



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
EDUCACIÓN

Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo.

Ancash – Huaraz. 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Educación

AUTOR:

Mg. Segundo Juvencio Tomás Aguilar (ORCID: 0000-0002-5154-5743)

ASESOR:

Dr. José Pascual Apolaya Sotelo (ORCID: 0000-0002-8484-8476)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

Está dedicado a mi familia, esposa e hijos que son mi fuente de motivación e inspiración para seguir mejorando como profesional y personalmente.

A mis compañeros de doctorado por su apoyo por su amistad e incentivo y cumplir con éxito el objetivo trazado del doctorado.

Segundo Tomás

Agradecimiento

Expresar un total agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo filial Huaraz por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación en su casa de estudios.

Al docente tiempo completo del área de cis e investigación por brindarme todas las facilidades para culminar el trabajo de investigación y apoyo incondicional en la asesoría de la tesis.

A todos los estudiantes de las diferentes escuelas de la universidad por estar dispuestos a colaborar en la recolección de información y culminar con éxito el estudio propuesto.

El autor

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Segundo Juvencio Tomás Aguilar, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019" presentado en 120 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Educación, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote, Enero 2020


Segundo Juvencio Tomás Aguilar
DNI: 18072021

Índice

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
SOMMARIO	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación	20
2.2. Operacionalización de las variables	22
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	27
2.6. Método de análisis de datos.	28
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	488
VII. PROPUESTA	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos	63

Anexo 3: Validez y confiabilidad	89
Anexo 4: Autorizacion de la institucion en donde se aplico la investigacion	89
Anexo 5: Base de datos	91
Anexo 6: Artículo científico	94
Anexo 7: Pantalla de turnitin	105
Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis	106
Anexo 9: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	107
Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	108

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Escala ordinal de nivel de satisfacción de estudiantes de la Universidad César Vallejo – Sede Huaraz.	30
Tabla.2. Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad César Vallejo.	31
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad César Vallejo por facultad.	31
Tabla 4. Nivel de significancia del coeficiente de correlación de Pearson.	32
Tabla 5. Coeficiente de correlación de Pearson de las variables de estudio	33
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.	34
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.	35
Tabla 8. Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los discentes.	36
Tabla 9. Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los discentes.	37
Tabla 10. Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los discentes.	38
Tabla 11. Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los discentes.	39
Tabla 12. Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los discentes.	40

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de dispersión de las variables de estudio.	33
Figura.2. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.	34
Figura 3. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.	35
Figura 4. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.	36
Figura 5. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes.	37
Figura 6. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.	38
Figura 7. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.	39
Figura 8. Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.	40

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado; asimismo, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; la población del estudio estuvo constituida por todos los discentes que se encontraron correctamente matriculados en el ciclo 2019 – I, pertenecientes al pre grado de la sede Huaraz de la Universidad César Vallejo, siendo seiscientos treinta y dos (632), matriculados el semestre académico en el que se ejecutó el estudio y su muestra del estudio estuvo conformada por cuatrocientos sesenta y cinco (465) estudiantes. Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento el cuestionario que estuvo representado por el nivel de satisfacción estuvo constituido de ochenta (80) indicadores y este fue sometido a prueba piloto resultando un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crombach de 0.69 y sometido a Juicio de Expertos, obteniéndose un coeficiente de Aikén de 0.81. Concluyendo que existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0.902.

Palabras clave: Gestión institucional, satisfacción, seguridad.

ABSTRACT

The present research entitled Institutional Management and level of student satisfaction Universidad Cesar Vallejo. Ancash - Huaraz. 2019, aimed to determine the relationship between the institutional management offered by the César Vallejo University - Huaraz subsidiary and the level of satisfaction of undergraduate students; also, the research corresponds to the quantitative approach, with a non-experimental design; The study population consisted of all students who were correctly enrolled in the 2019 - I cycle, belonging to the pre-degree of the Huaraz headquarters of the César Vallejo University, being six hundred thirty-two (632), enrolled in the academic semester in the one that executed the study and its sample of the study was made up of four hundred sixty-five (465) students. For the collection of the data, the questionnaire that was represented by the level of satisfaction was constituted as an instrument of eighty (80) indicators and this was subjected to a pilot test resulting in a reliability coefficient of Crombach's Alpha of 0.69 and submitted to trial of Experts, obtaining an Aikén coefficient of 0.81. Concluding that there is a direct and very significant relationship between the institutional management offered by the César Vallejo University - Huaraz subsidiary and the level of satisfaction of undergraduate students having obtained a correlation coefficient of 0.902.

Keywords: Institutional management, satisfaction, security.

SOMMARIO

La presente ricerca intitolata: Gestione istituzionale e livello di soddisfazione degli studenti Universidad Cesar Vallejo. Ancash - Huaraz. 2019, finalizzato a determinare il rapporto tra la gestione istituzionale offerta dalla César Vallejo University - filiale Huaraz e il livello di soddisfazione degli studenti universitari; inoltre, la ricerca corrisponde all'approccio quantitativo, con un disegno non sperimentale; La popolazione di studio era composta da tutti gli studenti che erano stati correttamente iscritti al ciclo 2019 - I, appartenente al pregrado della sede Huaraz dell'Università César Vallejo, di cui seicentotrentadue (632), iscritti al semestre accademico in quello che ha eseguito lo studio e il suo campione di studio era composto da quattrocentosessantacinque (465) studenti. Per raccogliere i dati, il questionario che era rappresentato dal livello di soddisfazione era composto da ottanta (80) indicatori e questo è stato sottoposto a un test pilota con conseguente coefficiente di affidabilità dell'Alfa di Crombach di 0,69 e sottoposto a prova di esperti, ottenendo un coefficiente Aikén di 0,81. Concludendo che esiste una relazione diretta e molto significativa tra la gestione istituzionale offerta dalla César Vallejo University - filiale Huaraz e il livello di soddisfazione degli studenti universitari che hanno ottenuto un coefficiente di correlazione di 0,902.

Parole chiave: gestione istituzionale, soddisfazione, sicurezza.

