

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes  
de la Escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en  
la Universidad Peruana Austral Cusco, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios  
Internacionales

**Autor:**

Renato Suna Morocco

**Asesor:**

Mg. Carlos Eduardo Pezo Borrero

Lima, junio 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mg. Carlos Eduardo Pezo Borrero, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Austral Cusco, 2019”** constituye la memoria que presenta el Bachiller Renato Suna Morocco para obtener el título de Profesional de Administración, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Cusco, a los 05 días del mes de Septiembre del año 2021



---

Carlos Eduardo Pezo Borrero

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 22 días del mes de junio del año 2021 siendo las 16:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto** el secretario: **Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro** y como miembros: **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano**, **Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique** y el asesor **Mg. Carlos Eduardo Pezo Borrero**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Austral Cusco, 2019”* del Bachiller:

a) **Renato Suna Moroco**

Conducente a la obtención del Título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Renato Suna Moroco**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<b>Aprobado</b>	<b>16</b>	<b>B</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por su amor eterno, a mis padres Valentin Suna Quispe y Lucia Morocco de Suna por ser el pilar fundamental en toda mi educación, formación académica, como de la vida, A mi amada esposa Bania Urbana Quispe Cute por su incondicional apoyo a través de estos lindos años.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera profesional, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad, por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencias y sobre todo felicidad.

Les doy gracias a mis docentes que has contribuido en la elaboración y corrección de mi investigación, muchas gracias por sus apoyo intelectual críticas constructivas que me permitieron desarrollar mi aspecto formativo.

Le agradezco a mi asesor Mg. Carlos Eduardo Pezo Borrero por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo en mi tesis, por haber compartido sus experiencias y sobre todo su amistad, así mismo agradecer su ayuda tanto intelectual como social.

Agradecer mis dictaminadores que me apoyaron incondicionalmente como el Dr. Víctor Álvarez Manrique, Mg. Danny Lita Alomía Lozano.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMÁTICA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	15
1.2.1. <i>Problema general.....</i>	<i>15</i>
1.2.2. <i>Problemas específicos.....</i>	<i>15</i>
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	15
1.3.1. <i>Objetivo general .....</i>	<i>15</i>
1.3.2. <i>Objetivos específicos.....</i>	<i>16</i>
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. <i>Relevancia social .....</i>	<i>16</i>
1.4.2. <i>Relevancia económica .....</i>	<i>17</i>
1.4.3. <i>Cosmovisión bíblica.....</i>	<i>17</i>
<b>CAPÍTULO II. ....</b>	<b>19</b>

<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>19</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i> .....	19
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i> .....	22
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1. <i>La gestión del servicio educativo</i> .....	26
2.2.2. <i>Gestión administrativa</i> .....	28
2.2.3. <i>Gestión Pedagógica</i> .....	30
2.2.4. <i>Gestión de Calidad</i> .....	33
2.2.5. <i>Gestión Tecnológica</i> .....	40
2.2.6. <i>Expectativas</i> .....	46
2.2.7. <i>Satisfacción</i> .....	46
2.2.8. <i>Estudiante</i> .....	49
2.2.9. <i>Necesidad</i> .....	52
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>55</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>55</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.1.1. <i>Diseño de investigación</i> .....	55
3.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.	56
3.2.1. <i>Hipótesis general</i> .....	56
3.2.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	57
3.2.3. <i>Identificación de variables</i> .....	57

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	58
3.3.4. <i>Definición conceptual de gestión del servicio educativo</i> .....	64
3.3.5. <i>Definición conceptual de satisfacción de los estudiantes</i> .....	65
3.4. DESCRIPCIÓN DE POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.4.1. <i>Descripción de la población</i> .....	66
3.4.2. <i>La muestra</i> .....	67
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	67
3.4.1. <i>Técnicas de recolección de datos, instrumento y validación de instrumento.</i> .....	67
3.5. INSTRUMENTOS	68
3.5.1. <i>Instrumento de medición de gestión del servicio educativo</i> .....	68
3.5.2. <i>Instrumento de medición de satisfacción de los estudiantes</i> .....	69
3.6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	71
3.7. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	71
3.7.1. <i>Datos sociodemográficos</i> .....	71
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>73</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>73</b>
4.1. GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	73
4.2. SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	75
4.2.1. <i>Niveles de percepción – Baremos</i> .....	78
4.2.2. <i>Niveles de percepción de la variable gestión del servicio educativo</i> .....	78
4.2.3. <i>Niveles de percepción de la variable satisfacción de los estudiantes</i> .....	80
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	81

4.3.1. Prueba de normalidad.....	81
4.3.2. Discusión.....	87
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>90</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
5.1. CONCLUSIONES	90
5.2. RECOMENDACIONES	91
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>93</b>

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Características de educación presencial</i> .....	39
Tabla 2 Educación Tradicional y E-learning. ....	41
Tabla 3 Paralelos entre los métodos de enseñanza a distancia y virtuales .....	44
Tabla 4 Operacionalización de variable gestión del servicio educativo.....	58
<b>Tabla 5</b> Operacionalización de variable satisfacción de los estudiantes. ....	61
Tabla 6 <i>Población matriculados 2019-I</i> .....	66
Tabla 7 <i>Población matriculados 2019-II</i> .....	66
Tabla 8 <i>Instrumento de Mateo (2017)</i> .....	68
Tabla 9 <i>Instrumento de Gento P. &amp; Vivas G. (2003)</i> .....	69
Tabla 10 <i>Escala de medición</i> .....	70
Tabla 11 <i>Datos sociodemográficos</i> .....	71
Tabla 12 Escala de respuesta en cuanto a la variable gestión del servicio educativo.....	73

Tabla 13 Escala de respuesta en relación a las dimensiones proceso de gestión y gestión pedagógica.....	75
Tabla 14 Escala de medición de las dimensiones gestión de la calidad y gestión tecnológica .....	77
Tabla 15 Niveles de percepción de la variable gestión de servicio educativo .....	78
Tabla 16 Niveles de percepción de la variable satisfacción de los estudiantes. .	80
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad.</i> .....	81
Tabla 18 Relación entre satisfacción de los estudiantes y gestión del servicio educativo.....	83
Tabla 19 Relación entre satisfacción de los estudiantes y proceso de gestión...	84
Tabla 20 Relación entre gestión pedagógica y satisfacción de los estudiantes..	85
Tabla 21 Relación entre gestión de calidad y satisfacción de los estudiantes. ...	86
Tabla 22 <i>Relación entre gestión tecnológica y satisfacción de los estudiantes.</i> .	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El currículom desde el enfoque complejo. ....	33
Figura 2 Perfeccionamiento de la educación no presencial de primera incluso quinta generación.....	45
Figura 3 <i>Ser competente</i> .....	51

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de Consistencia .....	99
ANEXO N° 2 Cuestionario 1 Gestión del servicio educativo .....	100
ANEXO N° 3 Cuestionario 2 Satisfacción del estudiante .....	101
ANEXO N° 4 Validación del instrumento.....	102
ANEXO N° 5 Carta de autorización por parte la institución .....	106
ANEXO N° 6 Base de datos .....	107

## RESUMEN

El objetivo de la presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Austral del Cusco, 2019. La investigación fue de enfoque cualitativo, se utilizó el diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional.

En la investigación se contó población de 648 estudiantes, en la muestra se conformó por 130 estudiantes, se les aplicó cuestionario adaptado de Mateo S, (2017) sobre gestión del servicio educativo cuyas 4 dimensiones son: "Gestión pedagógica, Gestión administrativa, gestión institucional, gestión comunitaria". Para diagnosticar la satisfacción de estudiantes se adaptó el cuestionario instrumento de Gento P. & Vivas G. (2003). Se halló una alta relación entre las variables de estudio con una Rho de Spearman de .758, alcanzando una media de 4.149 en la gestión educativa y una media de 4.141 para la satisfacción de estudiantes. Las dimensiones que caracterizan esta gestión educativa son: Proceso de gestión, Gestión pedagógica, Gestión de calidad, Gestión tecnológica y las dimensiones que caracterizan la satisfacción de estudiantes son: Nivel de satisfacción por la implementación de la tecnología y la calidad, satisfacción como estudiante y satisfacción por los docentes, administrativo y académico. Se llegó a la conclusión con el análisis obtenido que existe una relación significativa positiva y fuerte entre las variables Gestión del servicio educativo y Satisfacción de los estudiantes. Excepto en las dimensiones proceso de gestión y gestión académica donde existe una relación significativa moderada.

**Palabras clave:** Gestión educativa, Satisfacción, nivel de satisfacción, estudiante, Calidad, tecnología.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship between the management of the educational service and the satisfaction of the students of the professional school of Economics and International Business at the Universidad Peruana Austral del Cusco, 2019. The research was of a qualitative approach, it was used non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design.

The dimensions that characterize this educational management are: Management process, Pedagogical management, Quality management, Technological management and the dimensions that characterize student satisfaction are: Level of satisfaction with the implementation of technology and quality, satisfaction as a student and satisfaction with teachers, administrative and academic. It was concluded that with the analysis obtained that there is a significant positive and strong relationship between the variables Management of the educational service and Student satisfaction. Except in the management process and academic management dimensions where there is a moderate significant relationship.

**Keywords:** Educational management, Satisfaction, level of satisfaction, student, Quality, technology

## **CAPÍTULO I**

### **El problema**

#### **1.1. Identificación del problemática**

Hoy en día estamos en un sociedad globalizado y actualizado en los diferentes tipos de expectativas no hay nada mejor que brindar un mejor servicio además de la calidad, puesto que la razón de una empresa o en una institución radica en que el usuario y el consumidor vean en ella una identidad única por la calidad del servicio que obtiene.

Para lograr convertirse en una institución de prestigio diferentes universidades optan por el continuo autoevaluación y retroalimentación en sus procesos de enseñanza en el conocimiento científico, pero esta mejora también demanda de preparación e implementación de diferentes sistemas de gestión educativa a fin de acortar distancias y tiempos, es por ello muchas universidades hoy impulsan educación de calidad y se puede observar sociedades transformadas por la cultura educacional y eso refleja en el tiempo e historia en donde personajes de dichas casas de estudios marcaron diferencia en la historia y gracias al tipo de enseñanza que recibieron de esas universidades.

Por tanto el tipo de gestión educativa aplicada en las universidades los convertirá en “universidades de prestigio” no cabe duda que la Universidad Peruana Austral del Cusco se dirige en ese camino a convertirse en una universidad diferente no solo por sus principios y valores que practica si no por mantener la visión de ser una universidad innovadora y científica en el uso de herramientas tecnológicas. Y sobre todo formar profesionales con el perfil adecuado a la necesidad y la demanda de los tales en la práctica de sus funciones de manera eficiente dondequiera que esté solicitada su talento.

Los resultados que reflejen este trabajo serán con únicos objetivos de mejorar la gestión a fin de ofrecer una educación calidad y oportuna a los estudiantes de esta casa de estudio, y

así mismo la misa que tomará acciones pertinentes para suplir dichas demandas al estudiante puesto que según Mora:

La gestión educativa de acuerdo a (Mora, 2009) “surgió desde las necesidades prácticas reales, de carácter académico, lo cual hace que existan importantes diferencias con la administración educativa, la cual se ha encargado básicamente de las gerencias y dirección de los centros educativos”( p. 07).

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Qué relación existe entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019? .

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Qué relación existe entre la gestión y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019? .

¿Qué relación existe entre la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?.

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?.

¿Qué relación existe entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?.

## **1.3. Objetivos de la investigación.**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019

Determinar la relación entre la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019

Determinar la relación entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Relevancia social**

La investigación hace de relevancia social porque desarrolla un fenómeno del efecto de la misma Universidad Peruana Austral del Cusco, en la etapa formación de académico en los estudiantes, sobre todo en la satisfacción de los mismos. El siglo XXI ha sido considerado como el periodo de la calidad y considerada como la sociedad del conocimiento y avance continuo; debido al apogeo de la calidad de servicios educativos para mejores desempeños en las áreas empresariales y al mismo tiempo en la identidad del estudiante en la medida de su expectativa de parte de la universidad en la etapa de su aprendizaje de los mismos.

El Perú está inmerso en la globalización y mundialización, de modo que el estudio del “gestión del servicio educativo en la Universidad Peruana Austral del Cusco” debe ser un reto a observar la satisfacción del estudiante en las diferentes etapas de gestión educativa, y gestionar mejoras didácticas a fin de motivar a usar de manera óptima estas herramientas en el proceso de formación académica por parte de la universidad.

#### **1.4.2. Relevancia económica**

El la presente trabajo de investigación aporta conceptos importantes para el desarrollo de la temática de gestión educativa, teóricamente amplia, por consiguiente cabe resaltar que en la actualidad dentro de las investigaciones es relevante por ser recursos importantes en la construcción de nuevos saberes en pleno ciclo XXI donde la cuarta revolución industrial y digital es evidente para la mejora continua en los servicios educativos, y esta debe ser el pilar para las universidades de implementarlas y dar la esencia de satisfacción a los que únicamente tiene la intención y el deseo de ser competentes los estudiantes.

Por lo tanto cabe resaltar que los estudios e investigaciones tienen también repercusiones en el fenómeno económico y en los cambios estratégicos en la gestión institucional, en la actualidad la combinación el conocimiento y la tecnología son el pilar de muchas compañías y empresas que sin ellas pierden la razón de ser empresas altamente mejor dirigidas y con ellas para una alta gestión y una mejor satisfacción de los actores.

#### **1.4.3. Cosmovisión bíblica**

En la cosmovisión bíblica es importante determinar que el desarrollo de las capacidades intelectuales del ser humano siempre fueron una prioridad y de vital importancia para grandes naciones, pueblos y provincias, como describen en las siguientes citas bíblicas: (Efesios 5:15-16) *Entonces mirad con cuidado cómo andáis, no vivan como necios, si no con sabiduría. aprovechando cada momento oportuno, porque los días son malas.* Pablo un personaje como enviado a predicar enfatiza la importancia de buscar la sabiduría aprovechando el tiempo.

En la antigua historia de Daniel y sus amigos (Daniel Capítulo 1) en el día de la evaluación final, los jóvenes fieles a Dios resultaron muy distinguidos, recibieron títulos de (Sabios de Babilonia) en la universidad de Babilonia, y así fueron nombrados en los mejores puestos en el gobierno de Babilonia, es evidente encontrar el registro de la necesidad de

preparar en la sabiduría y inteligencia a personajes importantes para el reino, a fin de gobernar y dominar en sus tiempos apogeos como el caso de Nabucodonosor y su reino.

Lo mismo ocurre en nuestros tiempos, con el avance de la ciencia en sus diferentes sectores y tecnologías digitales entonces es importante continuar con la investigación a fin de servir mejor a la humanidad y en el cuidado de este mundo creación de Dios al mismo tiempo en satisfacer con nuestras acciones aplicando el único elemento de obediencia.

## **CAPÍTULO II.**

### **Revisión de la literatura**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes de las investigaciones están basadas en el análisis y revisión de diferentes revistas y tesis doctorales y maestrías para el presente investigación relacionadas al tema.

Así mismo cabe destacar que las revisiones desarrolladas también son de diferentes países del mundo, latinoamérica y del Perú, para un análisis y sustento efectivo en presente trabajo de investigación y un posible aporte en las gestiones institucionales en la Universidad Peruana Austral del Cusco y para sus egresados de la misma.

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

En su investigación Vergara & Quesada, (2011), titulada “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales” proponen la utilización de un ejemplo de ecuaciones estructurales para establecer calidad en los servicios educativos ofrecidos por las diferentes unidades académicas que pertenecen a la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de Cartagena, combinando con el modelo de Oh (1999). con el mismo instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry propuesto en 1985. Para ello se realizó la encuesta a 1877 encuestados con 21 items.

Según un resultado es dictamen habitual de las variables que ejercen dominio mayor sobre la contentamiento del alumno y la motivación a confiar a su establecimiento educativo a otras personas. Así mismo se aplica el modelo Service Quality SERVQUAL abstrayendo las dimensiones planteadas en la investigación por el mismo Parasuraman, Valarie Zeithalm & Berry (1985), “puede ser aplicado este método por una institución y/o organización para evaluar y mejorar continuamente las prestaciones de los servicios educativos de calidad, y la hipótesis

empleada por Oh (1999)” el mismo que resuelta por medio del uso del concepto de ecuaciones estructurales en cuya conclusión llegaron que “las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto nivel de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyeron significativamente”(p. 120).

Flores, (2017) en su tesis “modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la unidad educativa Mariano Suárez Veintimilla Ibarra” en ella determina principales causas que provocaron el menguado uso de documentos escolares del grado mesocurricular de la mecanismo Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la plaza de Ibarra. La investigación fue cualitativa, ésta se elaboró en tres fases: a). Analisis técnico de los documentos de gestión administrativa delos miembros del directorio. b). Esquematizar de una ruta de procesos para la organización institucional. c). Diseño del modelo de gestión escolar. El procedimiento de la investigación empezó con el estudio de los mecanismos con los cuales gestionan el clan regente, y para esto se aplicó un test a consejo ejecutivo, autoridades y Junta Académica, para el diseño del plano de procesos, se desidió tomar como referencia el modelo de gestión organizacional por procesos del ministerio de educación, a la documentación ganada en la autoevaluación Institucional, a la información optenida en la entrevista aplicada a exdirectivos de los últimos tres periodos de gestión jefatura determinó que el equipo directorio a través del compromiso colaborativo actualizó y construyó las herramientas de gestión administrativa de acuerdo a los lineamientos emitidos por el (MINEDU) ministerio de educación tomando como dato los esquemas de cada informe planteadas en la investigación, la instalación de una ruta de acuerdo a la misión institucional con los niveles: estratégicos, operacionales y apoyo, la implementación del modelo de gestión escolar determinado de cuatro factores: “convivencia, apoyo y seguimiento, evaluación y mejora continua”.

