



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional  
Autónoma de Chota, Cajamarca

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en gestión pública

**AUTOR:**

Br. Pedro Wilfredo Gamboa Alarcón (ORCID: 0000-0003-1656-7362)

**ASESOR:**

Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis padres por haberme forjado a la persona que soy en la actualidad, su apoyo incondicional, amor, muchos de mis logros se los debo a ellos, así también a mi fiel compañera Claudia, mi inspiración para hacer las cosas bien y estar a mi lado en los momentos tan decisivos.

### **Agradecimiento**

Agradezco sobre todas las cosas a Dios el ser supremo por bendecir mi vida y permitir estar al lado de mis seres queridos: padres, hermanos y de todas las personas que están a mi lado y sé que me aman y las que yo más amo en vida

Y agradecimiento especial a mis padres Rufino Ugaz Soto y Teodora Alarcón Inga por su apoyo incondicional, su amor y disciplina durante toda mi formación, por enseñarme valores, gracias a ustedes me he forjado la persona que soy en la actualidad.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Gamboa Alarcón Pedro Wilfredo, identificado con DNI 46320555 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Chiclayo con la tesis titulada “Licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca”

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación realizado es de mi estricta autoría
2. En las citas y referencias he respetado las normas establecidas por la Asociación Americana de Psicología (APA) sexta edición, por lo que las fuentes consultadas no son plagiadas.
3. El trabajo de investigación realizado por mi persona, no corresponde a algún trabajo de investigación ya realizado o ejecutado con anterioridad.
4. Los datos mostrados en los resultados son estrictamente lo encontrado en el trabajo de campo de la presente investigación por lo que la tesis servirá como aporte a la comunidad científica.

Si en una presente indagación sobre mi trabajo de investigación se encontrase indicios de plagio, autoplagio, piratería, falsificación de datos, me declaro responsable y sanciones que corresponda y asumiré las sanciones que establecen las leyes y normas que rigen sobre la propiedad intelectual, y normatividad de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 14 de enero del 2020.

Firma: \_\_\_\_\_



DNI. 46320555

Nombres y apellidos: Gamboa Alarcón Pedro Wilfredo.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables.....	21
2.3. Población muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	27
2.7. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	45
Matriz de consistencia.....	45
Instrumentos de recolección de datos.....	46
Validez de instrumento por constructo .....	54
Fiabilidad del instrumento.....	58
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	59
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	60
Reporte turnitin.....	61
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	62
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	63

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	21
Tabla 2: Matriculados por carrera Semestre 2019 – II UNACH.....	23
Tabla 3: Escala de Likert para el nivel de percepción de CBC.....	24
Tabla 4: Validez por constructo de instrumento de cuestionario nivel de percepción de licenciamiento universitario .....	25
Tabla 5: Escala de Likert para medir el nivel de satisfacción de usuario.....	25
Tabla 6: Validez por constructo de instrumento nivel de percepción de licenciamiento universitario .....	26
Tabla 7: Frecuencia del Nivel de percepción de Licenciamiento universitario en sus ocho dimensiones.....	28
Tabla 8: Puntajes y promedios del Nivel de percepción de Licenciamiento universitario en sus ocho dimensiones.....	28
Tabla 9: Frecuencia del nivel de satisfacción de usuario UNACH.....	29
Tabla 10: Puntaje y promedio de nivel de satisfacción de usuario UNACH.....	30
Tabla 11: Prueba de normalidad según método de Kolmogórov-Smirnov para las variables Licenciamiento universitario y Nivel de satisfacción de usuario.....	31
Tabla 12: Prueba de Correlación entre Licenciamiento universitario y Nivel de satisfacción de usuario según el método Rho Spearman.....	32

## Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje de Nivel se percepción del Licenciamiento universitario en sus ocho dimensiones.....	28
Figura 2: Porcentaje de satisfacción de usuario UNACH.....	29

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar relación en el nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción del usuario de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, del semestre 2019 – II, la investigación es de tipo cuantitativa, de diseño transversal, no experimental, correlacional, la población es de 1405 usuarios, la muestra se calculó en 107, el instrumento para medir ambas variables (dependiente e independiente) son las encuestas; la validez de estos instrumentos (encuesta) se realizó por el método de *Validez de constructo*, la fiabilidad por método de *Alfa de Cronbach*, para medir los niveles de ambas variables se utilizó la escala Likert en 5 niveles, siendo 1 la mínima y 5 la máxima; los resultados mostraron que el nivel de percepción de licenciamiento universitario tiene un promedio de 4.03, siendo la dimensión CBC complementarias la que obtuvo mejor promedio con 4.52 y la dimensión Infraestructura y equipamiento la de menor promedio con 3.76, de las ocho dimensiones estudiadas; se concluye que los usuarios tienen una buena percepción del licenciamiento universitario. El nivel de satisfacción de usuario tiene un promedio de 3.77, siendo la dimensión Vida universitaria la que mejor resultado obtuvo con un puntaje promedio de 3.89 y la dimensión Investigación la de menor satisfacción con un promedio de 2.22. Se concluye que los usuarios están satisfechos de los servicios que brinda la UNACH. Para determinar la correlación entre las variables de estudio se aplicó la prueba *Rho Spearman* teniendo como resultado 0.893. Se concluye que el nivel de percepción de licenciamiento universitario tiene relación directa y significativa con el nivel de satisfacción de usuario de la UNACH.

Palabras clave: Licenciamiento universitario, satisfacción de usuario, relación.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to find a relationship in the level of perception of university licensing and the level of satisfaction of the user of the National Autonomous University of Chota, from the semester 2019 - II, the research is of quantitative type, of transversal design, not experimental, correlational, the population is 1405 users, the sample was calculated in 107, the instrument to measure both variables (dependent and independent) are the surveys; The validity of these instruments (survey) was carried out by the *construct Validity method*, the reliability by the *Conbrach Alpha method*, to measure the levels of both variables the Likert scale was used in 5 levels, 1 being the minimum and 5 the maximum; the results showed that the level of perception of university licensing has an average of 4.03, with the complementary CBC dimension being the one with the best average with 4.52 and the Infrastructure and equipment dimension with the lowest average with 3.76, of the eight dimensions studied; It is concluded that users have a good perception of university licensing. The level of user satisfaction has an average of 3.77, with the University Life dimension being the best result with an average score of 3.89 and the Research dimension having the lowest satisfaction with an average of 2.22. It is concluded that users are satisfied with the services provided by UNACH. To determine the correlation between the study variables, the *Rho Spearman* test was applied, resulting in 0.893. It is concluded that the level of university licensing perception has a direct and significant relationship with the level of user satisfaction of the UNACH.

Keywords: University licensing; user satisfaction, relationship.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el contexto internacional los modelos educativos, se encuentran en procesos de constante cambios, es el caso de España, Dos Santos (2016) menciona que las universidades están adoptando el modelo anglosajón, las universidades de estos países tiene un modelo educativo orientado a una economía global, que es la consecuencia del aumento de la competencia de las instituciones educativas, es por ello necesario aumentar la excelencia educativa, que tiene como finalidad la satisfacción del usuario, además la satisfacción del usuario es muy importante ya que esta dependerá la permanencia en el mercado educativo de la instituciones que imparten educación superior.

Asimismo, Gonzáles, Pino y Penado (2017) menciona que la calidad educativa de las universidades españolas, es un proceso que ha sido de vital importancia y está orientada a la mejorar de calidad educativa, para ello es importante las opiniones e indicadores de los usuarios que son los alumnos, y los que influyen significativamente son cuatro: docencia contenidos comunicación y capacidades, entonces son estos los que se debe trabajar constantemente para ofrecer una prestación educativa de calidad , menciona también que un usuario satisfecho con su formación, es un usuario que desarrolla un deseo de pertenencia hacia su institución, le da motivación de participar en la difusión positiva de las actividades académicas que se imparten en el aula de clase.

Por otra para Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) mencionan que debido al desarrollo de nuevas tecnologías y el constante avance científico de los países latinoamericanos y en especial México están afrontando un proceso cambio en los modelos educativos como parte de la reforma educativa superior universitario, sin embargo actualmente la educación en México se ha comercializado, las instituciones como empresas educativas y los estudiantes como usuarios de servicio educativo, ante esto deben ser los mismo usuarios, los que evalúen la calidad educativa que imparte una institución superior, sin embargo, los fines de lucro de muchas estas instituciones no han permitido enfocar a elevar la calidad educativa, que permitan a sus propios alumnos ser más competitivos, con las nuevas reformas busca la mejora continua de la educación, teniendo como objetivo aumentar la calidad de la educación.

Adicionalmente Rivera (2014), describe que, en las universidades guatemaltecas, no tiene algún organismo rector que regule las condiciones mínimas que debe tener la educación superior, y es necesario urgente una reforma educativa de las universidades del país que cambie el modelo educativo actual así también una institución que vele por mejorar la calidad del sistema, esto es muy necesario ya que el desarrollo de un país depende de la calidad que tiene su educación, además debe responder a las necesidades y demandas del siglo actual, también menciona que la perspectiva estudiantil es importante, es necesario investigar si el servicio educativo que les brinda la universidad responde a las necesidades que demanda el mercado laboral, asimismo la calidad de la formación profesional es responsabilidad de las autoridades a través de la reforma educativa brindar un modelo educativo que se adecue a las necesidades actuales no sólo en las estrategias de aprendizaje enseñanza sino también en como los docentes aplican su pedagogía.

Nuestro país no es ajeno a estas reformas de educación universitaria, en consecuencia de esto entra en vigencia la aplicación de la ley N°30220, para el año 2014 que tiene como finalidad exigir tanto universidades públicas y privadas cumplir con las condiciones básicas calidad (CBC) y así poder impartir la servicio educativo superior universitario, sin embargo la realidad de nuestras universidades están crítica que se enfrenta a diversos problemas, Casas (2017) menciona los siguiente: Los egresados de las instituciones tienen un bajo nivel académico y es muy probable que no consigan trabajo, la investigación científica en las universidades es muy precaria o casi nula, las universidades no tienen ningún vínculo o alguna estrategia con el sector privado, la creación de carreras no son acorde mercado entre otros; así también Franco (2017) menciona que las ofertas educativas deben evaluarse constantemente la calidad de prestación que se le brinda al usuario, asimismo es necesario invertir constantemente en los alumnos.

Desde al año 2000 hasta el 2013 las cantidad de universidades han aumentado de 70 a 140, aplicando estrategias con la finalidad de captar más cantidad de estudiantes, lo que muchas de ellas aplican sistemas más sencillos de ingreso y opciones de estudio muy diversos, sin embargo para esos periodos no existía alguna institución que regulara la calidad de estos servicio, la Asamblea Nacional de Rectores era insuficiente, más aún no estaba orientado a verificar si el alumno estaba satisfecho con calidad educativa que se le impartía, ante ello se creó la Superintendencia nacional de educación superior universitaria (SUNEDU), institución encargada del licenciamiento de las universidades, de la fiscalización de los recursos económicos que le son asignados a las instituciones públicas

educativas para fines de mejorar la calidad educativa superior universitario (SUNEDU,2018).

Actualmente la Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH) se encuentra licenciada, y se encuentra en el proceso de acreditación de sus carreras es decir cuenta con las condiciones mínimas de calidad, sin embargo pero esto no es suficiente, actualmente los conflictos entre las autoridades universitarias y representantes estudiantiles no han cesado, estos alegan que los servicios administrativos son muy engorrosos, las demoras en los trámites administrativos, obras de infraestructura están paralizadas, falta de docentes especialistas, la atención administrativa es pésima, entre otros. Entonces ¿El licenciamiento universitario será suficiente y tendrá alguna relación con la satisfacción de los usuarios de la UNACH?

Con respecto a las investigaciones internacionales uno de ellos de Dos Santos (2016) en su investigación de nombre “Calidad y Satisfacción: Caso Universidad de Jaén”, realizada en la Universidad de Jaén, España, tiene como objetivo investigar sobre el efecto de la productividad académica y calidad sobre la satisfacción estudiantil y su intención de sugerir el servicio que prevé la universidad, para el estudio se contabilizó a 13 403 alumnos del curso académico 2013 – 2014, se realizó un muestreo aleatorio y se calculó una muestra de 278 usuarios, de los cuales el 40% tenía entre 22 y 23 años, el 20% menos de 21 años. Aproximadamente el 10%, 24% y 29% son del primer, segundo y tercer curso respectivamente, la población de facultades está distribuida de la siguiente manera Facultad de Humanidades y la Facultad de Ciencias de la Comunicación representan el 28%, Facultad de Trabajo Social 6.1% Ciencias Sociales y Jurídicas 22.3% y Escuela Politécnica Superior 16%.En esta investigación se diseñó una encuesta y las respuestas orientadas a la escala Likert de siete puntos, el método de análisis fue cuadrados parciales PLS, para modelar y contrastar las relaciones y la fiabilidad de las escalas empleada, concluye que la variable calidad influye directamente con la satisfacción estudiantil, el récord académico no influye sobre el nivel de satisfacción del usuario, sin embargo se recomienda no descuidar los servicios tangibles como la infraestructura moderna y aseada, espacios adecuado de estudio para los usuarios. Los ítems Aseo de la infraestructura y comodidad son los que tienen mayor significancia en la satisfacción del usuario y en la intención de sugerir el servicio.

