de la información y del conocimiento • Sistemas de trabajo. • Aprendizaje y motivación del empleado. • Bienestar y satisfacción del empleado • Procesos de creación de valor • Procesos de transporte • Resultados enfocados en el cliente. • Resultados en los productos y servicios • Resultados de la efectividad organizacional. 	Ordinal con sus escalas valorativas: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Operacionalización de la variable: Satisfacción estudiantil

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Martínez y Mejías (2009) lo define como: “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”, o aún más, se puede definir también como “la confirmación o disconfirmación de expectativas previas” (p. 37).</p>	<p>Se diseñó un instrumento que consta de 4 dimensiones y 21 indicadores que sirve para recoger información relevante sobre la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Universidad Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración.</p>	1. Enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes. • Sistema de evaluación utilizado • Metodología de enseñanza • Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza • El contenido de los programas • La organización del tiempo • Facilidad de comunicación con los docentes 	<p>Ordinal con sus escalas valorativas: 1. Totalmente insatisfecho 2. Poco satisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho. 5. Totalmente satisfecho</p>
		2. Organización académica.	<ul style="list-style-type: none"> • La facilidad de comunicación con el personal administrativo • Acción tutorial • Formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo • El acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación 	
		3. Vida universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de habilidad y rasgos personales • Habitabilidad de las instalaciones • Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio 	
		4. Infraestructura y servicios universitarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas instalaciones deportivas. • Buen servicio bibliotecario • Adecuado funcionamiento de los cafetines. • Adecuado funcionamiento de los servicios de cómputo. • Igualdad de oportunidades para participación de actividades. • Seguridad de las instalaciones 	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III

Metodología de investigación

3.1. Diseño de la Investigación

No experimental, de corte transeccional o transversal y correlacional; según Hernandez, Fernández, y Baptista (2014) mencionaron que una investigación no experimental es cuando no se manipulan las variables y solo se observan en su estado natural, en este sentido el diseño de nuestra investigación es correlacional, un estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

A continuación, se muestra el diseño de la investigación:

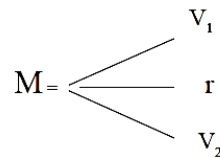
Donde:

M = Universidad Peruana Santo Tomas de Aquino de Ciencia e Integración.

V_1 = Gestión de la calidad total

r = Relación de las variables

V_2 = Satisfacción estudiantil



3.2. Método de la investigación

Según, Hernandez, Fernández y Baptista (2014) dice que una buena investigación es aquella que prodiga dudas con el método científico, clarificando las relaciones entre variables que afectan al fenómeno de estudio; de igual manera, proyecta con cuidado los aspectos metodológicos, siendo la finalidad de aseverar su validez y confiabilidad de los resultados.

En este sentido, debemos señalar que estamos frente a una investigación explicativa, ya que esta investigación contiene una hipótesis y un marco teórico muy precisos, por lo cual requiere de un excelente manejo de los instrumentos metodológicos; éstos, en su caso permitirán contrastar las hipótesis.

3.3. Tipo de investigación

Por el tiempo la investigación es transversal o transeccional.

Por el uso de datos es cualitativo, ya que la información es recabada mediante cuestionarios, mide la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil de la muestra, por lo tanto, asignamos valores numéricos para un correcto tratamiento de datos.

Por la profundidad es básica, ya que tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes (Sánchez y Reyes 1998, p. 13)

3.4. Niveles de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo; según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) “Consiste en describir fenómenos, situaciones y eventos tal y como se manifiestan en la realidad. Es decir, se mide, evalúa o recolectan datos sobre diversos conceptos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 102)

Por ello la investigación se basa en los fundamentos mencionados en el párrafo anterior, ya que describe las variables gestión de la calidad y satisfacción estudiantil.

Correlacional; según Hernandez, Fernández, y Baptista (2014) mencionaron: “Es la asociación de las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Por otro lado, es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas” (pág. 104)

3.5. Población y muestra de la investigación

a) Población y muestra

Población:

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) determinaron que: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse

claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174)

Por lo tanto, la población está representada por todos estudiantes del primero al octavo semestre de la Universidad Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración, que hace un total de 101 estudiantes.

Muestra:

Debido a la naturaleza de la investigación se consideró un muestreo no probabilístico tipo censal, en donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los involucrados, o cuando se tiene una población finita de fácil acceso (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.176)

Se consideró como muestra a todos los estudiantes de primero al octavo semestre de la Universidad Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración, que son un total de 101 estudiantes matriculados al 2018 - II.

3.6. Instrumentos y técnicas de investigación

Para Hernandez, Fernández y Baptista, (2014) un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

Instrumento:

Para medir las variables se utilizaron dos cuestionarios: una para medir la gestión de calidad total y satisfacción estudiantil.

Según la definición de Hernandez, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario es: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 56).

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat

de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción.

Ficha técnica del instrumento: Variable Gestión de calidad

Nombre original	:	Instrumento basado en el Modelo Malcolm Baldrige
Autores	:	Juan Baldemar Garza Villegas, Cristóbal Lerma Castillo y Omar Terrique Nava
Procedencia	:	Estados Unidos
Administración	:	Individual o colectiva
Formas	:	Completa
Duración	:	Sin límite de tiempo (forma completa 30 a 35 minutos, aproximadamente).
Aplicación	:	Estudiantes universitarios.
Puntuación	:	Calificación mediante baremos
Significación	:	La gestión de la calidad total en una empresa implica realizar tareas inherentes a la consolidación de una organización que se preparan para garantizar la calidad de sus productos, basados en el compromiso, un ambiente organizacional, entre otros.
Dimensiones	:	Gestión institucional, Proceso de desarrollo institucional, Servicios de apoyo.
Reactivos	:	El cuestionario consta de 33 ítems.
Usos	:	Gestión de la calidad en educación superior y organizacional

Para el análisis de los resultados se procedió establecer baremos de calificación en tres niveles:

Tabla 5

Baremos de calificación variable: Gestión de calidad

	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Gestión de la calidad	Del 1 al 33	33- 77	78 - 122	123 – 165
Liderazgo	Del 1 al 6	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Planeación estratégica	Del 7 al 11	5 – 1	12 – 18	19 – 25
Enfoque en el cliente	Del 12 al 14	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Informe y análisis	Del 15 al 18	4 – 8	9 – 14	15 – 20
Enfoque a los recursos humanos	Del 19 al 22	4 – 8	9 – 14	15 – 20
Gestión de procesos	Del 23 al 26	4 – 8	9 – 14	15 – 20
Resultados	Del 27 al 33	7 – 15	7 – 15	26 – 35

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica del instrumento: Variable Satisfacción estudiantil

- Nombre original : Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior
- Autor : Mejías Agustín, Martínez Domelis (2009)
- Procedencia : Venezuela
- Administración : Individual o colectiva
- Formas : Completa
- Duración : Sin límite de tiempo (forma completa 20 a 25 minutos, aproximadamente.
- Aplicación : Estudiantes universitarios.
- Puntuación : Calificación mediante baremos
- Significación : Define la satisfacción estudiantil se define como “la percepción que tienen los estudiantes del grado en que se han cumplido sus requisitos”
- Dimensiones : Enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios.
- Reactivos : El cuestionario consta de 20 ítems.
- Usos : Educativo, organizacional

Tabla 6*Baremos de calificación variable: Satisfacción estudiantil*

	Ítems	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Satisfacción estudiantil	Del 1 al 20	20 - 46	47 – 73	74 – 100
Enseñanza	Del 1 al 4	4 – 8	9 – 14	15 – 20
Organización académica	Del 5 al 10	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Vida universitaria	Del 11 al 12	2 – 4	5 – 7	8 – 10
Infraestructura y servicios universitarios	Del 13 al 20	8 – 18	19 – 29	30 – 40

Fuente: Elaboración propia

Validez

Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014)

Confiabilidad

Para Hernandez, Fernández, y Baptista, (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.

Como criterio general, se sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa > 0,9 es excelente

Coeficiente alfa > 0,8 es bueno

Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0,5 es pobre

Coeficiente alfa < 0,5 es inaceptable.

Para el análisis de la fiabilidad del instrumento se consideró una muestra piloto de 20 estudiantes de la facultad de administración de empresas de la misma universidad en estudio, posteriormente con el apoyo del programa SPSS 25, se calculó el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7*Resumen de procesamiento de casos para la variable gestión de la calidad*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8*Coefficiente de Alfa de Cronbach de la variable gestión de la calidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	33

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a estos resultados podemos decir que el instrumento de evaluación es excelente para la variable gestión de la calidad, por lo que se sugiere su aplicación.

Tabla 9*Resumen de procesamiento de casos para la variable satisfacción estudiantil*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10*Coefficiente de Alfa de Cronbach de la variable satisfacción estudiantil*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a estos resultados podemos decir que el instrumento de evaluación es bueno para la variable satisfacción estudiantil, por lo que se sugiere su aplicación.

3.7. Recolección de Datos

La recolección se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas, Hernandez, Fernández, y Baptista, (2014)

Los resultados en mención están representados en los estadígrafos descriptivos mediante tablas de frecuencia, gráficos de barras, medidas de centralización, dispersión y en la Estadística Inferencial el Alfa de Cronbach, el coeficiente correlacional de Spearman, con un nivel de significancia de 0,05.

Todos los datos han sido procesados en el programa estadístico SPSS versión 25, y el programa Excel 2010 para realizar el resultado de la base de datos.

3.8. Análisis de Datos

Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó el programa estadísticos especializado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este programa es un paquete estadístico para ingresar y analizar datos en ciencias sociales. En tal sentido, por medio de este programa se procedió al análisis de los datos con sus respectivas figuras y tablas las cuales serán la base para fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Presentación y análisis de resultados

En este apartado se describirá los resultados de cada variable y dimensión del instrumento elaborado sobre la percepción de la gestión de calidad y satisfacción estudiantil.

4.1.1. Caracterización de la variable gestión de la calidad.

Para poder capturar la percepción de los estudiantes respecto a la gestión de la calidad, se han considerado 7 dimensiones y 33 ítems, para una mejor interpretación se consideraron agrupar los resultados en tres niveles, donde el nivel alto hace referencia a una gestión de calidad adecuada y óptima, un nivel medio, es cuando el estudiante considera que la gestión de la calidad es regular que existe pero no satisface las expectativas del estudiante y finalmente un nivel bajo nos da a entender que la gestión de calidad implementada por la universidad no es el adecuado.

Tabla 11

Resultados de la gestión de la calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	8,9	8,9
	Medio	91	90,1	99,0
	Alto	1	1,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

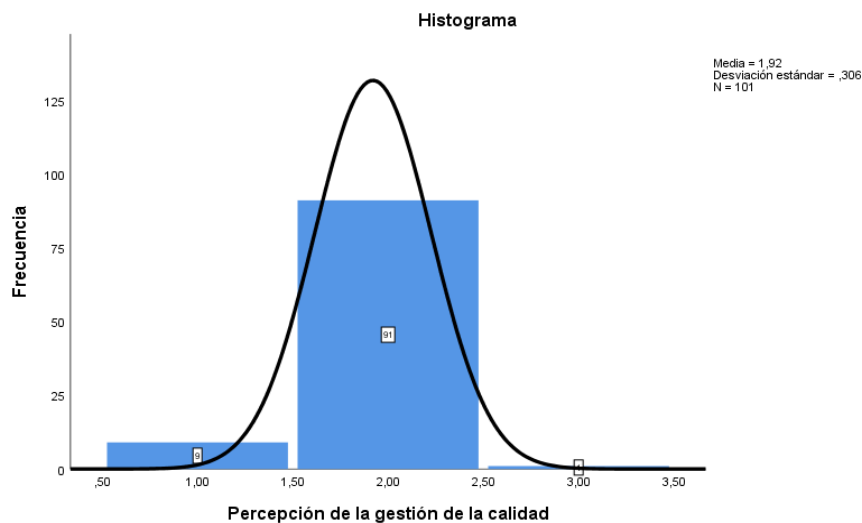


Gráfico 1. Resultados de la gestión de la calidad.

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se aprecia que el 90,1% de los estudiantes consideran que la gestión de la calidad implementada es de nivel medio, seguido del nivel bajo con un 8,9%. Además, en el gráfico también se tiene que la media es igual a 1,92, que nos indica que el nivel de la gestión de la calidad se encuentra entre bajo a medio.

Estos resultados nos indican que los estudiantes consideran que la gestión de la calidad no es buena ni mala, no trasciende, se sienten de alguna manera ajenos a la gestión de los directivos, administrativos y docentes.