Palacios, (2010) en su investigación "*dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*", objetivo en esta investigación es exponer sistema factorial en la calidad percibida de los servicios educativos y su permanencia temporal. Para su aplicación de escala fue de dos ocasiones sucesivas y en dos diferentes servicios educativos.

En los resultados mostraron que la posibilidad de la escala es alto y que su sistema factorial "*dimensiones de la calidad percibida*" es equivalente en diferentes servicios educativos y se mantienen a lo largo del tiempo, de esta manera se concluyó que la escala posiblemente constituye un instrumento adecuado y ventajoso, más útil que otros ya convencionales, para valuar la calidad percibida de servicios de origen parecido a los aquí considerados, esto indica que ciertos elementos de calidad en área de servicio educativo son esenciales, "la observación del sistema factorial confirmatorio resultó en términos generales muy positivo, donde los datos experimentales se ajustan bastante bien al modelo de medición y, por lo tanto, la escala proporciona propiedades estructurales que confirman la teoría"(p. 137)

Por otro lado Álvarez, Chaparro, & Reyes, (2015), en su investigación "*Satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios educativos en Instituciones Privadas y Públicas del Valle de Toluca*", donde su objetivo fue medir la calidad organizacional y la satisfacción de los clientes, aplicando escala de Likert, donde los alumnos calificarían tales como "currícula de estudios, habilidades de enseñanza de los maestros, técnicas de enseñanza y la evaluación, nivel de autorrealización del alumno, servicios administrativos, servicios de apoyo, la infraestructura y el ambiente propicio."(p. 02) donde según la investigación manifiestan que el nivel promedio de satisfacción del alumnado absoluto es 3.12. Los alumnos se encuentran especialmente satisfechos con los maestros por la preparación y destreza para enseñar, con un nivel de satisfacción de 3.5 y 3.3 correspondientemente. En cambio, la calidad educativa de la infraestructura física y la calidad de los servicios de educación administrativa

son los ítems con un bajo nivel de satisfacción estudiantil, calificados en 2,76 y 2,9. Los resultados muestran que existen diferencias significativas en algunas variables de investigación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes con estudiantes de instituciones privadas y públicas del Valle de Toluca.

En este estudio se concluyó que para obtener los resultados “era necesario crear una primera herramienta de recolección de datos para establecer un diagnóstico”( p. 23) y que también “el cuestionario se diseñó a partir de estudios previos realizados en el medio latinoamericano, en función de las características socio-económicas y culturales similares que se puedan aplicar al objeto de investigación”( p. 23) entonces podemos confirmar que las metodologías e instrumentos aplicados en sector publico pueden ser usados en sector privado para mejorar recursos específicos en de las instituciones educativas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Canchaya, (2019) en su tesis doctoral “*Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*” en el cual su objetivo es conocer el nivel de satisfacción con la calidad de la educación recibida por los estudiantes de la Institución Educativa N° 30405, la investigación es de tipo básico, el método general es el método científico y el método específico es también el método mixto; también se aplicaron estimaciones descriptivas de correlación. La población objetivo está formada por 160 padres de la institución educativa, en la selección de los encuestados se considera una muestra pretendida, resultado de una muestra aleatoria no probabilística, ya que depende de la aceptación de los profesores responsables de los diferentes apartados. Esto fue una coincidencia, ya que la herramienta de investigación se aplicó a los padres presentes. Toda la muestra está formada por 106 parejas de padres. Para la recolección de la información, para el enfoque cuantitativo, se tomaron en consideración los siguientes elementos: en la técnica se recurrió a la Encuesta e Instrumento. En esta trabajo de

investigación solo se administraron 2 cuestionarios: el primer cuestionario tuvo como objetivo recolectar información relacionada con la variable 1. Gestión educativa; Incluye 26 ítems. El segundo cuestionario incluye 26 ítems y su propósito de recolección de datos se refiere a la variable 2: Satisfacción con la calidad de los servicios educativos. Para la recolección de información se consideran los siguientes factores para el abordaje cualitativo: Entrevista: tema de investigación tipo 1, entrevista sobre gestión educativa: tema de investigación tipo 2, satisfacción con la calidad de los servicios educativos. Los resultados de este estudio se utilizaron con el estadístico Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,799.

Los resultados fueron los siguientes, se demostró una relación positiva fuerte entre las dos variables desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E.N°30405, “por lo que los resultados evidenciaron ubicación en la tabla de correlaciones se tiene  $Rho=0,799$  donde la relación es fuerte y positiva, también la prueba de significancia fue de 0,01” (p. 67) también se ha mostrado una relación moderada entre el clima institucional y liderazgo directivo, una relación moderada entre la capacitación del personal y planificación estratégica y una relación moderada entre el desempeño de los docentes y evaluación de la gestión educativa y desde el punto de vista de los padres de los estudiantes.

Herrera, (2019) en su tesis de maestra en administración “*Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019*” con el fin de definir claramente la relación entre la gestión de la educación y la calidad de los servicios educativos en el establecimiento mencionado. El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, el tipo es no empírico y el diseño es fundamental y correlacionado. La muestra está compuesta por 40 maestros del nivel secundaria. La técnica utilizada es una encuesta y la herramienta de recolección de datos es un cuestionario. La validez de las herramientas se basa

en la experiencia y la confiabilidad de la herramienta donde la variable de gestión educativa tuvo 0.90, y 0.913 para la variable de calidad del servicio educativo.

Los resultados donde se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.277, lo que significa que tiene positiva y débil relación entre ambas variables

Cerrinos, (2016). en su tesis doctoral titulada "*Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO RFS Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016*", en dicha investigación se determina la relación existente entre calidad del servicio educativo y gestión educativa en los estudiantes, se investigò con 90 alumnos de muestra en una población de 166 estudiantes, como instrumento de recolección de datos se utilizò 2 cuestionarios de 25 ítems, para la variable gestión educativa y la calidad de los servicios educativos, por otro lado los instrumentos fueron sometidos a la prueba de confiabilidad certificados también por juicio de expertos y al mismo tiempo, estadística descriptiva fue la que se usò para procesar los datos. En los resultados; un (84.4%) de los estudiantes indican que la gestión educativa se ubica en un nivel medio (31.1%) respecto a la correlación de Pearson en donde la correlación es fuerte, referente a la prueba de hipótesis se utilizò el chi cuadrado, bajo un valor esperado de 3.84 se obtuvo (6.08) rechazándose la hipótesis nula, estos resultados permiten concluir que es una relación fuerte entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en los estudiantes del mencionado institución.

Nobario, (2018), en su investigación "*Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*", se planteò el objetivo en determinar la satisfacción de estudiantes referente a a la calidad de los servicios educativos, en estudiantes de las escuelas técnicas de baja y de alto requerimiento en un Instituto Lima. donde 67 estudiantes participaron por las carreras de alta requerimiento y 47 en las carreras de bajo requerimiento. El tipo de trabajo de investigación fue básico, nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo y el diseño transversal no experimental. se utilizò la escala

de Likert de 5 niveles para corroborar el nivel de satisfacción, también se construyó cuestionario en base a la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios educativo. Se encontró que el nivel de satisfacción de estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alto requerimiento están cerca del nivel 4, establecido como satisfecho. De acuerdo a la investigación realizada se encuentran las mismas preferencias en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantes de la calidad en los servicios educativos. Este parentesco en los resultados determinados muestra los aspectos positivos que tienen en el Sistema de Gestión de la Calidad como la (ISO 9001 versión 2008 ó 2015), y esto ayuda a mantener la educación de calidad en el Perú lo que también exige la Ley de la misma.

Como resultado, el nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos en la etapa de formación profesional de los estudiantes de las escuelas técnicas de bajo y alto requerimiento del Instituto Superior Tecnológico de Lima recibió un valor de 3.74, según investigaciones que muestran que la institución se esfuerza constantemente por encima de otras instituciones de educación superior para satisfacer las necesidades educativas de sus estudiantes. Por otro lado, para no caer en el rango 4 “satisfecho” y nivel 5 “muy satisfecho”, se requiere un mayor compromiso para coincidir con las opiniones de los autores, como recuerda Gento (2012).) Y Bustos ( 1012), quien señaló que el objetivo de la educación debe ser siempre lograr la máxima calidad educativa para seguir mejorando continuamente en satisfacer aquellas expectativas de los educandos.

Eyzaguirre, (2016) en su tesis doctoral titulada *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de tacna en el año 2015*, Determina la relación entre las expectativas de los estudiantes y la satisfacción con los servicios educativos brindados por la Universidad Tacna Privada durante el período académico 2015, el estudio es de tipo básico con un diseño descriptivo de correlación, donde se intenta explicar la correspondencia de las actitudes de los estudiantes y la satisfacción con el servicio académico

brindado por la Universidad Privada Tacna en base a la relación que se establece entre las variables y componentes de la variable esperada al inicio del año con la satisfacción del estudiante al final del año escolar 2015. La población estuvo conformada por 5289 estudiantes para esta investigación, para lo cual la muestra es de 350 estudiantes con margen de error de (5%) según las tablas de Fisher Arkin Colton. La selección se realiza mediante muestreo proporcional estratificado. La recopilación de datos se realizó mediante un cuestionario de dos pasos. Los datos de expectativas se recopilaron al comienzo del año escolar 2015 y los datos de satisfacción al final de ese año.

Para determinar la relación entre dos variables, se ha utilizado la prueba de chi-cuadrado. Los resultados indicaron que aproximadamente la mitad de los estudiantes tienen una visión moderada del aprendizaje en servicio y un proceso similar en términos de satisfacción, la satisfacción superó las expectativas de los estudiantes en poco más de 10 puntos porcentuales, las expectativas fueron superadas la satisfacción por los servicios académicos que se ofrecen de una buena manera. Esto frente a 14% de expectativa alta a principio del año, se observa un 21,71% al finalizar, un 46,86% de una expectativa moderada al inicio del año y un 49,71% al finalizar del año.

## **2.2. Marco teórico**

### ***2.2.1. La gestión del servicio educativo***

Desde punto de vista de la conducta científica gestión educativa es considerada un terreno hipotético y operación empírica en situación al estudio. Según indica Mora (2008) de este punto conceptual, "la gestión educativa integra, en sus diversas categorías de análisis y estudio, a los múltiples actores que intervienen en las actividades y acciones educativas institucionales o que están vinculadas con las mismas y sirve como base para el análisis del documento es la planteada en la RM 168 2002 ED citada por Carrillo".

“La gestión educativa es un oficio dirigida a concebir y mantener en el centro formativo, como los contenidos pedagógicas y administrativas, como los procesos internos de entorno democrática, equitativa y eficaz, que permitan a diversas edades de la sociedad desarrollarse como responsables y eficaces; personas plenas, y como ciudadanos capaces de edificar la libertad y el progreso nacional, armonizando su proyecto personal con un plan colectivo”(Carrillo, 2004, p. 07).

Esta defición esta orientada hacia una democratización del sistema educativa teniendo en cuenta que dentro de ella además de administrativa esta la pedagógica que en la actualidad las universidades cumplen dichos propósitos en la sociedad de ser activos en una nación como el de Perú.

De acuerdo a las declaraciones de Barroso, (2006, p. 02) la asociación de canales innovadores en la formación educativa compromete darle existencia a los procesos que inician con la comprensión de todas las características técnicas de los mismos, la caracterización de aquellos aspectos conceptuales mínimos que se requieren para su utilización y la práctica en su aplicación en administración.

En un mundo actualizado es de mucha importancia determinar la importancia de la gestión educativa la cuales en su contexto original es un proceso, de: Planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y reconocimiento de experiencias valiosas en los mejoramientos de la calidad educativa y en ámbitos universitarios es aún más las exigencias para la formación profesionales de hoy y de calidad.

Si entendemos “Gestión” en un contexto particular es considerado de la siguientes términos según Gómez & Macedo, (2010) con el cocepto de direccionar a un grupo personas hasta el logro de sus metas organizacionales, y en esta propuesta la gestión se conceptualizan las características de las organizaciones que deberán de ejecutarse a la práctica las propuesta pedagógicas”( p. 41)

### **2.2.2. Gestión administrativa**

Es fundamental entender que dentro de la administración considerado teóricamente como tal define de un proceso y un conjunto de actividades para la dirección de una organización o entidad, y sus inicios están fundamentados en procesos.

Por otro lado es preciso señalar los procesos de gestión en un contexto general, sin ellas todo esfuerzo sería errático e inútil para ser entendidas como tal, y para lo cual son consideradas los siguientes puntos principales como procesos de Gestión.

#### **2.2.2.1. Planificación**

Según Gómez & Macedo, (2010), lo menciona en su teoría “en ella puntualizamos acciones como diseño del plan, análisis, objetivos, metas, tácticas, presupuesto y/o económico, planes de organizaciones, programas institucionales, proyectos de investigación”( p. 41).

La planificación estratégica, es una herramienta importante de gestión que facilita colaborar en la toma de decisiones de las instituciones o empresas en torno a las actividades cotidianas y a las rutas que deben seguir en el futuro para efectuar algunos cambios y a las necesidades que les obliga el entorno la calidad en los bienes y servicios que se proveen para poder alcanzar la mayor eficiencia.

#### **2.2.2.2. Organización**

Establecemos en ella funciones como, estructura, cargos, métodos, procedimientos, sistemas y otros como lo indica en el siguiente párrafo Thompson:

Según las declaraciones de Thompson, (2007), “La organización es un ligado de ingredientes, combinado de las personas, que actúan e interactúan sin duda bajo una habilidad diseñada y pensada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de investigación y otros, de manera coordinada, ordenada y regulada por un vinculado de normas, logren determinados funciones, los cuales pueden ser de lucro o no”

La codificación es el efecto de sistematizar, instalar e instituir los medios disponibles y las actividades que sean de prioridad, de tal carácter, que se logren alcanzar los fines planteados con respecto a la organización.

### **2.2.2.3. Dirección**

Según las precisiones de Gómez & Macedo, (2010), la toma de decisiones es una de los más importantes para grandes cambios como, delegar funciones, desconcentra y descentraliza.

Otros comentarios de Gómez & Macedo, (2010), “en la gestión corporativa es la acción orientada al liderazgo, la dirección y el dominio de los esfuerzos de un conjunto de personas, que son parte la organización, hacia determinados metas comunes”. Para concretar y organizar cabalmente la labor de un dirigente debemos tener claras sus atribuciones y responsabilidades, éstas pueden ser repartidas en varios aspectos en la dirección.

**Máxima dirección:** Corresponde a los altos mandos de la organización (Administrador, Gerente General). Son ellos los máximos responsables de la consecución de las metas claras de una determinada organización.

**Dirección intermedia:** Directivos de factoría, círculo de labor, o jefes de jurisdicción y asumen principalmente funciones organizativas muy importantes.

**Dirección operativa:** Principal encargada de designar tareas y supervisar a todos los trabajadores en la etapa productivo (jefes de áreas específicas y/o equipos de trabajo)

**Coordinación:** Ella se forma a por medio de armonizaciones importantes en: comisiones especiales y comités, de trabajo en equipo y el personal con función principal de manejar información para tal.

Dicha armonización y/o coordinación debe fluir como una interconexión sanguínea puesto que esta favorece en el desarrollo de la organización con propósito en el cumplimiento de los objetivos trazados.

#### **2.2.2.4. Control**

según la teoría de Gómez & Macedo, (2010), el control es considerado como las “Acciones de supervisión, evaluación, verificación, orientación y retroalimentación, áreas a las que debe aplicarse la inspección de mandato de acuerdo con lo planteado, la inspección debe comprender diferentes áreas”.

Por absoluto esto, el despacho de educación tiene las siguientes disposiciones para una oportuna realización y está comprobado que el triunfo de los cambios educativos recae fundamentalmente en los maestros y/o docentes y las innovaciones institucionales; en específico, a desarrollar capacidades en las aulas con ausencia como en el caso de zonas rurales donde se debe aplicar aún más la descentralización a fin de ofrecer mejor calidad de educación.

Por otro lado indica Gómez & Macedo (2010), “Los problemas no solo es de habilidades sino de voluntad y/o iniciativa, esta ejecutada desde la presión social al estado”( p. 42), lo que en un país hará diferencia en un cambio educativo es el interés de los gobernantes.

#### **2.2.3. Gestión Pedagógica**

Actualmente la formación está orientada a la instrucción a un compuesto de saberes considerados como una disciplina atendida con un prodigio que pertenece a la humanidad de modo intrínseca y que también se desarrolla en la misma. De manera que es aplicada con singularidad psicosociales de la formación como primordial beneficio de análisis.

Es por ello que indica Barriga, (2007) “la pedagogía y tecnología social es indesligable, y por tanto impensable, al margen de la filosofía, la teoría científica y el arte del pedagogo”( p. 05).