Para Blanquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) en su trabajo de nombre “Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de la satisfacción estudiantil”, esta investigación tiene como objetivo la identificación de los factores que más

influyen la calidad de vida universitaria del usuario conforme a la percepción, la investigación se realizó en la Universidad de Castilla – La Mancha en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Administración, la muestra fue de 145 usuarios de los cuales estaba compuesta 89 por mujeres y 56 hombres, se dividió en cuatro grupos el primero los de primer curso con 17.9% el segundo con los de segundo curso representando el 24.1%, el tercero con 34.5% y 23.4% último curso, del ciclo académico 2010- 2011 las encuestas se realizaron online, las variables a estudiadas son recursos como: infraestructura adecuada, calidad docente y temas sociales de los usuarios, los datos arrojados se procesaron desarrollando ecuaciones estructurales con la finalidad de encontrar factores que influyan en la satisfacción del usuario, en los resultados encontrados en esta investigación, la docencia e imagen académica de la institución, son las variables más significancia tienen por otro lado los eventos deportivos y programas internaciones son los aspectos que más influyen en la satisfacción del usuario a lo que corresponde la parte social, su investigación concluye que es necesario acondicionar un sistema que permita el control interno de la calidad de los programas académico que se desarrollan y de esta manera permita cerrar la brecha social de los usuarios y desarrollo de aspectos académicos con la misma rigurosidad.

Asimismo, Álvarez et al. (2014) en su trabajo de investigación denominado “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”; desarrollado en la Universidad Autónoma del Estado México, Toluca México sobre el nivel de satisfacción de las diferentes instituciones de educación superior del Valle de Toluca, tiene como objetivo determinar la calidad de la organización institucional y la satisfacción del usuario, el estudio tiene ámbito de aplicación tanto a universidades privadas y públicas de la zona, en el trabajo de campo se aplicó un cuestionario con escala Likert en un rango de 1 a 5, siendo 1 la mínima y 5 de máxima satisfacción, se evaluó tres variables importantes: Plan de estudios, Habilidad docente y Método enseñanza aprendizaje. La población estudiantil es de 72 145, se calculó para la muestra a una distribución normal de confiabilidad del 95% y se estableció una muestra de 383 usuarios, se aplicó el instrumento a 61.5% del sector público y 38.5% del sector privado, el rango de edad fue de 17 a 55 años siendo el promedio 22 años y el 54% fueron de sexo femenino y 46% masculino. Los resultados demuestran que las variables tuvieron mejor puntaje fueron: Capacitación y Habilidad docente para la enseñanza y Actividades de autodesarrollo del usuario con una promedio de 3.5 y 3.3 respectivamente, sin embargo, la parte de infraestructura y prestación administrativa tuvieron una puntuación muy baja con

2.76 y 2.97 respectivamente, concluyendo que el nivel de satisfacción de usuario tiene un promedio global de 3.12 obteniendo un ligero nivel de satisfacción, además el estudio concluye que existe diferencia significativa entre las percepciones de los estudiantes de las universidades públicas y privadas, también recomienda mejorar la aplicación de un plan de contingencia de mejora de prestación educativa en ambos tipos de instituciones.

En las investigaciones nacionales tenemos: Nobario (2018) en su tesis “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”; tesis realizada para obtener el grado de maestro en docencia profesional tecnológica en realizada en la Universidad Cayetano Heredia Lima, Perú, la investigación se centra en encontrar el nivel de satisfacción de usuario con respecto a la calidad del servicio educativo superior no universitaria, para determinar la muestra se aplicó muestreo aleatorio estratificado siendo 25, 16, 26, 17, 15, 15 alumnos de Administración industrial, Mecánica automotriz, Mecánica de mantenimiento, Mecánico de género de punto, Mecánico de Hilandería y Mecánica de Tejeduría Plana respectivamente. La variable a investigar fue la satisfacción de usuario con respecto a la calidad de la prestación educativa, las dimensiones son calidad educativa del docente, los resultados obtenidos nos muestran que el equipamiento e infraestructura y servicio de infraestructura institucional, con respecto a la variable satisfacción de usuario del ítem correspondiente a formación profesional alcanzó un nivel de “satisfecho”, finalmente concluye que los usuarios están satisfechos con la prestación del servicio educativo en dicha institución.

Asimismo, Alejo (2015) en su trabajo de investigación: “La orientación docente, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo en el curso Desarrollo del Pensamiento Matemático de la escuela profesional de Educación de la Facultad de Educación de la UNMSM – 2015”, tiene como objetivo determinar si existe influencia entre la didáctica docente y actividad docente que utiliza sobre la satisfacción de los usuarios de la Carrera de Educación, la muestra para este estudio está constituida por 120 usuarios del primer ciclo, lo cual se le aplicó una encuesta en base a la escala Likert, en trabajo de análisis se realizó en dos partes la primera: primero realizar el análisis estadístico descriptivo y el segundo análisis inferencial para corroborar la hipótesis de la investigación; de los resultados obtenidos se concluye que orientación docente y medios didácticos tienen implicancia significativa sobre la satisfacción estudiantil.

Con respecto a Eyzaguirre (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Expectativa y Satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada

de Tacna en el año 2015”, tesis realizada para obtener el grado de doctor en Educación, el objetivo de su investigación es determinar si existe relación o alineación entre la expectativa y satisfacción del usuario, durante el semestre 2015 - I, la población contabilizada es de 5289 usuarios, el tamaño de la muestra fue de 350 usuarios, el estudio se hizo al inicio del primer semestre 2015, para comprobar estadísticamente la hipótesis se aplicó prueba de chi cuadrado para comprobar si existe relación entre la variable expectativa y satisfacción del usuario, los resultados mostraron que existe un nivel de satisfacción moderadamente alta de la prestación educativa, además si existe una relación significativa entre la expectativa y la satisfacción de usuario sobre la prestación académica, en los ítem correspondiente a enseñanza y organización académica, tiene un nivel moderado de satisfacción, también se recomienda elaborar un plan o programa que promueva el aumento de nivel satisfacción de sus usuarios.

El presente trabajo de investigación consta de dos variables (independiente y dependiente) consideramos a Licenciamiento universitario como nuestra variable independiente y se refiere al cumplimiento del conjunto de estándares mínimos que deben cumplir instituciones públicas y no públicas de educación universitaria de todo el país, para brindar un servicio de calidad y son obligatorio cumplirlas para el licenciamiento de universidades, también se considera como un instrumento de protección a estudiantes ya que tiene como objetivo que este reciba una prestación de educación de calidad.

Variable Independiente: Licenciamiento universitario

Dimensiones: 8

Indicadores: 55

*Dimensión 1: Objetivos y planes de programas académicos, grados y títulos.*

Esta dimensión nos hace referencia a que la institución que imparte educación superior debe estar alienada a cumplir los objetivos institucionales, los planes de programas académicos deben ser explícitos, los procedimientos administrativos deben reunir las condiciones que garantice la prestación desde la admisión del usuario hasta su graduación.

Los indicadores son:

*(1) Objetivos Institucionales:*

La institución de educación superior debe tiene descrito sus objetivos institucionales y los tiene plasmado en un documento autorizado por la autoridad (des) máxima o la competente.

*(2) Planes de programas académicos y metas institucionales*

La institución de educación superior debe contar con un plan de formación académica para cada una de sus carreras y/o programas académicos de pregrado, asimismo este documento debe estar aprobado mediante resolución por la autoridad(es) máxima correspondiente, y actualizada hasta la última fecha.

*(3) Grados y títulos*

La institución debe contar con un instrumento aprobada por la autoridad(des) máxima correspondiente que normalice las requisitos y tipos de trámites para obtención de los grados académicos y el título profesional de las carreras profesionales que ofrece la universidad.

Además, la institución de educación superior debe tener obligatoriamente un estatuto o reglamento de grados y títulos aprobado por la autoridad máxima competente en el que se hasta la última fecha de actualización.

*(4) Sistemas operativo de procesos de información*

La institución de educación superior debe contar con sistemas operativos de información que brinde soporte a todos sus procesos económicos y financieros, gestión académica (administrativo, matriculas de usuarios y registro académicos de usuarios).

El sistema operativo debe contar con cuatro (4) procesos: Aula virtual, Biblioteca virtual, gestión institucional virtual y generación de pagos virtual.

*Procesos de admisión*

Se subdivide en dos indicadores los cuales son:

(5) La escuela educativa superior universitaria debe contar con un reglamento que regule los procesos de admisión.

(6) La escuela educativa superior universitaria superior universitaria debe contar con la información de sus etapas de admisión de sus diferentes programas académicos por cada ciclo, semestre, etc., académico.

*Gestión de la calidad institucional universitaria*

Se subdivide en dos indicadores los cuales son:

(7) *Gestión de la Calidad* La institución de educación superior debe contar con documento donde informe sobre su plan operativo por ciclo y/o semestre sobre la mejora continua de calidad educativa aprobado por la autoridad(des) máxima correspondiente.

(8) *Área de Gestión de la Calidad* La institución de educación superior debe contar con un área y oficina acondicionada y exclusiva de gestión de calidad y debe contar con un documento que acredite su existencia firmada por la autoridad(des) máxima competente que indique el lugar, momento y las personas competentes asignadas para esta área.

*Dimensión 2: Oferta educativa alineada a los planes y fines propuestos*

Las carreras que ofrece la institución de educación superior deben estar orientado a los fines propuestos por la universidad, asimismo la prestación educativa que realizan debe tener respaldo financiero, las instituciones que imparten educación universitaria deben tener obligatoriamente un presupuesto válido y sustentado donde detalle las actividades a realizar y costear, y deben estar alineados a sus objetivos institucionales.

*Creación de nuevas carreras*

Se refiere a las carreras nuevas que va crear la institución debe cumplir con los siguientes indicadores:

(9) La institución educativa superior universitaria debe contar con un presupuesto documentado para los próximos cinco (05) años alineados a sus planes estratégicos.

(10) La institución educativa superior universitaria debe contar con un Plan Financiero de una vigencia de cinco (05) años.

(11) La oferta educativa de la institución de educación superior debe estar alineada a la demanda existente en el mercado laboral nacional.

(12) La oferta educativa debe estar alineada a los planes estratégicos sectoriales nacionales y regionales.

*Creación de carreras y/o programas académicos en universidades existentes*

Las instituciones de educación superior que requieran ampliar su oferta educativa con nuevos programas académicos deben tener un documento sustentatorio que justifique su creación, asimismo debe contar con un documento que acredite su respaldo financiero se subdivide en dos (02) indicadores:

(13) La institución educativa superior universitaria debe demostrar mediante un documento las fuentes de financiamiento de sus programas académicos.

(14) Los nuevos programas académicos deben estar alineados a la demanda laboral.

(15) El Plan financiero de las instituciones de educación superior deben demostrar la existencia y que cuentan de recursos humanos y económicos para las carreras y/o programas académicos que ofrecen asimismo garanticen la sostenibilidad de estas.

*Dimensión 3: Infraestructura y equipamiento adecuado a los programas académicos.*

Los indicadores son:

*(16) Requisitos de los locales donde se desarrolla actividades académicas*

Los locales y/o áreas donde operan las instituciones de educación superior deben cumplir con las normas de funcionamiento, seguridad emitidas por las autoridades de su jurisdicción correspondiente.

*(17) Funcionamiento y tenencia de locales*

Los locales de las instituciones que sean alquilados bajo cesión en uso o a título propio de la institución debe ser de uso exclusivo para desarrollo de la actividad académica.

Seguridad estructural y seguridad del usuario en caso de siniestros

Se subdivide en 2 indicadores

(18) Los locales que utilicen las instituciones educativas superior universitario, para todas sus actividades académicas y no académicas deben cumplir las normas de seguridad de estructuras, deben cumplir obligatoriamente de las normas del Centro Nacional de prevención de riesgos (CENEPRED) y del Instituto Nacional de defensa civil (INDECI)

(19) La institución de educación superior debe contar con un documento de salud ocupacional con sus respectivo donde constate los protocolos de seguridad.

(20) La institución de educación superior tiene o cuenta con los requisitos mínimos de seguridad para impartir la actividad académica.

*Seguridad de Laboratorio y otros*

La institución de educación superior debe cumplir con los requisitos de seguridad para el normal funcionamiento de sus laboratorios, talleres salas de cómputo y otros, asimismo debe constatar mediante un documento válido y aprobado por la autoridad correspondiente la formación de los comités de seguridad biológica, química y radiológica asimismo en el documento debe especificar los datos del personal calificado para estas actividades.

*Disponibilidad de servicios públicos*

Se subdivide en cuatro indicadores:

(21) La institución educativa superior universitaria, debe disponer de agua potable y desagüe.

(22) Las instituciones universitarias, deben disponer de energía eléctrica.

(23) Las instituciones universitarias, deben disponer de líneas telefónicas.

(24) Las instituciones universitarias, deben disponer de Internet en todos sus locales y/o áreas donde se desarrolle la actividad académica, el servicio de internet debe ser de banda ancha acorde a las necesidades para la educación superior universitaria, asimismo conforme y de acuerdo a la disponibilidad del servicio de telecomunicaciones que cuente la empresa proveedora en la región.

*Dotación de servicios higiénicos*

Se subdivide en dos indicadores:

(25) Las instituciones deben estar dotadas de servicios higiénicos para sus usuarios en todas sus áreas donde se realice la actividad académica y no académica, asimismo deben estar alineadas a la Norma Técnica A.040 Educación del Reglamento Nacional de edificaciones (RNE).

(26) Las instituciones universitarias deben contar de servicios higiénicos para los trabajadores administrativos y no administrativos en todos sus locales de acuerdo a la Norma Técnica A.080 del RNE.