I. INTRODUCCIÓN

La educación es el propósito por el cual una persona obtiene los conocimientos necesarios y las reglas para conducirse en la sociedad. Existe una delimitada diferencia referente a la educación y formación profesional que ofrece un centro superior de estudios nacional y uno privado, entre las circunstancias que establecen esa diferencia están los servicios de complementación académica, la atención brindado por el personal administrativo, entre otros. Ya que, por naturaleza, las universidades son centro de cultura, donde el saber humano se confronta y donde la modernidad es sinónimo de calidez en el trato al usuario ya sea en persona, vía teléfono, vía internet.

El servicio educativo y formativo que ofrecen las universidades se ve reflejada por el compromiso social que asumen dentro de las localidades donde se encuentran ubicadas y por la calidad de sus egresados, de su personal docente, de su infraestructura física, de sus equipamientos y de la gestión de calidad total que ejecuta en el día a día. En la actualidad, diversas universidades se han implantado y desarrollado teorías contemporáneas de la gestión de calidad total han sido un éxito, que se ha caracterizado por una sinergia entre su procesos académicos-administrativos, un permanente mantenimiento preventivo y operativo de su infraestructura física , de considerar a sus proveedores como aliados y a sus usuarios como el centro de su atención, conllevando en sus resultados a acrecentar su imagen institucional que proyecta y pasa las fronteras y les permite ofrecer servicios educativos de óptima calidad.

En el Perú, la inserción de una adecuada gestión de calidad en el servicio universitario, es una necesidad constante que es fácil observar en el presente. El crecimiento de la población estudiantil no sólo origina ese tipo de saturación en el servicio de atención, sino que además la cantidad de implementos y recursos educativos son insuficientes cuando son simultáneamente solicitados y no se cuenta con el personal adecuado en número y para la atención. Otro de los factores que se puede observar es que el avance permanente y acelerado de la tecnología de la información, como la presencia del internet, aulas virtuales, conferencias electrónicas, libros electrónicos, sean servicios que actualmente requieran los estudiantes, para poder obtener una información más actualizada e inmediata que no requiera tanto tiempo de espera.

También es frecuente ver en el ambiente estudiantes agrupados para hacer trabajos en común, que en reiteradas ocasiones interrumpen o dificultan el trabajo intelectual de aquellos lectores que en su mayoría buscan la información para sus investigaciones y por consiguiente requieren de un adecuado silencio y confort para poder realizar una comprensión lectora de alto nivel. Por consiguiente, la realización de este estudio propone la necesidad de determinar cuáles son las relaciones con otras áreas del problema (financiera, racionalización de recursos, desarrollo de la investigación y calidad de educación) así como el estado actual del conocimiento del problema y el nivel de satisfacción del usuario. En las investigaciones realizadas es notorio poder descubrir que no sólo basta con brindar una adecuada formación académica, sino que también las personas que gestionan un centro educativo se preocupen de proveer a los estudiantes de recursos y elementos complementarios que realmente respondan al nivel de satisfacción que requieran los estudiantes, para ser formados con calidad en una institución que la garantice.

Antes de brindar definiciones conceptuales y referenciales, respecto a las variables de estudio, es necesario abordar algunos antecedentes que sirvieron de eje orientador para el desarrollo del presente estudio:

Sotomayor (2002) y Vázquez (2013), en su artículo satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, consideran principalmente sobre calidad de servicio que se evalúa por el nivel de satisfacción que se brinda al estudiante con el requerimiento psicológico y material, que permite evaluar la calidad de educación en una organización de nivel superior donde es necesario saber sobre la satisfacción de los estudiantes que hacen uso de los servicios, por lo mismo que siendo ellos los consumidores finales de estos servicios universitarios, las mediciones se basarán en la percepción,

Garbanzo (2006), el entusiasmo de los alumnos se conceptualiza como la satisfacción el cual experimenta el mismo estudiante por sentirse respaldados con sus objetivos académicos considerando los resultados de todas las acciones realizadas con ayuda de la institución para satisfacer las necesidades académicas.

Osorio y Pérez (2010), Alves y Raposo (2005), Caballero, Abello y Palacios, (2007), Himmel (2002), estos autores indican que los estudios realizados sobre satisfacer a los estudiantes en las organizaciones de nivel universitario sirven de indicador para la evaluación de la calidad educativa que es primordialmente importante, llegando a concluir que la satisfacción de los alumnos conlleva a mejorar la productividad académica y por consiguiente tiende a reducir el absentismo, el traslado de un programa a otro, y tanto indica Sinclaire (2014), es considerado como requisito para lograr el éxito en el aprendizaje. Y por lo mismo, se puede determinar que una buena calidad y gestión educativa fortalecerá el prestigio institucional.

Mejía y Martínez (2009), elaboraron y validaron varios instrumentos que les sirvieron para evaluar la satisfacción de alumnos universitarios. Se menciona por medio del análisis factorial aplicando el método de rotación Varimax, llegaron a determinar seis ponderaciones para evaluar la satisfacción de estudiantes: atención del personal, aspectos académicos, empatía, aspectos que complementan oferta académica dentro de una institución los mismos que servirán para ejercer una mejor gestión en la administración.

Gento y Vivas (2003), en su artículo de gestión estudiantil validaron un instrumento aplicando el método estadístico de coeficiente de Proporción de Rangos y coeficiente de Alfa de Cronbach, considerando diez ponderaciones: necesidades básicas, servicios ofertados, seguridad vital, igualdad de oportunidad, seguridad emocional, pertenencia, forma de trabajo académico, progreso personal, reconocimiento de esfuerzo personal y satisfacción de realización personal; así como el instrumento de Mejías, Reyes y Maneiro (2006), que les permite medir la satisfacción de estudiantes considerando el servicio académico que se brinda en las universidades a través de la escala servqualing, el mismo que demuestra confiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, y por medio de evaluación de estos elementos lograron determinar cuatro dimensiones: factores tangibles, planificar, atención de personal y atención organizacional.

Khan y Almas (2013), lograron determinar por medio de la regresión logística ordinal, identificar las variables que aportan de manera significativa de probar la satisfacción del estudiante a través de su destreza en la organización educativa: el conocer de las aspiraciones

de nuevos ingresantes a la universidad, el acceso a las autoridades académicas y administrativas, el nivel de conocimiento y capacidad profesional de los docentes. Llegando a concluir que los ingresantes a la universidad se inclinan por un título, ganar calidad de docentes y conocimientos.