**Pedagogía como ciencias aplicadas nacional.** Se refiere de una conducta formada por una asociación secuenciada y finita de reglas de operación que orientan la iniciativa del formador relacionado al estudiante para lograr en éstos los objetivos educativos.

**La pedagogía como filosofía.** Esto conecta al mismo tiempo a la pedagogía con la filosofía, esto por llevar a una reflexión profunda con el objeto de promover criterio en el individuo.

**La pedagogía como teoría científica.** En este punto las ciencias psicológicas y sociales son métodos teóricos donde su función es brindar información confiable y certero con la realidad de la educación, donde describe, explica y también predice el entorno de la misma, es por ello en base a estas necesidades se plantean los lineamientos de la pedagogía.

**La pedagogía como arte.** Según Barriga Hernández (2007), no siempre se puede obtener los mismos resultados en dos individuos ya que el arte como tal tiene repercusiones más allá de una técnica en la aprehensión, por lo tanto el arte es una habilidad para hacer y desarrollar el saber en un estudiante.

Entonces cabe resaltar que la pedagogía está basada en función de ciencia, y que su objetivo es aportar en el proceso de todo aprendizaje del estudiante con el objetivo de complementar en su formación profesional para propósitos importantes en la sociedad y su cultura.

### **2.2.3.1. Tipos de pedagogías**

**La pedagogía infantil:** Esta orientada en la formación de los niños, el aprendizaje en los primeros años de vida fundamental siendo esta una etapa donde un individuo es más receptivo a la influencia del entorno y su aprendizaje continuo, es por ello una gran necesidad de implementar adecuada enseñanza en los menores.

**La pedagogía social:** Se basa en la atención de las necesidades sociales, como en el caso de las personas en vulnerabilidad con poco acceso a la integración social, y aquí un papel fundamental la inclusión social, Torres, (2020), esta permitirá que el desarrollo de la salud social permita dar oportunidad a los que pudieron ser objeto de equivocación en algún momento de

sus vidas, puesto que según los derechos humanos todos tiene el derecha al desarrollo integral.

**La pedagogía psicológica:** La función de la psicología en el ámbito de la enseñanza repercute en la conducta, cosmovisión del individuo. En la actualidad es un campo importante ya que utiliza herramientas trascendentales en el sector educativo, analizando cada faceta de formación, puesto que sin ella los precesos de aprendizaje son limitados por ser únicamente teóricas.

### **2.2.3.2. Diseño curricular por competencias**

El diseños curricular por competencias según Tobón, (2008), es a partir el perspectiva compleja:

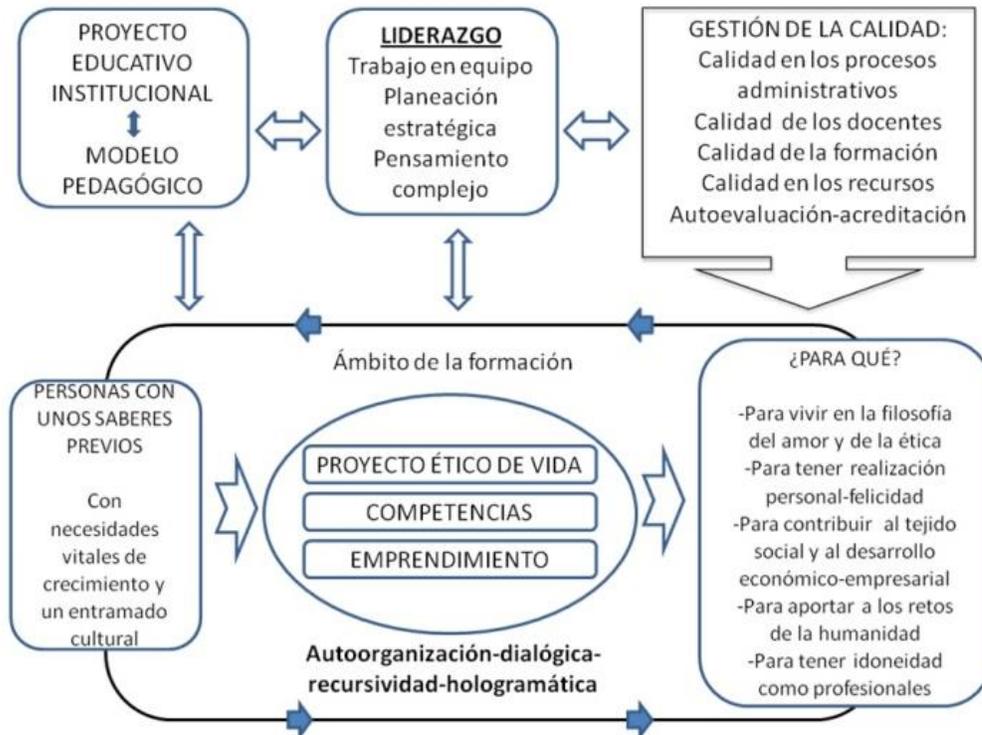
Consiste en construir un esperitu participativo de todos con la iniciativa acompañado de aspiración pedagógico en la búsqueda de formar seres humanos integrales con un despejado plan ético de vida y espíritu ambicioso integral con competencias necesarias para la construcción individual, el afianzamiento del género y el desempeño han de reflearse en el tiempo. Y es que el ser humano es capaz de desarrollar sus aptitudes y capacidades dotadas desde la creación.

El objetivo del diseño curricular por competencias a partir de la perspectiva múltiple segun Tobón (2008), es crear en un establecimiento educativo perceptible con liderazgo y compromiso en conjunto que gestione con calidad la enseñanza, con base en un plan pedagógico institucional colaborado por toda la colectividad educativa, con estrategias de impacto que impulsen la educación con calidad completa en los educandos, y en ella está el perfeccionamiento y fortalecimiento del plan ético y estratégico de vida.

(véase la Figura 1).

Figura 1

El currículom desde el enfoque complejo.



Fuente: Tobón, (2008)

Como se puede analizar en la imagen es un cuadro estratégico que puede ayudar a una institución implementar a fin de convertir a los estudiantes en profesionales competentes para el cumplimiento de sus propósitos en los estudiantes, sobre todo en el cumplimiento de sus expectativas en la calidad.

#### 2.2.4. Gestión de Calidad

Según López, (2003), en educación el término "Calidad alude en la mente del individuo la referencia a un determinado valor, un atributo, o conjunto de los mismos, de los servicios o de las interrelaciones que circulan en el seno de las sociedades" (p. 11) se relaciona a una particularidad, y características, que según la apreciación de la persona, satisfacen sus expectativas razonables haciendo dignos de convicción de ella para obtenerlas o adquirirlas.

Así mismo afirma Jaramillo (2006) citado por Montoya y Gómez (2019), indica que la “calidad educativa está más relacionada con la eficacia y eficiencia en procesos y medios para el logro de unos fines previamente establecidos”. Es decir que la gestión de calidad tiene como fundamentos de medición, los parámetros establecidos por la entidad educativa para alcanzar a ellas con la finalidad de crear confianza en los educandos y la sociedad en general como también la calidad en los procesos administrativos.

Camara, (2017), dice que “la calidad se aplica a la producción y a la atención del cliente o consumidor” Cámara, (2017), muchas veces el mayordomo no identifica el noción de virtud al proceso administrativo, que en tal escenario no es un únicamente proceso ni está alejado al interesado de la organización, sino que es consecuencia de ella. considerando la misma, es imprescindible que dentro de la calidad de los procesos administrativos se utilice una actualización constante de la retroalimentación de la misma para un mejor servicio.

Así mismo el proceso administrativo según Cámara, (2017), es un compuesto de técnicas y tareas dirigidas a proyectar, estar a la mira, asistir, clasificar información y trasladar a las actividades de la organización. En estos procesos adicionales a los de elaboración y ventas, están:

**Recursos humanos:** Que consiste en subprocesos de: contrato, entrenamiento, valuación al desempeño, verificación de asistencias, retribución de sueldos y salarios, revisión de expedientes de recursos humanos.

**La tesorería:** Area de una organización donde se organizan y administran los recursos vinculadas con las operaciones de flujo financiero o flujo de caja, control de créditos (préstamos), También incluye cobro de la actividades económicas de la empresa, pagos a proveedores, gestión y/o operaciones bancarias de la empresa, es decir el dinero que la empresa recauda y/o dispone.

**Compras:** Planificación, evaluación de proveedores y proceso de compra para la empresa que de acuerdo a sus necesidades o demandas opta por adquirirlas para su uso dentro de la empresa y/o organización Cámara, (2017).

**Administración de inventarios o almacenes:** El orden es imprescindible de maneja que ésta incluye procesos de control físico de inventarios de los recursos que dispone la empresa o institución, entradas de los materiales y salidas de los mimos de los almacenes como lo menciona Dante:

“Se denominan inventarios o insumos a la variedad de materiales utilizados en la empresa y en espera de ser utilizados, vendidos o consumidos en sus almacenes que permiten a los usuarios desarrollar su trabajo” Dante, (2013, p. 06)

#### **2.2.4.1. Calidad de docentes**

Según UNESCO, “La educación es un derecho humano fundamental para todos, y este derecho está consagrado en la Convención para Combatir la Discriminación en la Educación”UNESCO, (2020).

El logro de la educación de calidad para todos fundamentalmente está en garantizar una enseñanza de calidad con esencia de integridad y innovación, para que los estudiantes aprendan mejor como lo menciona Guzmán.

“Se espera que sea un excelente docente, que diseñe cursos y aplique métodos de enseñanza adaptados a las necesidades de una población estudiantil heterogénea, para poder tratar con grandes grupos de estudiantes, para utilizar adecuadamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, lo que inspira a los estudiantes. con tolerancia cero a la frustración y cuyas mentes están más preocupadas por su próximo trabajo a tiempo parcial que por el placer de aprender”.Guzmán, (2011, p. 5)

Se puede concluir entonces que es relevante que todos los docentes dominen la materia que imparten y al mismo tiempo cuenten con la suficiente capacidad pedagógica para la enseñanza.

#### **2.2.4.2. Calidad de la información**

Es uno de los elementos fundamentales y un derecho del estudiante para su formación educativa así como lo afirma Alegsa. (2018).

“La calidad a menudo es percibida como subjetiva y la calidad de la información puede variar entre los usuarios(as) y los usos de la información. Sin embargo, el alto grado de calidad de la información siempre aumenta su objetividad” Alegsa, (2018).

En ellas existen diferentes elementos y dimensiones para medir la calidad de las informaciones clasificadas en cuatro categorías según Wang y Strong Citado por Alegsa, (2018).

Vivimos en la era de la información, ya que disponemos de herramientas necesarias y accesibles para toda información, nos presenta creciente y grandes desafíos para la investigación científica y académica en todos los áreas del conocimiento como lo indica Espona (2014):

“La utilización de la metodología de Particularidad de Información, disciplina que ha comenzado a desarrollarse en el Instituto de Tecnología de Massachusetts en los años 1990, ayuda a organizar y seleccionar la información sobre una serie de elementos o dimensiones como: credibilidad, exactitud, objetividad, estimación, importancia, con valor agregado, oportunidad y actualidad, completo, cantidad de información, etc. Este estudio multidimensional nos facilita realizar una exhaustiva evaluación más completa de los recursos disponibles” Espona, (2014, p. 01).

Así mismo este fenómeno llamado información es vital para el desarrolla del conociendo científico y otras que coadyuvan en el desarrollo de un país.

En una institución superior la base de su servicio educativo está en la calidad de información que utilizan los docentes de las entidades educativas, con el fin de contribuir en los estudiantes un aprendizaje optimo en el proceso de aprendizaje adecuado para su formación, puesto que existe demandas de una calidad información en su proceso de formación profesional.

### **2.2.4.3. Calidad en los recursos**

Los elementos y bienes tangibles que posee una institución son de gran impacto en la formación de los profesionales según Márquez (2009) citado por Fernández, (2020) dijo:

“Una educación de calidad tiene las siguientes características, (a) debe ser asequible para todos los ciudadanos, (b) hacer mas simple todos los recursos personales, organizativos y materiales, los mismos que se adaptan a las necesidades de los estudiantes para que todos cuenten con la oportunidad , que promoverá su desarrollo, en el ámbito individual y académico”Fernández, (2020, p. 16)

- **Acreditación**

La acreditación es un criterio importante para la toma de decisiones a la hora de seleccionar la institución en la que se estudiará un curso o cursos de estudio y certifica la calidad sobre la base de los objetivos planteados y los criterios establecidos por las respectivas comunidades académicas.

El artículo de más educación Powered by aptitus titulada Importancia de las acreditaciones universitarias, que según los representantes del “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa” (SINEACE):

“La acreditación universitaria es una garantía de la formación académica que brinda una institución y si cumple con estándares de calidad que permitan a los estudiantes, padres y sociedad en general elegir con confianza una carrera de educación superior” (SENEACE).

Aquella institución que se compromete con la educación siempre desarrollará procesos para su acreditación esto para mejorar continuamente el servicio que ofrece en su sede, respinsabilizandose en sumar esfuerzos necesarios para vivir una mejor vida y cultura de calidad.

SUNEDU

La implementación del Congreso de la República, (2014), en el estado peruano trajo consigo medidas para mejor gestión en las universidades a fin de ofrecer al país las Condiciones Básicas de Calidad de estudio en las instalaciones, el procedimiento del licenciamiento tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad con el fin de ofrecer el mejor servicio educativo superior universitario y autorizar su buen funcionamiento ( p. 10).

En todos los países rigen normas de funcionalidad para universidades el cual es regulada por las políticas de cada país, en Perú el principal regulador de educación superior es (SUNEDU) el cual regula y reglamenta las condiciones básicas para los estudiantes con el propósito de promover una educación superior de calidad para un mundo en constante cambio.

#### **2.2.4.4. Educación presencial**

La educación es el pilar fundamental en la sociedad contemporánea, ya que gracias a ella, podemos desarrollar un mejor nivel de análisis y por ello ampliar nuestro nivel de conocimiento en vida como dice Sangrà, (2006) “La diferencia más importante entre la educación en la presencialidad y en la virtualidad reside en el cambio de medio y en el potencial educativo que se deriva de la optimización del uso de cada medio”( p. 10).

La educación presencial o normal, es aquella que exige la asistencia necesaria de los estudiantes en las instalaciones del centro de estudio.

La misma que invariablemente sera el mejor práctica de aprendizaje, ya que a nivel escalonado somos seres sociables por naturaleza, y necesitamos socializarnos y es la única manera de desarrollarnos y interactuar entre nosotros.

Tabla 1

*Características de educación presencial*

	<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
1	Asistencia regular a encuentros presenciales en los espacios físicos ya preestablecidos.	Este componente es típico en la educación presencial pues el estudiante asiste a las sesiones presenciales con el propósito de aprobar el materias.
2	Uso habitual de la clase magistral durante los encuentros presenciales.	Las clases magistrales es una metodología producido en el ámbito de la enseñanza y que es dirigido por un ponente experto como (el maestro) a unos destinatarios como (los estudiantes) y éste utiliza como principal canal de aprendizaje y prioritario la transmisión oral por el maestro.
3	Los momentos de la clase presencial dentro de una sala física, se establecen con antelación.	El diseño curricular es la clave para definir los diferentes momentos o fases que constituyen una clase presencial.
4	Utilización de un determinado espacio llamado clase tradicional.	En el espacio físico conocido tradicionalmente clase donde un docente dirigirá a los estudiantes con los materiales necesarios en su formación.
5	Empleo de recursos de apoyo tradicionales en una sesión presencial de clases.	Son llamados materiales tradicionales o recursos cuya función principal es facilitar una buena comunicación entre el docente y el estudiante.

Fuente:(Durán, 2015, pp. 49–52).

### **2.2.5. Gestión Tecnológica**

Se caracteriza como elemento fundamental del siglo XXI en el proceso de dirigir el progreso de la tecnología avanzada, su implementación y funcionamiento en los sectores en las comunidades en general y manufacturero, estatal y en sectores privados. Puesto que en los tiempos actuales es una herramienta clave para todo tipo de acciones y toma de decisiones eficientes.

En el sector educación es el medio que se ha desarrollado gracias a la demanda de conocimiento en el mundo de la ciencia, industria, medicina, etc. Es importante resaltar también que en el sistema tecnológico está incorporado por diferentes elementos para ser un instrumento útil para la búsqueda de información, implementación de sistemas, desarrollo de estrategias, toma de decisiones, etc.

#### **2.2.5.1. Tecnologías de la información**

Para una institución es indispensable la implementación de TI puesto que ésta incluye técnicas de evaluación de sistemas de administración, selección de equipos apropiados para la empresa y/o institución.

“Las TIC generan innovación y cambio constante en todos los ámbitos de la sociedad, por lo que cabe señalar que estos cambios no siempre indican un rechazo a tecnologías o medios anteriores, sino que en ocasiones existe una especie de combinación con otros medios” Belloch, (2015, p. 03)

A esto se le dice que forman clientes y proveedores internos, y deben efectuar con una minuciosa calidad de eficacia para que la organización funcione adecuadamente

#### **2.2.5.2. Entorno Digital**

En la actualidad una de las herramientas principales de la globalización es el entorno digital para todo ello de carácter simulado a excepción de que medie, una interacción mecánica entre docentes y alumnos en las etapas de aprendizaje.