*Laboratorio y otros para la actividad académica*

Se subdivide en dos indicadores:

(27) Las instituciones universitarias deben contar con laboratorios y talleres acorde a la enseñanza, de conformidad del número de usuarios, actividades académicas que se desarrollará.

(28) Las instituciones universitarias deben contar con laboratorios de enseñanza equipados acorde al programa académico que se le brinda a usuario.

*(29) Ambientes para docentes*

Las instituciones universitarias deben contar con ambientes para la plana docente en cada local que brinda la oferta educativa.

*(30) Sostenimiento de la infraestructura y equipamiento universitario*

Las instituciones de educación superior deben contar de un presupuesto y un cronograma de actividades de mantenimiento de sus instalaciones y equipamiento.

*Dimensión 4: Líneas para la investigación científica.*

Se refiere a las instituciones que brindan servicio educativo superior deben desarrollar investigación tanto estudiantes como docentes, que genere producción científica y nuevos conocimientos. Los indicadores son los siguientes:

### *Líneas de Investigación.*

Se subdivide en cinco indicadores:

(31) Las instituciones universitarias deben contar de políticas, normas y procedimientos que fomente la investigación asimismo la investigación es una actividad primordial y obligatoria de la institución.

(32) Las instituciones universitarias deben contar un área y oficina exclusiva de Investigación cuya autoridad máxima debe tener obligatoriamente el grado de doctor.

(33) Las instituciones universitarias debe contar de líneas de investigación. Asimismo, debe contar un con documento que garantice la asignación de presupuesto para realizar la actividad de investigación, entre personal y otros.

(34) Las instituciones universitarias debe contar con un Código de Ética para la investigación.

(35) Las instituciones universitarias debe contar con políticas de protección de la propiedad intelectual de sus investigaciones, patentes, etc.

### *(36) Docentes investigadores*

Los docentes investigadores de la universidad deben estar registrados en el DINA, asimismo la institución debe contar con un documento donde registre la actividad investigadora de sus docentes.

### *Registro de documentos y proyectos orientados a la investigación*

Se subdivide en dos indicadores:

(37) La institución universitaria debe contar con un documento que registre los trabajos de investigación y su respectivo repositorio, deben incluir tesis, informes de investigación, publicaciones científicas, entre otros.

(38) La institución universitaria debe contar con un registro control de los proyectos que investigación que se están realizando.

### *Dimensión 5: Disponibilidad de personal docente calificado.*

La institución universitaria debe contar con disponibilidad docente a tiempo completo mínimo del 25%, que permita la mejora continua del aprendizaje del usuario, asimismo permita la iteración alumno docente en las horas no curriculares para absolver sus dudas de los usuarios, participación de proyectos científicos o investigación.

Los indicadores son:

(39) *Personal docente a tiempo completo, 25% del total.*

La institución universitaria debe contar con un mínimo de 25% de docentes calificados a tiempo completo.

*(40) Requisitos del profesional para actividad académica*

Los docentes que ingresen a laborar en una institución universitaria después de la entrada en vigencia a la nueva Ley universitaria y dicten clases académicas en pregrado y postgrado deben cumplir como requisito indispensable tener grado de maestro y/o doctor.

*Evaluación y capacitación del profesional docente*

Se subdivide en dos indicadores:

(41) La institución universitaria regula los reglamentos de procedimiento de selección y evaluación del rendimiento de sus docentes asimismo su ratificación, lo cual incluye el criterio de evaluación y calificación de los usuarios.

(42) La institución de educación superior regula la capacitación continua de sus docentes.

*Dimensión 6: Servicios complementarios de las instituciones universitarias*

Se refiere a las prestaciones complementarias que brinda la institución universitaria que incluye servicios médicos, social, deportivo entre otros y todo aquello que forma parte que permite el desarrollo formativo y satisfacción del usuario.

Los indicadores son:

*(43) Servicios de salud*

La institución de educación superior cuenta en todos sus locales con un tópico de salud o al menos con el servicio tercerizado.

*(44) Servicio social*

La institución de educación superior cuenta con servicios sociales disponibles como: bienestar universitario, entre otros.

*(45) Servicios psicopedagógicos*

La institución de educación superior cuenta con servicios psicopedagógicos para sus usuarios.

*(46) Servicios deportivos*

La institución de educación superior realiza servicios deportivos disponibles para sus usuarios que fomente la participación masiva y desarrollo de sus usuarios.

*(47) Servicios culturales*

La institución universitaria debe contar con algún medio o mecanismo que permita la publicación masiva de sus actividades culturales, asimismo debe incentivar la participación masiva de sus usuarios.

*(48) Seguridad y vigilancia de las instalaciones universitarias*

La institución de educación superior cuenta con servicios de seguridad en cada uno de sus locales donde se realiza la labor académica y no académica.

*(49) Protección al medio ambiente*

La institución de educación superior cuenta con políticas y/o procedimientos del cuidado del medio ambiente.

*(50) Acervo bibliográfico*

La institución de educación superior debe contar con material bibliográfico tanto físico o virtual según sus programas académicos, asimismo las bibliotecas virtuales deben estar debidamente registradas.

*Dimensión 7: Mecanismo de inclusión al mercado laboral de usuarios y egresados (Bolsa de trabajo y otros)*

Se refiere al conjunto de mecanismos que las instituciones de educación modernas emplean para la inclusión en el mercado laboral competitivo de sus egresados.

Los usuarios egresados deben tener formación profesional que les permita competir en el mercado laboral.

Los indicadores son:

*Inserción laboral de usuarios y egresados*

Se subdivide en tres indicadores:

(51) La institución universitaria de contar con área exclusiva para el seguimiento del usuario egresado.

(52) La institución universitaria superior con mecanismos que permitan la inserción laboral de sus egresados.

(53) La institución universitaria debe contar con convenios con instituciones, empresas públicas y no públicas que permitan a sus usuarios y egresados realizar sus prácticas pre profesionales.

*(54) Alianzas estratégicas entre empresas, instituciones, públicas y no públicas*

Nos hace mención que la universidad debe tener un documento donde mencione las alianzas o coordinaciones con el sector público y no público. Para las universidades aplica las adscritas a la ley N°33220.

*Dimensión 8: Transparencia universitaria*

Nos hace mención a la transparencia de la información de los programas académicos que las universidades ofrecen asimismo la calidad de sus servicios.

El indicador es

*(55) Transparencia*

La institución universitaria debe contar con un portal de transparencia de sus actividades, asimismo de la información institucional en su respectiva página web.

La variable dependiente de esta investigación es:

*Nivel de Satisfacción del usuario*

Se define como la percepción que tiene el usuario universitario sobre el servicio académico que recibe y también es el rendimiento de comparar el servicio educativo que recibe con sus expectativas, consta de cinco dimensiones.

*Dimensión 1: Actividad académica*

Es la actividad estricta del docente en su propósito de transmitir conocimientos, y se orienta a si el docente utiliza recursos didácticos, estrategias para dicho fin. Se evalúa la preparación del docente, su pedagogía, su criterio de evaluación hacia el estudiante.

Los indicadores son: Preparación docente, pedagogía docente, criterio de evaluación

*Dimensión 2: Organización Académica*

Se refiere el sistema que utiliza la institución universitaria para lograr sus objetivos y metas institucionales y académicas asimismo los subsistemas para lograr dicho fin institucional.

Los indicadores son: Organización de actividades académicas, facilidad de comunicación docente, Actividad de tutoría.

*Dimensión 3: Investigación*

Se refiere a los a las líneas de investigación que se están realizando ejecutando en la institución universitaria, los profesores realizan investigación con sus alumnos, los docentes informan sobre los trabajos de investigación que se están ejecutando en las diferentes áreas o campos del programa académico.

Los indicadores son: investigación formativa, investigación docente y difusión de la investigación.

*Dimensión 4: Infraestructura y Equipamiento*

Se refiere al conjunto de elementos físicos que sirve de soporte al servicio educativo, aulas laboratorios, salas de cómputo asimismo el equipamiento son los materiales y equipos que van a dar funcionamiento a la infraestructura.

Los indicadores son: Instalaciones de desarrollo académico, Instalaciones deportivas y servicios higiénicos.

### *Dimensión 5: Vida universitaria*

Se define como relaciones o interacciones del usuario respecto a su entorno en la universidad en las diversas actividades socioculturales, como participar en grupo de danzas, actividades deportivas, incubadoras de proyecto.

Los indicadores son: Formación de habilidades, acceso a las actividades culturales.

La presente investigación tiene el siguiente marco conceptual:

*Calidad Educativa:* Según Clemenza, Ferrer y Pelekais (2005) significa que los productos y servicios satisfagan los requerimientos y necesidades de los usuarios alcanzando su satisfacción al grado máximo posible.

Por otro lado Cabrera (2005) menciona que a nivel de Latinoamérica la calidad educativa universitaria tiene la siguiente dimensión como la excelencia de obtener alumnos sobresalientes y académicamente destacados, en respuesta a sus expectativas y aspiraciones y donde prima la pertinencia, como concepto basado en los propósitos declarados.

Asimismo, Yzaguirre (2005) nos menciona en su investigación que la gestión de la calidad se ha incorporado en las universidades como parte importante de la gestión institucional.

También para Álvarez y Topete (1997) nos dice que una buena gestión de calidad de la educación universitaria se debe apuntar a cuatro dimensiones importantes: Dirección y liderazgo de la institución, los procedimientos académicos, prestación de servicios y los actores individuales.

Con respecto a Villarruel (2010) menciona que actualmente los sistemas de gestión de la calidad de las universidades es una alternativa importante de trabajo académico, su finalidad es de mejorar los procesos administrativos, incentivar en la mejora de la cultura de servicio y capacitación al personal docente y no docente orientado a la satisfacción de sus usuarios.

*Satisfacción de usuario:* Según Flores (2003) la satisfacción del usuario es una percepción que está ligado directamente a la satisfacción del servicio y la eficiencia educativa, se origina desde la gestión académica, un usuario satisfecho es un factor clave para determinar la calidad de servicio que presta una institución universitaria.

La satisfacción se refleja en la calidad de los servicios que percibe y que componen sus experiencias día a día, asimismo el criterio de evaluación y justico por parte del docente.

Por otro lado, Jiménez (2011) define la satisfacción del usuario como un estado mental por parte del usuario orientado a atender una necesidad, donde evalúa el servicio académico

que se le ha brindado, la actividad universitaria debe estar dirigida a mejorar la calidad del servicio.

Asimismo, Álvarez et. al. (2014) se define como la valoración de la educación y se evidencia en la calidad educativa superior, también incluye aspectos como calidad de los servicios académicos, los servicios administrativos, interacción docente usuario, e instalaciones y equipamiento.

Sin embargo, existen teorías sobre la satisfacción entre ellos podemos mencionar:

*Factores higiénicos y motivacionales:* Estos factores influyen directamente en la satisfacción o insatisfacción del usuario, también con conocidos como factores de contexto, son el total 21 factores los principales: higiénicos y motivacionales que determinan la satisfacción o no del usuario.

*Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario:* Está relacionado con el ambiente que rodea al estudiante con cierto grado de correspondencia. Los usuarios que ingresan a una institución universitaria, más aún si son extranjeros, presenta en los primeros inicios un cierto grado de insatisfacción y requiere un tiempo para poder adaptarse y lograr la correspondencia adecuada. Se consideran dos tipos:

- a) Capacidades e exigencias
- b) Contexto entre las necesidades del estudiante.

*¿Por qué medir la satisfacción estudiantil?:* Según Mejía (2009) Medir la satisfacción de los usuarios es el motivo de garantía para funcionamiento y existencia de instituciones universitarias, los usuarios son los que emiten su opinión y proporciona información que sirve para la valoración de la calidad educativa.

*Evaluación de la calidad educativa:* Según Vincenzi (2013) para que una institución de universitaria sea competitiva, es necesario que su gestión académica y administrativa sea de calidad, sin embargo, la calidad es muy cambiante, dinámica y específica en cada área, en conclusión, las universidades necesitan de una evaluación constante para formar parte del proceso de globalización académica.

*La evaluación de la calidad de institucional universitaria:* Son tres grandes: Actividad académica, Organización académica e infraestructura. La primera se refiere a los planes operacionales de la universidad que incluye: misión, visión, objetivos, finalidad, perfil profesional del egresado, la segunda nos indica a estructura organizacional de la institución

y a los usuarios, que incluye programas de estudio, líneas de investigación, proyección y extensión social, transferencia tecnológica, y la tercera a la instalaciones, recursos financieros para sostener la actividad académica, y servicios complementarios.

Se debe aplicar indicadores y estándares obtenidos de métodos estadísticos que permitan las evaluaciones cualitativas y cuantitativas y las relaciones entre los factores de organización académica, procedimientos y productos.

Los objetivos deben ser evaluados constantemente en plazos establecidos.

Las evaluaciones deben estar a cargo de personal experto en estas áreas y puedan relacionar los resultados obtenidos.

La presente investigación tiene el siguiente *planteamiento de problema*:

¿Cuál es el nivel de relación entre la percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción del usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca?

Asimismo, la presente investigación se *justifica* en forma:

*Teórica:* El presente trabajo tiene un valor teórico porque resalta los conceptos de calidad educativa y su relación con el nivel de satisfacción de usuarios de la universidad, conceptualiza las ocho condiciones mínimas de calidad en sus 55 indicadores.