Surdez-Pérez, Edith Georgina; Sandoval-Caraveo, María del Carmen; Lamoyi-Bocanegra, Clara Luz (2018), en su artículo satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, Concluyen que la finalidad de su estudio fue de determinar en los diversos programas de estudio, el nivel de satisfacción de los alumnos universitarios en los campos de Ciencias Económicas, Administración, Ingeniería y Arquitectura en una universidad del estado al sur de México con referencia a componentes de calidad de educación, considerando la apreciación de enseñanza-aprendizaje, como se perciben las relaciones interpersonales de las personas con las que el estudiante se relacionará en el lapso de su formación profesional. Se aplicó la técnica de estudio no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional, con muestreo probabilístico y enfoque cuantitativo de una población de 7676 estudiantes. Utilizaron el cuestionario con escala tipo Likert, y un nivel de confianza del coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con análisis factorial confirmatoria a través del programa SPSSAMOS. El estudio permitió señalar áreas de oportunidad para aumentar la satisfacción de los estudiantes en consideración la infraestructura y retroalimentar de manera positiva el trato amable que se imparte a los estudiantes por parte de los docentes y la oportunidad que ofrece la universidad para el progreso personal. Por lo tanto, identifica diferencias de satisfacción significativa entre géneros de edad, filial al que corresponde el estudiante, programa de estudio y estado civil.

Sotomayor, (2002); Vázquez, (2013), para evaluar la calidad de educación de una organización educativa universitaria será necesario tener conocimiento de la satisfacción de los usuarios y/o estudiantes que hacen uso de los servicios, puesto que son ellos el público objetivo de la institución, sus evaluaciones se basa en percepción, expectativa y necesidad que son indicadores de eficiencia de la gestión académica (Marchesi y Martin, 1998; Bogue y Hall, 2003; González, 2006; Sandoval, 2006; Vergara y Quezada, 2011; Cadena, Mejías, Vega y Vásquez, 2015; Jiménez et al., 2011). Como apuntan Salinas, Morales y Martínez (2008, p. 39), “la calidad de las organizaciones dedicadas a la educación se observa de

diferentes puntos, por lo mismo, es primordial entrevistar al estudiante, el mismo que hace uso del servicio y los sucesos de calidad”.

Palladino y Palladino (1998, p. 9), exponen que: “La gestión incorpora el acto de dirigir, y de esta manera se ejecuten actividades que conducirán a lograr convenientemente los fines y metas de las organizaciones. A través de la etimología definen que gestión es el acervo de actividades compenetradas para lograr metas de corto, mediano y largo plazo. Gestionar es el actuar primordial para administrar, un elemento que se relaciona con planificar y alcanzar los objetivos. Establece, activa y promueve la emanación de una serie de disposiciones o mandatos. En términos generales, la gestión conlleva entre muchas a realizar actos administrativos, de gerencia, de políticas, de personas, lo económico, de planificar, programar, orientar y evaluar.”

Ruiz (2019), en su investigación correlacional simple y transaccional, no experimental realizada en la ciudad de Trujillo, tuvo como fin determinar la comparación entre gestión administrativa y pedagógica en una Institución Educativa N° 80865 “Daniel Hoyle”, abarcando a 51 profesores del nivel, Educación Primaria - Secundaria, para comprobar la relación existente, mediante la prueba Rho de Spearman. Aplicando las técnicas de investigación de encuesta y la observación indirecta; que permitieron recoger la información de gestión pedagógica y gestión administrativa, cuyos instrumentos utilizados como el cuestionario-PBRC-1 y el cuestionario PBRC-2, respectivamente, determinaron finalmente la existencia una relación significativamente alta de ($r = 0.733$) entre gestión pedagógica y gestión administrativa. Así como también una relación significativamente alta de ($r = 0.743$) entre gestión pedagógica y la dimensión organización.

Raqui (2018), en su estudio descriptivo correlacional realizada en la ciudad de Tarma cuyo objetivo fue medir una correlación existente entre satisfacción de estudiantes y desempeño de docentes, aplicando un censo a la población de 374 discentes registrados en el semestre 2017-2 en las escuelas académico-profesionales de Administración en Negocios, Hotelería, Turismo e Ingeniería Agroindustrial, Se adaptó un cuestionario de desempeño y satisfacción tanto del profesor como del estudiante, Zarate (2011), y un cuestionario de Tolentino (2014), y elaborando dos cuestionarios en escala de Likert modificado, se

procesaron los datos posteriormente en software SPSS. Y usando la estadística descriptiva para tablas y gráficos de frecuencia absoluta con orientación central y el uso de la prueba de hipótesis para discernir el grado de ligación existente entre variables; el coeficiente de Spearman demuestra un grado moderadamente favorable de (0.431) entre las variables de estudio, llegando a determinar como resultado la existencia de un buen desempeño y satisfacción entre docente y los estudiantes de la Facultad.

Chaupis (2019), en su estudio cuantitativo correlacional con diseño no experimental cual objetivo principal fue discernir como se relaciona la gestión de educación estratégica y pedagógica en la Institución de Educación 2026 Simón Bolívar del distrito de Comas. Aplicando una muestra estimada no probabilística conformada por 36 docentes, se les aplicó un cuestionario de gestión estratégica con 15 ítems y un cuestionario de gestión pedagógica de 15 ítems aplicando la técnica de encuesta. Concluyendo como resultado, que existe una correlación significativa de (Rho de Spearman = 0.850) de la gestión educativa estratégica entre la gestión pedagógica. Por cuanto, se determina la execración de hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

Cóndor (2019), en su estudio cuantitativo, correlacional no experimental corte transversal, siendo el objetivo demostrar la relación existente entre gestión pedagógica y calidad de educación, consideró una muestra no probabilística a 46 personas donde se les suministró un cuestionario en gestión pedagógica y uno en calidad educativa, utilizando la técnica de encuesta. Al finalizar el estudio se concluyó que existe significativamente un resultado de correlación de (Rho de Spearman = 0.832) entre gestión pedagógica y calidad de educación dentro de la Institución de Educación 3063 Patricia Natividad Sánchez de Independencia. Así mismo se determinó que a buena gestión pedagógica, buena calidad educativa.