Tabla 12

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	11,9	11,9	11,9
Medio	87	86,1	86,1	98,0
Alto	2	2,0	2,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

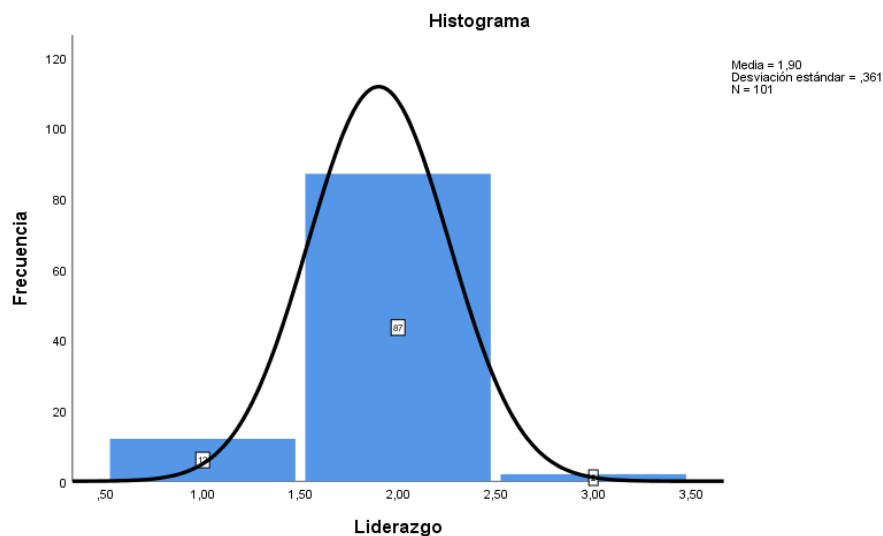


Gráfico 2. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión liderazgo.

Fuente: Elaboración propia

La tabla y el gráfico nos muestran los resultados referentes al liderazgo, 87 (86,1%) considera que el liderazgo de los directivos de la universidad se encuentra en un nivel medio, la media es igual a 1,90 lo que nos indica que el valor promedio de calificación del liderazgo se encuentra entre bajo a medio.

Tabla 13

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión planeamiento estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	15,8	15,8	15,8
Medio	85	84,2	84,2	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

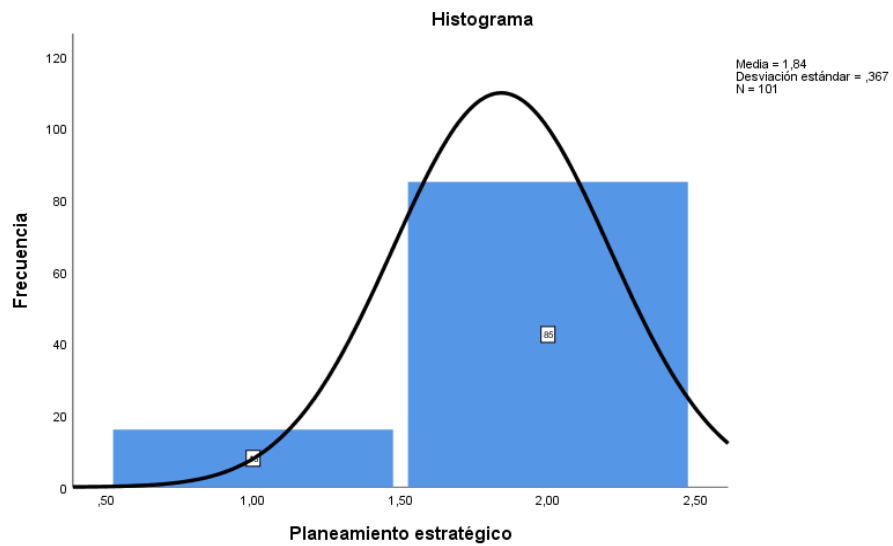


Gráfico 3. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión Planeamiento estratégico.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura se observa que, 16 (15,8%) de los estudiantes señalan que existe un bajo nivel de gestión de la calidad respecto al planeamiento estratégico, mientras que 84 (84,2%) señalan que el nivel de gestión de calidad respecto al planeamiento estratégico tiene un nivel medio.

Tabla 14

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque en el mercado y los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	46	45,5	45,5	45,5
	Medio	53	52,5	52,5	98,0
	Alto	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

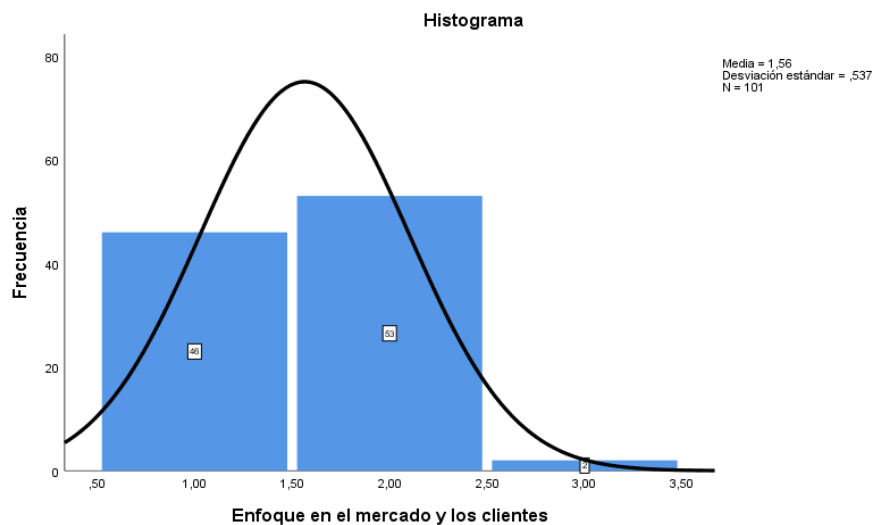


Gráfico 4. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque en el mercado.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla y gráfico se aprecia el porcentaje de estudiantes encuestados, de la Universidad Peruana Santo Tomas de Aquino, respecto a la dimensión enfoque en el mercado y los clientes de la gestión de la calidad, se aprecia que 46 (45,5%) señalan que el nivel de gestión de calidad respecto al enfoque al cliente tiene un nivel bajo, 53 (52,5%) tiene un nivel medio y solo 2 (2%) consideran que tiene un nivel alto.

Tabla 15

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión información y análisis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	5,9	5,9	5,9
Medio	92	91,1	91,1	97,0
Alto	3	3,0	3,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

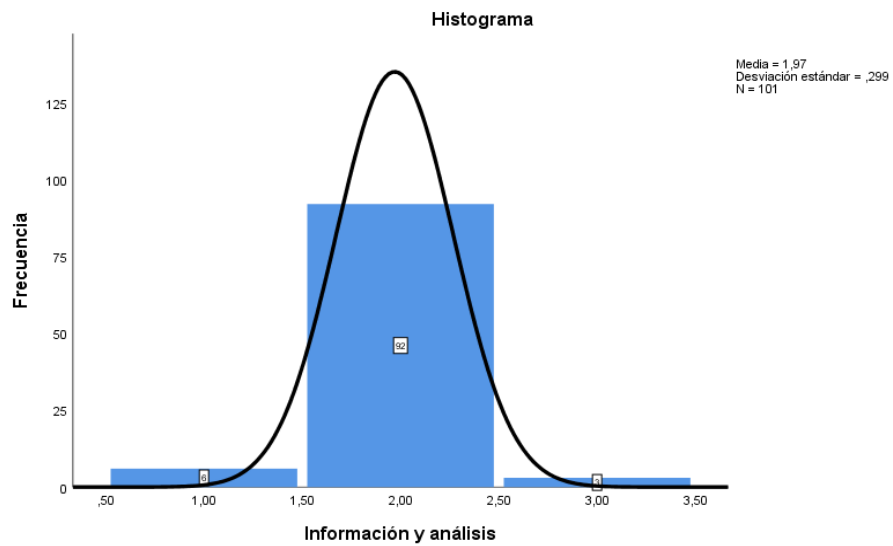


Gráfico 5. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión información y análisis.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y gráfico se observa que, 16 (15,8%) de los estudiantes señalan que existe un bajo nivel de gestión de la calidad respecto al planeamiento estratégico, mientras que 84 (84,2%) señalan que el nivel de gestión de calidad respecto al planeamiento estratégico tiene un nivel medio.

Tabla 16

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque en los recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	10,9	10,9	10,9
Medio	79	78,2	78,2	89,1
Alto	11	10,9	10,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

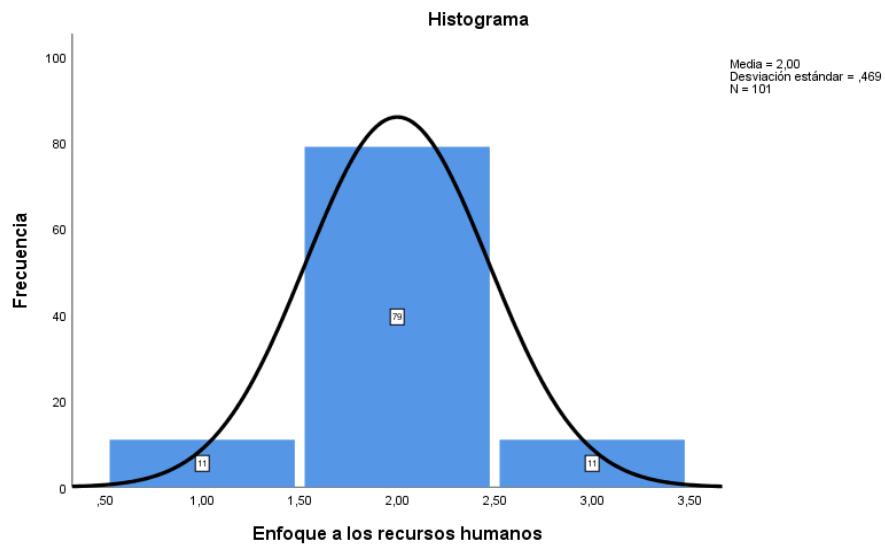


Gráfico 6. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión enfoque a los recursos humanos.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se aprecia que el 78,2% de los estudiantes consideran que la gestión de la calidad en la dimensión enfoque a los recursos humanos es de nivel medio, seguido del nivel alto y bajo con un 10,9% respectivamente. Además, en el gráfico también se tiene que la media es igual a 2,00, que nos indica que el nivel de la gestión de la calidad se encuentra en el nivel medio.

Tabla 17

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión gestión de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	5,9	5,9	5,9
Medio	84	83,2	83,2	89,1
Alto	11	10,9	10,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

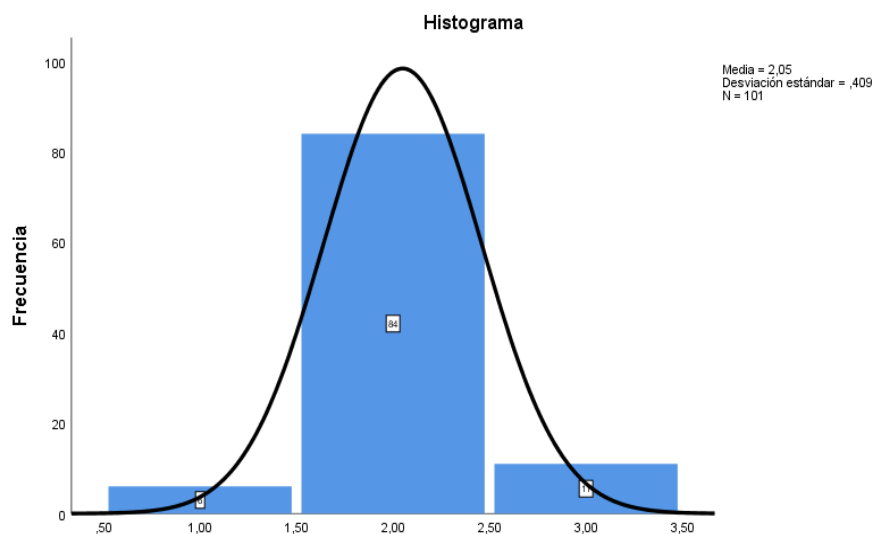


Gráfico 7. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión gestión de los procesos.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se aprecia que el 83,2% de los estudiantes consideran que la gestión de los procesos es de nivel medio, seguido del nivel alto con un 10,90%. Además, en el gráfico también se tiene que la media es igual a 2,05, que nos indica que el nivel de la gestión de la calidad se encuentra en un nivel medio.