Así también define la satisfacción estudiantil y la relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

*Práctica:* El estudio tiene un valor práctico porque trabajará directamente con los usuarios de la UNACH a través de aplicación de un instrumento (encuesta), se aplicará una escala de Likert, donde se evaluará el grado de satisfacción que tienen respecto al prestación educativa que se les brinda en sus ocho dimensiones o condiciones de calidad docente, infraestructura, servicio administrativo y se determinará cuál de estos ejes tiene menor percepción de aceptabilidad de estudiantes.

*Metodológica:* El presente estudio tiene un valor metodológico porque una vez encontrados las dimensiones más débiles de aceptabilidad por parte de los estudiantes, se buscará alternativas de solución para aumentar la calidad de servicio educativo en la UNACH.

La presente investigación tiene como *objetivo general*:

Analizar la relación entre licenciamiento universitario y el nivel satisfacción del usuario de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2019.

Los *objetivos específicos* de la investigación son los siguientes:

- Determinar el nivel percepción de licenciamiento universitario de la UNACH, semestre 2019 – II.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH, semestre 2019 – II.
- Determinar el grado de relación entre el nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH.

La presente investigación tiene la siguiente *Hipótesis científica*:

El nivel de percepción de licenciamiento universitario se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH, Cajamarca.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### Tipo de investigación

El presente trabajo es de tipo cuantitativo porque el procedimiento es cuantificar los datos obtenidos de los instrumentos aplicados para medir la variable independiente y dependiente, además se utilizó un método estadístico para probar la hipótesis científica: El nivel de percepción de licenciamiento universitario se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH, Cajamarca (Hernández, 2014).

El objetivo de estudio es determinar el nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción del usuario de UNACH, semestre 2019 – II, la variable independiente y son las condiciones básicas de calidad que dispone SUNEDU para el licenciamiento de universidades, esta variable no se manipuló deliberadamente porque está establecida y definida entonces inferimos que esta investigación es de tipo no experimental y además es transversal porque analiza su comportamiento en un mismo tiempo (Hernández, 2014).

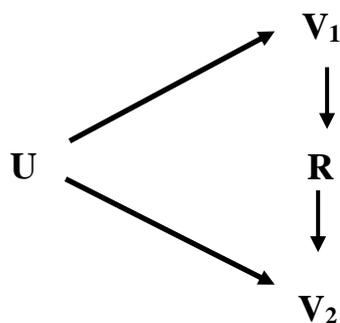
#### Diseño de la investigación

La presente investigación es descriptiva porque recoge información de manera independiente de las variables de estudio y el objetivo es indicar como se relacionan (Hernández, 2014).

Además, es correlacional porque tiene como finalidad medir y analizar la relación o grado de asociación que exista entre las variables o categorías de estudio (Hernández, 2014).

El esquema empleado es el siguiente:

Dónde:



**U:** Usuario de la UNACH, semestre 2019 – II.

**V<sub>1</sub>:** Licenciamiento universitario.

**V<sub>2</sub>:** Nivel de satisfacción del usuario.

**R:** Relación entre V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>

**Variables de Operacionalización**

Variable Independiente: Licenciamiento universitario (8 dimensiones, 55 indicadores)

Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción de usuario (5 dimensiones, 14 indicadores).

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca.*

VARIBLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO/TÉCNICA
VARIABLE INDEPENDIENTE: Licenciamiento universitario.	Se refiere al cumplimiento de las condiciones básicas, al conjunto de estándares mínimos que deben cumplir las universidades públicas y no públicas para su licenciamiento (SUNEDU, 2014)	1.- Objetivos y planes de programas académicos, grados y títulos	Objetivos Institucionales	Cuestionario/Encuesta
			Planes de programas académicas y metas institucionales	
			Grados y títulos	
			Procesos de admisión	
			Sistemas operativos de proceso de información	
		Área de la gestión de la calidad		
		Gestión de la calidad institucional universitaria		
		2.- Oferta educativo alineada a los planes y fines propuestos	Creación de nuevas carreras	
			Creación de carreras universitarias existentes	
		3.- Infraestructura y equipamiento.	Requisitos de los locales	
			Funcionamiento y tenencia de los locales	
			Seguridad de laboratorios y otros	
			Disponibilidad de servicios públicos	
			Dotación de servicios higiénicos	
		4.- Líneas de investigación científica	Laboratorio para servicios académicos	
Ambientes para docentes				
Línea de investigación				
5.- Disponibilidad de personal docente calificado	Docentes investigadores			
	Registro de documentos y proyectos orientados a la investigación			
5.- Disponibilidad de personal docente calificado	Personal a tiempo completo al 25%			
	Requisitos del profesional para la actividad académica			

		Servicio de salud	
		Servicio social	
		Servicio psicopedagógico	
	6.- Servicios complementarios.	Servicios deportivos	
		Servicios culturales	
		Seguridad de las instalaciones universitarias	
		Protección del medio ambiente	
		Acervo Bibliográfico	
	7.- Mecanismo de inclusión al mercado laboral de usuarios y egresados.	Inserción laboral de usuarios y egresdos	
		Alianzas estratégicas interinstitucional y empresarial	
	8.- Transparencia universitaria	Transparencia de las evaluaciones	
		Preparación docente	
	1.- Actividad Académica	Pedagogía docente	
		Criterio de evaluación	
		Organización de actividades académicas	
	2.- Organización Académica	Facilidad de comunicación docente	
		Actividad de tutoría	
		Investigación formativa	
	3.- Investigación	Investigación docente	
		Difusión de la investigación	
		Instalaciones de desarrollo académico	
	4.- Infraestructura y Equipamiento	Instalaciones deportivas y servicios	
		Equipamiento de laboratorio	
		Servicios complementarios	
	5.- Vida Universitaria	Actividades culturales	
VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción de usuario	Percepción que tiene el usuario sobre el servicio académico que recibe y también es el rendimiento de comparar el servicio educativo con sus expectativas (Vicenzi, 2013).		Cuestionario/Encuesta

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población muestra y muestreo

#### Población

La población son los 1405 usuarios de la UNACH, matriculados en el semestre 2019 – II.

Tabla 2

*Matriculados por carrera Semestre 2019 – II UNACH*

CICLO	Ingeniería Agroindustrial	Ingeniería Civil	Ingeniería Ambiental y Forestal	Enfermería	Contabilidad
I	35	35	35	34	35
II	32	28	33	35	33
III	28	23	30	30	34
IV	25	37	32	30	34
V	37	31	29	31	30
VI	21	33	31	26	29
VII	19	28	35	25	28
VIII	27	20	30	23	28
IX	24	18	24	20	20
X	20	19	24	20	17
	268	272	303	274	288
				Total	1405

Fuente: Registros académicos UNACH

#### Muestra

El tipo de cálculo de tamaño de muestra es el tipo muestreo aleatorio simple para un nivel de confianza de 99% y se empleará la siguiente fórmula:

$$n_o = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.03)^2} = 107$$

#### Datos

N= 1405

Z =1.96

e= 3%= 0.03

p=0.5

q=0.5

La muestra arroja un valor de 107 usuarios.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Variable independiente

Para la medir el Nivel de percepción del licenciamiento universitario se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, donde se aplicó a 107 usuarios de la UNACH, matriculados en el semestre 2019 – II de manera aleatoria, El cuestionario consta de 55 preguntas de las 8 dimensiones de las condiciones básicas de calidad (CBC).

Tabla 3

*Escala de Likert para el nivel de percepción de CBC*

ESCALA	PUNTAJE
<b>Pésima</b>	1
<b>Mala</b>	2
<b>Regular</b>	3
<b>Buena</b>	4
<b>Muy buena</b>	5

Fuente: Elaboración propia

#### *Validación de instrumento*

Para determinar la validez del instrumento se aplicó el método por *Validez por constructo*, se tomó una muestra de 10 encuestas y se analizó la validez de las 55 preguntas en ocho dimensiones se utilizó el programa SPSS, el resultado se muestra en la tabla 4, p es el número de pregunta; cabe mencionar que las preguntas que tienen una validez mayor a 0.5 se consideran válidas y tienen relación con lo que está investigando.

Tabla 4

*Validez por constructo de instrumento de cuestionario nivel de percepción de licenciamiento universitario.*

p	Validez	p	Validez	p	Validez	p	Validez
1	0.8054908	15	0.72018424	29	0.86237406	43	0.62487382
2	0.7007303	16	0.67018397	30	0.76857609	44	0.76326715
3	0.73734957	17	0.80459527	31	0.71650342	45	0.60264828
4	0.68959273	18	0.79679819	32	0.87540915	46	0.59894722
5	0.83445596	19	0.80291739	33	0.79220871	47	0.67100681
6	0.74424104	20	0.88011892	34	0.79189033	48	0.58191818
7	1	21	0.77322267	35	0.58750782	49	0.6363917
8	0.89969853	22	0.6542093	36	0.73987037	50	0.75037692
9	0.80782868	23	0.74068215	37	0.75256108	51	0.82676042
10	0.60923887	24	0.83432712	38	0.62505748	52	0.66352776
11	0.76184023	25	0.71889013	39	0.58901374	53	0.64898057
12	0.89660233	26	0.83122878	40	0.75859543	54	0.70557917
13	0.60326023	27	0.70211734	41	0.86022666	55	0.79174376
14	0.83163204	28	0.71414668	42	0.83706241		

Fuente: Elaboración propia

#### *Confiabilidad del instrumento*

La confiabilidad del instrumento se ha realizado por método *alfa de Cronbrach* aplicada estadísticamente por el programa SPSS, donde el resultado fue de un valor de 0.704 concluyendo que el instrumento aplicado es confiable.

#### **Variable dependiente**

Para la evaluación de la variable dependiente Nivel de satisfacción del usuario, se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario de satisfacción que consta de 58 preguntas en 5 dimensiones y 14 indicadores definidas por la presente investigación, para medir el nivel de aceptación en una escala de tipo Likert.

Tabla 5

*Escala de Likert para medir el nivel de satisfacción de usuario*

ESCALA	PUNTAJE
<b>Nada Satisfecho</b>	1
<b>Poco Satisfecho</b>	2
<b>Satisfecho</b>	3
<b>Muy satisfecho</b>	4
<b>Totalmente satisfecho</b>	5

Fuente: Elaboración propia

### Validación del instrumento

Para determinar la validez del instrumento se aplicó el método por *Validez por constructo*, se tomó una muestra de 10 encuestas y se analizó la validez de las 55 preguntas en cinco dimensiones se utilizó el programa SPSS, el resultado se muestra en la tabla 6, p es el número de pregunta; cabe mencionar que las preguntas que tienen una validez mayor a 0.5 se consideran válidas y tienen relación con lo que está investigando.

Tabla 6

*Validez por constructo de instrumento nivel de satisfacción de usuario UNACH.*

p	Validez	p	Validez	p	Validez	p	Validez
1	0.8054908	15	0.72018424	29	0.86237406	43	0.62487382
2	0.70073038	16	0.67018397	30	0.76857609	44	0.76326715
3	0.73734957	17	0.80459527	31	0.71650342	45	0.60264828
4	0.68959273	18	0.79679819	32	0.87540915	46	0.59894722
5	0.83445596	19	0.80291739	33	0.7922087	47	0.67100681
6	0.74424104	20	0.88011892	34	0.79189033	48	0.58191818
7	1	21	0.77322267	35	0.58750782	49	0.63639172
8	0.89969853	22	0.6542093	36	0.73987037	50	0.75037692
9	0.80782868	23	0.74068215	37	0.75256108	51	0.82676042
10	0.60923887	24	0.83432712	38	0.62505748	52	0.66352776
11	0.76184023	25	0.71889013	39	0.58901374	53	0.64898057
12	0.89660233	26	0.83122878	40	0.75859543	54	0.70557915
13	0.60326023	27	0.70211734	41	0.86022666	55	0.79174376
14	0.83163204	28	0.71414668	42	0.83706241		

Fuente: Elaboración propia

### Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se ha realizado por método *alfa de Cronbrach* aplicada estadísticamente por el programa SPSS, donde el resultado fue de un valor de 0.932 concluyendo que el instrumento aplicado es confiable.

### 2.5. Procedimiento

Primero: Identificar la población de estudio, en este caso los usuarios de la UNACH, en este caso son los estudiantes de la UNACH, semestre 2019 -II.

Segundo: Calcular el número de la muestra a partir de la identificación del número de matriculados en el semestre 2019 – II de la UNACH.

Tercero: Validar los dos instrumentos (dos cuestionarios) a aplicar por método *Validez por constructo*, asimismo realizar la prueba de confiabilidad de instrumento por el método *Alfa de Combrach*.

Cuarto: Aplicar las encuestas a los 107 usuarios de la UNACH semestre 2019 – II.

Quinto: Registro y ordenamiento de los datos recolectados.

Sexto: Procesamiento de datos y prueba de aceptación o rechazo de la Hipótesis de Investigación mediante la prueba estadística de *Rho Spearman*.

*Hipótesis nula*: El nivel de percepción de licenciamiento universitario no se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH, Cajamarca.

*Hipótesis alterna*: El nivel de percepción de licenciamiento universitario se relaciona de manera significativa con el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH, Cajamarca.

Sétimo: Análisis de los resultados obtenidos.

## **2.6. Método de análisis de datos**

El método utilizado para el procesamiento y análisis de datos de este trabajo de investigación fueron:

- a) Para el ordenamiento y procesamiento de datos en que refiere al conteo y tabulación de datos, se utilizó hija de cálculo Microsoft Excel versión 2013.
- b) Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 2015, efectuando la prueba *Rho Spearman* como parte de la estadística inferencial, este programa nos permitió determinar si existe correlación entre el Nivel de percepción de licenciamiento universitario y el Nivel de satisfacción de usuario.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación los datos y resultados obtenido se utilizarán exclusivamente para fines académicos, por lo que se respetará la opinión de cada uno de los encuestados, además esta investigación se utilice con la finalidad del mejoramiento de los servicios que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Asimismo, el instrumento aplicado se diseñó para que los encuestados protejan su identidad, y se prohibió colocar sus nombres en algún lugar de las encuestas.