Zelaya (2018), en su estudio descriptivo correlacional realizado en la ciudad de Cajamarca siendo su objetivo medir la relación que existe con los estilos de pensamiento, nivel de satisfacción y rendimiento académico de los estudiantes ingresantes a la UNC durante el año académico 2016. Consideró una muestra al azahar de 316 estudiantes, por lo que se aplicó una encuesta, durante 3 meses de mayo a julio de 2016, considerando los

Cuestionarios de Estilos de Pensamiento de Sternberg-Wagner, Forma corta y Nivel de Satisfacción Estudiantil. Al final de la investigación como resultado se obtiene la no existencia de relación estadística relevante entre variables de rendimiento académico, así como el nivel de satisfacción estudiantil, pero si podemos ver significativamente un nivel moderado entre el estilo externo de la variable nivel de satisfacción estudiantil de ($r = 0,404$), así mismo determinó que, entre las variables estilos de pensamiento y rendimiento académico la relación que existe es de nivel muy bajo ($0,1 < r < 0,15$).

Según el módulo de procedencia, los resultados indicaron que las diferencias establecidas en las variables de estudio solo se manifestaron tres diferencias estadísticamente significativas: estilo de pensamiento global, nivel de satisfacción estudiantil y rendimiento académico. Los estudiantes del Módulo “C” con respecto a los demás módulos fueron los que se diferenciaron significativamente de los demás módulos en el estilo global y nivel de satisfacción; y los estudiantes del Módulo “B” se diferenciaron significativamente de los demás módulos en la variable rendimiento académico y que por el contrario presentaron un nivel más bajo de satisfacción.

Tello (2016), en su estudio aplicado, empleando el método y diseño descriptivo comparativo realizado en la ciudad de Huancayo, y tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción del estudiante respecto a la calidad educativa que brinda el grupo de Universidades del Consejo Regional interuniversitario del Centro (CRICentro).

Se consideró una muestra no-probabilística, intencional o accidental de 1000 alumnos de los cinco primeros ciclos del grupo de cinco universidades del CRI Centro (UC, UNH, UNHEVAL, UNCP, y UPLA), compuesto por 200 alumnos de cada institución entre 40 y 50 alumnos del programa de estudios (Ingeniería de Sistemas, Enfermería, Administración e Ingeniería Civil). La herramienta utilizada para estimar la satisfacción, fue la escala estudiantil universitaria con calidad educativa (SEUCE).

Al término del estudio los resultados determinaron que el rango de satisfacción existente de los alumnos referente a calidad de educación que brindan las instituciones en estudio del CRI Centro, se sitúan en el grado de Satisfacción, entre 64.4% y 76.8% respectivamente.

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014), En esta investigación al observar la alta calidad del servicio educativo en las organizaciones estatales y privadas con la Satisfacción de

estudiantes, explican que la etapa común de la satisfacción universal de los estudiantes es 3.12. Los estudiantes están contentos principalmente con los maestros por la educación y el potencial para educar y el grado de autoconocimiento de los estudiantes, con una etapa satisfactoria de 3,5 y 3,3 respectivamente. Por otro lado, la satisfacción por el lado de la infraestructura física, la calidad académica y educativa fueron estos ítems con bajo nivel satisfactorio de los estudiantes, calificándolos con 2.76 y 2.97 respectivamente. Estos indicadores muestran que existen diferencias considerables en ciertos aspectos de las variables estudiadas entre los niveles de los estudiantes universitarios de instituciones privadas y públicas.

Ramírez (2019), en su investigación. Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019, cuyo objetivo fue el pronóstico y determinar cuál es la relación que hay entre gestión institucional y calidad de servicio. Aplico un estudio de enfoque cuantitativo, básico, correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Su muestra poblacional de estudio fue de 704 padres de estudiantes de primaria y secundaria de esta institución. La información se tomó de los instrumentos que fueron validados por juicio de expertos y la muestra determinada por el instrumento del alfa de Cronbach mediante la fórmula poblacional finita, el cual arrojó el numero de 249 padres de familia que pertenecen a la institución educativa en estudio; el instrumento para recolectar información utilizado fue un cuestionario de 30 preguntas por cada variable en el grado de la escala de Likert. Según el resultado obtenido la variable gestión institucional muestra un nivel intermedio de acuerdo con el 53,8%, de igual forma la variable calidad de servicio, con el 61,8%. Concluyeron que la gestión institucional tiene una relación positiva ($Rho\ Spearman = .901$) y significativa con la calidad de servicio de la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019. Concluyendo, precisaron, en tanto la gestión institucional sea eficiente, la calidad de servicio que se brinda a nuestros estudiantes será óptima.

Rivas O'Connor. (2019). En su estudio realizado, gestión institucional y gestión de calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018: cuyo objetivo fue reconocer la relación que existe entre gestión institucional y gestión de calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018. Este estudio utilizó un enfoque

cuantitativo, y el método cuantitativo, con tipo de estudio básico, nivel descriptivo, diseño correlacional, transversal, cuya muestra fue 64 profesores, en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria, con instrumentos validados se determinó una confiabilidad calculada con Alfa de Cronbach .779 y .832 indicando que es aplicable. La prueba de hipótesis entre la variable compromiso de desempeño y gestión logística, el coeficiente de correlación Rho de Spearman =.963, indicaron una alta correlación directa entre las variables del estudio, Por consiguiente; la significación estadística bilateral define el p valor = .000, dado que el p valor =.000 es menor al α =.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la Hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre gestión institucional y gestión de la calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018.

Villarreal (2019), el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre motivación laboral y gestión directiva en la Institución educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” Guayaquil, 2018. Institución ubicada en un sector urbano marginal al noroeste de la ciudad. Este estudio se aplicó considerando el método cuantitativo. En esta investigación correlacional, se utilizó el diseño descriptivo - correlacional, se elaboró con una muestra de 36 colaboradores de la institución. La información fue recolectada aplicando dos cuestionarios; uno de opinión sobre gestión directiva y otro referido a motivación laboral, aplicado a los trabajadores de la institución, los cuestionarios se validaron a través de la matriz de validación pertinente. Los datos se analizaron con los estadísticos r de Pearson y la prueba t de student, los que permitieron determinar la relación entre las variables estudiadas y la verificación de las hipótesis. Se concluyó que predomina el nivel de gestión directiva buena con el 75% y por lo tanto prevaleciendo un nivel de motivación, laboral alta con 67%. Así mismo determinaron que la relación entre las variables de estudio es directa y significativa. El grado de relación según el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,509** (Sig.= 0.002 < 0,01) que indica una correlación moderada, directa y significativa a nivel 0.01 entre las variables de estudio. Por lo tanto, se puede concluir, que, si la gestión de dirección se propone gestionar el talento humano se debe considerar preferentemente los factores externos de motivación laboral expuestos en la investigación, debido a que esta dimensión obtuvo la más baja calificación.