En esta etapa de digitalización en el uso fundamental de internet según Monzón, (2010), el E-learning posee un rol definitivo en los desarrollos de invención de las universidades. El progreso y la unificación de tecnologías de educación en la formación universitaria se han apresurado por la coalición entre políticas de la enseñanza, inversionistas en ciencias aplicadas y gestores universitarios. La concepción del e-learning incluye una diversidad de aspectos que en su incorporación generan organizacionalmente grandes cambios en la esfera y la enseñanza Universitaria.

En sus declaraciones Martínez, (2005) citado en Martínez, (2008), afirma que “Una enseñanza sujeta en el uso de las tecnologías de la información y donde el encuentro corporal con el profesores y alumnos no es indispensable y cuyo objetivo es posibilitar una instrucción flexible sin restricciones y asistencias obligadas”( p. 153).

Por otro lado, las tecnologías puede ser más útil, beneficioso y oportuno que en las clases presenciales, por otro lado ninguna asignatura a distancia deja toda la competencia en manos del estudiante, ni un curso presencialmente está cimentado exclusivamente en el encuentro del docente y estudiante.

Tabla 2  
Educación Tradicional y E-learning.

	<b>Formación tradicional</b>	<b>e-Learning</b>
<b>Usuario</b>	Sujeto pasivo	Sujeto activo
<b>Control del aprendizaje</b>	Por medio del maestro	De parte del estudiante

<b>Espacio</b>	La Concentración Geográfica	Dispersión geográfica. El Estudiante puede conectarse desde lugares sin específico
<b>Tiempo</b>	La enseñanza en una institución educativo en un horario establecido	Acceso cuando quiere, según sus disponibilidad y/o posibilidades
<b>Costes</b>	De desplazamiento	Hacer una inversión en equipos de tecnología.
<b>Requerimientos previos</b>	No existe	Conocer básicamente la tecnología actualizada
<b>Enfoque</b>	Colectivo	Usuarios colectivos (trabajo grupal) usuario individual de procesos personalizados, tutorías personalizadas.

---

Fuente:(Martínez, 2008, p. 155).

#### **2.2.5.4. La Web**

Una de las herramientas en el mundo cibernauta está el elemento básico la web afirmado según Arenas et al., (2008) “La Web se creó con una cierta filosofía, una postura de principios sobre los desarrollos que habían tenido lugar en términos de publicaciones, desarrollo de software, derechos de autor y distribución”( p. 14). Este tipo de filosofía se resumen entonces en tres principios básicos como: todos pueden leer, todos pueden publicar, nadie debe circunscribir.

- **Características de entorno virtual de aprendizaje (EVA).**

Según el análisis de Salinas, (2011), existen cuatro características de EVA los cuales hacen que funcione el entorno virtual con eficiencia en estos tiempos de cuarta generación industrial.

“Es constituido en un ambiente electrónico, intangibles significa que no se puede tocar, constituido y diseñado por la alta tecnología digital.

La web está alojado en la red y se puede tener acceso a distancia a todos sus contenidos a por medio de cualquier aparato con conexión o acceso a Internet y en cualquier momento.

Las herramientas, aplicaciones y/o sus contenidos informáticos quienes lo integran sirven de apoyo importante como material educativa para los docentes y estudiantes en cualquier parte del mundo.

El comportamiento educacional no se realiza en ellos físicamente cercana en ambiente o instalación como en el desarrollo presencial en una aula, sino mediante la conectividad a la red actuales a distancia”( p. 02).

Por eso la educación virtual se basa en el acortamiento de la distancia para el continuo aprendizaje.

#### **2.2.5.5. Educación semipresencial.**

La formación a distancia es una particularidad de la instrucción a distancia; esta implica un hecho moderno de las exigencias donde las herramientas de tic son escenarios básicas para las funciones pedagógicas.

Según la fundación universitaria católica del norte, Castillo, Nagles, Mejía, & Chaparro, (2017) es en este contexto que el sistema de La formación virtual permite formar a los alumnos que no pueden asistir presencialmente, por tanto, utilizan distintos medios impresos, analógicos y / o digitales, según nuestro contexto; el uso del ciberespacio como intermediario de excelencia es para el aprendizaje permanente. ( p. 84).

En el siguiente cuadro muestra la diferencia entre una educación tradicional a distancia y educación virtual.

Tabla 3

Paralelos entre los métodos de enseñanza a distancia y virtuales

	<b>Educacion a distancia tardicional</b>	<b>Educacion a distancia vital</b>
<b>Espacio</b>	Desde cualquier espacio físico	Aula de clase virtual
<b>Tiempo</b>	Indeterminado	Indeterminado
<b>Comunicación</b>	Correspondencia, radio, televisión, teléfono – limitada	Foros, chat, mensajería virtual, correo electrónico – fluida
<b>Maestro</b>	Enseña – encuentros presenciales	Orienta – tutorías virtuales
<b>Estudiante</b>	Guiado – pasivo	Autónomo – activo
<b>Contenidos</b>	Material Impreso – secuencial	Materiales electrónicos
<b>Centrado en</b>	La enseñanza	El predizaje

Fuente: Revista virtual universidad católica del norte (Castillo et al., 2017, p. 84).

Como se puede evidenciar la diferencia entre la educación tradicional y educación entorno a la tecnología (TICs) cabe resaltar que proporciona una autonomía en el estudiante al interactuar con el área virtual, permite desarrollar sus capacidades, ésta a su vez siempre y cuando el estudiante disponga un interés en el aprendizaje, porque de lo contrario también tendrá dificultades en la etapa de formación y/o capacitación profesional.

- **Desde la educación a distancia a la educación virtual**

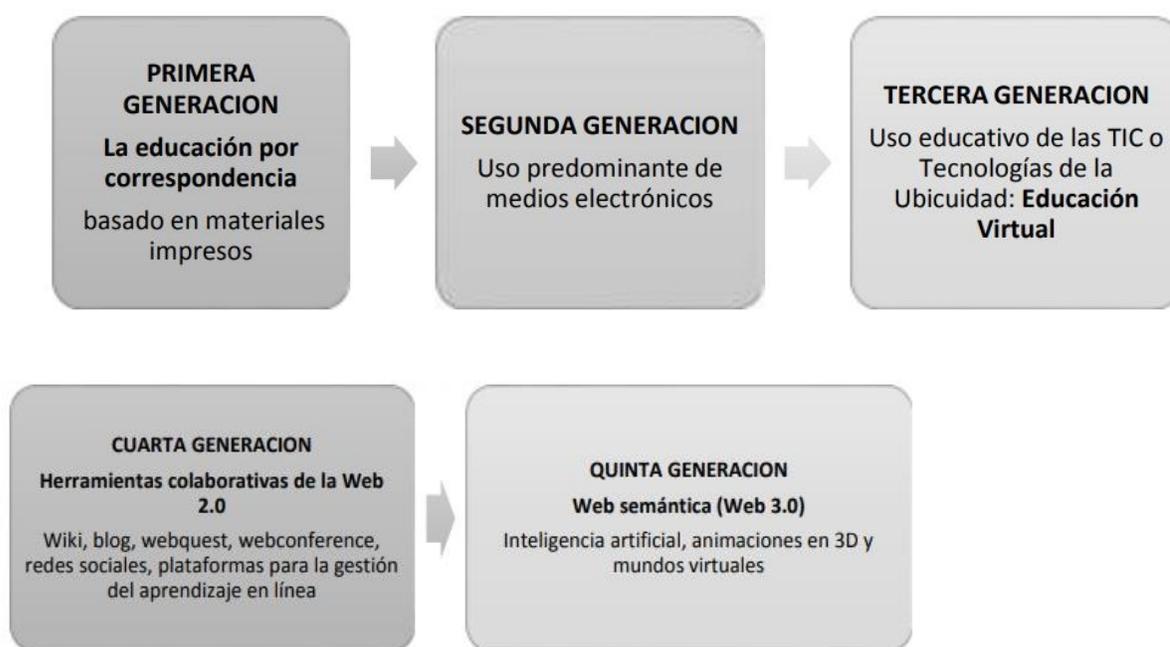
En universal la educación modalidad a distancia, presenta un gran avance a partir la década de 1970 en diversos países del mundo, en donde surgen universidades nacionales

estatales, en estas características, en particular para extender la cobertura y emprender la democratización de la educación.

En su artículo Yong & Bedoya, (2016), “La educación no presencial surge de la separación del docente, el estudiante y espacio temporal y ha presentado la siguiente evolución así como se muestra en la siguiente figura ilustrativa”( p. 03).

Figura 2

Perfeccionamiento de la educación no presencial de primera incluso quinta generación



Fuente:(Yong & Bedoya, 2016, p. 03).

Fruto de los grandes y continuos cambios en la globalización, el continuo desarrollo en la tecnología y la evolución de nuevos saberes se concretiza en todos los rincones del mundo actual en pleno era tecnológica, y la evolución de ellas hoy se aprovecha para la educación en la formación de profesionales eliminando distancias y tiempo record, cambiando horizontes de países enteros.

### **2.2.6. Expectativas**

Sobre la expectativa describe una teoría importante Peralta, (2006) La expectativa que presenta una persona, esta basado en esperar a cambio de de su expectativa de un determinado servicio ( p. 203), en relación a las expectativas Escoriza, (1985) citado por Peralta, (2006), considera como el crédito de un determinado suceso y/o consecuencia futuro ( p. 202), todo estudiante o usuario que pretende ser parte de una institución, su principal expectativa es de satisfacer una necesidad de adquirir conocimiento para su formación profesional es decir recibir de la alma mater conocimiento. Por otro lado, es posible precisar la diferencia entre expectativas cognitivas y expectativas afectivas, la primera tendría un signo más habitual asociadas a la confianza anticipatorias de un servicio y su virtud, la segunda, están simplemente vinculadas a la experiencia afectiva y su ratificación, que conlleva al emoción de gusto o disgusto.

La expectativa es el elemento central que ayuda comparar el presente y el futuro de los servicios y/o productos, que quiere decir que lo que ofrece una empresa genera cambios emocionales en el cliente permitiendo resultados a favor o en contra de sus intereses.

### **2.2.7. Satisfacción**

El tema de satisfacción de a los largo de los tiempos siempre fue centro de anhelo en todas las necesidades de la vida humana, por la falta de medición exacta y válida de satisfacción en la vida, las propuestas no podrían haber sido solo de manera empirica. Sin embargo hoy es esencial para todas las organizaciones y entidades a fin de atraer y fidelizar a sus consumidores ya sea en bienes o servicios, con el pasar de los tiempos y con el establecimiento de normas de certificación internacional se crearon estándares de calidad fruto de investigaciones en las emociones que manifiestan los consumidores de un determinado organización y esta a su vez en la medida que difunde en su entorno.

### **2.2.7.1. Tipos de Satisfacción**

En la satisfacción en la vida humana existen una serie de satisfacciones que hacen del ser humano feliz en sus acciones por el pasar de este mundo donde cada individuo mide según sea su necesidad y como considere mejor para él o ella.

#### **2.2.7.1.1. Satisfacción Laboral**

Considerada también como el estado de aceptación del trabajador relación a sus entornos y condiciones donde se desenvuelve. Esta a su vez tiene que ver con la importancia de la calidad de trabajo y su progreso de la misma empresa y el empleado, está a la vez con el tiempo fue actualizándose para tener conceptos modernos entorno a la satisfacción laboral.

Robbins, (1998) los trabajadores tienen la predisposición a elegir trabajos que les permitan disponer sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la autonomía y la persistente feedback de su desempeño; de manera que un desafío moderado fortalece el comodidad del trabajador.

#### **2.2.7.1.2. Satisfacción familiar**

Olson, (1979), define la complacencia familiar a través de la interacción entre la afinidad, adaptabilidad y correspondencia. Considera que una familia es satisfecha en la dimensión que establece vínculos afectivos entre sus integrantes, promueva el perfeccionamiento continuo de la autonomía y es apto para conmutar su organización para prevalecer las dificultades evolutivas, absoluto ello expresado en la interacción.

Así mismo los vínculos familiares hacen de los seres humanos capaces de desarrollarse en sus habilidades en la medida que esta sea alimentada en el interactuar diario con las mismas en el hogar, lo que esta misma acción permite al individuo desenvolverse con naturalidad en su entorno y con sus decisiones.

Por otro lado Minuchin et al (1997), citado por Loly (2017), indica que la insatisfacción, genera un cambio de incomodidad, de inseguridad, motivo a que las expectativas personales no son satisfechas por los otros integrantes. Constituye un agente predisponente en la fenómeno de trastornos emocionales y psicológicos para los afectado o el afectado, por ende es necesario que en la sociedad difundir un clima sano en las relaciones humanas a fin de contribuir con nuestras influencias.

#### **2.2.7.1.3. Satisfacción académica**

En la satisfacción académica esta direccionada a los estudiantes de diferentes entidades educativas, por tal razón es imprescindible la satisfacción para su permanencia en la institución, por otra parte para su permanencia para el estudiantes en necesario suplir expectativas académicas que construyan su futuro de manera que se debe suplir dichas expectativas con estrategias de gestión pedagógica para su conformidad en su centro académico.

Así mismo la satisfacción académica es esencial para estudiante como para la institución que brinda el servicio educativo a fin de contribuir en el aprendizaje en diferentes materias que desarrolla el estudiante.

El cliente llamado estudiante será quien defina el grado de satisfacción a sus expectativas que percibe de la institución como producto la calidad de enseñanza que gestiona la institución donde se forma como profesional.

#### **2.2.7.1.4. Satisfacción financiera**

Es fundamental en la vida cotidiana del ser humano puesto que con ella se adquiere bienes y servicios, se invierte y se gasta. Con respecto en la satisfacción del cliente está la medida que percibe a cambio de un recurso invertido con el objeto de una experiencia positiva en un mercado determinado.

Dado que muchos utilizan el recurso financiero con fines de bienes y servicios con la finalidad de tener experiencia positiva pero no siempre perciben de acuerdo a sus expectativas del cliente, en la inversión usualmente cada individuo dispone con la finalidad de una ganancia o retorno a cambio de un recurso dispuesto, a diferencia de un gasto ésta a su vez relaciona a los gustos temporales que puede satisfacer.

#### **2.2.7.1.5. Satisfacción personal**

Esta satisfacción es considerada de manera amplia pues repercute ámbitos generales de mayor dimensión de la persona. Esta a su vez se puede medir con la observación y en la conducta y actitud de la persona, manifestado en su forma de expresar al momento de interactuar con los demás personas de su entorno y en diferentes ídoles de vida cotidiana.

#### **2.2.8. Estudiante**

Es aquella persona que se ocupa en la aprehensión es decir el que aprende, y en experiencia aquel que practica un estudio de conocimiento relativo a la erudición, método y/o habilidad. Es habitual que el alumno esté registrado en centro de estudios, no obstante el mismo que llevara parte de su estudio materias de investigación ya sea por iniciativa propia o para cursar un determinado curso exigido por la institución donde pertenece.

##### **2.2.8.1. Tipos de estudiantes**

Si bien en este mundo los seres humanos tenemos diferentes formas de desarrollar el saber cotidiano, por lo que es importante considerar los tales a fin de desarrollar formas y metodologías de enseñanza en una entidad educativa superior, a continuación consideraremos 4 tipos de estudiantes en las que una institución superior tendrá a los estudiantes en sus aulas del saber.

#### **2.2.8.1.1. Estudiante visual**

Muchos estudiantes comprenden las instrucciones del educador superabundante es cuando pueden referir con representaciones pictóricas y esquemas que complementen los temas de estudio, este es uno de los estudiantes conocidos como visual pues la hora de darles clase resulta inmensamente cómodo contar con iconografías e investigación complementaria en el transcurso de instrucción.

#### **2.2.8.1.2. Estudiante oral**

Entre los estudiantes se encuentran los que tienen el mayor rendimiento en las clases con la audición activa en todo momento, se les conoce como alumnos orales, su comunicación se activa mientras las clases magistrales, con tan solo atender al catedrático que le enseña.

#### **2.2.8.1.3. Estudiante conceptual**

Se los considera a este grupo de estudiantes por tener la capacidad de comprensión en el tipo de enseñanza conceptual, es decir que entienden mejor de manera conceptualizada las temáticas que desarrollan en aulas de aprendizaje.

#### **2.2.8.1.4. Estudiante no verbal**

Se los conoce por ser estudiantes no verbales puesto que sus aprendizajes no están únicamente en los conceptos, orales, visuales, etc. Sino en el tipo de expresiones que efluyen en la aula de aprendizaje, la interacción entre docente y el estudiante en el ambiente del aula, donde permite el aprendizaje continuo, esta relación impulsa conductas específicas en el proceso de aprendizaje, transmisión de información valiosa, percepciones y diversos procesos del desarrollo del criterio y/o análisis.