Los resultados obtenidos son de estricta naturaleza de las se encontró en el trabajo de campo, se evitó cualquier manipulación intencionada que distorsione los resultados originales de la presente investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Nivel de percepción de Licenciamiento universitario de los usuarios de la UNACH semestre 2019 – II.

Tabla 7

Frecuencia del Nivel de percepción de Licenciamiento universitario en sus ocho dimensiones.

	Objetivo y planes de programas académicos	Oferta educativa alineada a los planes y fines propuestos	Infraestructura y equipamiento	Líneas de investigación a ser desarrolladas	Disponibilidad de personal docente calificado a tiempo completo	Servicios educacionales complementarios básicos	Existencia de mecanismo de mediación e inserción laboral	CBC Complementaria
Muy buena	37	36	21	29	38	64	28	67
Buena	36	41	52	45	40	24	53	29
Regular	22	21	23	27	21	13	16	10
Mala	11	8	9	6	5	3	9	1
Muy mala	1	1	2	0	5	3	1	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Puntajes y promedios del Nivel de percepción de Licenciamiento universitario en sus ocho dimensiones.

Dimensión	Puntaje	Promedio
CBC Complementarias	4.84	4.52
Servicios adicionales complementarios básicos	4.64	4.34
Disponibilidad de personal docente calificado con menos de 25%	4.26	3.98
Oferta educativa alineadas a los planes y fines propuestos	4.24	3.96
Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral	4.19	3.92
Objetivos y planes de programas educativos	4.18	3.91
Líneas de investigación a ser desarrolladas	4.15	3.88
Infraestructura y equipamiento	4.02	3.76

Fuente: Elaboración propia.

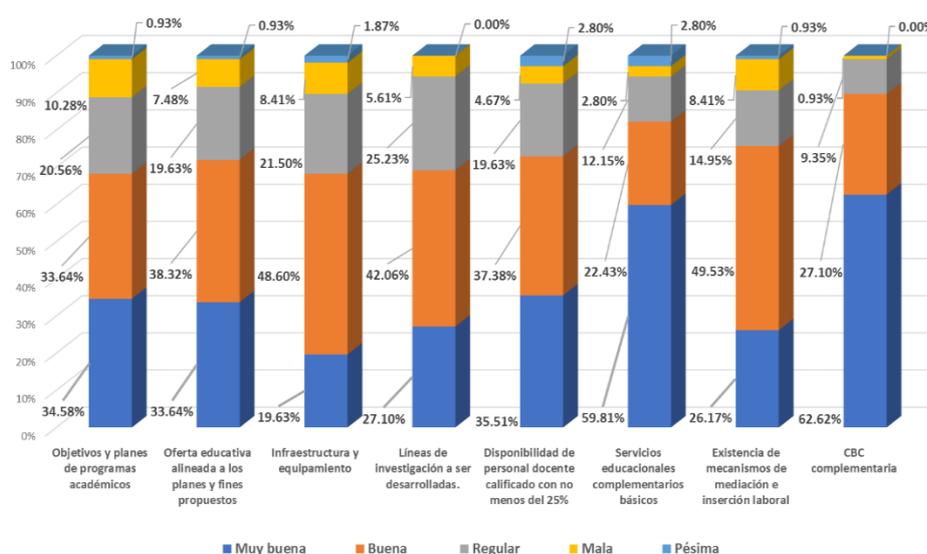


Figura 1. Porcentaje de Nivel de percepción del Licenciamiento universitario en sus ocho dimensiones.

## Interpretación

La tabla 7 y figura 1 muestran en nivel de percepción del usuario de la UNACH, en frecuencia y porcentaje siendo la octava dimensión CBC Complementarias con mejor percepción de parte de los encuestados con una calificación de muy buena y buena de 62.2% y 27.1% respectivamente.

La tabla 8 muestra los puntajes y porcentajes alcanzados por las ocho dimensiones de las condiciones básicas, siendo CBC complementarias con mejor puntaje alcanzando 484 puntos de los 107 mínimos y con un promedio de 4.52, de otro lado la dimensión Infraestructura y equipamiento es la que menor percepción tiene alcanzando un puntaje de 402 y un promedio de 3.76.

### 3.2 Nivel de satisfacción de usuario en la UNACH semestre 2019 - II

Tabla 9

*Frecuencia del nivel de satisfacción de usuario UNACH.*

	Actividad académica	Organización académica	Investigación	Infraestructura y equipamiento	Vida universitaria
Totalmente satisfecho	2	1	1	14	28
Muy satisfecho	32	1	2	30	48
Satisfecho	55	49	27	41	25
Poco satisfecho	14	50	67	12	3
Nada Satisfecho	4	6	10	10	3

Fuente: Elaboración propia

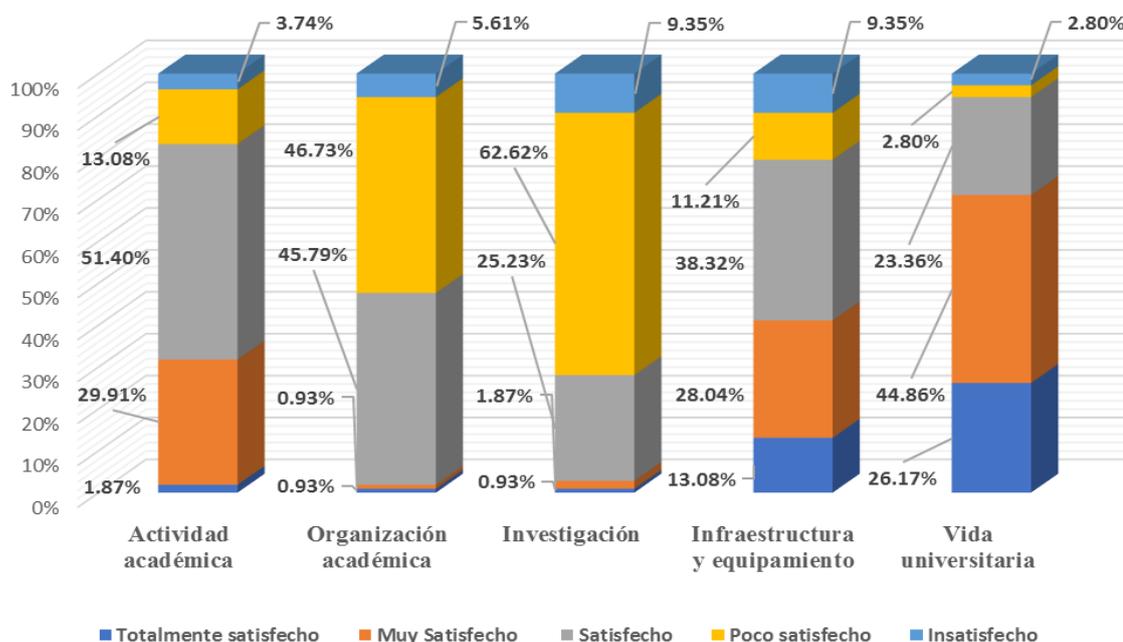


Figura 2. Porcentaje de satisfacción de usuario UNACH.

Tabla 10

*Puntaje y promedio de nivel de satisfacción de usuario UNACH.*

Dimensión	Puntaje	Promedio
Vida universitaria	416	3.89
Actividad académica	335	3.13
Organización académica	262	2.45
Infraestructura y equipamiento	347	3.24
Investigación	238	2.22

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En la tabla 9 y figura 2 muestran los resultados del nivel de satisfacción de usuario UNACH de las cinco dimensiones estudiadas, siendo la dimensión Vida universitaria la que tiene el mayor nivel de satisfacción obtiene por parte de los encuestados con una calificación de Totalmente satisfecho, Muy satisfecho y satisfecho de 26.17%, 44.86% y 23.36 % respectivamente.

La tabla 10 muestra los puntajes y porcentajes alcanzados por las cinco dimensiones del nivel de satisfacción de usuario UNACH, siendo Vida universitaria con mejor puntaje alcanzando 416 puntos de los 107 mínimos y con un promedio de 3.89, de otro lado la dimensión Investigación es la que menor percepción tiene, alcanzando un puntaje de 238 y un promedio de 2.22.

### **3.3 Relación entre la entre el nivel de percepción de licenciamiento universitario y el Nivel de Satisfacción de usuario en la UNACH.**

#### **Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov**

Para la medir de normalidad de los datos obtenidos de la variable independiente y dependiente se realizó la prueba de *Kolmogórov-Smirnov*, para un nivel de significancia= 0.01= 1% y aceptar o rechazar la siguiente hipótesis:

*Hipótesis nula:* El nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción de usuario UNACH se comportan como una distribución normal.

*Hipótesis alterna:* El nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción de usuario UNACH se comportan como una distribución no normal.

Tabla 11

*Prueba de normalidad según método de Kolmogórov-Smirnov para las variables Licenciamiento universitario y Nivel de satisfacción de usuario.*

	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción del usuario	0.111	107	0.003
Licenciamiento universitario	0.376	107	0

Fuente Elaboración propia

Observamos que Sig. tiene un valor de 0.003 la cual es menor que el p valor  $< 0.01$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula tomamos la hipótesis alterna e inferimos que variables independiente y dependiente tienen un comportamiento no normal.

Asimismo las variables al tener un comportamiento no normal para medir la correlación entre ambas variables no es recomendable realizar la prueba chi cuadrado, se aplicará el método de Rho Spearman.

### **Prueba de correlación por método Rho Spearman**

Par medir la correlación entre las variables nivel de percepción de licenciamiento universitario y nivel de satisfacción de usuario de la UNACH, se realizó la prueba de Rho Spearman, para un nivel de significancia de  $0.01 = 1\%$ , y aceptar la siguiente hipótesis:

*Hipótesis nula:* No existe relación significativa entre nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción de usuario UNACH.

*Hipótesis alterna:* Existe relación significativa entre nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción de usuario UNACH.

Tabla 12

*Prueba de Correlación entre Licenciamiento universitario y Nivel de satisfacción de usuario según el método Rho Spearman.*

		Nivel de satisfacción de usuario	Licenciamiento universitario
Nivel de satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1	0.893
	Sig. (bilateral)	0.0	0.0
	N	107	107
Licenciamiento universitario	Coefficiente de correlación	0.893	1
	Sig. (bilateral)	0.0	0.0
	N	107	107

Fuente Elaboración propia

Observamos que coeficiente de correlación tiene un valor de 0.893 entonces es una correlación positiva y positiva

Asimismo, el valor de Sig. es de 0.00 la cual es menor que el p valor  $< 0.01$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula tomamos la hipótesis alterna e inferimos que existe relación entre las variables nivel de percepción de usuario y el nivel de satisfacción de usuario UNACH.

#### IV. DISCUSIÓN

El nivel de percepción de licenciamiento universitario se considera que es bueno, alcanza un promedio general 4.03 entre sus ocho dimensiones, siendo la octava dimensión CBC complementarias la que obtuvo el puntaje y promedio más alto con 484 y 4.52 respectivamente., según Biesta (2015) esta dimensión nos menciona acerca de la transparencia que tienen las universidades de la calidad de sus servicios, además menciona que deben tener una muy buena percepción de todos los procedimientos y actividades de la universidad son transparentes.

Por otra parte la dimensión Infraestructura y equipamiento fue la que menos puntaje y promedio obtuvo con 402 y 3.76 respectivamente, podemos considerar que el nivel de percepción de los usuarios es regular, el resultado es casi similar a Tan (2015) nos menciona que la infraestructura y equipamiento son claves para la percepción de un estudiante y debe ser alto, debido a que la infraestructura constituye la primera percepción que tiene el estudiante al ingresar a una universidad e influye directamente en la satisfacción con respecto a esta dimensión.

La dimensión oferta educativa alineada a los planes y objetivos propuestos, tienen un puntaje y promedio 424 y 3.96 respectivamente, esta dimensión relacionada a las carreras que ofrece la UNACH si cumple con sus planes y objetivos, se puede considerar que los usuarios de las UNACH tienen un nivel percepción ligeramente buena resultado similar a Waring y Evans (2015), podemos considerar que los usuarios de la UNACH, tienen una buena percepción que las carreras que están estudiando como el respaldo financiero, que permita la dotación de servicios y mejora de la infraestructura en el transcurso del tiempo.

En cuanto a la dimensión objetivos y planes de programas académicos, tiene un puntaje y promedio de 418 y 3.91 respectivamente, a Creswell (2008) y nos menciona que los que los objetivos estratégicos de la universidad deben ser claros y los usuarios deben estar informados sobre los objetivos que sigue la universidad, se puede considerar que los usuarios de la UNACH tiene un nivel de percepción ligeramente buena.

En tanto la dimensión líneas de investigación también tiene resultado similar a la dimensión anterior con un puntaje y promedio de 415 y 3.88 estos resultados son similares a los encontrados por Zhang, Han y Gao (2008), en su trabajo de investigación sobre la percepción de la Escuela de Economía de la universidad de Ciencia y Tecnología

de Nanjing, China, podemos considerar que los usuarios de la UNACH tienen un nivel de percepción ligeramente buena con respecto a esta dimensión.