Medina (2019), el objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre gestión organizacional y calidad del servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador- 2018. Este estudio se realizó mediante el método cuantitativo. Investigación tipo correlacional, utilizando el diseño descriptivo - correlacional, la muestra seleccionada fue de 50 docentes. En la recopilación de datos se aplicaron dos cuestionarios de opinión; uno referente a gestión organizacional y otro referente a calidad de servicio docente, los que se validaron mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de los datos se consideró las prueba estadística r de Pearson y t de student, el cual permitió se determine la relación entre las variables y se compruebe las hipótesis. El resultado mostró que predomina el nivel de gestión organizacional regular con el 60% y el nivel de calidad de servicio docente regular prevaleciendo con 66%. Igualmente se determinó la relación significativa existente entre las variables. El nivel de relación según el coeficiente r de Pearson fue de 0,710** (Sig.= 0.000 < 0,01) el cual indica una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01.

Según Gento, S. y Montes, M. (2010), la satisfacción de estudiantes guarda cierta relación con las empresas de productos o servicios el cual está definido como *satisfacción de clientes externos*, por lo que está referido a clientes finales a los que se les oferta el producto de educación.

Se resalta que a los estudiantes en una institución educativa se definen como: los coagentes que determinan del producto educativo (situándolos como los “clientes internos”); por esta razón metodológica de estudio, se considera este predictor partiendo de la condición de receptor del producto que se oferta en una institución de formación de educación.

La satisfacción de estudiantes se basa en atención a la propia necesidad educativa, en sus diversas manifestaciones, logrando expectativas que se plantea en el campo educativo. Estos aspectos se detectan en forma directa por los mismos involucrados siempre que esto sea factible, o de forma indirecta por medio de las expresiones que los ponga en evidencia (como el grado de concurrencia a las instituciones educativas o cierto grado de deserción de sus estudios). Cuando esto no es posible, se acudirá a otros informantes indirectos que actúan en su representación.

En la medida que los estudiantes necesitan la posibilidad de expresar con criterio elocuente su misma satisfacción o que son avalados por sus padres o representantes, en los

que su educación es de su responsabilidad de estos, serían ellos quienes opinen referente al nivel de satisfacción de sus hijos o tutorados, asumiendo la representación de los estudiantes.

Dicha tutela responsable es particularmente manifiesta en los alumnos sin la capacidad de discernimiento crítico propio; por ejemplo, educación infantil o en casos de grave deficiencia psíquica. Es obvio que en tales casos las opiniones sobre el nivel de satisfacción correspondiente a los alumnos deben ser recogidas de los padres o tutores responsables. En todo caso, a fin de llegar a una estructuración de los aspectos a los que se refiere la satisfacción al cual el estudio se refiere, es así que se analizarán las necesidades desde los propios estudiantes.

Para analizar la satisfacción de necesidades de los estudiantes resulta especialmente útil considerar la escala de Maslow (2012); en ella se presenta las necesidades de los individuos escalonados en forma piramidal, de modo que las de tipo inferior se sitúa en la base y las superiores en la cúspide. El sentido de esta representación piramidal es que la satisfacción de necesidades inferiores sea requisito imprescindible para que se suscite el interés hacia los que se sitúen en el nivel superior. De este modo se produce un escalonamiento sucesivo, en el que no pueden ascenderse a un grado de apetencia si no se han cubierto sucesiva y progresivamente las de grado más bajo.

Las necesidades básicas, que se ubican en un nivel más bajo es fundamental e imprescindible para la supervivencia en mínimas condiciones de dignidad para todo ser humano: el interés por la satisfacción de las mismas es prioritario cuando no están suficientemente cubiertas, sin que pueda ascenderse al escalón superior de apetencia.

Las necesidades de satisfacción de hambre o la sed son ineludibles no sólo para la subsistencia del ser humano, sino también para que esta pueda pasar a desear la satisfacción de otras de rango superior. También pertenece a este nivel básico la necesidad de diversión y las que proceden de la condición sexuada del ser humano (a partir del momento en que tal condición haya llegado a un desarrollo suficiente y, en todo caso, en función del grado de maduración psicobiológico).

Cuando las necesidades fisiológicas están cubiertas, el ser humano puede sentir la preocupación por que ello ocurra de modo estable y seguro, apareciendo entonces el segundo nivel en la jerarquía y que aquí se hará referencia: así, tendrá interés por la seguridad de la cobertura de sus necesidades vitales elementales (encuadradas en el nivel inferior). En las sociedades estructuradas, esta seguridad se manifiesta, al menos en los adultos a través de su anhelo por la estabilidad económica suficiente que permita satisfacer sus necesidades básicas. Por otro lado, puede surgir el interés ahora por asegurar un nivel aceptable de afecto, que todo ser humano lleva implícito en su condición.

Si los dos tipos de necesidades anteriores se encuentran cubiertos, puede aparecer entonces el interés por la satisfacción de aquellas que implican pertenencia a un grupo social determinado. En este sentido el ser humano, sentirá ahora la necesidad de ser aceptado como elemento integrante de tal colectivo, de recibir afecto de los demás miembros, y de gozar de la comprensión de los mismos hacia todo aquello que le afecte como persona y como participante de un grupo.

Los tres escalafones citados hasta ahora constituye el bloque de necesidades de deficiencia: en ellos el sentimiento de necesidad se manifiesta sólo cuando no se satisface oportunamente, lo que provocará en los individuos el deseo de cubrirlas; por el contrario, estas necesidades de deficiencia no son sentidas como tales una vez que han sido satisfechas, dejando entonces de constituir objetos de interés y, por lo tanto, elementos impulsores o motivadores.