#### **2.2.8.2. Dominio de competencias**

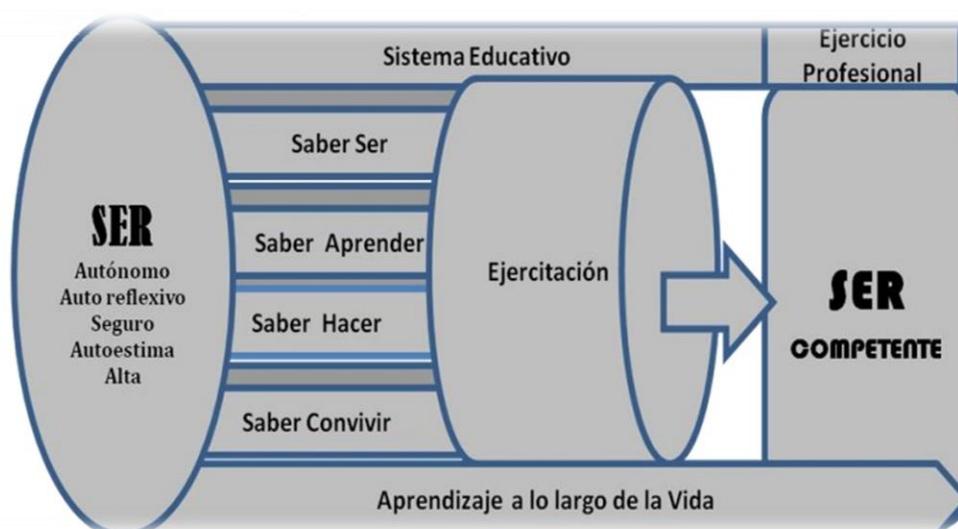
En el dominio de las competencias existen una serie de elementos a considerar a fin de tener claro el horizonte sobre el concepto de dominio de competencias en un marco de estudio

al perfil profesional por ser parte requerida en cualquier organización de hoy, por ello cabe resaltar que en su teoría Gustavo Hawes considera lo siguiente:

En estos tiempos la competencia se aborda en la formación profesional y en el ámbito corporativo desde distintas perspectivas de manera que es necesario ampliar más este concepto como lo vuelve a mencionar Delors (1995), la competencia implica dominar el “saber”, el “saber hacer”, “saber convivir” y el “saber ser” citado por (Möller & Gómez, 2014, p. 25).

Figura 3

*Ser competente*



Fuente: (Estrada et al., 2011, p. 110).

En la figura N° 1 se puede precisar que el desarrollo de la competencia dentro del sistema educativo va acompañada todo un conjunto de características que definen a un profesional Competente.

### 2.2.8.3. La madures

Es importante precisar que en este sistema educativo inicia desde inicial pasando por la primaria y secundaria a fin de llegar a ejercer las cualidades de competente cuando el ser humano llegado a una edad madura y es ahí realmente capaz de desempeñar sus altos niveles

de capacidades de ser competente, por eso es importante la madures a fin de cumplir con responsabilidad una actividad determinada para su eficiente realización, preparando profesionales con buena autoestima, buen uso de criterio, seguro y autónomos se desarrollan y fortalecen los componentes de las competencias.

**Saber ser:** Según Carrasco et al (2002), es la capacidad de autodirección, responsabilidad, resolución de conflictos y dificultades, valores desarrollados y toma de decisiones responsables en el contexto social.

**Saber aprender:** Según Carrasco et al (2002). conjunto de habilidades y capacidades para aprender y desarrollar conocimiento, para la convivencia en el contexto cultural y su cosmovisión, ser un activo en su entorno y reaccionar frente a las necesidades y hacer progresar sus conocimientos.

**Saber hacer:** Según Carrasco et al (2002). capacidad suficiente para con el ejercicio de sus funciones en el contexto donde se desenvuelve con la disposición en el servicio.

**Saber convivir:** Según Carrasco et al (2002). con su entorno social practicando los valores adquiridos en bien de su cultura y bienestar emocional, estableciendo y desarrollando buenas relaciones interpersonales.

No se logrará hacer persona competente si de estas 4 componente una de ellas no está asociada en la combinación con la experiencia en su desarrollo para el objetivo en ser competente, entonces es necesario un continuo preparación en todas las etapas de formación profesional a fin de lograr la meta de un profesional con dominio en competencias.

### **2.2.9. Necesidad**

Se dice que la necesidad es un escasez o una carencia de algo que se considera indiseensable para el individuo, a continuación consideramos algunos tipos de necesidades en la vida del ser humano para satisfacer dichas necesidades.

### **2.2.9.1. Tipos de necesidades**

**Necesidad de pertenencia.** De acuerdo a Ticona, (2017), menciona que “satisfecha sus necesidades principales la persona deseará poseer un esfera determinado íntimamente en una estructura social donde vive y la cual le permita disfrutar una identificación de dependencia a la misma”( p. 24) lo cual es fundamental para una persona en etapa de desarrollo.

**Necesidad de estima:** Por naturaleza los seres humanos tenemos la necesidad de estima de los demás, está influye fuertemente en el respeto propio, aceptación de todos los que la integran en una comunidad, en sus diferentes dimensiones como, status, tener buena reputación, prestigio y reconocimiento lo que conlleva a al individuo estar digno de su presencia y aceptación en su entorno.

**Necesidad de autorrealización:** Cumplidas las necesidades básicas antes mencionadas, nace en el ser humano la insatisfacción de quedarse en el mismo y por ende aspira a más, y para ello la persona tiene el deseo de saber más en tal sentido se capacita busca el apoyo a los demás en su jurisdicción, el crecimiento y la felicidad de otros como así mismo, haciendo en su propia satisfacción aun mas, esto a su vez en una entidad educativa más aun para su desarrollo personal y profesional.

### **2.2.10. Nivel de satisfacción**

Los niveles de satisfacción en los cliente se manifiestan en la medida de la experiencia que obtienen en un determinado y específico producto o servicio, también se caracteriza por estar en condiciones de conformidad es su experimenta al comparar la misma con el valor que pago que ha realizado, fruto de esa misma experiencia determina su lealtad en la fidelización de su consumo de productos o servicios.

#### **2.2.10.1. Satisfacción del estudiante**

En este marco la satisfacción de estudiante según Flores, (2014), “refleja la efectividad de los diferentes aspectos que componen tu experiencia de aprendizaje diaria”( p. 81)

completando su nivel de expectativa con una institución superior, el estudiante y su condición ha cobrado una importancia tal para las casas superiores de educación, de ello depende su permanencia y el éxito del estudiante y del mismo entidad, por ello es imprescindible encontrar información útil para y fiable de de la medición respecto en la satisfacción del alumno en la etapa universitaria, por otro lado que la entidad educativa sea muy eficiente en incorporar instrumentos y/o metodologías para mayor satisfacción del estudiante.

## CAPÍTULO III

### Materiales y métodos

#### 3.1. Tipo de investigación

Investigación correlacional

La presente investigación se ubica dentro de investigación descriptiva correlacional según Hernández, Fernández, & Baptista, (1991), dice que “los estudios correlacionales pretenden ver como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí o sino se relacionan”( p. 63), de manera que los estudios de correlación miden dos o más variables que se espera que estén relacionadas o no con el mismo tema, y luego la asociación se analiza en la encuesta.

Sampieri & Collado. (1991). Estudios descriptivos que buscan esclarecer características importantes de individuos, grupos, sociedades o cualquier otro fenómeno para su análisis.

La presente investigación correlacionan entre las variables:

X = Variable predictora: **Gestión del servicio educativa**

Y = Variable criterio: **Satisfacción de los estudiantes**

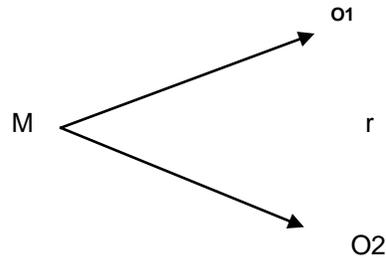
##### **3.1.1. Diseño de investigación**

No experimental y transversal Hernández et al., (1991).

De acuerdo con los objetivos propuestos para el presente trabajo de investigación se ha seleccionado el esquema no experimental tipo oblicuo, esta consiste en la recolección de datos inmediata y simultánea, cuyo principal objetivo es describir las variables y analizar la asociación entre ellas.

Es una Investigación no experimental porque es realizada sin manipulación intencional de variables.”( p. 189).

El siguiente diagrama corresponde a este tipo de diseño según (Hernández et al., 1991, p. 192).



### 3.1.1.1. Diagrama de diseño correlacional

Consta de:

**M:** La Muestra de 130 de alumnos de la escuela de Economía y Administración en Negocios Internacionales en la UPAC 2019- I & II

**O1:** Gestión del servicio educativo de la UPAC 2019- I & II

**O2:** Satisfacción de los estudiantes de la UPAC 2019- I & II

**r:** Relación directa de gestión del servicio educativo entre la satisfacción de los estudiantes de la UPAC 2019- I & II.

La unidad de investigación está conformada por los estudiantes Economía y Administración Internacional de la UPAC 2019.

## 3.2. Hipótesis de la investigación.

### 3.2.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.

### **3.2.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre la gestión y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.

Existe una relación significativa entre la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.

Existe una relación significativa entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.

### **3.2.3. Identificación de variables.**

Variable 1. Gestión del servicio educativo

Variable 2. Satisfacción de los estudiantes

### 3.3. Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de variable gestión del servicio educativo.

Variables	Difinición	Dimensiones	Indicadores	ITEMS/REACTIVO	Escala De Medición
La gestión del servicio educativo	La gestión educativa es un conjunto de procesos, toma de decisiones y la implementación de acciones y decisiones que permiten realizar actividades educativas, llevarlas a cabo y evaluarlas. CIEC (2016)	<b>Gestión Administrativa</b>	Planificación	¿Los objetivos de UPAC en su formación profesional se cumplen según lo planificado por la universidad?	<b>Medida a tavez de Escala de Likert</b> <b>Donde:</b> <b>5 = Siempre</b> <b>4 = Casi Siempre</b> <b>3 = A veces</b> <b>2 = Casi Nunca</b> <b>1 = Nunca</b>
			Organización	¿La organización de las actividades y/o programas de UPAC le ayuda en su formación profesional?	
			Dirección	¿La dirección de escuela en economía cubrió sus expectativas como estudiante?	
			Coordinación	¿La coordinación con la oficina de administración y escuela es favorables para usted?	
		<b>Gestión Pedagógica</b>	Control	¿El proceso de control de la Gestión favorece en su proceso de formación profesional?	
			Tecnología social	¿Sus docentes utilizan las plataformas tecnología ofrecidas por la UPAC para su formación profesional?	
			Ideología	¿La Visión y misión de la UPAC en el proceso de formación profesional es acorde a la gestión de la Universidad?	

---

	Filosofía	¿La ontología de la UPAC se mantiene en todo su proceso de formación profesional?
	Teoría científica	¿Considera que la enseñanza de la UPAC está orientada en las investigaciones y teoría científicas actuales?
	Educación	¿La UPAC aporta en la educación y al desarrollo de la sociedad?
	Administrativo	¿Los procesos administrativos de UPAC son eficientes?
<b>Gestión de Calidad</b>	Docentes	¿La UPAC gestiona docentes competentes y de calidad?
	Información	¿Considera usted que la información académica para su formación profesional es de calidad?
	Recursos	¿Según usted la UPAC dispone recursos necesarios y de calidad para su formación profesional?
	Atención	¿La atención por el personal de UPAC es acorde a sus necesidades?
<b>Gestión Tecnológica</b>	Entorno virtual	¿La UPAC utiliza materiales y recursos educativos vía Online para su formación profesional?
	Espacio	¿Las aulas virtuales como herramienta le favorecen en su formación profesional?

---

Tiempo	¿La modalidad presencial de la UPAC favorece con la organización de su tiempo en su formación profesional?
Comunicación	¿La comunicación en UPAC con sus docentes y compañeros es favorable para usted?
Alumno	¿Usted volvería a estudiar en la UPAC?
Contenido	¿Los sílabos de las asignaturas, los materiales y su funcionamiento están acorde de su formación profesional?

**Tabla 5**

Operacionalización de variable satisfacción de los estudiantes.

Variable	Difinición	Dimensiones	Indicadores	ITEMS/REACTIVO	Escala De Medición
<b>Satisfacción de los estudiantes</b>	La satisfacción de la perspectiva de diferentes angulos es el grado de satisfacción de las expectativas generadas un producto o servicio hacia una persona en interés, y en el	<b>Satisfacción</b>	Expectativa	¿Su formación profesional en la UPAC está acorde a su expectativa?	<b>Medida a travez de Escala de Likert</b> <b>Donde:</b> <b>5 = Siempre</b> <b>4 = Casi Siempre</b> <b>3 = A veces</b> <b>2 = Casi Nunca</b> <b>1 = Nunca</b>
			Observación	¿Según su observación en los servicios educativos, recomendaría a otros estudiar en la UPAC?	
			Laboral	Está satisfecho con su trabajo y con la formación profesional en la UPAC?	
			Familia	¿Mejoró su actitud personal y convivencia familiar con la formación profesional que ofrece la UPAC?	
			Académica	¿Fue importante desarrollar sus capacidades y competencias en la UPAC?	
			Financiera	¿Para usted es valioso invertir en los servicios educativos de la UPAC?	
			Insatisfacción	¿Usted en alguna circunstancia sintió insatisfacción en los servicios educativos de la UPAC?	

ámbito educacional  
 el valorar la  
 satisfacción  
 estudiantil en  
 imprescindible para  
 una mejora  
 continua.

**Necesidades**

Satisfacción	¿Usted está satisfecho con la enseñanza y gestión de la UPAC?
Complacencia	¿Se siente al gusto por elegir estudiar en la UPAC?
Pertenencia	¿Usted se identifica con la UPAC y sus principios?
Estima	¿Es valorado su carrera profesional por su entorno familiar y social?
Autorealización	¿La formación profesional en la UPAC le ayuda a desarrollarse como profesional competente?
Autonomía	¿Sus opiniones son consideradas por el personal administrativo y docente de la UPAC?
Competencia	¿Sus capacidades y habilidades profesionales desarrolladas en la UPAC le convierte en una persona competente?
<b>Estudiante</b>	
Saber ser	¿Se considera útil en su vida y para la sociedad después de su formación profesional en la UPAC?
Saber aprender	¿Considera que el aprendizaje debe ser continuo y es indispensable para su vida profesional?
Saber hacer	¿Realiza con facilidad sus responsabilidades profesionales después de su formación en la UPAC?

Saber convivir ¿Con los principios y valores impartidos en la UPAC está mejorando su vivencia con su entorno?

Fuente: Elaboración Propia

### **3.3.4. Definición conceptual de gestión del servicio educativo**

La Gestión del Servicio Educativo se considera un grupo de procesos, ejecución de acciones y decisiones que coadyuden realizar las prácticas pedagógicas, su implementación y evaluación con el fin la mejora en el servicio que brinda una institución educativa teniendo en cuenta muchos de ellos una autonomía en su sistema administrativa.

#### **3.3.4.1. Definición conceptual de las dimensiones de gestión del servicio educativo**

##### **Gestión administrativa**

conjunto de actividades para la dirección de una organización o entidad, y sus inicios están fundamentados en procesos, las mismas que recaen en los altos mandos de la directiva, en el equipo y los realizadores del mismo proceso, en esta etapa está enmarcado por los siguientes ítems de gestión: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control. Lo que esto permite una gestión de mejora continua y siempre cuando su aplicación sea de manera adecuada.

##### **3.3.4.1.1. Gestión pedagógica**

En la actualidad la pedagogía está orientada a la educación a un conjunto de saberes considerados como una ciencia atendida con un fenómeno que pertenece a la humanidad de manera intrínseca y que además se desarrolla en la misma diferentes disciplinas como: Tecnología social, ideologías, filosofías, ciencias y arte. Según Fernández, (2007), ésta a su vez está en continuo innovación en la competencia de la mejora continua.

##### **3.3.4.1.2. Gestión de calidad**

Tiene alto significados específicos para los espectadores de cualquier índole como servicios, productos, etc. Que satisfaga no solo las necesidades, en lugar de ello supere las expectativas de los usuarios o interesados, para ellos en sectores de educación tiene un alto

relevancia donde debe iniciar por los administrativo, docentes, Información y otros recursos para una gestión de calidad.

#### **3.3.4.1.3. Gestión tecnológica**

Conjunto de conocimientos, actividades y elementos de las TIC que tienen capacidad desarrollar instrumentos para facilitar la actividad humana en estos tiempos donde es indispensables para la obtimizacion de los recursos como el tiempo en la educación, puesto que es la pieza fundamental para la innovación científica donde el entonro virtual, espacio, tiempo, tipos de comunicación apoyado con el contenido de la información son eseciales en la gesta del saber científica.

#### **3.3.5. Definición conceptual de satisfacción de los estudiantes**

La satisfacción en estudiantes es un conjunto de sentimientos y emociones de los estudiantes, los cuales son producto de la percepción captada por estos mismos respecto a su centro de estudios, reflejados en su actitud que se miden a partir de satisfacción por el aprendizaje mismo, ambiente físico, en la forma en que se desarrollan sus estudios, oportunidades de desarrollo con su preparación profesional.

##### **3.3.5.1. Necesidades**

La necesidad es el estado de escaces de un elemento importate, y en ella se considera importane satisfacer la misma para su estado de bienestar emocional y/o fisica.

##### **3.3.5.1.2. Estudiante**

Persona y/o aprendiz en un ámbito académico, tambien estudiante y esta relacionada a quienes se dedican a la apredizaje, en la práctica o en la lectura de conocimientos sobre determinado materia, ciencia, o arte, y por otro lado existe diversos tipos de estudiantes en el mundo del continuo saber.