Tabla 18

Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión resultados del negocio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	6,9	6,9	6,9
Medio	91	90,1	90,1	97,0
Alto	3	3,0	3,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

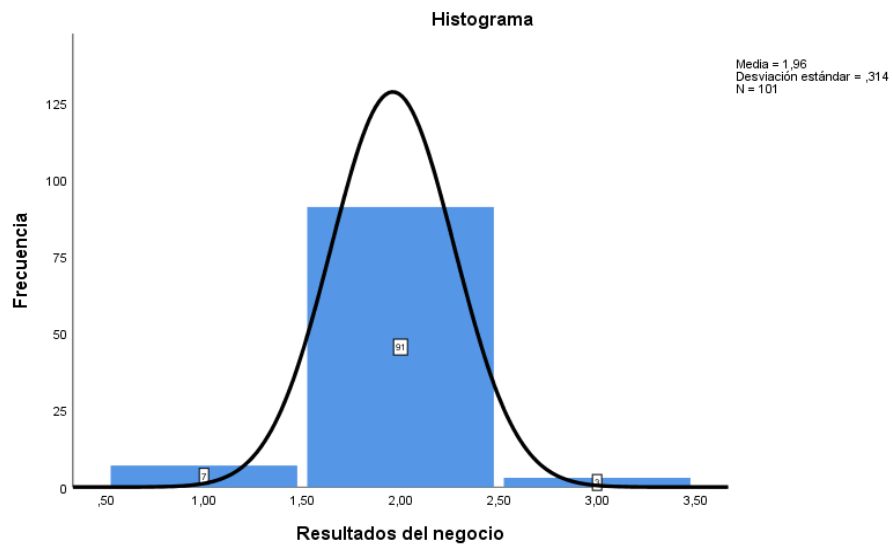


Gráfico 8. Resultados de la gestión de la calidad en la dimensión Resultados del negocio.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se aprecia que el 90,1% de los estudiantes consideran que la gestión de la calidad implementada es de nivel medio, seguido del nivel bajo con un 6,9%. Además en el gráfico también se tiene que la media es igual a 1.96, que nos indica que el nivel de la gestión de la calidad se encuentra en el nivel medio.

4.1.2. Caracterización de la variable satisfacción estudiantil

Tabla 19

Resultados de satisfacción estudiantil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8	7,9	7,9	7,9
Poco satisfecho	92	91,1	91,1	99,0
Satisfecho	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

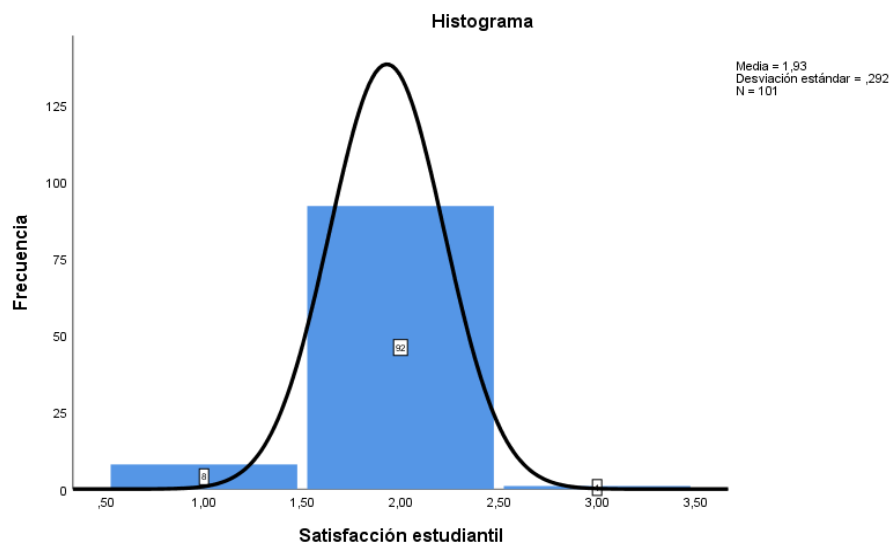


Gráfico 9. Resultados de la satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se tiene que 92 (91,1%) que de los estudiantes se sienten poco satisfechos y 8 (7,9%) se siente insatisfecho y solo 1% se siente satisfecho.

En el gráfico se tiene que la media es de 1,93 lo que indica que el nivel de satisfacción se encuentra en el nivel poco satisfecho a insatisfecho y una desviación estándar de 0,292 indica que los datos se encuentran alrededor de la media. Es decir que más del 91,1% de los estudiantes considera que la universidad no cubre sus expectativas.

Tabla 20

Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	3	3,0	3,0	3,0
Poco satisfecho	77	76,2	76,2	79,2
Satisfecho	21	20,8	20,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

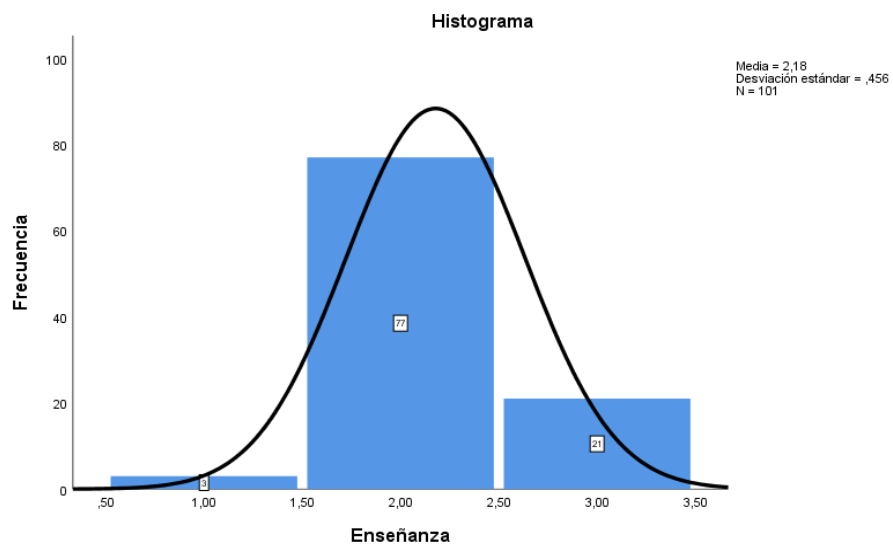


Gráfico 10. Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión enseñanza.
Fuente: Elaboración propia.

Así mismo en la tabla referente a la satisfacción en la enseñanza tenemos que 77 (76,2%) se sienten poco satisfechos, 21 (20%) se sienten satisfechos y 3(3%) se sienten insatisfechos. Del gráfico se observa que la media es igual a 2,18 que indica que en promedio los estudiantes se sienten poco satisfechos, respecto a la enseñanza.

Tabla 21

Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	5	5,0	5,0	5,0
Poco satisfecho	95	94,1	94,1	99,0
Satisfecho	1	1,0	1,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

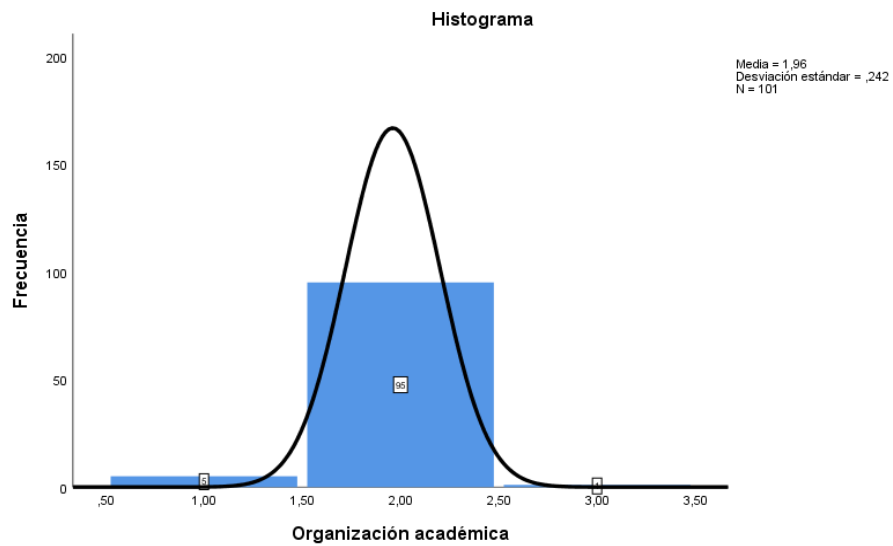


Gráfico 11. Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión Organización académica.

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a la satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica se tiene que 95 (94,1%) de los estudiantes se sienten poco satisfechos, así mismo el promedio general es igual a 1,96 estos dos resultados resaltan que los estudiantes se sienten poco satisfechos respecto a la organización académica.

Tabla 22

Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión vida universitaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	15	14,9	14,9	14,9
Poco satisfecho	63	62,4	62,4	77,2
Satisfecho	23	22,8	22,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

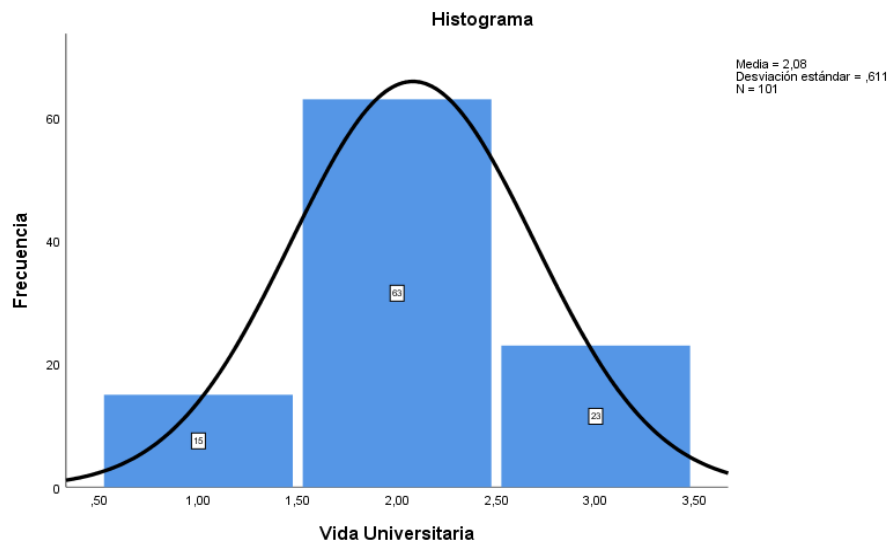


Gráfico 12. Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión vida universitaria.

Fuente: Elaboración propia.

La vida universitaria está íntimamente ligada al crecimiento cultural y profesional del estudiante, en este sentido se tiene que 63 (62,4%) de los estudiantes se sienten poco satisfechos, seguido de 23 (22,8%) que se sienten satisfechos.

Tabla 23

Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	7	6,9	6,9	6,9
Poco satisfecho	90	89,1	89,1	96,0
Satisfecho	4	4,0	4,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

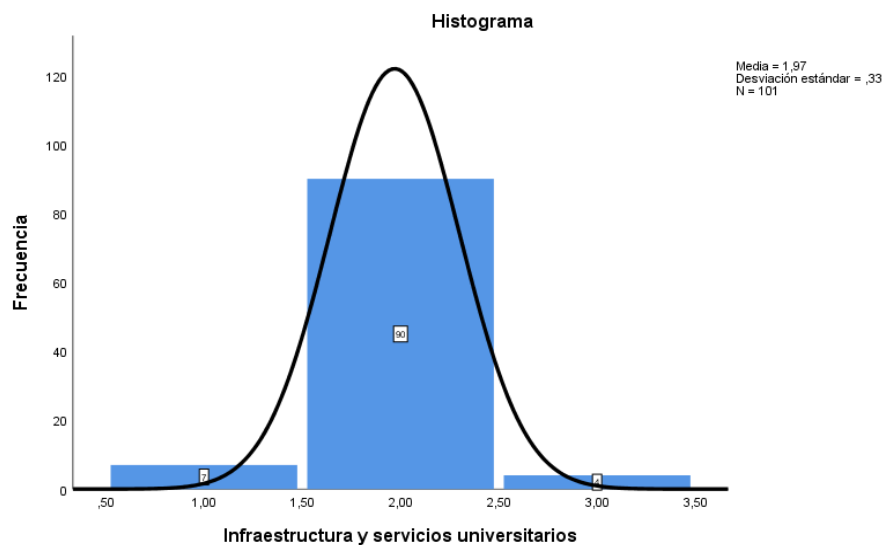


Gráfico 13. Resultados de la satisfacción estudiantil en la dimensión infraestructura y servicios universitarios.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se aprecia que el 89,1% de los estudiantes refieren estar poco satisfechos respecto a la infraestructura y servicios universitarios, esto se debe a que no existe servicio de cafetería, biblioteca y otros.

4.1.3. Análisis de correlación entre gestión de calidad y satisfacción estudiantil

Tabla 24

Tabla de contingencia entre la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Gestión de la calidad	Bajo	7	2	0	9
	Medio	1	90	0	91
	Alto	0	0	1	1
Total		8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla nos muestra la correlación entre la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil, donde 9 estudiantes refieren que el nivel de

gestión de calidad es bajo de los cuales, 7 se sienten insatisfechos y 2 se sienten poco satisfechos, así mismo 91 estudiantes refieren que la gestión de la calidad tiene un nivel medio, de los cuales, 90 se sienten poco satisfechos y 1 insatisfecho.