Con respecto a la dimensión existencia de mecanismos de inserción laboral, tiene un resultado de 419 puntos y promedio 3.92; sin embargo Weersinghe, Rodríguez y Soto (2017), es muy importante que universidades cuenten con alianzas estratégicas o convenios para que sus egresados realicen prácticas pre profesionales, podemos considerar que los usuarios de la UNACH tienen una percepción buena con respecto a esta dimensión.

Los servicios educacionales complementarios es una dimensión considerable, constituye el factor de mayor atracción por parte de los usuarios, tiene un resultado de 464 puntos y un promedio de 4.34 un resultado similar a Heng (2017) y Khalil (2012) que menciona que este factor de percepción es muy significativa al momento en que los usuarios que desean solicitar servicio educativo universitario.

Al mismo tiempo la dimensión disponibilidad de personal docente calificado no menor al 25%, tiene un resultado de 426 puntos 3.98 de promedio, concluimos que los usuarios de la UNACH tiene nivel de percepción muy bueno de la disponibilidad de sus docentes.

El licenciamiento universitario implica el cumplimiento de las ocho condiciones básicas de calidad, que son apenas los requerimientos mínimos que una institución de educación superior universitaria debe tener y cumplir en nuestro país; Sapri, Kaka y Frinch (2009) mencionan que la innovación de las universidades debe ser constante no hay posibilidad que una institución que estancada en el tiempo ;asimismo Rose, Spinks y Cañota (2015) describen que una universidad nos es suficiente cumplir con lo mínimo en calidad, la renovación de la de calidad debe ser constante.

Asimismo otra variable estudiada en determinar si el usuario está satisfecho con el servicio que se le brinda y finalmente si la percepción de licenciamiento universitario tiene algún nivel de correlación la satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción de usuario nos muestra que la dimensión que tiene el mejor resultado es vida universitaria con una calificación de totalmente satisfecho, muy satisfecho y satisfecho de 26.17%, 44.86%, y 23.56% respectivamente, y un promedio 3.89 sobre los 5 que es el máximo; un resultado similar a Dos Santos (2016) esta dimensión se refiere a las actividades culturales, deportivas y extracurriculares que brinda las instituciones de educación superior, son importantes para autodesarrollo del usuario esta afirmación es coincidente con Kumar (2014) que las define

como actividades complementarias del servicio académico asimismo Thi (2017) como parte de la calidad del servicio educativo , entonces podemos considerar que los usuarios de la UNACH están satisfechos con esta dimensión.

Por otro lado la dimensión Investigación es la que menos nivel de satisfacción tiene de los todos los encuestados, el 62.62% de los usuarios encuestados lo califica como poco satisfecho, tiene un promedio de 2.22 el más bajo entre las cinco dimensiones investigadas Ghori (2016) describe a la investigación como una actividad indispensable de una institución superior universitaria, Khurshid (2012) del mismo modo nos menciona y debe estar organizada y sistematizada, podemos considerar que los usuarios de la UNACH están insatisfechos con esta dimensión, para Álvarez et al. (2014) se debe a la poca información que tienen usuarios de las actividades que se desarrollan el área de Investigación.

Otra dimensión importante que rescatar es el nivel de satisfacción del usuario de la Actividad académica, los resultados muestran que el 51.4% y 29.9% de los usuarios la califican como muy satisfecho y satisfecho respectivamente se infiere que la UNACH tiene un elevado nivel de aceptación por parte de sus usuarios, los resultados son casi similares a los encontrados por Mohd, Yusof y Osman (2011) con un 60.1% de aceptación por parte de los estudiantes de la Universidad de Sains de Malasia, otro cercano a la presente investigación es de Murray (2018) con un porcentaje de aceptación de 53.5% de los estudiantes de Universidad de Napier de Edimburgo.

Por otro lado la dimensión Infraestructura y equipamiento, el 28.04% y 38.32% usuarios encuestados califica como muy satisfecho y satisfecho respectivamente, resultados similares a los obtenidos por Rivera (2014) en su investigación sobre la calificación que tiene los estudiantes de pregrado respecto a su equipamiento e infraestructura en las universidades guatemaltecas y Eyzaguirre (2016) en la Universidad Privada de Tacna, podemos inferir que los usuarios de la UNACH, están satisfechos con esta dimensión.

De otro lado la dimensión Organización Académica, el 46.73% de los encuestados califica como poco satisfecho y tiene un promedio de 2.45, es el resultado más bajo después de la dimensión Investigación, resultados similares a los encontrados por Cledes, Gan, y Kao (2007) en su investigación sobre la satisfacción general de los usuarios organización virtual de matrículas, y Blanquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez

(2013) los cronogramas de pago virtual, entre otros; podemos considerar en el nivel de satisfacción de usuario es de poco satisfecho para esta dimensión.

Con respecto a los resultados el grado de relación que entre la variable independiente y la variable dependiente los resultados de esta investigación muestran que el coeficiente de relación entre el nivel de correlación entre el nivel de percepción del licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción de los usuarios de la UNACH, es de 0.893 un valor que está dentro del rango de alta correlación, lo que inferimos que la correlación entre las dos variables es alta y fuerte, este valor es cercano a los obtenidos por Zahed, Mohenikia, Nagizahed y Zedh (2016) en su trabajo de correlacionar el nivel de satisfacción de sus estudiantes con los programas de mejora continua de la facultad de Ciencias médicas de la universidad Ardabil en Irán.

Weersinghe, Rodríguez y Soto (2016) también reportan altos índices de coeficiente de correlación entre el nivel de satisfacción de sus estudiantes y las facilidades de los programas de educación superior de la universidad de Ahmad Dahlan en Indonesia con coeficiente de apenas de 0.881 concluyendo que existe correlación entre sus variables de estudio.

## V. CONCLUSIONES

1. El licenciamiento universitario de la UNACH y el nivel de satisfacción tiene una correlación de 0.893 por lo que podemos concluir que ambas variables tienen alta correlación y están asociadas positivamente, asimismo el nivel de satisfacción y percepción del usuario es relativamente muy bueno.
2. El licenciamiento universitario de UNACH tiene un nivel de percepción promedio de 4.03 se puede concluir que los usuarios tienen una muy buena percepción de licenciamiento universitario, siendo la dimensión CBC complementarias con el promedio más alto con 4.52 e Infraestructura y equipamiento con el promedio más bajo con 3.76.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios de la UNACH es de 2.99 en promedio, se puede concluir los usuarios están ligeramente satisfechos con los servicios que brinda la UACH, siendo la dimensión Vida universitaria la dimensión que más satisfechos tiene a los estudiantes con un promedio de 3.89, y la dimensión investigación donde los estudiantes se encuentran más insatisfechos con un promedio de 2.2.
4. Se realizó la prueba de Rho Spearman el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.893, se concluye que existe relación positiva y alta entre el nivel de percepción del licenciamiento y el nivel de satisfacción de usuario de la UNACH.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A los responsables del área de Vicepresidencia de investigación de la UNACH tomar medidas para mejorar el servicio que les brinda a los usuarios que requieran sus servicios tiene el promedio de satisfacción más bajo de las cinco dimensiones estudiadas con 2.22 calificándolo como poco satisfechos.
2. Los tiempos trámites administrativos son la principal queja de los usuarios de la UNACH, alegando que son muy engorrosos y burocráticos, la UNACH debería tomar medidas para mejorar para agilizar los trámites.
3. Realizar constantemente las evaluaciones de satisfacción a los usuarios y por cada escuela académica como una política de mejora continua de los servicios académicos y no académicos que brinda la UNACH.
4. En las próximas evaluaciones de satisfacción a los usuarios de la UNACH debería colocar una dimensión relacionada a calificar la calidad de atención de los trabajadores administrativos.

## REFERENCIAS

- Ali, F. et al. (2016). Does Tiger education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*.
- Aguila Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: Clave para el logro. La Habana, Cuba: *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Annamdevula, S., y Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of Student Perceived Service Quality on Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Indian University. *Journal of Service Management*.
- Afridi, S. A., Khattak, A., y Khan, A. (2016). Measurement of Service Quality Gap in The Selected Private Universities/Institutes of Peshawar Using *SERVQUAL Model*.
- Alejo Romero , R. (2015). La orientación docente, los medios didácticos y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo en el curso desarrollo del pensamiento matemático de la escuela profesional de educación de la facultad de educación de la UNMSM – 2015. Lima, Perú.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., y Reyes Pérez, D. E. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del valle de Toluca. Ciudad de México, México.
- Álvarez García, I., y Topete Barrera, C. (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la Educación Superior. *Gestión y estrategia*.
- Biesta, G. (2015). What is education for? On good education, teacher judgement, and educational professionalism. *European Journal of Education*.
- Blanquéz Resino, J. J., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I., y Gutiérrez Broncano, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil . Talavera de la Reina, España.
- Casas Hinostroza, N. B. (2017). Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016 . Lima, Perú.

- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de Escuelas Secundarias Públicas de Bahía-Brasil. Barcelona, España.
- Chandra, T., Ng, M., Chandra, S., y Priyono, A. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. Palembang, Indonesia: *Journal of social studies education research*.
- Chen, Y. (2016). An Empirical Study on the Student Experience of Higher Education Service Quality in Taiwan. *International Journal of Management Sciences*.
- Chin Wei, C. (2011). Students satisfaction towards the university: Does service quality matters? Sintok, Malaysia: *International Journal of Education*.
- Clemenza, C., Ferrer, J., y Peleakis, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las universidades. Maracaibo, Venezuela.
- Clemes, M., Gan, C. y Kao, T., (2007). University student satisfaction: an empirical Analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*.
- Creswell, J. W. (2008). Education Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research. New Jersey: *Pearson Education Inc*.
- Croucher, G., y Woelert, P. (2016). Institutional isomorphism and the creation of the unified national system of higher education in Australia: An empirical analysis. Higher Education.
- Deshields, O., Kara, A. y Kaynak, E. (2005), Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory, *International Journal of Educational Management*.
- Dos Santos, A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. Concepción, Chile
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015. Tacna, Perú.
- Flores, J. (2003). La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior Universidad Nacional de San Marcos . Lima, Perú: *Revistas de Investigación* .

- Franco Cuicapusa, Y. M. (2017). Satisfacción de estudiantes frente a los servicios de formación profesional en la facultad de educación - UNCP. Huancayo, Perú.
- Ghori, S. (2016). Deconstructing concepts of student satisfaction engagement and participation in UK higher education. Oxford, UK : *Oxford Brookes University* .
- Gonzales Peitano, M., Pino Juste , M., y Penado Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. Madrid, España: *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*.
- Heng , A. (2017). The impact of quality of service and experience on students learning outcomes in higher education institutions. Canberra, Australia .
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. B. (2017). The Motivation to Work. New York: *Routledge*.
- Himanka, J. (2015). On the Aristotelian origins of higher education. *Higher Education*.
- Institute of Service Excellence. (2015). Customer satisfaction index of Singapore 2015. Recuperado 15, diciembre 2019 de <http://ises.smu.edu.sg>
- Jiménez, A., Terriquez, B., y Robles , F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.
- Kent, R. (2015). Analysing quantitative data: Variable-based and case-based approaches to non-experimental datasets.
- Khalil Amer, M. (2012). Determinants of students' satisfaction with university portal services in Jorda. Aman, Jorda.
- Khoo, S., Ha, H., y McGregor, S. L. T. (2015). Service quality and student/ customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *Journal of Service Management*
- Khurshid, F., y Arshad, M. (2012). Students satisfaction with campus facilities. Islamabad, Pakistan: *Exilir International Journal*.
- Kumar, V. (2014). Students' Satisfaction Level in Higher Educational Institutes: A Study of Public Institutes in Sirsa. Sirsa, India: *International Journal of Engineering and Management Research*.

- Mejías , A., y Martínez , D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la superior. Caracas, Venezuela: *Revista de Docencia universistaria SADPRO UCV*.
- Mohd Najib, N., Yusof , N., y Osman, Z. (2011). Measuring satisfaction with student housing facilities. Pulau Malaysia: *American Journal of Engineering and applied sciences*.
- Mullinix, K. J., Leeper, T. J., Druckman, J. N. y Freese, J. (2015). The Generalizability of Survey Experiments. *Journal of Experimental Political Science*.
- Mukhtar, U., Anwar, S., Ahmed, U. y Baloch, M. A., (2015). Factors effecting the service quality of public and private sector universities comparatively: an empirical investigation. *Arts, Science and Commerce*,
- Murray , A. (2018). Improving student satisfaction at a caribbean an university using a customer focussed strategy. Edinburg, Scoltand .
- Napitupulu1, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., . . . Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service. Perlis, Malaysia: *Journal of Physics*.
- Ngo, M. V., & Nguyen, H. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese *Retail Banking Sector*.
- Nobario Moreno, M. C. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad de servicio educativo en la formación de las carreras técnicas de baja y alta demanda . Lima, Perú.
- Pitman, T. (2016). The evolution of the student as a customer in Australian higher education: a policy perspective. *The Australian Educational Researcher*.
- Polat, C. (2015). How to measure the customer satisfaction among international students an explorative case study on university students. Yokohama, Japòn .
- Rivera Pérez, E. A. (2014). Satisfacción educativa de los estudiantes de las diferentes carreras de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plan diario, relacionada con las prácticas pedagógicas de los docentes. Ciudad de Guatemala, Guatemala.