Así, por ejemplo, la satisfacción del hambre, la seguridad vital o la aceptación por el grupo no despiertan el impulso de los individuos más que cuando no se hallan satisfechas: sólo en este último caso se producirá el impulso de mitigar el hambre, para asegurar la supervivencia vital o para ser admitido por el grupo.

El cuarto nivel de la pirámide de necesidades lo constituyen las de estimación. En ellas los miembros del grupo de pertenencia no sólo se admiten y aceptan al individuo en cuestión, sino que lo consideran valiosos de modo eminente. Surge así el prestigio o reconocimiento, la sensación de éxito y la percepción de la posibilidad de progreso o promoción dentro del grupo.

El último y más elevado peldaño lo encontramos en las necesidades de autorrealización. Éstas, que sólo aparecen cuando se han cubierto las necesidades correspondientes de los niveles inferiores, representan el máximo grado de realización personal y suponen una oportunidad de actuar de modo libre y autónomo para la realización de aquello que constituye la plasmación más genuina del ser humano, que aportan a su obra su propio sentido personal y que se realiza gozosamente a través de aquello que crea.

En este último escalón, el individuo se siente libre para realizar aquellas tareas o trabajos que responden a su propio deseo, y en cuya realización actúa con alegría de quien hace lo que le gusta y quiere: de algún modo, esto implica el sentimiento de que las actuaciones que se llevan a cabo son aquellas que los propios autores han decidido realizar.

Los últimos dos niveles de la escala de Maslow (2017), juntos constituyen el bloque de las necesidades de desarrollo. Se mantiene en ellas el interés y se incrementa cuando se produce la satisfacción de las mismas; es decir, que, a mayor logro de dosis de las mismas, mayor anhelo para seguir avanzando en su progreso. En este sentido, no tienen límite las necesidades de desarrollo y llevan implícito el permanente deseo de superación. En la cima de la aspiración suprema del ser humano, el interés por desarrollar la autonomía para la realización personal no tiene tope máximo, y se produce en mayor medida entre aquellos que gozan ya de más grado de libertad en su propia dedicación.

Además de la jerarquización de las necesidades aludidas, el propio Maslow (2017) entiende que, a partir de la satisfacción de las necesidades citadas se sitúan en la cúspide, trascendiendo todos los niveles mencionados los seres humanos pueden sentir, además, el interés por satisfacer otras necesidades de tipo cognitivo y estético, que harían referencia a la búsqueda suprema del saber y la belleza; pero, para ello, necesitan tener cubiertas todas las necesidades inferiores, desde las básicas, a las que suponen la oportunidad de realización autónoma en libertad.

A tal efecto, se señalan a continuación los puntos que podría ser motivo de evaluación para medir la satisfacción. Por lo que el nivel de bienestar psicobiológico y desarrollo que

implican los escalones citados es distinto, se podría pensar en un equilibrio adecuado del nivel de importancia.

- a. Satisfacción en el cumplimiento de necesidades básicas: aquí se pretende corroborar si los estudiantes tienen en cuenta que las posiciones de la institución ofrece suficiente garantía para su correspondiente supervivencia en situaciones de seguridad y comodidad básica. Como contenidos sobre lo que podría versar la constatación de este descriptor podría considerarse los que se indican seguidamente:
 - La habitabilidad del edificio
 - La higiene de las instalaciones: ventilación, luz, sol, limpieza.
 - La higiene y limpieza de los servicios sanitarios.
 - Lo suficiente de espacios para la enseñanza y estudio.
 - La adaptación del mobiliario
 - La adecuación del cafetín/comedor, en cuanto: higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación y variedad equilibrada de los alimentos.

- b. Satisfacción por la seguridad vital: con este descriptor se medirá la satisfacción de los estudiantes para tener la certeza que las condiciones de supervivencia básica, dentro del ámbito de la institución, estén garantizados por el momento y en adelante, Los contenidos sobre los que pueden pedirse opinión están referidos a lo que se señala a continuación:
 - La seguridad en el edificio: escalera de incendios, salidas de urgencia, presencia de extintores.
 - La seguridad del mobiliario
 - La seguridad de las zonas de recreo
 - La seguridad en el ingreso a la institución.

- c. Satisfacción por la seguridad económica: aquí se tratará de corroborar si está garantizado las suficientes condiciones económicas que permitirán asegurar que el estudiante continúe siendo atendido con los requisitos que necesita para su normal desarrollo educativo y/o formación profesional. Esta seguridad podrá concretarse con los componentes que se citan:
 - Actividades extracurriculares.

- Servicios de apoyo asistencial
- d. Satisfacción por la seguridad emocional: esta seguridad en decencia de carácter emocional, trata de garantizar que el estudiante seguirá gozando de la atención que necesite el desarrollo mesurado de su identidad y el ahínco que tendrá que realizar para afrontar los retos que conlleven a su desarrollo profesional. Se trata, pues, de asegurar de que podrá seguir disfrutando de la cobertura emocional suficiente desde los ámbitos que se relacionan a continuación:
- El trato amable del personal de secretaría administrativa.
 - El trato amable del personal de caja y contabilidad.
 - El trato amable del personal de secretaría académica.
 - El trato amable del personal de mantenimiento.
- e. Satisfacción por la pertenencia al centro de clase: la satisfacción por este acervo ponderará en medida que el estudiante cuente con el reconocimiento necesario por el hecho de ser parte de un grupo determinado, ya sea ésta la institución en conjunto, o el grupo de estudiantes que constituye el aula. Sin embargo, en la práctica puede resultar arduo de determinar, el estudio al que nos referimos se origina de la realidad de ser parte del grupo en cuestión, y no de la propia condición personal individual. Componentes de este descriptor son:
- Servicio de pastoral
 - Ayuda espiritual
 - Diálogo con la entidad promotora de la institución.
- f. Satisfacción por el sistema de trabajo: dado que la organización educativa en conjunto tendrá su trayectoria específica de acción metodológica, como la que poseerán también los grupos de aula que la conforman, lo que resulta de interés, para evaluar la satisfacción de los estudiantes, encuestar a los mismos por su opinión implicadora referente al sistema de trabajo y los recursos que suponen. A tal efecto, se sugieren los contenidos que se relacionan seguidamente:
- Los materiales y medios educativos
 - La biblioteca institucional

g. Satisfacción por el progreso o éxito profesional: con libertad de la evaluación de progreso que desarrollen los docentes, el mismo estudiante tiene su criterio en torno a la veracidad o no de tal evaluación. Cuando la opinión del estudiante tiene crecimiento intelectual con el que desarrollan los docentes, se crea una fase de nivelación; por lo adverso, éste se quiebra cuando se produce una disensión. Parece, por consiguiente, que la satisfacción de los estudiantes referente a los aspectos relativos a su mismo progreso en el campo científico constituye información reveladora, asimismo de ser uno de los elementos de calidad de la organización educativa. Debe considerarse como una dimensión importante:

- Centro de investigación científica.