Este resultado no hace notar que existe una relación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil, es por ello el motivo que la permanencia de los estudiantes se esté reduciendo, puesto que no existe una buena gestión de la calidad que sea percibida con agrado por los estudiantes.

Tabla 25

Tabla de contingencia entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

	Satisfacción estudiantil			Total
	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Bajo	3	9	0	12
Liderazgo Medio	5	82	0	87
Alto	0	1	1	2
Total	8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

Respecto al liderazgo la tabla muestra que 87 estudiantes refieren que es de nivel medio, de los cuales 82 se sienten poco satisfechos y 5 se sienten insatisfechos. El liderazgo es uno de los criterios más importantes dentro de la gestión de la calidad, y los estudiantes en muchas ocasiones desconocen la labor del líder de la universidad, desmotivando su permanencia en la institución.

Tabla 26

Tabla de contingencia entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Planeamiento estratégico	Bajo	3	13	0	16
	Medio	5	79	1	85
Total		8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

Otro criterio importante de acuerdo al modelo de Malcolm Baldrige, es el planeamiento estratégico, si bien es cierto muchos de los estudiantes no participan en la elaboración del plan estratégico institucional, una vez que son parte de la institución los directivos deben ser los encargados de publicitar y cumplir con los objetivos trazados, así mismo el estudiante se debe sentir comprometido con el crecimiento de la universidad, sin embargo la tabla nos muestra que 85 estudiantes califican esta dimensión en un nivel medio, de los cuales 79 se sienten poco satisfechos, 5 se sienten insatisfechos y solo 1 se siente satisfecho.

Tabla 27

Tabla de contingencia entre el enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

			Satisfacción estudiantil			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Enfoque en el mercado y los clientes	Bajo	5	41	0	46	
	Medio	3	50	0	53	
	Alto	0	1	1	2	
Total			8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

Toda institución al iniciar sus actividades tiene fijo el enfoque al mercado y a los clientes en este sentido la universidad no ha desarrollado una labor eficiente, puesto que respecto a esta dimensión 46 estudiantes refieren que el nivel de gestión de la

calidad es bajo, de los cuales 5 se sienten insatisfechos y 41 poco satisfechos, así mismo 53 estudiantes refieren que el nivel de la gestión de la calidad es regular de los cuales 3 se sienten insatisfechos y 50 poco satisfechos, en resumen 92 estudiantes refieren estar poco satisfechos respecto al enfoque en el mercado y los clientes, a la universidad le falta gestión para coordinar con empresas donde los estudiantes puedan realizar sus prácticas profesionales y otras actividades.

Tabla 28

Tabla de contingencia entre la información y análisis y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Información y análisis	Bajo	3	3	0	6
	Medio	5	87	0	92
	Alto	0	2	1	3
Total		8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

En una institución educativa superior es importantes que la información y análisis de las mismas se realicen en el tiempo más corto posible, en ese sentido 92 estudiantes refieren que es te tiene un nivel medio de los cuales 87 se sienten poco satisfechos y 5 insatisfechos. En una entrevista directa con los estudiantes manifestaron que su incomodidad radica en el uso inadecuado de las TICs, las notas se demoran en subir, entre otras.

Tabla 29

Tabla de contingencia entre el enfoque a los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Enfoque a los recursos humanos	Bajo	5	6	0	11
	Medio	3	75	1	79
	Alto	0	11	0	11
Total		8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

El recurso humano más importante de una organización educativa viene a ser representado por los maestros puesto que un docente motivado, tendrá un mejor desempeño en el aula, en ese sentido 79 de los estudiantes matriculados refieren que el enfoque a los recursos humanos de parte de los directivos tiene un nivel medio, de los cuales 75 se sienten poco satisfechos y 3 se sienten insatisfechos.

Tabla 30

Tabla de contingencia entre gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Gestión de los procesos	Bajo	4	2	0	6
	Medio	4	80	0	84
	Alto	0	10	1	11
Total		8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la gestión de los procesos 84 estudiantes consideran que tiene un nivel medio, de los cuales, 80 se sienten poco satisfechos y 4 se sienten insatisfechos. La gestión de los procesos abarca la infraestructura, desarrollo de capacidades y la inserción laboral, en ese sentido los estudiantes ven reflejado el poco interés de los directivos en mejorar la gestión de la calidad que asumen una posición de desconfianza respecto a su futuro profesional.

Tabla 31

Tabla de contingencia entre resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la dimensión organización académica

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Resultados del negocio	Bajo	5	2	0	7
	Medio	3	88	0	91
	Alto	0	2	1	3
Total		8	92	1	101

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, los resultados del negocio indican que 91 estudiantes refieren que el nivel de gestión respecto a los resultados es de nivel medio, de los cuales 3 se encuentran insatisfechos y 88 se encuentran poco satisfechos. De la tabla también se observa que 92 estudiantes se sienten poco satisfechos, es decir de cada 10 estudiantes de esta universidad 9 se sienten poco satisfechos.

4.2 Contrastación de hipótesis

El contraste de hipótesis se realizó mediante coeficiente de correlación de Spearman. La función de la correlación de Spearman es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal, los resultados fueron ordenados por rangos, como es nuestro caso. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014, p.306)

4.2.1. Contraste de la hipótesis general.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a : Si existe relación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha=0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 32

Resultados del análisis de correlación de la variable gestión de la calidad y satisfacción estudiantil

			Gestión de la calidad	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Fuente: Elaboración propia

$$\rho = 0,831$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa alta entre la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.2. Contraste de la hipótesis específica 1.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a : Si existe relación entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 33

Resultados del análisis de correlación de la dimensión liderazgo y satisfacción estudiantil

				Satisfacción estudiantil	Liderazgo
Rho de Spearman	de Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	de	1,000	,304**
		Sig. (bilateral)		.	,002
		N		101	101
Rho de Spearman	de Liderazgo	Coeficiente de correlación	de	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		101	101

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

Fuente: Elaboración propia

$\rho = 0,304$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,002 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa baja entre la gestión de la calidad en la dimensión liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.3. Contraste de la hipótesis específica 2.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a: Si existe relación entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha=0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 34

Resultados del análisis de correlación de la dimensión planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil

				Satisfacción estudiantil	Planeamiento estratégico
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	1,000	,177
		N		101	101
	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,177	1,000
		N		,006	.
				101	101

Fuente: Elaboración propia

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,006 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H₀

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa baja entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 3.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre el enfoque en el mercado y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a : Si existe relación entre el enfoque en el mercado y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 35

Resultados del análisis de correlación de la dimensión enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Enfoque en el mercado y los clientes
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,159
		N	101
	Enfoque en el mercado y los clientes	Coeficiente de correlación	,159
		Sig. (bilateral)	,002
		N	101

Fuente: Elaboración propia

$$\rho = 0,159$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,002 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa baja entre la gestión de la calidad en la dimensión liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.5. Contraste de la hipótesis específica 4.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H₀: No existe relación el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a: Si existe relación entre el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 36

Resultados del análisis de correlación de la dimensión información y análisis y satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil	Información y análisis
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Información y análisis	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Fuente: Elaboración propia

$$\rho = 0,431$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa moderada entre el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.6. Contraste de la hipótesis específica 5.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a : Si existe relación entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 37

Resultados del análisis de correlación de los recursos humanos y la satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil	Enfoque a los recursos humanos
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	1,000	,368**
	Enfoque a los recursos humanos	,368**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	101	101

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

Fuente: Elaboración propia

$$\rho = 0,368$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa baja entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.7. Contraste de la hipótesis específica 6.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$r = 0$$

H_a : Si existe relación entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$r \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 38

Resultados del análisis de correlación de la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil	Gestión de los procesos
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de los procesos	N	101	101
		Coeficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Fuente: Elaboración propia

$$\rho = 0,439$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa moderada entre la gestión de la calidad en la dimensión gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.2.8. Contraste de la hipótesis específica 7.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho = 0$$

H_a : Si existe relación entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 39

Resultados del análisis de correlación de los resultados del negocio y satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil	Resultados del negocio
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Resultados del negocio	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Fuente: Elaboración propia

$$\rho = 0,625$$

Paso 4: Comparación de ρ y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación directa moderada entre la gestión de la calidad en la dimensión resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.

4.3 Discusión de resultados

La investigación nos ayudó a determinar la correlación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil, donde 90.1% de los estudiantes refieren que el nivel de la gestión de la calidad es de nivel medio de los cuales 80.1% se encuentran poco satisfechos, esta percepción ha conllevado a que los estudiantes se retiren de la universidad buscando otras opciones para culminar su carrera profesional.

Este resultado no hace notar que existe una relación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil, es por ello que la

permanencia de los estudiantes se esté reduciendo, puesto que no existe una buena gestión de la calidad que sea percibida con agrado por los estudiantes.

De la misma forma, Eyzaguirre (2015) en su investigación doctoral: *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna, 2015*. Perú. Se estableció que “casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha mejorado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales”.

Mejías y Martínez (2009), define como satisfacción estudiantil, al estado de ánimo con la que se encuentra el estudiante dentro de su institución, como secuela de la percepción del cumplimiento de sus necesidades, en cuanto a las expectativas y exigencias.

Así mismo tenemos que respecto a la percepción de la gestión de la calidad, los estudiantes de la universidad mostraron un elevado nivel de indiferencia, 68 (67.3%) en casi todas las preguntas del cuestionario manifestaron que no se sienten ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de los estudiantes que no están de acuerdo con la gestión de calidad de la universidad.

Mejía, Vega y Vásquez (2015) en su investigación doctoral, manifiesta que las dimensiones a tener en cuenta en la satisfacción estudiantil están basadas en la enseñanza, formación académica, infraestructura, vida universitaria, y servicios universitarios, resaltando que la infraestructura es todo aquello ambiente físico que contribuye en el aprendizaje del estudiante.

Del mismo modo Eyzaguirre, la carencia de infraestructura y equipamiento, se presenta, cuando la infraestructura, para la actividad, académica, para la investigación, la responsabilidad social, de los servicios de biblioteca, cafetería, transporte estudiantil y la implementación con equipos, en los

ambientes, son insuficientes o inadecuados, para el desarrollo, normas de actividades académicas, culturales y artísticas que contribuyen en la formación del estudiante.

En lo que respecta a los servicios de la institución el 24.33% de los estudiantes manifiestan estar muy insatisfechos y el 37.28% se encuentra en el nivel de insatisfechos, esto nos indica que más del 60% de los encuestados no se encuentran, satisfechos por los servicios que brinda la, universidad.

Eyzaguirre (2015), también hace mención de los servicios académicos que deben brindar las instituciones educativas, haciendo referencia al control de los horarios de ingreso, salidas y programaciones, también reforzar los canales de comunicación entre docentes, estudiantes y administrativos, recalcando un especial énfasis en el servicio de tutoría.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La investigación logró establecer que existe relación directa alta entre la percepción de la gestión de la calidad y la satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,831. El cual demuestra que la relación entre estas variables es positiva y alta.
2. Del mismo modo se determinó la relación que existe entre liderazgo y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de correlación de 0.304, el cual nos indica que la relación entre estas variables es positiva y moderada, así mismo se tiene un p valor igual a 0,002 que hace referencia a la significancia de los resultados.
3. Por otro lado, la investigación también permitió determinar la relación que existe entre planeamiento estratégico y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,177, este valor indica que la relación es positiva baja, sin embargo, el p valor es 0,006 que es menor al nivel de significancia establecido en la investigación.
4. Así mismo se determinó la relación que existe entre enfoque en el mercado y los clientes y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,159, que indica que la relación es positiva baja, y es significativa porque el p valor es 0.002 y es menor a 0.05.
5. También se logró determinar el grado de correlación que existe entre el análisis de información y la satisfacción estudiantil obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,431, este valor indica que la relación es positiva moderada, es decir a mejor análisis de información se tendrá un efecto moderado en la mejora de la satisfacción estudiantil.
6. En consecuencia, a los resultados obtenidos se determinó que existe relación positiva moderada entre el enfoque de los recursos humanos y la

satisfacción estudiantil, puesto que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,368, que se sitúa dentro del rango positivo moderado, que quiere decir que cuando se eleve la percepción de la gestión de los recursos humanos también se mejorará la satisfacción estudiantil.