- Rose, S., Spinks, N., & Canhoto, A.I. (2015). *Management research: Applying the principles*. New York: *Routledge*.
- Sapri, M., Kaka, A., y Finch, E. (2009). Factors that influence student level of satisfaction with regards to higher facilities services. Manchester, United Kingdom: *Malasyan Journal* .
- Shaltoni, A. M., Khraim, H., Abuhama, A. y Amer, M., (2015), Exploring students' satisfaction with universities' portals in developing countries: A Cultural Perspective. *The International Journal of Information and Learning Technology*.
- Shin, J.C., y Jung, J. (2014). Academics jobo satisfaction and job stress across countries in the changing academic environments. *Higher Education*.
- Superintendencia nacional de educación superior univeristario. (2014). *Informe Bienal sobre la realidad universitaria peruana*. Lima, Perú.
- Strauss, L.M., y Borenstein, D. (2015). A system dynamics model for long-term planning of the undergraduate education in Brazil. *Higher Education*.
- Tan, J. (2015). The prospect of future skills development in Singapore. *Advances in the Scholarship of Teaching and Learning*.
- Thi Lien, P. (2017). Training service quality ant its effects on students satisfaction: Case Vietman University . Hanoi, Vietman: *International Journal academic research*.
- Tzu, K. (2007). University student satisfaction: Empirical analysis. Wellington, New Zealand.
- University of Canberra. (2015). Human research ethics manual. Retrieved January 02, 2020, from: <http://www.canberra.edu.au/research/ucresearch/ethics/human-ethics-manual>
- Villarruel Fuentes, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los centros educativos de América. Ciudad de México, Mexico: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*,.
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. Buenos Aires, Argentina: *Revista Iberoamericana de Educación Superior*.

- Waring, M, y Evans, C. (2015). Understanding pedagogía: Developing a criticas approach to teaching and learning. New York, NY: *Routledge*.
- Weersinghe, S., Rodríguez , L., y Soto, F. (2017). Students satisfaction in higher education literature review. Sri Lanka, Sri Lanka: *American Journal of education research*.
- Yin, H., Lu, G., y Wang, W. (2014). Unmasking the teaching quality of higher education: Students' course experience and approaches to learning in China. *Assessment and Evaluation in Higher Education*.
- Yzaguirre Peralta, I. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000. Buenos Aires, Argentina: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Zahed , A., Moenikia, M., Nagizadeh , A., y Zadh, M. (2016). Assessment of the students satisfaction level of university performance; Case study Ardabil Univeristy of medical sciences. Ardabili, Iràn : *Virtual Learn Medical Sciences* .
- Zhang, L., Han, Z., y Gao, Q. (2008). Empirical study on the student satisfaction index in higher education. *International Journal of Business and Management*.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Título:** Licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es el nivel de relación entre la percepción entre el licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca.	El nivel de percepción de licenciamiento universitario se relaciona con el nivel de satisfacción de usuario de la UNACH.	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre licenciamiento universitario y el nivel satisfacción de usuario de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> - Determinar el nivel percepción de licenciamiento universitario de la UNACH, semestre 2019 – II. - Estimar el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH, semestre 2019 – II. - Determinar el grado de relación entre el nivel de percepción de licenciamiento universitario y el nivel de satisfacción del usuario de la UNACH.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: Licenciamiento universitario.	Se refiere al cumplimiento de las condiciones básicas, al conjunto de estándares mínimos que deben cumplir las universidades públicas y no públicas para su licenciamiento (SUNEDU, 2014)	1.- Objetivos y planes de programas académicos, grados y títulos	Objetivos Institucionales Planes de programas académicas y metas institucionales Grados y títulos Procesos de admisión Sistemas operativos de proceso de información Área de la gestión de la calidad Gestión de la calidad institucional universitaria
					2.- Oferta educativo alineada a los planes y fines propuestos	Creación de nuevas carreras Creación de carreras universitarias existentes
					3.- Infraestructura y equipamiento.	Requisitos de los locales Funcionamiento y tenencia de los locales Seguridad de laboratorios y otros Disponibilidad de servicios públicos Dotación de servicios higiénicos Laboratorio para servicios académicos Ambientes para docentes
					4.- Líneas de investigación científica	Línea de investigación Docentes investigadores Registro de documentos y proyectos orientados a la investigación
					5.- Disponibilidad de personal docente calificado	Personal a tiempo completo al 25% Requisitos del profesional para la actividad académica
					6.- Servicios complementarios.	Servicio de salud Servicio social Servicio psicopedagógico Servicios deportivos Servicios culturales Seguridad de las instalaciones universitarias Protección del medio ambiente Acervo Bibliográfico

		7.- Mecanismo de inclusión al mercado laboral de usuarios y egresados.	Inserción laboral de usuarios y egresados Alianzas estratégicas interinstitucional y empresarial
		8.- Transparencia universitaria	Transparencia de las evaluaciones
VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción de usuario	Percepción que tiene el usuario sobre el servicio académico que recibe y también es el rendimiento de comparar el servicio educativo con sus expectativas (Vicenzi, 2013).	1.- Actividad Académica	Preparación docente Pedagogía docente Criterio de evaluación
		2.- Organización Académica	Organización de actividades académicas Facilidad de comunicación docente Actividad de tutoría
		3.- Investigación	Investigación formativa Investigación docente Difusión de la investigación
		4.- Infraestructura y Equipamiento	Instalaciones de desarrollo académico Instalaciones deportivas y servicios Equipamiento de laboratorio
		5.- Vida Universitaria	Servicios complementarios Actividades culturales

# INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## CUESTIONARIO 1

### Nivel de percepción de las condiciones básicas de calidad (CBC) de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

**Estimado estudiante** la aplicación del presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre el nivel de percepción de las condiciones básicas de calidad (CBC) por parte de los usuarios, la confidencialidad de tus respuestas será respetada, por lo que se recomienda no colocar tu nombre en ninguna parte del cuestionario.

**E.P:** \_\_\_\_\_ **SEMESTRE ACADÉMICO:**

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada uno de los indicadores y marca una de las alternativas de la escala que se muestra.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Pésima</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>

Dimensión N°1: Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudio correspondientes.		Nivel de Percepción				
		1	2	3	4	5
<b>01</b>	¿Percibes que la UNACH tiene definidos sus objetivos institucionales?					
<b>02</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta con planes de estudios para cada uno de los programas de pregrado o posgrado?					
<b>03</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta con un documento normativo que regule las modalidades y los requisitos para la obtención del grado, y el título de los programas de estudio de la universidad?					
<b>04</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico?					
<b>05</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta de un documento normativo que regule los procesos de admisión?					
<b>06</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta con información sobre los procesos de admisión y los ingresantes según modalidades de ingreso por periodo académico?					
<b>07</b>	¿Percibes que la UNACH tiene un Plan de Gestión de la Calidad / Plan de mejora continua orientado a elevar la calidad de la formación académica?					
<b>08</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta con un área de Gestión de la Calidad?					
Dimensión N°2: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento		1	2	3	4	5
<b>09</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta de un presupuesto institucional proyectado a cinco (05) años en concordancia con los objetivos estratégicos?					
<b>10</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta de un Plan de Financiamiento de cinco (05) años?					
<b>11</b>	¿Percibes que la oferta educativa que propone la UNACH tiene vinculación con la demanda laboral?					
<b>12</b>	¿La oferta educativa de la UNACH está relacionada con las políticas nacionales y regionales de educación universitaria?					
<b>13</b>	¿Percibes que la UNACH cuenta de un fondo de financiamiento fiable?					

14	¿Percibes que los nuevos programas de estudios de la UNACH están vinculada a la demanda laboral?					
15	¿Percibes que la UNACH cuenta de un Plan de Financiamiento que demuestre la disponibilidad de recursos humanos y económicos para el inicio y sostenibilidad del nuevo programa de estudio a ofrecer?					
<b>Dimensión N°3: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Percibes que la todos los locales de la UNACH cumplen con las normas sobre compatibilidad de uso y zonificación urbana?					
17	¿Percibes que el local propio, alquilado, de la UNACH que bajo cesión en uso o algún otro título, es de uso exclusivo para su propósito?					
18	¿Percibes que la los locales de la UNACH cumplen con las normas de seguridad estructural en edificaciones y prevención de riesgos en estricto cumplimiento con las normas del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED/INDECI?					
19	¿Percibes que la UNACH cuenta con un reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo, y protocolos de seguridad?					
20	¿Percibes que la UNACH cuenta con estándares de seguridad para el funcionamiento de los laboratorios, según corresponda?					
21	¿Percibes que las instalaciones de la UNACH cuentan disponibilidad de agua potable y desagüe?					
22	¿Percibes que las instalaciones de la UNACH cuentan disponibilidad de energía eléctrica?					
23	¿Percibes que las instalaciones de la UNACH cuentan disponibilidad de líneas telefónicas?					
24	¿Percibes que la UNACH cuenta con servicio de Internet de banda ancha en los ambientes que brinden el servicio educativo de todos sus locales?					
25	¿Percibes que la UNACH cuenta con la dotación de servicios higiénicos para los estudiantes en todos sus locales, de acuerdo con el art. 13 de la Norma Técnica A.040 Educación contenido en el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)?					
26	¿Percibes que la UNACH cuenta con la dotación de servicios higiénicos para personal docente y administrativo en todos sus locales, de acuerdo con el art. 15 de la Norma Técnica A.080 del RNE?					
27	¿Percibes que la UNACH cuenta con talleres y laboratorios de enseñanza propios, de conformidad con el número de estudiantes, actividades académicas y programas de estudio?					
28	¿Percibes que los laboratorios de enseñanza de la UNACH están equipados de acuerdo con su especialidad?					
29	¿Percibes que la UNACH cuenta con ambientes para los docentes en cada local que ofrece el servicio educativo?					
30	¿Percibes que la UNACH cuenta de presupuesto y un plan de mantenimiento de sus instalaciones?					
<b>Dimensión N°4: Líneas de investigación a ser desarrolladas.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	¿Percibes que en la UNACH existe de políticas, normas y procedimientos para el fomento y realización de la investigación como una actividad esencial y obligatoria de la universidad?					
32	¿Percibes que en la UNACH existe un Órgano Universitario de Investigación cuyo responsable cuenta con un grado de doctor?					
33	¿Percibes que en la UNACH existe de líneas de investigación? ¿Asimismo, cuenta con presupuesto asignado para la investigación, equipamiento?					

34	¿Percibes que la UNACH cuenta con una resolución de aprobación Código de Ética para la investigación?					
35	¿Percibes que la UNACH cuenta con una resolución de aprobación de Políticas de protección de la propiedad intelectual?					
36	¿Percibes que la UNACH cuenta con un padrón de registro de docentes que realizan investigación? ¿Asimismo, sus docentes están registrados en el DINA?					
37	¿Percibes que la UNACH tiene un registro de documentos de investigación y/o repositorio institucional que incluyen tesis, informes de investigación, publicaciones científicas, entre otros?					
38	¿Percibes que la UNACH tiene un registro de proyecto(s) de investigación en proceso de ejecución?					
<b>Dimensión N°5: Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
39	¿Percibes que la UNACH cuenta con un mínimo el 25% del total de docentes a tiempo completo?					
40	¿Percibes que los docentes de la UNACH incorporados a la docencia universitaria con fecha posterior a la entrada en vigencia de la Ley Universitaria que dediquen horas de docencia en pregrado o postgrado cuentan con grado de maestro o doctor?					
41	¿Percibes que la UNACH regula los mecanismos y/o procedimientos para la selección, evaluación periódica del desempeño y ratificación de sus docentes, lo cual incluye como criterio la calificación de los estudiantes por semestre académico?					
42	¿Percibes que la UNACH regula la capacitación de sus docentes?					
39	¿Percibes que la UNACH cuenta con un mínimo el 25% del total de docentes a tiempo completo?					
40	¿Percibes si los docentes de la UNACH incorporados a la docencia universitaria con fecha posterior a la entrada en vigencia de la Ley Universitaria que dediquen horas de docencia en pregrado o postgrado cuentan con grado de maestro o doctor?					
41	¿Percibes si la UNACH regula los mecanismos y/o procedimientos para la selección, evaluación periódica del desempeño y ratificación de sus docentes, lo cual incluye como criterio la calificación de los estudiantes por semestre académico?					
42	¿Percibes si la UNACH regula la capacitación de sus docentes?					
<b>Dimensión N°6: Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
43	¿Percibes si la UNACH cuenta en todos sus locales con un tópico o con el servicio tercerizado?					
44	¿Percibes si la UNACH existe servicios sociales disponibles para los estudiantes: bienestar social, bienestar estudiantil, programas de voluntariado, ¿entre otros?					
45	¿Percibes en la UNACH existe servicios psicopedagógicos disponibles para todos los estudiantes?					
46	¿Percibes si la UNACH existe servicios deportivos en al menos tres disciplinas deportivas, disponibles para los estudiantes con el objetivo de fomentar su participación y desarrollo?					
47	¿Percibes si la UNACH existe y difunde servicios culturales que estén disponibles para todos los estudiantes para su participación y desarrollo del mismo?					
48	¿Percibes si la UNACH existe de servicios de seguridad y vigilancia en todos sus locales?					
49	¿Percibes si la UNACH cuenta con políticas, planes y acciones para la protección al ambiente?					
50	¿Percibes si la UNACH cuenta con Material bibliográfico según planes de estudio de sus programas?					