De lo anteriormente planteado, el problema relacionado a la investigación quedó formulado de la forma siguiente: ¿En qué medida se relaciona la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz, con el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado?

De esta interrogante general se plantean otras como: (a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes? (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes? (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes? (e) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes? (f) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes? (g) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes? (h) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes?

La importancia del estudio tiene una dimensión social y académica, en cuanto que al realizar este trabajo se buscó establecer indicadores que determinen la calidad de la gestión del servicio administrativo que tenga en particular la institución donde se realiza la formación profesional y el estudio, para que el personal directivo responsable pueda tomar las medidas pertinentes en la necesidad de satisfacer y mejorar la atención a los usuarios, no sólo en lo referente a los recursos humanos con los que pueda contar, sino también en cuanto a la infraestructura, seguridad, aspectos complementarios a la formación como tutoría y pastoral, entre otros. Desde la dimensión académica el estudio cobra relevancia en el sentido de que al poder determinar si la gestión administrativa, responden o no a las demandas de sus estudiantes, logrando así mejorar la preparación académica de los mismos y desarrollar en ellos el perfil intelectual y científico necesarios en todo profesional.

Por tanto, se puede concluir en que el estudio contribuye a fortalecer la formación integral de los estudiantes en su objetivo de contar con un perfil profesional integral que sea obtenida mediante una adecuada gestión y servicio administrativo, dado que la formación de una profesión en la institución es un servicio cuyo objetivo primordial es el cuidado de la calidad de enseñanza, y la satisfacción del estudiante que tiene como base la formación humana y espiritual. De esta forma, los futuros estudiantes de nuestra Institución mantienen un estrecho contacto con todos los servicios administrativos y de complementación académica que le pueda brindar la institución, ampliando la información y servicios académicos recibidos en las aulas y culminar de esta forma su formación profesional integral.

El presente estudio tiene las siguientes limitaciones: (a) en cuanto al desarrollo de las bases teóricas, en el Perú a la actualidad no existen estudios similares que hayan sido abordados con el rigor y metodología científica que se requiere, sino solo se han podido encontrar informes descriptivos que sirve de referencia. En consecuencia, se consultó bibliografía extranjera, que como tal, puede servir de orientación que debe ser adaptada a la realidad peruana. (b) en lo que respecta a los resultados, estos solo tendrán un alcance institucional, ya que responden a una realidad concreta y no podrán ser generalizados a otras realidades, aunque presente aspectos similares. (c) al no existir una fuente de verificación que evidencie la gestión administrativa durante el periodo que se va a realizar el estudio,

entonces el investigador diseñó un instrumento que le permitió medir la calidad en la gestión administrativa de la institución, la cual fue validada por Juicio de Expertos y estadísticamente.

Siendo el objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

Del mismo se derivan los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes (b) Reconocer la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes (c) Medir la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes (d) Evaluar la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes (e) Identificar la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes (f) Reconocer la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes (g) Medir la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes (h) Evaluar la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Finalmente, se formula la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

Del mismo se derivan las siguientes hipótesis específicas: (a) El nivel de satisfacción de los estudiantes es alto (b) Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes (c) Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes (d) Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de

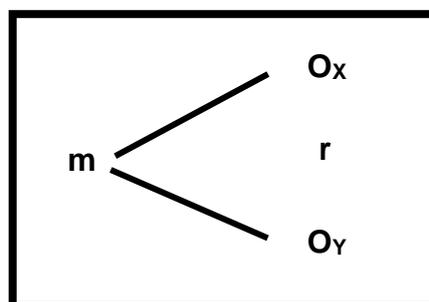
satisfacción de los estudiantes (e) Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes (f) Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes (g) Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes (h) Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El estudio de la presente investigación fue aplicado de enfoque cuantitativo, el alcance de los resultados es descriptivo - correlacional y parte del supuesto, que la gestión institucional de la Universidad César Vallejo – Sede Huaraz, se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

El estudio se desarrolló sin manipular alguna de las variables de estudio, utilizando para el mismo un diseño no experimental. Es decir, se trata de un trabajo científico donde solo se trata de observar el comportamiento de las variables de estudio (X, Y) en un determinado contexto (Universidad César Vallejo) y específicamente en una particular unidad de análisis (grupo de estudiantes de pre grado). Como señalan Kerlinger y Lee (2015) en la investigación no experimental el investigador no trata de intervenir en la realidad o de entregar a los participantes tratamientos que puedan alterar en el tiempo su comportamiento. Es así, que a los estudiantes que participaron del estudio no se les practicó ningún tratamiento ni tampoco se les alertó sobre la medición de las variables. Así, el investigador sólo se limitó a medir cada una de las variables de estudio donde se pretende determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción que reflejan los estudiantes. Para la investigación se seguirá el siguiente esquema que responde a este diseño correlacional:



Donde:

- $m = 465$ discentes que participaron de la investigación.
- $X =$ Variable gestión institucional.

- Y = Variable nivel de satisfacción.
- O = Observación
- r = Coeficiente de correlación.

El estudio es de nivel descriptivo ya que el investigador se limitó a observar directamente la variable a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos sin manipularlas sino en su estado natural tal como lo encontró en la realidad con la finalidad de describir la realidad a partir estrictamente de los resultados encontrados, y con los mismos confeccionar diagnóstico que permita optimizar el servicio educativo que ofrece la institución y contribuir de esta forma en que los discentes se sientan satisfechos con el servicio educativo que reciben por parte de la Universidad.