### 3.4. Descripción de población y muestra

#### 3.4.1. Descripción de la población

Esta compuesta por un grupo de personas a quienes se les aplicará una serie de preguntas con el fin de obtener una información con fines de análisis y en un posterior toma de decisión fruto de las opiniones del mencionado población.

En la presente trabajo el total de estudiantes 2019-I Y 2019-II en la escuela de Economía y Negocios Internacionales de la UPAC según la data de matriculados estaba compuesta por 648 estudiantes como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 6

*Población matriculados 2019-I*

#### Proporción de población matriculados en economía y negocios internacionales

##### 2019-I

Ítem:	Sexo	Cant:	%
1	Damas	170	49%
2	Varones	175	51%
3	Total	345	100%

Fuente: Portal matriculados 2019 UPAC.

*E.P. Economía y Negocios Internacionales.*

Tabla 7

*Población matriculados 2019-II*

#### Proporción de población matriculados en economía y negocios internacionales

##### 2019 II

Ítem:	Sexo	Cant:	%
-------	------	-------	---

<b>1</b>	Damas	145	48%
<b>2</b>	Varones	158	52%
<b>3</b>	Total	303	100%

Fuente: Portal matriculados 2019 UPAC.

*E.P. Economía y Negocios Internacionales.*

### **3.4.2. La muestra**

Es un subconjunto de una población. Mismo que representa a la población que se determinò investigar. (Berenson, 1992), para la presente Investigación tomó en cuenta del total de la población general 648 matriculados en 2019 tomando en cuenta la muestra de 20% del total de matriculados, es decir 130 estudiantes de los dos ciclos del año 2019, para la aplicación la encuesta de manera aleatoria considerando con un nivel de 95% de confianza.

### **3.4. Instrumentos de recolección de datos**

En este estudio se utilizaron los siguientes instrumentos, cuestionarios. programas estadísticos SPSS y Exel 2016.

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos, instrumento y validación de instrumento.**

- **Técnicas**

Se utilizan de forma documental por ser una investigación descriptiva los siguientes: Cuestionario, análisis de contenidos, encuestas. con la finalidad de aplicar en SPSS para su respectivo análisis aplicando .

Para el presente estudio también se utilizò para analizar a las opiniones de los estudiantes de los semestres académicas 2019-I y 2019-II a través de los registros encontrados en el portal oficial de la UPAC de la E.P. de Economía y Negocios Internacionales, entre otros documentos de información.

### 3.5. Instrumentos

#### 3.5.1. Instrumento de medición de gestión del servicio educativo

Para medir la variable gestión del servicio educativo se utilizó una parte del instrumento de Mateo et al., (2017) Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 2015.

La variable consta de 4 dimensiones y 30 ítems:

Tabla 8

*Instrumento de Mateo (2017)*

N <sup>a</sup>	DIMENSIONES	ITEMS
1	Gestión pedagógica	9
2	Gestión administrativa	10
3	Gestión institucional	5
4	Gestión comunitaria	6

*Fuente: Mateo (2017)*

#### Escala Likert:

- Siempre (5 puntos)
- Casi siempre (4 puntos)
- A veces (3 puntos)
- Casi nunca (2 puntos)
- Nunca (1 punto)

Este cuestionario fue utilizado por Ministerio de educación (2010) adaptado a Mateo S. (2017) 135 docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 - 2015 del distrito de Villa El Salvador. (Mateo, 2017)

### **3.5.2. Instrumento de medición de satisfacción de los estudiantes**

Para medir la variable satisfacción de los estudiantes se empleò parte del instrumento de Gento P. & Vivas G. (2003). "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación", conformado por 4 dimensiones y 7 subdimensiones.

Tabla 9

*Instrumento de Gento P. & Vivas G. (2003)*

N <sup>a</sup>	DIMENSIONES	ITEMS
1	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	1-13
2	Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	14-26
3	Satisfacción por su seguridad vital	27-32
4	Satisfacción por la seguridad económica	33-39
5	Satisfacción por la seguridad emocional	40-47
6	Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumno	48-57
7	Satisfacción por el sistema de trabajo	58-76

Fuente: Gento P. & Vivas G. (2003)

En ella se aplicò la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos (CPR) con prueba de piloto y para la fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método estadístico de Alfa de Cronbach y utilizando el paquete estadístico SPSS para Windows

### **Escala de medición**

- Totalmente Muy Insatisfecho (1)
- Poco Satisfecho (2)
- Satisfecho (3)
- Bastante Satisfecho (4)
- Muy Satisfecho (5)

Para la presente investigación se utilizó una parte de los ítems, es decir fue adaptado de acuerdo a una realidad diferente al campo de investigación, se utilizó y adaptó como referencia ítems como: (14, 18-20, 24, 27, 33 y 34, 39, 40-45, etc).

En la presente trabajo de investigación se elaboró las preguntas de satisfacción de los estudiantes, con el objeto de obtener información con respecto a la frecuencia de la gestión del servicio Educativo constituido en total de 41 ítems según el modelo de alfa de Cronbach Escala de medición tipo escala de Likert:

Tabla 10

#### *Escala de medición*

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración Propia

En la medición de escala de Likert se puede determinar son las siguientes valores para la recolección de datos como se puede ver en la tabla 8, Siempre con el valor de (5), casi siempre con el valor de (4), a veces con el valor (3), casi nunca con el valor (2) y nunca con el valor de (1).

### **3.6. Validación de instrumento**

La validez de englobado de los instrumentos se ha realizado con la técnica de criterio de especialistas en área, por otro lado se ha tomado instrumentos de los autores Mateo et al (2017) 4 dimensiones del total del instrumento Y Bernal et al (2006) parte de ellas como referencia nos dieron visto bueno los siguientes Maestros y Lic:

- a) Mg: Carlos Eduardo Pezo Borrero
- b) Mg: Edwin Umeres Mena
- c) Lic: Felicidad Castillo Castillo

Según la Escala de valoración de Criterio de especialistas en materia (ver anexo 4) se tiene la opinión muy favorable del 100% de los expertos consultados en la validación de los instrumentos.

Cabe mencionar que en esta investigación se ha utilizado criterio personal en la mayor parte de los instrumentos y una pequeña parte de las dimensiones de otros instrumentos.

### **3.7. Características sociodemográficas**

#### **3.7.1. Datos sociodemográficos**

Tabla 11

*Datos sociodemográficos*

---

	Frecuencia	%
--	------------	---

---

Edad	De 20 a 22 años	18	14.0%
	De 23 a 25 años	63	48.5%
	De 26 a 30 años	49	37.5%
	Total	130	100.0%
Sexo	Masculino	70	53.8%
	Femenino	60	46.2%
	Total	130	100.0%

---

Fuente: Elaboración Propia

Se aprecia en la tabla 9, los datos sociodemográficos correspondientes a edad y sexo de los encuestados en esta investigación a los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Administración de Negocios Internacionales de la UPAC. Se visualiza que el 49.2% de los estudiantes esta comprendida por las edades de 23 a 25 años, el 12.5% por aquellos cuyas edades son de 20 a 22 años y un 38.3% en las edades de 26 a 30 años de edad. Se visualiza también que el sexo masculino representa el 53.8% de los estudiantes y el 46.2% corresponde al sexo femenino.

## CAPÍTULO IV

### Resultados y discusión

En este capítulo comprende la presentación de datos organizados en tablas de frecuencia para ser analizadas, interpretadas y discutidas considerando la problemática, objetivos e hipótesis de investigación. La Estructura del presente capítulo es la siguiente, datos de niveles de Servicio Educativo, y también de satisfacción de los estudiantes y correlaciones tanto de ambas variables como las dimensiones de gestión del servicio educativo con la variable satisfacción de los estudiantes. Todo lo expuesto dentro de este capítulo se relaciona con lo investigado desde el planteamiento del problema, su respectiva hipótesis y el desarrollo del marco teórico.

#### 4.1. Gestión del servicio educativo

Tabla 12

Escala de respuesta en cuanto a la variable gestión del servicio educativo

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
Satisfacción 4.141	q1	Su formación profesional en la UPAC está acorde a su expectativa.	3.985
	q2	Según su observación en los servicios educativos, recomendaría a otros estudiar en la UPAC	3.775
	q3	Está satisfecho con su trabajo y con la formación profesional en la UPAC	4.248
	q4	Mejóro su actitud personal y convivencia familiar con la formación profesional que ofrece la UPAC	4.246
	q5	Fue importante desarrollar sus capacidades y competencias en la UPAC	4.369

	q6	Para usted es valioso invertir en los servicios educativos de la UPAC	4.223
Nivel de satisfacción	q7	Usted en alguna circunstancia sintió insatisfacción en los servicios educativos de la UPAC	2.077
	q8	Usted está satisfecho con la enseñanza y gestión de la UPAC	4.046
	q9	Se siente al gusto por elegir estudiar en la UPAC	4.131
Necesidades	q10	Usted se identifica con la UPAC y sus principios	4.423
	q11	Es valorado su carrera profesional por su entorno familiar y social	4.454
	q12	La formación profesional en la UPAC le ayuda a desarrollarse como profesional competente	3.985
Estudiante	q13	Sus opiniones son consideradas por el personal administrativo y docente de la UPAC	4.308
	q14	Sus capacidades y habilidades profesionales desarrolladas en la UPAC le convierte en una persona competente.	4.562
	q15	Se considera útil en su vida y para la sociedad después de su formación profesional en la UPAC.	4.6
	q16	Considera que el aprendizaje debe ser continuo y es indispensable para su vida profesional.	4.446
	q17	Realiza con facilidad sus responsabilidades profesionales después de su formación en la UPAC	4.469

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10, se muestra la ponderación de las dimensiones en la variable gestión del servicio educativo, se puede identificar que dentro de la dimensión satisfacción el ítem 2 obtuvo la media ponderada mas baja de la dimensión siendo esta de 3.775 lo que indicaría que los estudiantes puntuaron de 3 a 4 en la escala de Likert, la mayor ponderación la obtuvo el ítem 5 con una media de 4,369. La dimensión nivel de satisfacción obtuvo una media de 3.418 la ponderación mas baja en las dimensiones de gestión del servicio educativo, dentro de ellas el ítem con menor puntuación fue el ítem 7 con una media de 2.077 y el de mayor ponderación (4.131) fue el ítem 9. Por otro lado, se aprecia que en la dimensión necesidades el ítem 12 es el que cuenta con una menor ponderación (3.985) y el ítem 10 es el de mayor puntuación (4.423). finalmente, la dimensión estudiante cuenta con una ponderación más alta de las dimensiones (media= 4.477) dentro de ella el ítem 13 cuenta con la menor ponderación (4.308) y el ítem 15 (4.6) posee la más alta.

#### 4.2. Satisfacción del estudiante

Tabla 13

Escala de respuesta en relación a las dimensiones proceso de gestión y gestión pedagógica.

Dimensión	item	Indicador	Media
	p1	Los objetivos de UPAC en su formación profesional se han cumplido según lo planificado por la universidad.	4.069
	p2	La organización de las actividades y/o programas de UPAC le ayuda en su formación profesional.	4.131
Proceso de gestión	p3	La dirección de escuela profesional en economía y negocios internacionales cubrió sus expectativas como estudiante.	4.000

4.020	p4	La coordinación con la oficina de administración y escuela es favorables para usted.	3.969
	p5	El proceso de control de la gestión favorece en su proceso de formación profesional.	3.931
	p6	Sus docentes utilizan las plataformas tecnología ofrecidas por la UPAC para su formación profesional.	4.215
	p7	La Visión y misión de la UPAC en el proceso de formación profesional es acorde a la gestión de la Universidad.	4.062
Gestión pedagógica	p8	La ontología de la UPAC se mantiene en todo su proceso de formación profesional.	4.054
4.149	p9	Considera que la enseñanza de la UPAC está orientada en las investigaciones y teoría científicas.	4.162
	p10	La UPAC aporta en la educación y desarrollo de la sociedad.	4.254

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11, se muestra la ponderación de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante, se puede identificar que dentro de la dimensión proceso de gestión el ítem 5 obtuvo la media ponderada más baja de la dimensión siendo esta de 3.931 lo que indicaría que los estudiantes puntuaron de 3 a 4 en la escala de Likert, la mayor ponderación la obtuvo el ítem 2 con una media de 4,131. La dimensión gestión pedagógica obtuvo una media de 4.149 la ponderación más alta en las dimensiones de gestión pedagógica, dentro de ellas el ítem con menor puntuación fue el ítem 8 con una media de 4.054 y el de mayor ponderación (4.254) fue el ítem 10.

Tabla 14

Escala de medición de las dimensiones gestión de la calidad y gestión tecnológica

Dimensión	ítem	Indicador	Media
Gestión de calidad  3.963	p11	Los procesos administrativos de UPAC son eficientes.	3.892
	p12	La UPAC gestiona docentes competentes y de calidad.	3.869
	p13	Considera usted que la información académica para su formación profesional es de calidad.	4.069
	p14	Según usted la UPAC dispone recursos necesarios y de calidad para su formación profesional.	4.038
	p15	La atención por el personal de UPAC es acorde a sus necesidades.	3.946
Gestión tecnológica  4.067	p16	La UPAC utiliza materiales y recursos educativos vía Online para su formación profesional.	4.377
	p17	Las aulas virtuales como herramienta le favorecen en su formación profesional.	4.100
	p18	La modalidad presencial de la UPAC favorece con la organización de su tiempo en su formación profesional.	4.238
	p19	La comunicación en UPAC con sus docentes y compañeros es favorable para usted.	3.946

p20	Usted volvería a estudiar en la UPAC.	3.654
	Los sílabos de las asignaturas, los materiales y	
p21	su funcionamiento están acorde de su	4.087
	formación profesional.	

---

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12, se muestra la ponderación de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante, se puede identificar que dentro de la dimensión gestión de calidad el ítem 12 obtuvo la media ponderada más baja de la dimensión siendo esta de 3.869 lo que indicaría que los estudiantes puntuaron de 3 a 4 en la escala de Likert, la mayor ponderación la obtuvo el ítem 12 con una media de 4,4.069. Mientras que la dimensión gestión tecnológica obtuvo una media de 4.067 la ponderación más alta siendo el ítem 16 de esta dimensión es de (4.377) dentro de ellas el ítem con menor puntuación fue el ítem 20 con una media de 3.654.

#### **4.2.1. Niveles de percepción – Baremos**

Las siguientes tablas muestran la percepción muestran los niveles de (Bajo, Moderado y Alto) en base a sus dimensiones. La explicación de los resultados en base a promedios es; si el promedio alto es más % esa dimensión causa efecto positivo en percepción, mientras si el promedio es más moderado% estas son las dimensiones que están fallando y sobre las cuales la Universidad debería reforzar la mejora continua.

#### **4.2.2. Niveles de percepción de la variable gestión del servicio educativo.**

Tabla 15

Niveles de percepción de la variable gestión de servicio educativo

		Frecuencia	%
Proceso de gestión	Nivel bajo	33	25.4%
	Nivel moderado	63	48.5%

	Nivel alto	34	26.2%
	Nivel bajo	33	25.4%
Gestión de pedagógico	Nivel moderado	62	47.7%
	Nivel alto	35	26.9%
	Nivel bajo	28	21.5%
Gestión de calidad	Nivel moderado	68	52.3%
	Nivel alto	34	26.2%
	Nivel bajo	35	26.9%
Gestión tecnológica	Nivel moderado	75	57.7%
	Nivel alto	20	15.4%
	Nivel bajo	36	27.7%
Gestión de servicio educativo	Nivel moderado	56	43.1%
	Nivel alto	38	29.2%

---

Fuente: Elaboración Propia

Para poder medir los niveles de percepción de las variables se utilizaron los percentiles 30 y 70 para obtener los niveles: bajo, moderado y alto. En la tabla 13 se aprecia los niveles alcanzados para la variable gestión de servicio educativo. Se aprecia que la dimensión proceso de gestión es percibida como moderada en un 48.5%, baja en un 25.4% y alta en un 26.2%, los estudiantes perciben a la dimensión gestión pedagógica como moderada en un 47.7%, gestión de la calidad es percibida en un 52.3% como moderada, 21.5% como baja y 26.2% como alta. Gestión tecnológica es la dimensión como mayor nivel de percepción, pues el 57.7% la percibe como moderado y el 26.9% como bajo. Finalmente se aprecia que la variable gestión de calidad de servicio es percibida por la comunidad estudiantil como moderada en un 43.1% y alta en un 29.2%

Se observa según la tabla 13 la percepción de los estudiantes respecto gestión de servicio educativo. Se tiene como resultado que hay una percepción con un promedio de 50% moderado lo cual equivale a un servicio educativo bueno.

#### **4.2.3. Niveles de percepción de la variable satisfacción de los estudiantes**

Tabla 16

Niveles de percepción de la variable satisfacción de los estudiantes.