7. Por otro lado, se determinó que existe relación entre la gestión de los procesos y la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de correlación de Spearman 0,439, es decir que existe relación directa moderada entre estas variables.
8. Finalmente se determinó que existe relación entre los resultados del negocio y la satisfacción estudiantil, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,625, este valor indica que existe una relación directamente proporcional moderada alta entre estas variables, así mismo el p valor es igual a 0,00 que es menor a 0,05 (nivel de significancia elegida en la investigación).

Recomendaciones

1. En la investigación realizada se demostró que la percepción de la gestión de la calidad tiene una correlación positiva alta con la satisfacción de los estudiantes; por lo que se recomienda tomar acciones respecto a la gestión de la calidad, con visión a captar metas de atención estudiantil, implementado desde el 2020, por lo que se sugiere elaborar instrumentos o fichas necesarios de medición sobre ciertos indicadores, que puedan perjudicar la satisfacción estudiantil, rompiendo el esquema burocrático y plantear abiertamente los puntos críticos, de manera continua, cada cierto periodo con todo el personal.
2. Así mismo en función a uno de los principios básicos de la gestión de la calidad se recomienda a los directivos de la universidad programar cursos y talleres sobre mejora continua en la gestión de la calidad, para mejorar la delegación de funciones, trabajo en equipo, seguimiento del servicio brindado, auditoria permanentes y prevención.
3. Se recomienda desarrollar estudios de mejora continua en la gestión de la calidad, por lo que se propone a la máxima autoridad de la universidad (directivos) y/o quien lo asuma (Rector), buscar nuevos compromisos o aliados estratégicos para planteamientos de estudios e investigación sobre la gestión de la calidad y la satisfacción misma, desarrollando y validando nuevas dimensiones e indicadores y con ella proponer nuevos resultados y propuestas según los niveles de percepción de la calidad de servicio, en mejora de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional.
4. Asimismo, es bueno recomendar la implementación y ejecución de convenios interinstitucional o con personal especializado en el desarrollo humano y cultura, respecto a temas de: Atención y trato al cliente, desarrollo y madurez de la personalidad, cambio cultural y de organización de servicios, etc. es necesario para el profesional que, estos temas estén

estrechamente relacionados y preparados respecto a la vocación, perfil profesional y a la aplicación e interiorización personal y estudiantes en los principios y valores con la vida educativa y la satisfacción estudiantil sobre la gestión de la calidad que ofrece la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración.

5. Se recomienda desarrollar una base de datos de los diferentes indicadores del nivel de satisfacción estudiantil para planificar y adelantar la mejora continua de la gestión de la calidad a través del manejo de información actualizada y obtener consultas rápidas, sobre lo que sucede en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración.
6. Asimismo, es recomendable proponer la implementación de charlas y/o talleres de sensibilización e interés participativo entre todo el personal institucional, a través de ruedas o círculos de mejora continua de la calidad; es decir, emplear, temas básicos y puntuales sobre la gestión de la calidad, creando así temas de aprendizajes, comportamiento y cultura organizacional con todo el personal a mediano y largo plazo.
7. Por otro lado, se recomienda al personal administrativo y docentes facilitar a los estudiantes la gestión de los procesos poniendo anuncios sobre los pasos a seguir al realizar algún trámite que requiera hacer el estudiante usuario, esto coadyuvaría a que se tenga un mejor entendimiento y menos estrés al personal que labora en las oficinas administrativas.
8. A la vista de los resultados obtenidos, con relación al nivel de satisfacción estudiantil, está justificada la realización de investigaciones futuras sobre las condiciones de los ambientes educativos e infraestructura de las instalaciones para estudiantes; pensando en la empleabilidad para el puesto de trabajo de los estudiantes egresados de las carreras profesionales que la universidad ofrece; así mismo considerar la satisfacción laboral docente puesto que es el pilar de la satisfacción estudiantil.

Referencias bibliografía

- Aguilar, C. (22 de Setiembre de 2018). *Causa & efecto* . Obtenido de ¿Qué herramientas utilizó?:
<https://cyecompetitividad.wordpress.com/2016/12/13/cuales-herramientas-utilizo-kaizen-5s-6-sigma-tpm-jit/>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Valle Toluca : Universidad Autónoma del Estado de México.
- Álvarez, J., Chaparro Salinas, E. y Reyes Pérez, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5 -26.
- Alves, H. y Raposo, M. (2005). *La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo De La Universidade Da Beira Interior*. Covilhã, Portugal: Universidade Da Beira Interior.
- Blázquez, R. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación* , 458 - 484.
- Botero, M. y Peña , P. (2006). *Calidad en el servicio: El cliente incógnito* . Suma Psicológica.
- Bunge, M. (1999). *Las ciencias sociales en discusión*. Buenos Aires : Sudamericana.
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A. y Vásquez, J. (2015). *La Satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Lima : Universidad Mayor de San Marcos .
- Carrasco. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima : San Marcos.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona .

- Córdova, M. (2013). *La satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de los egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la facultad de ciencias administrativas*. Ambato - Ecuador : Universidad Técnica de Ambato.
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios de Lima - Perú*. Lima : Universidad Peruana Unión.
- Cortez, S. (2011). *Gestión de la calidad de servicios en la satisfacción del usuario interno de la dirección regional de Salud Junín 2011*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Deming, E. (2009). *El economista* . Estados Unidos : Siuox .
- Evans,J., y Lindsly, W. (2008). *Administración y control de la calidad* . México D.F.: Cengage Learning, Inc.
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna, 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Falcón, G. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan*. Lima : Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle .
- Fernández, R. (2005). *Planificación y control de gestión* . Buenos Aires : Editorial de la Universidad de Quilmes .
- Flores, J. (1996). *La investigación educacional* . Lima : Deciree.
- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación* . España: Acción pedagógica.
- González, I. (2006). *Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de educación superior*. Almeira: Universidad de Almeira.
- Guerrero, Y. (2014). *Clima social familiar, inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de quinto de secundaria de la instituciones públicas de Ventanilla*. Lima - Perú.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* . México : Mc Graw Hill .

- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico: McGrawHill.
- Hernández, M. (2012). *Tipos y niveles de investigación*. Maracaibo: Flipcard.
- Huamancaja, M. (2017). *Fundamentos de investigación científica en la elaboración de tesis*. Huancayo: Inversiones Dalagraphic E. I.R. L. .
- Kane, R., Sandretto, S. y Heath, C. (2002). *Telling Half of the Story: A critical review of research on the teaching beliefs and practices of university academics*. New York : Review of Educational Research.
- Kenneth, H. (2005). *Project Quality Management: Why, What and How*. Florida : Ross Publishing.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. Mexico: 4ª ed. McGraw-Hill.
- Lau, J. (2018). *Aprendizaje y Calidad Educativa: papel de la Biblioteca*. "Bibliotecas y calidad de la educación. Obtenido de <http://bivir.uacj.mx/dhi/publicacionesUACJ/dOCS/ponencias/PDF/ponmedel lin01.pdf>.
- Lindsay, W. y Evans, J. (2008). *Administración y control de la calidad*. (F. Sánchez Fragoso , Trad.) México D.F.: Cengage Learning.
- Malvicino, G. (2001). *La gestión de la Calidad en el ámbito de la administración* . Buenos Aires : Congreso Internacional del CLAD.
- Mejías, A. y Martinez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Colombia: Universidad de Carabobo.
- Mejías, A. (2008). Factores influyentes en la satisfacción estudiantil. *I Congreso de Ciencia Política. Universidad de los Andes*. , (pág. 196). Bogotá .
- Menguzzato, M. (2009). *La dirección de empresas ante los retos del siglo XXI*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Mergan, D. y Grant, D. (2000). *Quality management applied to higher education*. New York: Total Quality Management .
- Moreno, K. (2015). *Análisis comparativo de los modelos de gestión aplicados a empresas ecuatorianas de extracción de crudo*. Quito : Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Matriz .

- Nava, V. (2002). Vinculación entre la serie ISO 9000:2000 y el Premio Nacional de Calidad Revista del Centro de Investigación. *Redalyc*, 67-78.
- Nieves, C. y Ros McDonell, L. (2016). Comparación entre los Modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000. *Redalyc*, 4-14.
- Organización Internacional para la Estandarización. (1997). *Guía Instrumental para pequeñas y mediana empresas*. México : Mc Graw Hill Interamericana editores . Obtenido de Normalización y normas ISO .
- Padilla, R. (2018). *Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017*. Lima : Univeridad Las Américas .
- Pérez, I. y Pereyra G., (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, Universidad Central de Venezuela. *Revista pedagógica* , 69-89.
- Pichardo, M., García, A., De La Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-27.
- Ramsden, P. (2007). *Learning to Teach in Higher Education*. Nueva York : Routledge Falmer.
- Ruby, L. (1997). *Teorías y modelos de enfermería* . Madrid : Mc Graw Hill .
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* . Lima : Edit. Mantaro.
- Sangüesa, M. y Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de de la calidad*. Madrid: Thomson.
- Sierra, B. (1985). *Técnicas de Investigación Social* . Madrid - España : Paraninfo .
- SUNEDU. (2019). *Blog mejores universidades y escuelas de negocios en Perú*. Obtenido de ¿Cuántas universidades públicas y privadas hay en el Perú?: <https://www.rankia.pe/blog/mejores-universidades-escuelas-peru/4169587-cuantas-universidades-publicas-privadas-hay-peru>
- Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente Promonegocios*. México : Moddle.

- Traba, L., Barletta, M. y Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fé, Argentina: Universidad Nacional del Litoral .
- Valenzuela, L. (2013). Los criterios Baldrige aplicados a la gestión por calidad total y a la excelencia en el desempeño de la educación universitaria. *Horizontes empresariales* , 37 - 47.
- Zahoul, L. (2002). *Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige* . México : Church of Scientology .

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el enfoque en el mercado y los clientes y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el análisis de información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Si existe relación entre la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Si existe relación entre el liderazgo y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Si existe relación entre el planeamiento estratégico y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Si existe relación entre el enfoque en el mercado y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p> <p>Si existe relación entre el análisis de la información y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.</p>	<p>TIPO Por el tiempo la investigación es transversal o transeccional. Por el uso de datos es cualitativo, ya que la información es recabada mediante cuestionarios, mide la percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil de la muestra, por lo tanto, asignamos valores numéricos para un correcto tratamiento de datos. Por la profundidad es básica, ya que tiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. (Sánchez y Reyes 1998, p. 13)</p> <p>NIVEL El nivel de investigación es descriptivo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transeccional o transversal y correlacional; según Hernandez, Fernández, y Baptista, (2014) mencionaron que una investigación no experimental es cuando no se manipulan las variables y solo se observan en su estado natural, en este sentido el diseño de nuestra investigación es correlacional, un estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Esquema del diseño de contrastación:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>M, representa a la muestra de estudio. O, representa a las observaciones realizadas.</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Qué relación existe entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?	Aquino de Ciencia e Integración – 2018. Determinar la relación que existe entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.	Si existe relación entre el enfoque en los recursos humanos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.	X, representa a la variable: Gestión de calidad. Y, representa a la variable: Satisfacción estudiantil r, representa la relación hipotética de las variables.
¿Qué relación existe entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?	Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018. Determinar la relación que existe entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.	Si existe relación entre la gestión de los procesos y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.	
¿Qué relación existe entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018?	Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018. Determinar la relación que existe entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.	Si existe relación entre los resultados del negocio y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración – 2018.	