<b>Dimensión N°7: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros).</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>51</b>	¿Percibes si la UNACH existe de un área, dirección o jefatura encargada del seguimiento del graduado?					
<b>52</b>	¿Percibes si la UNACH existe mecanismos de apoyo a la inserción laboral?					
<b>53</b>	¿Percibes si la UNACH existe de convenios con instituciones públicas y/o privadas de prácticas pre profesionales y profesionales?					
<b>54</b>	¿Percibes si la UNACH existe mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas con el sector público y/o privado?					
<b>Dimensión N°8: CBC complementaria: Transparencia de universidades</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>55</b>	¿Percibes si la UNACH cuenta con su Portal Transparencia de la información institucional a través de su portal web?					

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada uno de los indicadores y marca una de las alternativas que se muestra a continuación.

## CUESTIONARIO 2

### Nivel de Satisfacción de usuario Universidad Nacional Autónoma de Chota

**Estimado estudiante** la aplicación del presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre el nivel de satisfacción de los procesos que se desarrollan en la escuela en beneficio de tu formación profesional. La confidencialidad de tus respuestas será respetada, no escribas tu nombre en ningún lugar del cuestionario.

**E.P:** \_\_\_\_\_ **SEMESTRE ACADÉMICO:**

**INSTRUCCIÓN:** Lee cada uno de los indicadores y marca una de las alternativas de la escala que se muestra.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>

#### I. ACTIVIDAD ACADÉMICA

		Nivel de satisfacción				
		1	2	3	4	5
<b>1.1 Preparación docente</b>						
<b>01</b>	¿Estás satisfecho con la planificación de las sesiones de aprendizaje de los docentes?					
<b>02</b>	¿Estás satisfecho con el cumplimiento del desarrollo de contenidos programados en los sílabos?					
<b>03</b>	¿Estás satisfecho con los materiales y recursos utilizados por los docentes durante sus clases?					
<b>1.2 Pedagogía docente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>04</b>	¿Estás satisfecho con el dominio teórico y práctico en los temas y actividades que desarrollan los docentes?					
<b>05</b>	¿Estás satisfecho con las estrategias de enseñanza aprendizaje que utilizan los docentes durante sus clases?					
<b>06</b>	¿Estás satisfecho con la secuencia didáctica que emplean los docentes durante su clase?					
<b>1.3 Criterios de evaluación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>07</b>	¿Estás satisfecho con el sistema de evaluación de los aprendizajes aplicados por los docentes?					
<b>08</b>	¿Estás satisfecho con la calificación que realizan los docentes?					
<b>09</b>	¿Estás satisfecho con la comunicación y reflexión que promueven los docentes acerca de los resultados de las evaluaciones?					

#### II. ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

2.1 Organización de actividades académicas		Nivel de satisfacción				
10		1	2	3	4	5
<b>10</b>	¿Estás satisfecho con la organización del cronograma de clases y prácticas establecido en tu escuela?					
<b>11</b>	¿Estás satisfecho cumplimiento de entrega a tiempo de notas de exámenes, promedios de notas de los docentes en tu escuela?					

<b>12</b>	¿Estás satisfecho con el plan curricular de tu carrera profesional que incluyen los cursos y prácticas de tu escuela?					
<b>13</b>	¿Estás satisfecho con el cumplimiento total del desarrollo de los temas establecidos en los sílabos?					
<b>14</b>	¿Estas satisfecho con la puntualidad en el inicio de clases de los docentes de tu escuela?					
<b>2.2 Facilidad de comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	¿Estás satisfecho con los mecanismos de comunicación, con los docentes?					
<b>16</b>	¿Estás satisfecho con los mecanismos de comunicación, con los administrativos?					
<b>17</b>	¿Estás satisfecho con los mecanismos de comunicación, con tus compañeros?					
<b>18</b>	¿Estás satisfecho con los mecanismos de comunicación, entre los miembros de la comunidad educativa de tu escuela?					
<b>2.3 Actividad de tutoría</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	¿Estás satisfecho con las acciones de tutoría realizado por los docentes tutores?					
<b>20</b>	¿Estás satisfecho con el trato que brindan los docentes a los estudiantes?					
<b>21</b>	¿Estás satisfecho con el cumplimiento de las funciones como tutor de los docentes en tu escuela?					
<b>22</b>	¿Estás satisfecho con las acciones de tutoría realizado por los docentes tutores?					

### III. INVESTIGACIÓN

<b>3.1 Investigación formativa</b>		<b>Nivel de satisfacción</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	¿Estás satisfecho con las orientaciones que recibes de los docentes para el desarrollo de habilidades investigativas, en todas las asignaturas?					
<b>24</b>	¿Estás satisfecho con los conocimientos aprendidos, en las asignaturas de investigación?					
<b>25</b>	¿Estás satisfecho con los contenidos temáticos que se desarrollan en las asignaturas de investigación?					
<b>26</b>	¿Estás satisfecho con las orientaciones que dan los docentes de las asignaturas de investigación, para el procesamiento y manejo de información?					
<b>27</b>	¿Estás satisfecho con las orientaciones que dan los docentes de las asignaturas de investigación, para el uso de procedimientos y técnicas de investigación?					
<b>28</b>	¿Estás satisfecho con las pautas que dan los docentes, para elaborar los proyectos de investigación?					
<b>29</b>	¿Estás satisfecho con las pautas que dan los docentes, para elaborar los informes de los trabajos de investigación?					
<b>30</b>	¿Estás satisfecho con las estrategias didácticas que aplican los docentes en el desarrollo de las capacidades y actitudes investigativas?					
<b>31</b>	¿Estás satisfecho con la evaluación y reforzamiento, que los docentes realizan luego de la presentación de los proyectos e informes de investigación?					
<b>32</b>	¿Estás satisfecho con la participación conjunta de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación?					
<b>33</b>	¿Estás satisfecho con la formación que recibes en la ejecución de proyectos de investigación, individual, grupal o conjunta con los docentes?					
<b>3.2 Investigación docente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

34	¿Estás satisfecho con las líneas de investigación que se consideran en de tu Escuela?					
35	¿Estás satisfecho con la correspondencia entre los problemas pedagógicos y las líneas de investigación de tu Escuela?					
36	¿Estás satisfecho con los trabajos de investigación realizados por los docentes de tu Escuela?					
37	¿Estás satisfecho con los informes de los trabajos de investigación ejecutados por los docentes de tu Escuela?					
<b>3.3 Difusión de la investigación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
38	¿Estás satisfecho con las jornadas de difusión de los trabajos de investigación de docentes, estudiantes y egresados que realiza tu escuela?					
39	¿Estás satisfecho con las exposiciones de los trabajos de investigación que se realizan en las Jornadas de Investigación tu escuela?					
40	¿Estás satisfecho con la participación en eventos nacionales e internacionales, con trabajos de investigación realizados en tu escuela?					
41	¿Estás satisfecho con la difusión en revistas, boletines y otros impresos de los trabajos investigación que realizan los docentes, estudiantes y egresados de tu escuela?					
42	¿Estás satisfecho con la difusión de los trabajos de investigación que realizan los docentes, estudiantes y egresados de tu escuela en la página WEB?					

#### IV. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

4.1 Instalaciones de desarrollo académico		Nivel de satisfacción				
		1	2	3	4	5
43	¿Estás satisfecho con el ambiente donde se desarrollan las clases?					
44	¿Estás satisfecho con las pizarras de tu aula?					
45	¿Estás satisfecho con las carpetas que utilizas?					
46	¿Estás satisfecho con el equipamiento tecnológico de tu aula?					
<b>4.2 Instalaciones deportivas, servicios higiénicos y biblioteca</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
47	¿Estás satisfecho con las instalaciones deportivas de tu escuela?					
48	¿Estas satisfecho con los servicios higiénicos de tu escuela?					
49	¿Estás satisfecho con las instalaciones e implementación de la biblioteca especializada en tu escuela?					
<b>4.3 Equipamiento de laboratorios</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
50	¿Estás satisfecho con el equipamiento del laboratorio de tu carrera profesional?					
51	¿Estás satisfecho con los instrumentos y equipos que tiene tu escuela para el desarrollo de tus prácticas?					

#### V. VIDA UNIVERSITARIA

5.1 Servicios complementarios		Nivel de satisfacción				
		1	2	3	4	5
52	¿Estás satisfecho con el servicio brindado por los quioscos, cafetines de tu escuela?					
53	¿Estás satisfecho con el servicio brindado por unidad de salud de tu escuela?					

<b>54</b>	¿Estás satisfecho con las instalaciones del cafetín, quiosco de tu escuela?					
<b>5.2 Actividades culturales y deportivas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>55</b>	¿Estás satisfecho con las actividades culturales desarrolladas por tu escuela?					
<b>56</b>	¿Estás satisfecho con las actividades deportivas desarrolladas por tu escuela?					
<b>57</b>	¿Estás satisfecho con la facilidad que tienes para acceder a las actividades deportivas desarrolladas por tu escuela?					
<b>58</b>	¿Estás satisfecho con la facilidad que tienes para acceder a las actividades culturales desarrolladas por tu escuela?					

## VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR CONSTRUCTO

### VALIDEZ DEL CUESTIONARIO 1

											$\Sigma$	Validez
p												
p1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	30	0.73549076
p2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	37	0.63795
p3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	5	26	0.85109568
p4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	5	29	0.74449516
p5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36	0.69266186
p6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27	0.83791525
p7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	31	0.83823378
p8	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	31	0.85667539
p9	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	27	0.88164072
p10	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	26	0.78103281
p11	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	27	0.74219115
p12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	31	0.64966336
p13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	0.7370833
p14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	0.85734359
p15	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33	0.80651208
p16	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	18	0.71176525
p17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	0.69934405
p18	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	0.72089554
p19	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	25	0.85966951
p20	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43	0.85663744
p21	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	20	0.88812355
p22	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	20	0.82107928
p23	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	17	0.76247971
p24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	35	0.84243071
p25	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	33	0.67127949
p26	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	0.61194923
p27	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	32	0.71758698
p28	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32	0.74833372
p29	3	3	3	4	3	3	2	4	2	1	28	0.75482059
p30	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	0.89402114
p31	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	24	0.88287951

											$\Sigma$	Validez
p												
p32	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	24	0.82267842
p33	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27	0.82843545
p34	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23	0.64019413
p35	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	0.67395846
p36	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	0.82332461
p37	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	21	0.86155308
p38	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28	0.80091705
p39	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33	0.85890385
p40	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	26	0.7969248
p41	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	24	0.80094848
p42	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	23	0.82409844
p43	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	36	0.80864352
p44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	0.78774478
p45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	0.81975236
p46	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33	0.79546681
p47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	0.84098094
p48	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	25	0.85324199
p49	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	0.74364311
p50	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	15	0.81284627
p51	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32	0.79978362
p52	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	20	0.66352776
p53	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	26	0.64898057
p54	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33	0.70557917
p55	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	27	0.79174376

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO 2

											$\Sigma$	Validez
p												
p1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	0.89969853
p2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46	0.6542093
p3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45	0.6363917
p4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	36	0.8054908
p5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	0.72018424
p6	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	46	0.86237406
p7	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	36	0.62487382
p8	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46	0.80782868
p9	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	44	0.74068215
p10	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47	0.75256108
p11	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	38	0.75037692
p12	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	38	0.70073038
p13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	0.67018397
p14	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	36	0.76857609
p15	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	0.89660233
p16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	0.83122878
p17	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	39	0.75859543
p18	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	44	0.64898057
p19	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	0.60923887
p20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	0.83432712
p21	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	37	0.62505748
p22	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46	0.82676042
p23	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	40	0.73734957
p24	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	44	0.80459527
p25	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	40	0.71650342
p26	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	39	0.60264828
p27	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	41	0.76326715
p28	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46	0.83445596
p29	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	37	0.80291739
p30	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	39	0.7922087
p31	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46	0.67100681

											$\Sigma$	Validez
p												
p32	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47	0.77322267
p33	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	0.58750782
p34	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	0.76184023
p35	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	40	0.71889013
p36	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47	0.58901374
p37	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48	0.66352776
p38	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45	0.68959273
p39	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	0.79679819
p40	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47	0.87540915
p41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48	0.59894722
p42	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47	0.60326023
p43	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	0.70211734
p44	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	44	0.86022666
p45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	0.70557917
p46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	0.74424104
p47	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37	0.88011892
p48	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	0.79189033
p49	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	36	0.58191818
p50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	1.0000
p51	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46	0.83163204
p52	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48	0.71414668
p53	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46	0.83706241
p54	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34	0.79174376
p55	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47	0.7665821
p56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	0.7423156
p57	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	0.6659852
p58	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	0.6984524

FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

Variable Independiente: Nivel de percepción de Licenciamiento universitario.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	58

Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de usuario UNACH

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	55



*Universidad Nacional Autónoma de Chota*  
OFICINA GENERAL DE PROYECCIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  
*"Año de lucha contra la corrupción y la impunidad"*



La presidenta de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Chota,  
expide los siguiente:

Visto la solicitud de Ing. Gamboa Alarcón Pedro Wilfredo, maestrante de la universidad  
"CESAR VALLEJO" y docente de la Escuela profesional de Ingeniería Agroindustrial; donde  
solicita facilidades para desarrollar su trabajo de investigación, se expide lo siguiente:

**AUTORIZAR**, al Ing. Pedro Wilfredo, Gamboa Alarcón:

Brindar las facilidades necesarias, en las instalaciones de la Universidad Nacional Autónoma  
de Chota (UNACH) para la ejecución de su proyecto denominado: **Licenciamiento  
universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota,  
Cajamarca.**



Firma y sello del representante de la entidad de origen

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Dra. Florencia Adelina Arteaga Torres - Presidenta de la Comisión Organizadora - UNACH  
076351144 - informes@unach.edu.pe

ESQUEMA UNACH