		Frecuencia	%
Satisfacción	Nivel bajo	38	29.2%
	Nivel moderado	67	51.5%
	Nivel alto	25	19.2%
Nivel de satisfacción	Nivel bajo	26	20.0%
	Nivel moderado	65	50.0%
	Nivel alto	39	30.0%
Necesidades	Nivel bajo	32	24.6%
	Nivel moderado	74	56.9%
	Nivel alto	24	18.5%
Estudiantes	Nivel bajo	33	25.4%
	Nivel moderado	76	58.5%
	Nivel alto	21	16.2%
Satisfacción del estudiante	Nivel bajo	36	27.7%
	Nivel moderado	63	48.5%
	Nivel alto	31	23.8%

Fuente: Elaboración Propia

Del mismo modo que la variable gestión del servicio educativo, para la variable satisfacción de los estudiantes se utilizó los percentiles 30 y 70, de donde se obtuvieron los niveles: bajo, moderado y alto como se aprecia en la tabla 14, se aprecia los niveles obtenidos para la variable gestión de servicio educativo. Se aprecia que la dimensión satisfacción es percibida como moderada en un 51.5%, baja en un 29.2% y alta en un 19.2%, los estudiantes perciben a la dimensión nivel de satisfacción como moderada en un 50.0%, baja en un 20.0% y alto en un 30.0%, necesidades es percibida en un 56.9% como moderada, 24.6% como baja y 18.5% como alta. Estudiante es la dimensión como mayor nivel de percepción, pues el 58.5% la percibe como moderado y el 25.4% como bajo y alto con 16.2. finalmente se aprecia que la variable satisfacción del estudiante es percibida por la comunidad estudiantil como moderada en un 48.5%, alta en un 23.8% y baja con 27.7%.

Se observa según la tabla 13 la percepción de los estudiantes respecto al variable servicio educativo para la variable satisfacción de los estudiantes se tiene como resultado que hay una percepción con un promedio de 52% moderado lo cual equivale a la satisfacción de estudiantes como bueno.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 17

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de gestión	.122	130	.000
Gestión pedagógica	.143	130	.000

Gestión de calidad	.147	130	.000
Gestión tecnológica	.201	130	.000
Gestión del servicio educativo	.107	130	.001
Satisfacción	.188	130	.000
Nivel de satisfacción	.188	130	.000
Necesidades	.210	130	.000
Estudiante	.252	130	.000
Satisfacción de los estudiantes	.227	130	.000

---

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 15, se muestra la tabla de normalidad de las variables gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes. Se aprecia que el nivel de significancia (Sig.) tanto en las variables como en sus respectivas dimensiones es menor a 0.05 lo que indica que éstas cuentan con una asignación no paramétrica, en tal sentido para efectuar la correlación entre las variables y dimensiones se usara el estadístico de correlación Rho de Spearman.

#### **4.3.1.1. Relación entre gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes**

##### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

##### ***Regla de decisión***

Si p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si  $p$  valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18

Relación entre satisfacción de los estudiantes y gestión del servicio educativo

Satisfacción de los estudiantes			
	Coefficiente de correlación (Rho)	Sig. (bilateral)	N
Gestión del servicio educativo	.758**	.000	130

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 16, Muestra la relación entre las variables gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes esto se midió mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman el resultado que se obtiene es  $Rho=.758^{**}$  esto indica que es una correlación positiva fuerte y el nivel de significancia es menor a 0.05 (.000) lo que muestra que la correlación es significativa, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

### **Conclusión**

Entonces concluimos que si se realiza una mejor gestión del servicio educativo mejor será la satisfacción de los estudiantes.

#### **4.3.1.2. Relación entre proceso de gestión y satisfacción de los estudiantes**

##### **Hipótesis 1**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

Ha: Existe relación significativa entre el proceso de gestión y satisfacción de los estudiantes.

##### **Regla de decisión**

Si  $p$  valor  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p$  valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 19

Relación entre satisfacción de los estudiantes y proceso de gestión.

Satisfacción de los estudiantes			
	Coeficiente de correlación (Rho)	Sig. (bilateral)	N
Proceso de gestión	.513**	.000	130

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 17, muestra la relación entre la dimensión proceso de gestión y la variable satisfacción de los estudiantes el cual se midió mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman el resultado que se obtiene es  $Rho=.513^{**}$  esto indica que es una correlación positiva moderada y el nivel de significancia es menor a 0.05 (.000) lo que muestra que la correlación es significativa, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

### **Conclusión**

Entonces concluimos que si se realiza mejoras en proceso de gestión en el servicio educativo mejor será la satisfacción de los estudiantes.

### **4.3.1.3. Relación entre gestión pedagógica y satisfacción de los estudiantes**

#### **Hipótesis 2**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

Ha: Existe relación significativa entre el proceso de gestión y satisfacción de los estudiantes.

#### **Regla de decisión**

Si p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 20

Relación entre gestión pedagógica y satisfacción de los estudiantes

Satisfacción de los estudiantes			
	Coeficiente de correlación (Rho)	Sig. (bilateral)	N
Gestión pedagógica	.594**	.000	130

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 18, muestra la relación entre la dimensión gestión pedagógica y la variable satisfacción de los estudiantes el cual se midió mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman el resultado que se obtiene es  $Rho=.594^{**}$  esto indica que es una correlación positiva moderada y el nivel de significancia es menor a 0.05 (.000) lo que muestra que la correlación es significativa, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

### **Conclusión**

Entonces concluimos que si se realiza y gestiona una mejor gestión pedagógica mejor será la satisfacción de los estudiantes.

#### **4.3.1.4. Relación entre gestión de la calidad y satisfacción de los estudiantes**

##### **Hipótesis 3**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción de los estudiantes.

**Regla de decisión**

Si p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21

Relación entre gestión de calidad y satisfacción de los estudiantes.

Satisfacción de los estudiantes			
	Coeficiente de correlación (Rho)	Sig. (bilateral)	N
Gestión de calidad	.670**	.000	130

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 19, se aprecia la relación entre la dimensión gestión de calidad y la variable satisfacción de los estudiantes el cual se midió mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman el resultado que se obtiene es Rho=.670\*\* esto indica que es una correlación positiva fuerte y el nivel de significancia es menor a 0.05 (.000) lo que muestra que la correlación es significativa, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Conclusión**

Entonces concluimos que si una mejor gestión de calidad mejor será la satisfacción de los estudiantes.

**4.3.1.5. Relación entre gestión tecnológica y satisfacción de los estudiantes**

**Hipótesis 4**

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión tecnológica y satisfacción de los estudiantes.

### **Regla de decisión**

Si  $p$  valor  $> 0,05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p$  valor  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 22

*Relación entre gestión tecnológica y satisfacción de los estudiantes.*

Satisfacción de los estudiantes			
	Coeficiente de correlación (Rho)	Sig. (bilateral)	N
Gestión tecnológica	.747**	.000	130

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 20, muestra la relación entre la dimensión gestión tecnológica y la variable satisfacción de los estudiantes el cual se midió mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman el resultado que se obtiene es  $Rho=.747^{**}$  esto indica que es una correlación positiva fuerte y el nivel de significancia es menor a 0.05 (.000) lo que muestra que la correlación es significativa, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

### **Conclusión**

Entonces concluimos que si hay una mejor gestión tecnológica mejor será la satisfacción de los estudiantes.

### **4.3.2. Discusión**

#### **4.3.2.1. Propósito y objetivo de la investigación**

El propósito de la presente trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019

#### 4.3.2.1. Discusión del estudio.

Para determinar los resultados de los encuestados según el análisis de los 130 encuestados fue indispensable estimar la normalidad de los datos extraídos para aplicar una prueba paramétrica o no paramétrica, y para esto se usó la prueba de Kolmogorov – Smirnov. En los resultados de esta prueba los datos de comprensión de textos estaban sin asignación normal. De manera que se decidió utilizar la prueba no paramétrica para determinar la correlación de las variables del presente estudio. Se utilizó el coeficiente de correlación de  $\rho$  (Rho) de Spearman, a un nivel de confianza del 95%. Tomando el modelo de coeficiente de correlación de Spearman de Canchaya (2019) en su tesis “Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la institución educativa N° 30405-Acolla- 2018”

Previa a la prueba de las hipótesis fue un análisis descriptivo de las variables del presente trabajo y se halló los estadísticos descriptivos con estadístico SPSS. Los resultados alcanzados sobre la sumatoria de todos los ítems de la variable gestión del servicio educativo, indicaban que tenían una asignación normal, y en ella se observó que hay poca concentración de los datos en la media (distribución es platicúrtica). También en Satisfacción de los Estudiantes se analizó y tenían una distribución normal, por otro lado hay mayor concentración de los datos en la media, y además que estos datos tendían a ser idéntico.

Para la realización de las pruebas de hipótesis se utilizó el análisis del coeficiente de correlación de  $\rho$  (Rho) de Spearman, con un nivel de confianza de 95%.

De acuerdo a los resultados a la prueba de hipótesis general, el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo el resultado de  $Rho = .758^{**}$  esto indica que es una correlación positiva fuerte y el nivel de significancia es menor a 0.05 (.000) lo que muestra que la correlación es significativa entre gestiones del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes.

Los resultados coinciden con la investigación de tipo descriptiva y correlacional realizada por Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) donde de acuerdo a su investigación manifiestan que el nivel promedio de satisfacción estudiantil absoluto es 3.12. esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos en especial con los maestros, por su preparación y capacidad para la instruir y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con un nivel de satisfacción de 3.5 y 3.3 respectivamente.

## CAPÍTULO V

### Conclusiones y recomendaciones

Los resultados se extrajeron de los hallazgos más importantes que se encontraron durante este estudio. A continuación, se proporcionará una respuesta a las hipótesis planteadas en este trabajo.

#### 5.1. Conclusiones

Se concluye diciendo que columnas fundamentales de la gestión del servicio educativo y que ésta influye directamente en la satisfacción de los estudiantes y en la fidelización. Se debe enfatizar una mayor consideración por este tema ya puesto que de manera directa enfluye en la satisfacción de los estudiantes, su permanencia y su identidad con su casa de estudios.

En este trabajo se determinó que existe la relación significativa entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes con Rho de Spearman donde  $Rho = .758$  de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, 2019, mostrando así que mientras más se mejore el tema de gestión del servicio educativo mayor será la satisfacción estudiantil.

1. Se determinó que existe la relación significativa positiva moderada entre el proceso de gestión y la satisfacción con Rho de Spearman de  $.513$  de los estudiantes de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, 2019, mostrando así que mientras más eficiente sea el proceso de gestión mayor será la satisfacción estudiantil.
2. Se determinó que existe la relación significativa positiva moderada entre la gestión académica y la satisfacción con Rho de Spearman de  $.594$  de los estudiantes de la

escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, 2019, mostrando así que mientras más se implemente mejores estrategias de enseñanza mayor será la satisfacción de los estudiantes.

3. Se determinó que existe la relación significativa positiva y fuerte entre la gestión de calidad y la satisfacción con Rho Spearman de  $Rho=.670^{**}$  de los estudiantes de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, 2019, de manera que mientras se opte por mantener y mejorar la calidad en todas sus áreas que corresponde a la universidad, los estudiantes y los padres serán más satisfechos.
4. Se determinó que existe la relación significativa positiva y fuerte entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes con Rho Spearman de  $Rho=.747^{**}$  de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, 2019, que mientras mejor implementado esté los recursos tecnológicos y digitales con condiciones óptimas, mejor satisfechos serán los estudiantes.

## **5.2. Recomendaciones**

Con respecto a los resultados de nuestro objetivo principal, se recomienda a las autoridades de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, evaluar en forma periódica la gestión del servicio educativo y de acuerdo a los resultados, tomar acciones correctivas y de esta manera prevenir las deficiencias; para alcanzar un tener un mayor porcentaje de estudiantes satisfecho con sus expectativas y percepciones de una manera profesional ya que de ellos se crece una universidad más próspera y sólida en la región.

1. De acuerdo a los resultados del primer objetivo concreto, se recomienda a las autoridades de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, mejorar y optimizar el proceso de gestión en sus áreas correspondientes con

el fin de mejorar la efectividad y eficacia en el proceso de aprendizaje de los estudiantes con el fin de mantenerlos satisfechos a sus expectativas.

2. De acuerdo a los resultados del segundo objetivo concreto, se recomienda a los responsables de área académica de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, implementar estrategias de enseñanza, equipar con instrumentos de tecnología a la vanguardia, tener profesionales de alto conocimiento y de experiencia como docentes de la escuela, motivar a los docentes y estudiantes en la investigación científica, motivar a los estudiantes con nuevos desafíos y metas de rendimientos académico, generar un vínculo con los estudiantes; ya que demuestra una mayor eficacia en la trasmisión de la enseñanza, y asimismo propiciar un ambiente favorable.
3. De acuerdo a los resultados del tercer objetivo concreto, se recomienda a los representantes de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, de acuerdo a la competencia institucional con otras universidades se recomienda estar en la mejora continua en ofrecer infraestructura, materiales, información, docentes, personal administrativo de calidad a fin de conservar el prestigio de la institucionalidad.
4. De acuerdo a los resultados del cuarto objetivo concreto, se recomienda a los representantes de la escuela profesional de economía y negocios internacionales en la UPAC, y los gestores de área tecnológicas, dinamizar con los recursos disponibles en el mundo tecnológico con plataformas de acceso rápido para optimizar el tiempo de del personal y estudiantes, a fin de que puedan recibir y aprender de manera didáctica en su formación profesional.

## Referencias Bibliograficas

Alegsa, L. (2018, July 30). ▷ *Definición de calidad de la información.*

[https://www.alegsa.com.ar/Dic/calidad\\_de\\_la\\_informacion.php](https://www.alegsa.com.ar/Dic/calidad_de_la_informacion.php)

Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. [www.rinace.net/reice/](http://www.rinace.net/reice/)

Arenas, M., Baeza-Yates, R., Gutiérrez Claudio, Hurtado, C., Marín, M., Navarro, G., Piquer, J. M., Rodríguez, M. A., Ruiz del Solar, J., & Velasco, J. (2008). *Cómo funciona la Web.* <http://www.ciw.cl/libroWeb-NV.pdf>

Barriga Hernández, C. (2007). Acerca del carácter científico de la pedagogía. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2617>

Barroso, R. C. (2006). Elementos para el diseño de entornos educativos virtuales con base en el desarrollo de habilidades. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 0(21), 1–14. <https://doi.org/10.21556/EDUTECH.2006.21.505>

Belloch, O. C. (2015). *Las tecnologías de la información y comunicación.* 1–7. <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

Cámara, L. A. (2017, October). *La calidad en el proceso administrativo.* <https://elempresario.mx/calidad/calidad-proceso-administrativo>

Canchaya, C. R. (2019). *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla-2018.* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38380/canchaya\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38380/canchaya_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Carrillo, S. (2004). *La Gestión Educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación*.  
<https://scholar.google.com/citations?user=2e0gASsAAAAJ&hl=en>
- Castillo, É. Y., Nagles, G. N., Mejía, C. C., & Chaparro, M. C. E. (2017). *Evolución de la educación superior a distancia: desafíos y oportunidades para su gestión*. 1–26.  
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/814/1332>
- Cerrinos, M. R. (2016). Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO “RFS Yugoslavia”, Nuevo Chimbote - 2016. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18894>
- Congreso de la República. (2014, July 9). *Ley universitaria N° 30220*.  
[http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Dante, M. B. (2013). *Administración de inventarios y almacenes*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64582222/manual\\_admon\\_de\\_inventarios\\_y\\_almacenes\\_2013.pdf?1601654472=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DADMINISTRACION\\_DE\\_INVENTARIOS\\_Y\\_ALMACENES.pdf&Expires=1620618814&Signature=D4PM1ca8nOD8ctqAoymEQ08ppWft3gKztUpR5CivhGxJFFORCK-ZaZnvX5nqwy423vNMTCvV9OFqc2A2PoDhnFDJrx95fHE8Ag9Pey0YYW1q0jlsPFJFkD7CZft9-xs~2~8lOaC0j91AaZEo0fUJn4kIN7dqVh491ZYDx8lVBlyfM7SW~LvOumdLqsnzqDDAUxHcDBI2ArA44ZTxV3N1ZSgWjPkqqQizDz9d6y3eL2yrtvQunvpbDqvFsFmTkjCbJCNE~x1pEjBKKhd7qxH047BiDUtWsxx6G4E9N3TV8lclKhXey~lnHfoiRy7s-w36teTcJBXxXx4QYi6veytVXQ\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64582222/manual_admon_de_inventarios_y_almacenes_2013.pdf?1601654472=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DADMINISTRACION_DE_INVENTARIOS_Y_ALMACENES.pdf&Expires=1620618814&Signature=D4PM1ca8nOD8ctqAoymEQ08ppWft3gKztUpR5CivhGxJFFORCK-ZaZnvX5nqwy423vNMTCvV9OFqc2A2PoDhnFDJrx95fHE8Ag9Pey0YYW1q0jlsPFJFkD7CZft9-xs~2~8lOaC0j91AaZEo0fUJn4kIN7dqVh491ZYDx8lVBlyfM7SW~LvOumdLqsnzqDDAUxHcDBI2ArA44ZTxV3N1ZSgWjPkqqQizDz9d6y3eL2yrtvQunvpbDqvFsFmTkjCbJCNE~x1pEjBKKhd7qxH047BiDUtWsxx6G4E9N3TV8lclKhXey~lnHfoiRy7s-w36teTcJBXxXx4QYi6veytVXQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Durán, R. R. A. (2015). *La educación virtual universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes*.

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/98091/TRADR1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrada, M. S., Restrepo, de O. L. S., & López, D. M. E. (2011). Una mirada a “Ser competente.” *Scientia et Technica Año XVII*, 47, 110.