Anexo 2. Instrumentos de evaluación



CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada “La Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018”, es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una “x” una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Ítem	1	2	3	4	5
Liderazgo	1. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la misión de la universidad.					
	2. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la visión de la universidad.					
	3. Cree usted que se cumplen efectivamente los valores institucionales de la universidad.					
	4. Cree usted que los directivos promueven un ambiente cómodo para brindar un servicio de calidad.					
	5. Considera usted que los directivos comparten información sobre las objetivos de la universidad.					
	6. Cree usted que los directivos (líderes de la universidad) son receptivos a las opiniones de los estudiantes.					
Planeación Estratégica	7. Usted considera que el planeamiento estratégico a futuro de la universidad contempla la realidad institucional actual.					
	8. Cree usted que la universidad estimula y promueve las ideas de innovación e investigación.					
	9. Cree usted que los planes institucionales de la universidad son beneficiosos para los estudiantes.					
	10. Usted considera que la universidad está progresando y ganando prestigio a					

	nivel local.						
	11. A su parecer la universidad es flexible y puede hacer cambios rápidamente cuando se necesitan.						
cliente y el mercado	12. Se siente usted importante y valorado por la universidad.						
	13. Usted considera que la universidad está atento en satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes.						
	14. Se cuenta con encuestas anuales de satisfacción estudiantil.						
Información y análisis	15. Usted considera que la universidad brinda servicios de calidad.						
	16. Usted tiene a disposición diversos medios (buzón de sugerencias, página web, libro de reclamaciones) para sugerir mejoras en el servicio.						
	17. Considera usted que recibe toda la información para desarrollarse en las carreras profesionales.						
	18. Usted considera que la universidad brinda información transparente a la comunidad universitaria.						
Enfoque a los recursos humanos	19. Usted cree que todos los que trabajan en la universidad conforman un gran equipo.						
	20. Usted considera que la universidad estimula a docentes y administrativos para que mejoren su desempeño laboral.						
	21. Usted cree que los docentes y administrativos son reconocidos por su trabajo.						
	22. A su consideración la universidad brinda un ambiente laboral seguro y favorable.						
Gestión de los procesos	23. Se cuenta con infraestructura e información necesaria en tu carrera profesional.						
	24. Se cuenta con procesos para el desarrollo de las clases.						
	25. Se cuenta con información oportuna sobre los procesos académicos y currículo de estudio para nuestra carrera.						
	26. Usted está preparado para insertarse de forma competitiva al mercado laboral.						
Resultados	27. Usted se siente satisfecho con el soporte de la dirección y docente en la universidad.						
	28. Usted considera que las pensiones de enseñanza están acorde al servicio que brinda la universidad.						
	29. Usted considera que la universidad cuenta con los docentes, infraestructura y personal de servicio adecuado.						
	30. Usted cree que la universidad respeta las leyes y reglamentos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.						
	31. A su parecer la universidad practica normas y éticas.						
	32. Usted cree que la universidad realiza trabajos comunitarios (proyección social).						
	33. Usted considera que la universidad tiene un ambiente adecuado para estudiar.						

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada “La percepción de la gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018”, es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una “x” una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Se siente satisfecho con:		1	2	3	4	5
Enseñanza	1. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.					
	2. El sistema de evaluación pedagógica utilizado.					
	3. La metodología de enseñanza es apropiada.					
	4. La universidad incorpora nuevas tecnologías de enseñanza.					
Organización Académica	5. Los planes de estudio son actualizados periódicamente.					
	6. El cronograma académico y administrativo actualizado.					
	7. La comunicación docentes - estudiantes.					
	8. La comunicación con el personal administrativo.					
	9. La atención tutorial de la universidad.					
	10. La formación práctica y convenios con las empresas que tiene la universidad.					
Universitaria	11. La promoción de manifestaciones culturales, deportivas y de recreación.					
	12. La formación de habilidades y desarrollo personal.					
Infraestructura y servicios universitarios	13. Las instalaciones de la universidad.					
	14. La distribución física de la universidad.					
	15. Los espacios deportivos dentro de la universidad.					
	16. El servicio de biblioteca.					
	17. El servicio de cafetín para el refrigerio de los estudiantes.					
	18. Los servicios de cómputo y aulas virtuales.					
	19. La promoción de igualdad de oportunidades en la participación de concursos e investigaciones.					
	20. La seguridad de las instalaciones de la universidad.					

Gracias, por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada "Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018", es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Ítem	1	2	3	4	5
Liderazgo	1. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la misión de la universidad.		X			
	2. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la visión de la universidad.			X		
	3. Cree usted que se cumplen efectivamente los valores institucionales de la universidad.				X	
	4. Cree usted que los directivos promueven un ambiente cómodo para brindar un servicio de calidad.				X	
	5. Considera usted que los directivos comparten información sobre las objetivos de la universidad.			X		
	6. Cree usted que los directivos (líderes de la universidad) son receptivos a las opiniones de los estudiantes.		X			
Planeación Estratégica	7. Usted considera que el planeamiento estratégico a futuro de la universidad contempla la realidad institucional actual.			X		
	8. Cree usted que la universidad estimula y promueve las ideas de innovación e investigación.				X	
	9. Cree usted que los planes institucionales de la universidad son beneficiosos para los estudiantes.			X		
	10. Usted considera que la universidad está progresando y ganando prestigio a nivel local.		X			
	11. A su parecer la universidad es flexible y puede hacer cambios rápidamente cuando se necesitan.			X		
Enfoque en el cliente y el mercado	12. Se siente usted importante y valorado por la universidad.		X			
	13. Usted considera que la universidad está atento en satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes.		X			
	14. Se cuenta con encuestas anuales de satisfacción estudiantil.			X		
Información y análisis	15. Usted considera que la universidad brinda servicios de calidad.			X		
	16. Usted tiene a disposición diversos medios (buzón de sugerencias, página web, libro de reclamaciones) para sugerir mejoras en el servicio.			X		
	17. Considera usted que recibe toda la información para desarrollarse en su carrera profesional.			X		
	18. Usted considera que la universidad brinda información transparente a la comunidad universitaria.			X		

Enfoque a los recursos humanos	19. Usted cree que todos los que trabajan en la universidad conforman un gran equipo.			X		
	20. Usted considera que la universidad estimula a docentes y administrativos para que mejoren su desempeño laboral.			X		
	21. Usted cree que los docentes y administrativos son reconocidos por su trabajo.			X		
	22. A su consideración la universidad brinda un ambiente laboral seguro y favorable.				X	
Gestión de los procesos	23. Se cuenta con infraestructura e información necesaria en tu carrera profesional.			X		
	24. Se cuenta con procesos para el desarrollo de las clases.				X	
	25. Se cuenta con información oportuna sobre los procesos académicos y currículo de estudio para su carrera.			X		
	26. Usted está preparado para insertarse de forma competitiva al mercado laboral.			X		
Resultados	27. Usted se siente satisfecho con el soporte de la dirección y docente en la universidad.			X		
	28. Usted considera que las pensiones de enseñanza están acorde al servicio que brinda la universidad.	X				
	29. Usted considera que la universidad cuenta con los docentes, infraestructura y personal de servicio adecuado.				X	
	30. Usted cree que la universidad respeta las leyes y reglamentos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.			X		
	31. A su parecer la universidad practica normas y éticas.			X		
	32. Usted cree que la universidad realiza trabajos comunitarios (proyección social).	X				
	33. Usted considera que la universidad tiene un ambiente adecuado para estudiar.				X	

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada "Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018", es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Se siente satisfecho con:		1	2	3	4	5
Enseñanza	1. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.			X		
	2. El sistema de evaluación pedagógica utilizado.			X		
	3. La metodología de enseñanza apropiada.			X		
	4. La incorporación de nuevas tecnologías de enseñanza.		X			
Organización Académica	5. Los planes de estudio actualizados.			X		
	6. El cronograma académico y administrativo actualizado.				X	
	7. La comunicación docentes - estudiantes.			X		
	8. La comunicación con el personal administrativo.			X		
	9. La atención tutorial de la universidad.		X			
Vida Universitaria	10. La formación práctica y convenios con las empresas que tiene la universidad.		X			
	11. La promoción de manifestaciones culturales, deportivas y de recreación.		X			
Infraestructura y servicios universitarios	12. La formación de habilidades y desarrollo personal.			X		
	13. Las instalaciones de la universidad.				X	
	14. La distribución física de la universidad.			X		
	15. Los espacios deportivos dentro de la universidad.	X				
	16. El servicio de biblioteca.				X	
	17. El servicio de cafetín para el refrigerio de los estudiantes.	X				
	18. Los servicios de cómputo y aulas virtuales.			X		
	19. La promoción de igualdad de oportunidades en la participación de concursos e investigaciones.			X		
	20. La seguridad de las instalaciones de la universidad.		X			

Gracias, por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada "Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018", es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Ítem	1	2	3	4	5
Liderazgo	1. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la misión de la universidad.			X		
	2. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la visión de la universidad.			X		
	3. Cree usted que se cumplen efectivamente los valores institucionales de la universidad.			X		
	4. Cree usted que los directivos promueven un ambiente cómodo para brindar un servicio de calidad.				X	
	5. Considera usted que los directivos comparten información sobre las objetivos de la universidad.			X		
	6. Cree usted que los directivos (líderes de la universidad) son receptivos a las opiniones de los estudiantes.	X				
Planeación Estratégica	7. Usted considera que el planeamiento estratégico a futuro de la universidad contempla la realidad institucional actual.			X		
	8. Cree usted que la universidad estimula y promueve las ideas de innovación e investigación.				X	
	9. Cree usted que los planes institucionales de la universidad son beneficiosos para los estudiantes.			X		
	10. Usted considera que la universidad está progresando y ganando prestigio a nivel local.		X			
	11. A su parecer la universidad es flexible y puede hacer cambios rápidamente cuando se necesitan.			X		
Enfoque en el cliente y el mercado	12. Se siente usted importante y valorado por la universidad.		X			
	13. Usted considera que la universidad está atento en satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes.		X			
	14. Se cuenta con encuestas anuales de satisfacción estudiantil.			X		
Información y análisis	15. Usted considera que la universidad brinda servicios de calidad.			X		
	16. Usted tiene a disposición diversos medios (buzón de sugerencias, página web, libro de reclamaciones) para sugerir mejoras en el servicio.			X		
	17. Considera usted que recibe toda la información para desarrollarse en su carrera profesional.			X		
	18. Usted considera que la universidad brinda información transparente a la comunidad universitaria.			X		

Enfoque a los recursos humanos	19. Usted cree que todos los que trabajan en la universidad conforman un gran equipo.			X		
	20. Usted considera que la universidad estimula a docentes y administrativos para que mejoren su desempeño laboral.			X		
	21. Usted cree que los docentes y administrativos son reconocidos por su trabajo.			X		
	22. A su consideración la universidad brinda un ambiente laboral seguro y favorable.				X	
Gestión de los procesos	23. Se cuenta con infraestructura e información necesaria en tu carrera profesional.				X	
	24. Se cuenta con procesos para el desarrollo de las clases.				X	
	25. Se cuenta con información oportuna sobre los procesos académicos y currículo de estudio para su carrera.	X				
	26. Usted está preparado para insertarse de forma competitiva al mercado laboral.			X		
Resultados	27. Usted se siente satisfecho con el soporte de la dirección y docente en la universidad.				X	
	28. Usted considera que las pensiones de enseñanza están acorde al servicio que brinda la universidad.	X				
	29. Usted considera que la universidad cuenta con los docentes, infraestructura y personal de servicio adecuado.				X	
	30. Usted cree que la universidad respeta las leyes y reglamentos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.				X	
	31. A su parecer la universidad practica normas y éticas.				X	
	32. Usted cree que la universidad realiza trabajos comunitarios (proyección social).			X		
	33. Usted considera que la universidad tiene un ambiente adecuado para estudiar.				X	

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada "Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018", es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Se siente satisfecho con:		1	2	3	4	5
Enseñanza	1. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.				X	
	2. El sistema de evaluación pedagógica utilizado.			X		
	3. La metodología de enseñanza apropiada.				X	
	4. La incorporación de nuevas tecnologías de enseñanza.		X			
Organización Académica	5. Los planes de estudio actualizados.			X		
	6. El cronograma académico y administrativo actualizado.				X	
	7. La comunicación docentes - estudiantes.				X	
	8. La comunicación con el personal administrativo.		X			
	9. La atención tutorial de la universidad.		X			
Vida Universitaria	10. La formación práctica y convenios con las empresas que tiene la universidad.			X		
	11. La promoción de manifestaciones culturales, deportivas y de recreación.				X	
Infraestructura y servicios universitarios	12. La formación de habilidades y desarrollo personal.				X	
	13. Las instalaciones de la universidad.					X
	14. La distribución física de la universidad.				X	
	15. Los espacios deportivos dentro de la universidad.		X			
	16. El servicio de biblioteca.				X	
	17. El servicio de cafetín para el refrigerio de los estudiantes.			X		
	18. Los servicios de cómputo y aulas virtuales.				X	
	19. La promoción de igualdad de oportunidades en la participación de concursos e investigaciones.			X		
	20. La seguridad de las instalaciones de la universidad.				X	

Gracias, por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada "Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018", es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Ítem	1	2	3	4	5
Liderazgo	1. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la misión de la universidad.		X			
	2. Considera usted la participación de los estudiantes, docentes y administrativos para alcanzar la visión de la universidad.			X		
	3. Cree usted que se cumplen efectivamente los valores institucionales de la universidad.		X			
	4. Cree usted que los directivos promueven un ambiente cómodo para brindar un servicio de calidad.		X			
	5. Considera usted que los directivos comparten información sobre las objetivos de la universidad.				X	
	6. Cree usted que los directivos (líderes de la universidad) son receptivos a las opiniones de los estudiantes.		X			
Planeación Estratégica	7. Usted considera que el planeamiento estratégico a futuro de la universidad contempla la realidad institucional actual.				X	
	8. Cree usted que la universidad estimula y promueve las ideas de innovación e investigación.			X		
	9. Cree usted que los planes institucionales de la universidad son beneficiosos para los estudiantes.			X		
	10. Usted considera que la universidad está progresando y ganando prestigio a nivel local.				X	
	11. A su parecer la universidad es flexible y puede hacer cambios rápidamente cuando se necesitan.		X			
Enfoque en el cliente y el mercado	12. Se siente usted importante y valorado por la universidad.			X		
	13. Usted considera que la universidad está atento en satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes.			X		
	14. Se cuenta con encuestas anuales de satisfacción estudiantil.	X				
Información y análisis	15. Usted considera que la universidad brinda servicios de calidad.			X		
	16. Usted tiene a disposición diversos medios (buzón de sugerencias, página web, libro de reclamaciones) para sugerir mejoras en el servicio.	X				
	17. Considera usted que recibe toda la información para desarrollarse en su carrera profesional.			X		
	18. Usted considera que la universidad brinda información transparente a la comunidad universitaria.			X		

Enfoque a los recursos humanos	19. Usted cree que todos los que trabajan en la universidad conforman un gran equipo.	X			
	20. Usted considera que la universidad estimula a docentes y administrativos para que mejoren su desempeño laboral.	X			
	21. Usted cree que los docentes y administrativos son reconocidos por su trabajo.		X		
	22. A su consideración la universidad brinda un ambiente laboral seguro y favorable.		X		
Gestión de los procesos	23. Se cuenta con infraestructura e información necesaria en tu carrera profesional.			X	
	24. Se cuenta con procesos para el desarrollo de las clases.		X		
	25. Se cuenta con información oportuna sobre los procesos académicos y currículo de estudio para su carrera.		X		
	26. Usted está preparado para insertarse de forma competitiva al mercado laboral.			X	
Resultados	27. Usted se siente satisfecho con el soporte de la dirección y docente en la universidad.		X		
	28. Usted considera que las pensiones de enseñanza están acorde al servicio que brinda la universidad.			X	
	29. Usted considera que la universidad cuenta con los docentes, infraestructura y personal de servicio adecuado.		X		
	30. Usted cree que la universidad respeta las leyes y reglamentos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.	X			
	31. A su parecer la universidad practica normas y éticas.		X		
	32. Usted cree que la universidad realiza trabajos comunitarios (proyección social).		X		
	33. Usted considera que la universidad tiene un ambiente adecuado para estudiar.			X	

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
Presentación

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Heber Joel Moran Esteban, egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Continental; actualmente me encuentro desarrollando la tesis titulada "Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018", es por ello que deseo aplicar el presente cuestionario, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad

Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones

Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Se siente satisfecho con:		1	2	3	4	5
Enseñanza	1. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.				X	
	2. El sistema de evaluación pedagógica utilizado.			X		
	3. La metodología de enseñanza apropiada.				X	
	4. La incorporación de nuevas tecnologías de enseñanza.		X			
Organización Académica	5. Los planes de estudio actualizados.			X		
	6. El cronograma académico y administrativo actualizado.			X		
	7. La comunicación docentes - estudiantes.				X	
	8. La comunicación con el personal administrativo.		X			
Vida Universitaria	9. La atención tutorial de la universidad.		X			
	10. La formación práctica y convenios con las empresas que tiene la universidad.			X		
Infraestructura y servicios universitarios	11. La promoción de manifestaciones culturales, deportivas y de recreación.				X	
	12. La formación de habilidades y desarrollo personal.			X		
	13. Las instalaciones de la universidad.				X	
	14. La distribución física de la universidad.				X	
	15. Los espacios deportivos dentro de la universidad.		X			
	16. El servicio de biblioteca.				X	
	17. El servicio de cafetín para el refrigerio de los estudiantes.			X		
	18. Los servicios de cómputo y aulas virtuales.				X	
19. La promoción de igualdad de oportunidades en la participación de concursos e investigaciones.			X			
20. La seguridad de las instalaciones de la universidad.					X	

Gracias, por su colaboración

Satisfacción estudiantil

Vida

Enseñanza				Organización académica						universitaria				Infraestructura y servicios universitarios													
1	2	3	4	Puntaje	Escala	5	6	7	8	9	10	Puntaje	Escala	11	12	Puntaje	Escala	13	14	15	16	17	18	19	20	Puntaje	Escala
3	3	3	2	11	2	3	4	3	3	2	2	17	2	2	3	5	2	4	3	1	4	1	3	3	2	21	2
4	3	4	2	13	2	3	4	4	2	2	3	18	2	4	4	8	3	5	4	2	4	3	4	3	4	29	2
4	3	4	2	13	2	3	3	4	2	2	3	17	2	4	3	7	2	4	4	2	4	3	4	3	4	28	2
3	4	3	3	13	2	4	3	3	2	1	1	14	2	3	2	5	2	3	2	1	1	1	2	2	2	14	1
3	3	2	3	11	2	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	4	1	3	1	2	3	1	3	1	2	16	1
1	2	3	2	8	1	2	3	3	3	3	3	17	2	3	1	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	12	1
3	4	4	3	14	2	2	4	2	3	4	3	18	2	3	2	5	2	4	3	3	2	4	3	2	4	25	2
4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	4	3	22	2	2	3	5	2	2	2	1	2	2	3	3	2	17	1
4	2	4	3	13	2	3	4	4	4	2	3	20	2	4	2	6	2	4	2	1	1	1	4	4	4	21	2
4	2	3	3	12	2	3	2	4	2	2	3	16	2	4	4	8	3	4	3	2	3	2	3	3	4	24	2
2	2	4	2	10	2	2	3	2	2	3	3	15	2	2	2	4	1	3	2	1	4	2	2	3	2	19	2
4	3	4	2	13	2	3	3	4	2	2	3	17	2	4	3	7	2	4	4	2	4	3	4	3	3	27	2
4	4	4	4	16	3	2	4	2	2	4	4	18	2	4	2	6	2	2	2	2	2	4	2	2	4	20	2
5	1	1	1	8	1	1	5	5	1	1	3	16	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	10	1
4	3	4	4	15	3	3	4	5	5	3	5	25	3	4	4	8	3	2	3	4	1	2	5	4	5	26	2
3	2	2	1	8	1	1	2	3	2	2	1	11	1	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	12	1
3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	3	2	15	2	3	3	6	2	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2
3	3	3	2	11	2	3	3	4	1	2	1	14	2	2	2	4	1	3	1	1	3	1	1	1	2	13	1
4	4	4	3	15	3	3	1	4	1	1	1	11	1	3	1	4	1	4	4	1	3	1	3	1	4	21	2
4	4	4	4	16	3	3	5	4	3	3	3	21	2	4	3	7	2	4	4	1	4	1	3	3	4	24	2
4	3	5	3	15	3	2	3	3	2	2	2	14	2	4	2	6	2	5	4	1	3	2	3	3	3	24	2
4	3	4	3	14	2	2	2	4	3	3	3	17	2	4	3	7	2	4	4	2	2	2	3	3	4	24	2
3	2	3	2	10	2	2	2	3	2	2	3	14	2	4	3	7	2	5	4	2	2	1	1	2	4	21	2
4	3	3	4	14	2	3	3	4	3	3	3	19	2	2	3	5	2	4	4	1	3	2	3	3	5	25	2

4	2	3	3	12	2	3	2	4	3	3	3	18	2	1	3	4	1	4	3	1	3	3	3	3	4	24	2
4	3	4	3	14	2	2	2	3	2	2	2	13	1	2	2	4	1	4	4	2	3	2	3	2	4	24	2
4	3	3	3	13	2	3	3	4	3	3	2	18	2	4	3	7	2	5	4	1	2	2	3	2	4	23	2
4	3	4	3	14	2	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	8	3	4	4	2	3	2	3	3	5	26	2
4	3	3	4	14	2	3	3	4	3	3	3	19	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	3	3	4	24	2
3	2	3	3	11	2	3	3	4	3	3	3	19	2	2	3	5	2	3	5	5	3	2	3	3	3	27	2
3	2	4	3	12	2	3	3	4	1	2	2	15	2	4	4	8	3	4	4	2	2	2	3	3	4	24	2
4	3	4	3	14	2	2	3	3	2	3	3	16	2	3	1	4	1	3	4	4	1	3	2	3	4	24	2
5	4	4	3	16	3	3	4	3	3	3	3	19	2	3	3	6	2	5	5	5	3	2	3	3	5	31	3
4	3	4	3	14	2	3	3	3	4	4	4	21	2	5	5	10	3	5	3	2	3	3	3	2	4	25	2
5	3	4	3	15	3	3	3	4	1	3	3	17	2	4	3	7	2	5	5	2	3	2	3	2	5	27	2
5	3	2	3	13	2	3	3	4	3	3	3	19	2	3	3	6	2	5	5	5	3	2	3	3	4	30	3
4	4	3	4	15	3	3	3	4	2	3	3	18	2	3	5	8	3	5	2	3	2	3	3	1	4	23	2
5	3	4	3	15	3	3	3	4	2	3	3	18	2	4	3	7	2	5	5	2	3	2	3	2	4	26	2
2	3	3	4	12	2	2	3	4	3	3	3	18	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	3	2	4	23	2
4	4	4	3	15	3	2	3	4	2	3	4	18	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	3	3	5	25	2
3	2	4	3	12	2	3	3	4	1	2	2	15	2	4	4	8	3	5	4	1	2	2	2	2	4	22	2
5	3	4	3	15	3	3	3	4	2	3	3	18	2	4	3	7	2	5	5	2	3	2	3	2	5	27	2
5	3	3	3	14	2	3	3	5	2	3	2	18	2	4	3	7	2	5	3	1	2	1	3	2	4	21	2
3	2	3	3	11	2	3	4	3	3	3	3	19	2	3	3	6	2	5	5	4	2	1	3	3	5	28	2
4	2	3	3	12	2	3	4	3	4	1	3	18	2	3	4	7	2	4	4	3	3	2	3	3	5	27	2
3	2	4	3	12	2	2	3	3	3	4	3	18	2	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	5	24	2
3	1	3	4	11	2	3	3	3	2	3	3	17	2	1	3	4	1	4	4	1	2	1	3	3	5	23	2
4	3	4	3	14	2	2	3	4	1	3	3	16	2	4	3	7	2	4	4	2	3	2	3	3	4	25	2
4	3	4	3	14	2	3	3	4	3	2	2	17	2	1	3	4	1	5	4	1	3	2	3	3	3	24	2
4	2	4	2	12	2	3	3	4	2	2	2	16	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	2	3	5	24	2
5	3	4	4	16	3	3	4	5	1	1	2	16	2	4	4	8	3	5	4	1	2	2	3	3	5	25	2
3	2	3	3	11	2	3	4	1	2	2	3	15	2	4	4	8	3	5	4	1	2	2	2	4	5	25	2

4	2	3	3	12	2	3	3	4	3	3	3	19	2	3	3	6	2	5	5	5	3	2	3	3	4	30	3
5	2	3	3	13	2	3	3	5	3	3	3	20	2	3	3	6	2	5	5	4	2	1	3	3	5	28	2
4	3	3	3	13	2	3	3	4	2	3	3	18	2	4	4	8	3	5	4	1	2	2	3	3	4	24	2
4	2	2	4	12	2	2	3	4	1	2	2	14	2	2	3	5	2	4	4	1	3	3	3	3	3	24	2
4	3	3	3	13	2	3	3	4	3	3	2	18	2	4	3	7	2	4	3	2	2	2	3	2	5	23	2
4	3	3	3	13	2	3	4	3	4	3	3	20	2	3	3	6	2	3	5	3	2	2	1	2	4	22	2
3	2	3	2	10	2	3	3	4	3	3	3	19	2	3	3	6	2	4	4	2	2	3	3	3	4	25	2
2	2	4	3	11	2	3	3	4	3	2	3	18	2	1	3	4	1	5	5	1	2	1	2	2	4	22	2
2	4	2	3	11	2	3	4	4	1	1	2	15	2	3	3	6	2	4	4	2	3	2	3	3	4	25	2
4	2	4	2	12	2	3	3	4	2	2	2	16	2	3	3	6	2	5	4	1	3	2	3	3	5	26	2
4	3	4	3	14	2	2	3	4	2	2	2	15	2	3	3	6	2	5	4	1	3	2	3	3	4	25	2
4	3	4	4	15	3	3	4	4	2	2	3	18	2	4	4	8	3	4	4	2	2	2	3	3	5	25	2
2	3	3	1	9	2	3	3	4	2	3	3	18	2	3	3	6	2	3	3	2	2	1	3	3	4	21	2
4	3	4	3	14	2	2	3	5	3	2	1	16	2	3	3	6	2	3	3	3	3	1	3	3	4	23	2
3	3	3	2	11	2	3	3	5	1	3	2	17	2	3	3	6	2	3	3	2	2	1	3	2	5	21	2
4	2	4	2	12	2	3	3	4	2	2	2	16	2	3	3	6	2	4	4	2	3	2	3	3	4	25	2
4	4	4	4	16	3	3	3	3	2	2	2	15	2	3	3	6	2	4	4	2	2	2	3	3	5	25	2
5	3	5	3	16	3	3	3	5	3	2	3	19	2	5	3	8	3	5	4	1	3	2	3	3	5	26	2
4	3	4	3	14	2	3	3	4	3	3	3	19	2	2	3	5	2	4	4	2	2	2	3	2	3	22	2
2	2	3	3	10	2	3	3	5	3	3	3	20	2	3	3	6	2	3	5	5	4	3	2	1	5	28	2
3	4	3	4	14	2	3	2	3	3	3	3	17	2	3	2	5	2	3	4	4	1	3	2	3	4	24	2
3	3	4	3	13	2	3	3	4	2	3	3	18	2	2	3	5	2	5	5	1	2	1	3	3	3	23	2
3	3	3	4	13	2	3	4	4	3	3	4	21	2	3	3	6	2	3	4	1	4	2	3	3	5	25	2
4	4	4	4	16	3	3	3	2	3	3	3	17	2	5	5	10	3	5	5	3	2	3	3	3	5	29	2
2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	6	2	5	4	1	3	2	3	3	4	25	2
3	4	4	3	14	2	4	4	2	2	2	4	18	2	4	5	9	3	4	2	2	2	3	3	3	4	23	2
4	2	4	4	14	2	3	4	4	2	2	3	18	2	4	4	8	3	4	4	2	2	2	3	3	5	25	2
4	2	3	3	12	2	3	3	4	1	2	2	15	2	4	4	8	3	5	4	1	2	2	2	2	5	23	2