<http://www.redalyc.org/pdf/849/84921327019.pdf>

Eyzaguirre, O. A. J. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*.

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>

Fernández, V. J. (2020). *Gestión de los recursos educativos y la calidad educativa en la I.E. Teniente Miguel Cortes del Castillo, Castilla Piura 2019* [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47206/Fernández\\_VJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47206/Fernández_VJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, B. J. (2014). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>

Flores, M. L. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra*.

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7848/1/PG\\_598\\_TESIS.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7848/1/PG_598_TESIS.pdf)

Gómez, L. M., & Macedo, J. C. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Gestión Educativa*, 14, 1–11.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/73C7382804549B7A05257AF70077AFA7/\\$FILE/a04.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/73C7382804549B7A05257AF70077AFA7/$FILE/a04.pdf)

Guzmán, J. C. (2011). *La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo?* 33.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982011000500012](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012)

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (1991). *Metodología de la investigación*.  
<https://metodologiasdelainvestigacion.files.wordpress.com/2017/01/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- Herrera, O. (2019). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019. In *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35523>
- López, F. (2003). *La gestión de calidad en educación*. La Muralla.  
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Sd7D1oIT4jQC&oi=fnd&pg=PA3&dq=gesti3n+de+calidad&ots=SQ2iEYZFXb&sig=JRBGLfZnPYMehdpWg-iQwzgnf3o#v=onepage&q&f=false>
- Maria Jose Espona. (2014). *Calidad de Información: una nueva herramienta para la investigación*.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/44856/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Martínez, C. E. (2008). E-learning: un análisis desde el punto de vista del alumno. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 11(2), 151–168.  
<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/948>
- Möller, I., & Gómez, H. (2014). Coherencia entre perfiles de egreso e instrumentos de evaluación en carreras de educación básica en Chile. *Calidad En La Educación*, 41, 17–49. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652014000200002>
- Monzón, A. R. (2010). *Estudio, desarrollo, evaluación e implementación del uso de plataformas virtuales en entornos educativos en bachillerato, eso y programas específicos de atención a la diversidad: programas de diversificación curricular, programa de integración y programa sai*.  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5040/32340\\_rodriguez\\_monzon\\_ana.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5040/32340_rodriguez_monzon_ana.pdf)

- Mora, D. (2009). Objeto e importancia de la gestión educativa. In D. Instituto Internacional de Investigación Educativa (Convenio Andrés Bello) & I. I. de I. del C. A. Bello. (Eds.), *Revista Integra Educativa* (Vol. 2, Issue 3). Convenio Andrés Bello.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1997-40432009000300001](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432009000300001)
- Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palacios, J. L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica Dimensiones de la calidad percibida mediante una escala de valoración del servicio. In *Revista europea de dirección y economía de la empresa* (Vol. 19, Issue 3). AEDEM. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3341219>
- Peralta, M. J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. <http://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>
- Salinas, M. I. (2011). *Entornos virtuales de aprendizaje en la escuela: tipos, modelo didáctico y rol del docente*.  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33050741/Eva1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536294345&Signature=FynzoCNqNt4BhvTr5ah6kUhzJVg%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DEntornos\\_virtuales\\_de\\_aprendizaje\\_en\\_la.p](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33050741/Eva1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536294345&Signature=FynzoCNqNt4BhvTr5ah6kUhzJVg%3D&response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DEntornos_virtuales_de_aprendizaje_en_la.p)
- Sangrà, M. A. (2006). *Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología una tríada para el progreso educativo*.  
[https://www.researchgate.net/publication/28058863\\_Educacion\\_a\\_distancia\\_educacion\\_presencial\\_y\\_usos\\_de\\_la\\_tecnologia\\_una\\_triada\\_para\\_el\\_progreso\\_educativo](https://www.researchgate.net/publication/28058863_Educacion_a_distancia_educacion_presencial_y_usos_de_la_tecnologia_una_triada_para_el_progreso_educativo)
- Sangrà Morer, A. (2006). Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología:

- una tríada para el progreso educativo. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 15. <https://doi.org/10.21556/edutec.2002.15.541>
- Thompson, I. (2007, October). *Concepto de organización*.  
<https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Ticona, C. M. N. (2017). Satisfacción con la carrera profesional elegida y el rendimiento académico, en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2016. *Universidad Peruana Unión*.  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/721>
- Tobón, S. (2008). *Formación basada en competencias en la educación superior: El enfoque complejo*. [http://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXXF-1VKC0TM-16YT/Formación basada en competencias \(Sergio Tobón\).pdf](http://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXXF-1VKC0TM-16YT/Formación%20basada%20en%20competencias%20(Sergio%20Tob%C3%B3n).pdf)
- Torres, A. (2020). *Tipos de Pedagogía: educando desde diferentes especialidades*.  
<https://psicologiaymente.com/desarrollo/tipos-de-pedagogia>
- UNESCO. (2020, November 26). *Lo que necesita saber sobre el derecho a la educación*.  
<https://es.unesco.org/news/lo-que-necesita-saber-derecho-educacion>
- Vergara, J. C., & Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes De Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. In *Revista electrónica de investigación educativa* (Vol. 13, Issue 1). Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo de la Universidad Autónoma de Baja California.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007)
- Yong, C. E., & Bedoya, O. H. D. (2016). *De la educación tradicional a la educación mediada por TIC: Los procesos de enseñanza aprendizaje en el siglo XXI*.  
<http://acceso.virtualeduca.red/documentos/ponencias/puerto-rico/1061-184b.pdf>

ANEXO N° 1 Matriz de Consistencia

<p><b>Problema</b> <b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?</p>	<p><b>Objetivos</b> <b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</p>	<p><b>Hipótesis.</b> <b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa entre la gestión del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</p>	<p><b>Marco teórico</b>  <b>La gestión del servicio educativo.</b>  La gestión educativa desde el punto de vista de la disciplina científica es considerada UN campo teórico y acción empírica en función al conocimiento.</p>	<p><b>Variables e Indicadores</b> <b>Variable X = La gestión del servicio educativo</b>  <b>DIMENSIONES:</b></p>	<p><b>Metodología</b> <b>Tipo de Investigación:</b> Investigación Correlacional. <b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental y transversal</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre proceso de gestión y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre proceso de gestión y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</li> <li>• Determinar la relación entre la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</li> <li>• Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</li> <li>• Determinar la relación entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre proceso de gestión y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</li> <li>• Existe una relación significativa entre la gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</li> <li>• Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019</li> <li>• Existe una relación significativa entre la gestión tecnológica y la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Economía y Negocios Internacionales en la UPAC, 2019.</li> </ul>	<p><b>Satisfacción del estudiante</b>  En concepto general es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998).</p>	<p><b>Variable Y = Satisfacción de los estudiantes</b>  <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de gestión</li> <li>✓ Gestión pedagógica</li> <li>✓ Gestión de calidad</li> <li>✓ Gestión tecnológica</li> <li>✓ Satisfacción</li> <li>✓ Nivel de satisfacción</li> <li>✓ Necesidades</li> <li>✓ Estudiante</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --- r --- O2             </pre> <p><b>Donde:</b>  <b>M.</b> Muestra de estudio  <b>O1:</b> Gestión del servicio educativo  <b>O2:</b> Satisfacción del estudiante.</p> <p>r: relación directa entre gestión del servicio educativo y la satisfacción del estudiante.</p> <p><b>Método de la Investigación</b></p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>La población es de 648 estudiantes                  La muestra de 20% = 130 estudiantes</p> <p>Con un nivel de 95% de confianza.</p> <p><b>Técnicas.</b> -                  Cuestionario, Análisis de Contenidos, Encuestas.</p> <p><b>Instrumentos.</b> -                  Fichas de Investigación y de campo, cuestionarios.                  Programas estadísticos SPSS.</p> </div>

## ANEXO N° 2 Cuestionario 1 Gestión del servicio educativo

### Instrucciones:

**Esta encuesta es estrictamente confidencial, la información solicitada servirá para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Austral de Cusco. Por lo cual, pedimos su comprensión, colaboración y veracidad para contestar las preguntas.**

A continuación, encontrará 21 enunciados relacionados a la gestión. Indique por favor en qué medida está satisfecho o insatisfecho con las siguientes afirmaciones. Marcar con una (x) Considere la siguiente escala:

Este cuestionario fue utilizado por Ministerio de educación (2010) adaptado a Mateo S. (2017)						
1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Proceso de Gestión</b>						
1	¿Los objetivos de UPAC en su formación profesional se han cumplido según lo planificado por la universidad?					
2	¿La organización de las actividades y/o programas de UPAC le ayuda en su formación profesional?					
3	¿La dirección de escuela profesional en economía y negocios internacionales cubrió sus expectativas como estudiante?					
4	¿La coordinación con la oficina de administración y escuela es favorables para usted?					
5	¿El proceso de control de la Gestión favorece en su proceso de formación profesional?					
<b>Gestión Pedagógica</b>						
6	¿Sus docentes utilizan las plataformas tecnología ofrecidas por la UPAC para su formación profesional?					
7	¿La Visión y misión de la UPAC en el proceso de formación profesional es acorde a la gestión de la Universidad?					
8	¿La ontología de la UPAC se mantiene en todo su proceso de formación profesional?					
9	¿Considera que la enseñanza de la UPAC está orientada en las investigaciones y teoría científicas?					
10	¿La UPAC aporta en la educación y desarrollo de la sociedad?					
<b>Gestión de calidad</b>						
11	¿Los procesos administrativos de UPAC son eficientes?					
12	¿La UPAC gestiona docentes competentes y de calidad?					
13	¿Considera usted que la información académica para su formación profesional es de calidad?					
14	¿Según usted la UPAC dispone recursos necesarios y de calidad para su formación profesional?					
15	¿La atención por el personal de UPAC es acorde a sus necesidades?					
<b>Gestión tecnológica</b>						
16	¿La UPAC utiliza materiales y recursos educativos vía Online para su formación profesional?					
17	¿Las aulas virtuales como herramienta le favorecen en su formación profesional?					
18	¿La modalidad presencial de la UPAC favorece con la organización de su tiempo en su formación profesional?					
19	¿La comunicación en UPAC con sus docentes y compañeros es favorable para usted?					
20	¿Usted volvería a estudiar en la UPAC?					
21	¿Los sílabos de las asignaturas, los materiales y su funcionamiento están acorde de su formación profesional?					

## ANEXO N° 3 Cuestionario 2 Satisfacción del estudiante

Considere las siguientes escalas:

Se utilizó parte del instrumento de Gento P. & Vivas G. (2003). "El SEUE.						
1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción</b>						
1	¿Su formación profesional en la UPAC está acorde a su expectativa?					
2	¿Según su observación en los servicios educativos, recomendaría a otros estudiar en la UPAC?					
3	Está satisfecho con su trabajo y con la formación profesional en la UPAC?					
4	¿Mejoró su actitud personal y convivencia familiar con la formación profesional que ofrece la UPAC?					
5	¿Fue importante desarrollar sus capacidades y competencias en la UPAC?					
6	¿Para usted es valioso invertir en los servicios educativos de la UPAC?					
<b>Nivel de Satisfacción</b>						
7	¿Usted en alguna circunstancia sintió insatisfacción en los servicios educativos de la UPAC?					
8	¿Usted está satisfecho con la enseñanza y gestión de la UPAC?					
9	¿Se siente al gusto por elegir estudiar en la UPAC?					
<b>Necesidades</b>						
10	¿Usted se identifica con la UPAC y sus principios?					
11	¿Es valorado su carrera profesional por su entorno familiar y social?					
12	¿La formación profesional en la UPAC le ayuda a desarrollarse como profesional competente?					
13	¿Sus opiniones son consideradas por el personal administrativo y docente de la UPAC?					
<b>Estudiante</b>						
14	¿Sus capacidades y habilidades profesionales desarrolladas en la UPAC le convierten en una persona competente?					
15	¿Se considera útil en su vida y para la sociedad después de su formación profesional en la UPAC?					
16	¿Considera que el aprendizaje debe ser continuo y es indispensable para su vida profesional?					
17	¿Realiza con facilidad sus responsabilidades profesionales después de su formación en la UPAC?					
18	¿Con los principios y valores impartidos en la UPAC está mejorando su vivencia con su entorno?					
19	¿La comunicación en UPAC con sus docentes y compañeros es favorable para usted?					

ANEXO N° 4 Validación del instrumento



**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**  
**DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

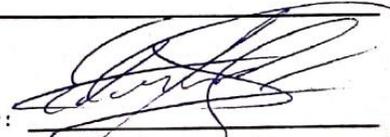
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Título del instrumento:....."LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO".....

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **100**
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ **90** \_\_\_ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **100**
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **100**
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ **90** \_\_\_ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Recomendaciones  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 29-01-2020

Validado por:   
Edwin Vmores Alena  
DNI: 23946399  
**Gracias!!!**



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento:....."LA GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO".....

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

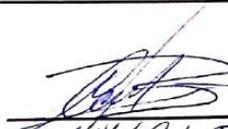
Que la encuesta

8. Recomendaciones

La encuesta se puede ejecutar de manera digital

Fecha: 31-01-2020

Validado por:

  
Víctor Carlos Pardo Borrero  
42968745

Gracias!!!



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento:....."SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES".....

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Ninguna

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

La encuesta se puede ejecutar de manera digital

Fecha: 31-01-2020

Validado por:

  
✓ Rgl. Carlos Pedro Borrero  
42968745



**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**  
**DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Título del instrumento:....."SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES".....

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ (90) \_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ (90) \_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ (80) \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ (90) \_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ (90) \_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

---

---

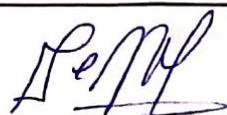
8. Recomendaciones

---

---

Fecha: 13-02-2020

Validado por:

  
Lic. Felicidad Castillo Castillo  
23 949418



## “Año de la Universalización de la Salud”

Cusco, 10 de enero del 2020.

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

**EL VICERRECTOR ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA AUSTRAL DEL CUSCO, AUTORIZA AL:**

**SEÑOR (A) RENATO SUNA MOROCCO,  
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**ASUNTO: AUTORIZA APLICAR INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
“CUESTIONARIO” CON FINES DE REALIZAR SU TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN Y TITULACIÓN.**

**REFERENCIA: RESOLUCIÓN N° 2600-2019/UPeU-FCE-CF.**

Es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mi saludo cordial:  
El motivo del presente es para poner de su conocimiento que siendo política educativa de la Universidad y contribuir a Mejorar la formación Profesional en nuestra Región a través de estudios de Pre grado y Posgrado. La Universidad Peruana Austral del Cusco, en coordinación con las Oficinas administrativas, **AURORIZA** al Sr. Bachiller **RENATO SUNA MOROCCO**, APLICAR EL INSTRUMENTO “CUESTIONARIO” CON FINES DE REALIZAR SU PROYECTO DE TESIS Y TITULACIÓN. Cuyo trabajo tiene por título “**Gestión del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales 2019.**”

Cabe aclarar, que dicho trabajo de investigación contribuirá para una mejor Administración y Gestión en dicha casa de estudios superiores.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi mayor estima y consideración personal.

Atentamente,

  
UNIVERSIDAD PERUANA AUSTRAL DEL CUSCO  
**Dr. Hugo Enrique Romero**  
VICERRECTOR ACADÉMICO (e)

# ANEXO N° 6 Base de datos

Base de Datos General.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N	Numérico	8	0	Numero de Enc...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P1	Numérico	8	0	Edad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P2	Numérico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P3	Numérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P4	Numérico	8	0	¿La organizaci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P5	Numérico	8	0	¿La direcció...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P6	Numérico	8	0	¿La coordinaci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P7	Numérico	8	0	¿El proceso de...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P8	Numérico	8	0	¿Sus docentes...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P9	Numérico	8	0	¿La Visión y mi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P10	Numérico	8	0	¿La ontología d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P11	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P12	Numérico	8	0	¿La UPAC apor...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P13	Numérico	8	0	¿Los procesos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P14	Numérico	8	0	¿La UPAC gest...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P15	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P16	Numérico	8	0	¿Según usted l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P17	Numérico	8	0	¿La atención p...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P18	Numérico	8	0	¿La UPAC utili...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P19	Numérico	8	0	¿Las aulas virtu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P20	Numérico	8	0	¿La modalidad ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P21	Numérico	8	0	¿La comunicac...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P22	Numérico	8	0	¿Usted volvería ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P23	Numérico	8	0	¿Los sílabos d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P24	Numérico	8	0	¿Su satisfacción...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Base de Datos General.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 41 de 41 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39
1	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	
6	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	4	2	4	4	4	
7	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	
8	3	3	2	2	2	2	4	3	1	2	3	3	3	4	3	
9	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	5	
10	4	4	4	4	4	5	1	3	2	4	4	4	4	5	4	
11	4	2	4	2	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	
12	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	
13	2	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	2	3	4	3	
14	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	5	
15	3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	
16	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	
17	2	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	1	3	3	4	
18	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	1	2	5	4	
19	3	2	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	4	5	5	
20	3	4	4	2	3	4	1	3	4	3	2	2	3	3	2	
21	4	3	2	2	5	5	1	4	5	4	3	4	3	5	5	
22	4	4	3	4	3	4	1	3	5	4	4	4	4	5	5	
23	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	

Vista de datos Vista de variables