4	5	3	3	15	3	3	5	3	3	3	3	20	2	4	3	7	2	5	5	1	3	2	3	4	5	28	2
5	3	4	3	15	3	2	3	5	2	3	4	19	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	3	3	4	24	2
5	3	4	3	15	3	2	3	5	2	3	4	19	2	4	3	7	2	4	4	1	3	1	2	2	5	22	2
4	3	3	3	13	2	3	3	4	3	2	3	18	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	2	3	5	24	2
4	3	3	3	13	2	3	3	4	1	2	2	15	2	4	4	8	3	3	3	3	3	1	3	3	5	24	2
5	3	4	4	16	3	3	4	5	1	1	2	16	2	4	4	8	3	5	4	1	1	2	3	3	4	23	2
4	3	4	3	14	2	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	8	3	4	4	1	3	2	3	3	4	24	2
4	3	3	3	13	2	3	3	4	3	2	3	18	2	4	3	7	2	4	4	1	3	2	3	3	4	24	2
4	4	3	2	13	2	2	3	4	2	2	2	15	2	3	3	6	2	5	4	1	4	3	4	4	5	30	3
4	3	3	3	13	2	3	3	5	3	3	3	20	2	5	3	8	3	4	4	1	3	2	3	3	4	24	2
3	3	4	3	13	2	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	8	3	4	4	1	3	1	4	3	3	23	2
3	3	3	4	13	2	2	3	4	2	3	3	17	2	3	3	6	2	5	5	1	2	1	3	3	4	24	2
3	2	3	4	12	2	3	3	4	3	3	2	18	2	3	3	6	2	4	3	1	3	2	3	3	4	23	2
3	3	5	2	13	2	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	7	2	3	4	3	3	2	3	3	4	25	2
4	3	4	3	14	2	3	2	2	3	3	3	16	2	2	3	5	2	4	4	1	3	2	3	3	5	25	2
4	3	4	3	14	2	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	8	3	4	4	2	3	2	3	3	5	26	2
3	3	5	3	14	2	3	3	5	3	3	3	20	2	4	3	7	2	5	5	1	3	2	3	4	5	28	2
4	3	4	3	14	2	2	3	3	3	3	3	17	2	1	3	4	1	4	4	1	3	2	3	3	3	23	2
4	3	3	3	13	2	4	2	3	2	4	3	18	2	3	3	6	2	3	3	3	2	3	3	3	5	25	2
4	4	2	4	14	2	1	3	3	4	1	1	13	1	3	3	6	2	4	5	1	3	3	2	3	4	25	2
3	3	4	2	12	2	3	3	3	3	3	2	17	2	3	2	5	2	3	4	3	2	2	3	3	3	23	2

Anexo 4. Validación de instrumento por juicio de expertos



JUICIO DE EXPERTO

Nombre del Instrumento : "Cuestionario de la Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil"

Objetivo : Establecer la relación que existe entre la Percepción de la Gestión de la Calidad y la Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018.

Dirigido a : _____

Apellidos y Nombres del Evaluador: Expósito Miranda, Jessica Melania

Grado Académico del Evaluador: Mg. Gestión de Proyectos Públicos y Privados

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción		X
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto:

Mejorar redacción

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 26 de 17 del 2018

JUICIO DE EXPERTO

Nombre del Instrumento : "Cuestionario de la Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil"

Objetivo : Establecer la relación que existe entre la Percepción de la Gestión de la Calidad y la Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018.

Dirigido a : _____

Apellidos y Nombres del Evaluador: MUÑOZ MEZA, GISELA

Grado Académico del Evaluador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING.

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto:

NINGUNA.

.....

.....

.....

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, ²⁶ de ^{!!} del 2018




GISELA E. MUÑOZ MEZA
 INGENIERO EN INFORMÁTICA
 CIP 146908

JUICIO DE EXPERTO

Nombre del Instrumento : "Cuestionario de la Percepción de la Gestión de la Calidad y Satisfacción Estudiantil"

Objetivo : Establecer la relación que existe entre la Percepción de la Gestión de la Calidad y la Satisfacción Estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración - 2018.

Dirigido a : _____

Apellidos y Nombres del Evaluador: ARECHE MORAN, Franz Oliver

Grado Académico del Evaluador: Master en Derecho de la Contabilidad Pública.

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencia del experto:

Ninguna.

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 27 de 11 del 2018



Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos



LA GERENTE GENERAL DE LA UNIVERSIDAD PERUANA SANTO TOMAS DE AQUINO DE CIENCIA E INTEGRACIÓN HUANCAYO, QUE SUSCRIBE DEJA:

CONSTANCIA

Que el señor HEBER JOEL MORÁN ESTEBAN, Ex alumno de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Continental, ha realizado la aplicación de sus encuestas a todos los estudiantes de la Universidad Peruana Santo Tomas de Aquino, en el mes de diciembre del 2018, con fines de elaboración de su Tesis Titulado: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD PERUANA SANTO TOMAS DE AQUINO DE CIENCIA E INTEGRACIÓN - 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huancayo, Diciembre del 2018



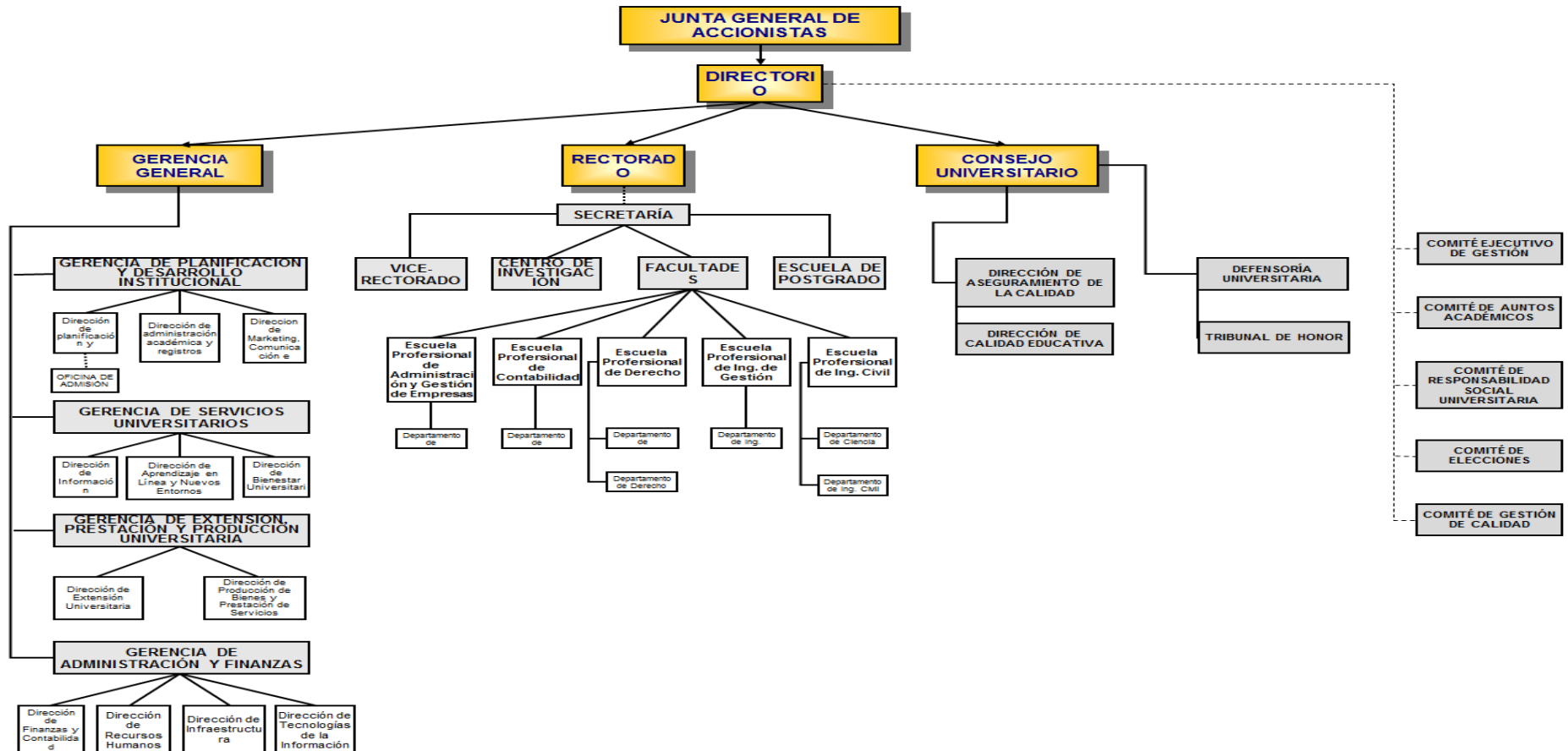
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO
GERENCIA

Teresa Romero Villar

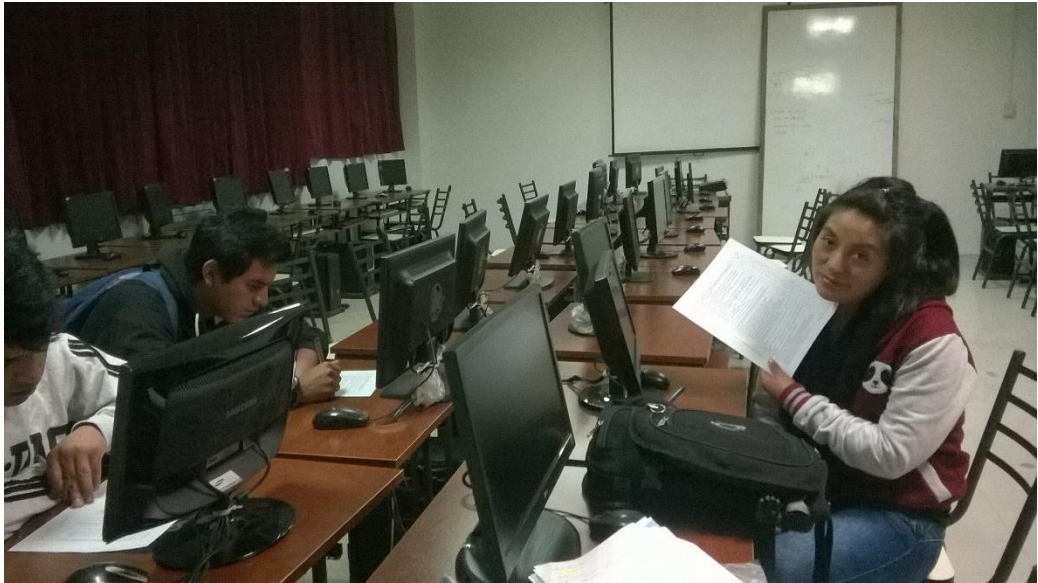
Gerente General

Anexo 6. Organigrama

ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA SANTO TOMÁS DE CIENCIA E INTEGRACIÓN



Anexo 7. Evidencias fotográficas
Fotografías aplicando el cuestionario



Fotografías aplicando el cuestionario



Fotografías aplicando el cuestionario



Fotografías aplicando el cuestionario