El tipo de investigación es correlacional, como medio para reconocer el grado de relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción que presenta el usuario externo de esta comunidad educativa. Otras características del desarrollo de la tesis son las siguientes:

- Aplicado: porque la observación del comportamiento de las variables que forman parte del estudio se dio en un contexto determinado, utilizando para ello la unidad de análisis conformada por los estudiantes pre grado.
- Ex post facto: porque tal como lo afirma Valderrama (2002): “Sirve para indicar que la investigación se efectúa después de determinar las alteraciones de la variable en el curso natural de los hechos (...) en el cual el científico no tiene control directo de la variable independiente, porque ya acontecieron sus manifestaciones...”
- Transversal: porque las variables de estudio fueron medidas en un solo momento a través de la observación de un instrumento de recolección de datos y con estas mediciones se establecieron los resultados que se presentarán en el siguiente capítulo.

El investigador para desarrollar el estudio utilizó como base epistemológica el paradigma positivista, siendo el conocimiento objetivo, demostrable y tangible las premisas sobre la cual se formularon las hipótesis del estudio.

2.2. Operacionalización de las variables

- Variable X: Gestión institucional.
- Variable Y: Nivel de satisfacción de los estudiantes.

Operacionalización variable “X”: Gestión institucional

VARIABLE		DIMENSIONES		INDICADORES	
X	GESTIÓN INSTITUCIONAL	X.1.	Función de Planificar	X.1.1.	Identidad de los miembros institucionales
				X.1.2.	Se cuenta con un Manual de Organización y Funciones
				X.1.3.	Se cuenta con un Plan de Contingencia en caso de emergencias
				X.1.4.	Se planifica el mantenimiento de los ambientes físicos de la institución
				X.1.5.	Se cuenta con el Reglamento Interno Institucional
		X.2.	Función de Organizar	X.2.1.	Comunicación con el personal institucional
				X.2.2.	Realización de simulacros que permitan fortalecer la seguridad de los estudiantes
				X.2.3.	Se dispone de recursos humanos necesarios para desarrollar el servicio
				X.2.4.	Se dispone de los recursos, materiales y medios necesarios para el servicio educativo
				X.2.5.	Se organizan actividades de integración institucional
				X.2.6.	Los miembros de la comunidad educativa tienen conocimiento de los procedimientos
		X.3.	Función de Supervisar	X.3.1.	Se realizan supervisiones y monitoreos respecto a la calidad de servicio
				X.3.2.	Se desarrollan planes de mejora en la institución
				X.3.3.	Se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio

Operacionalización variable "Y": Nivel de satisfacción

VARIABLE X		DIMENSIONES		INDICADORES		ÍTEMS					
NIVEL DE SATISFACCION	GENTO PALACIOS, Samuel. (2016) <i>Instituciones educativas para la calidad total</i> . Editorial La Muralla. 3ra. Edición.	Cumplimiento de necesidades básicas.	Se pretende aquí comprobar si los estudiantes consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías suficientes para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.	Habitabilidad de las instalaciones comunes.	1	4					
				Mantenimiento de las instalaciones comunes.	2	3	5	6			
				Habitabilidad de las aulas y laboratorio.	7	8	11	12			
				Comodidad y confort en las aulas y laboratorios.	9	10	13	14			
		Seguridad vital	Refleja la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizados para ahora y en lo sucesivo,	Seguridad de las instalaciones: escaleras, salidas de emergencia, existencia de extintores y señalética de evacuación.	15	16	17	18	19		
				Seguridad del entorno: vigilancia y portería.	20	21	22	23			
				Seguridad en las zonas comunes internas que reflejen una armoniosa y sana convivencia: Jefatura de Normas	24	25	26	27			
		Seguridad económica	Se trataría aquí de comprobar si están garantizadas las condiciones que permitan asegurar que el estudiante va a continuar siendo atendido en los requisitos que precisa para su normal desarrollo	Beneficio económico.	28						
				Estímulos y reconocimientos.	29						
	Asistencia psicológica, salud básica y espiritual.			30	31	32					
	GENTO PALACIOS, Samuel. (1998). <i>Implantación de la calidad total en instituciones educativas</i> . Madrid: UNED.	Seguridad emocional.	Se trata de garantizar que el estudiante va a seguir disfrutando del afecto que requiere un desarrollo equilibrado de su personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para encarar los retos que su formación conlleva.	Trato afectuoso del Personal Directivo.	33	34	35	36			
				Trato afectuoso del personal de mantenimiento y seguridad.	37	38	39				
				Trato afectuoso del Personal Docente y Tutores.	40	41	42	43			
				Trato afectuoso del Personal de consultorio Psicológico.	44	45					
				Trato afectuoso del Personal Administrativo.	46	47					
		Pertenencia al centro	Cuenta con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de la institución educativa o en su conjunto, o el grupo de estudiantes que constituyen la clase	Actividades permanentes: formaciones, tutoría y oraciones.	48	49					
				Talleres ecopedagógicos: desarrollo de habilidades socioemocionales.	50	51					
				Participación en actividades institucionales.	52						
		Sistema de trabajo.	Puesto que la institución educativa en su conjunto tendrá su específica trayectoria de actuación metodológica, en cuanto a los sistemas de trabajo y los recursos que suponen.	Metodología de enseñanza utilizada por los docentes.	53	54					
Medios y materiales utilizados en el personal docente.				55	56						
Instrumentos de evaluación formativa.				57							
Progreso o éxito personal.		Con independencia de la valoración que de su progreso realicen los profesores, el propio estudiante tiene su opinión en torno a la exactitud o no de dicha valoración.	Formación integral en su perfil del estudiante.	58							
	Utilización de la tecnología de la información e idiomas.		59								
	Desarrollo de la competencia de investigación científica.		60								

2.3. Población, muestra y muestreo

La población del estudio estuvo constituida por todos los discentes que se encontraron correctamente matriculados en el ciclo 2019 - I, pertenecientes al pre grado de la sede Huaraz de la Universidad César Vallejo, siendo seiscientos treinta y dos (632), matriculados el semestre académico en el que se ejecutó el estudio.

El tamaño de la muestra del estudio se estableció estadísticamente y estuvo conformada por cuatrocientos sesenta y cinco (465) estudiantes. El número de la muestra quedó determinada con una confiabilidad de los resultados al 95% (0.05 de error), se obtuvo aplicando la Fórmula de Cochran, que se muestra a continuación, (tomada de Villegas, 2015):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Aplicado al estudio, entonces se tendrá:

$$465.21 = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(0,05)^2 (632 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

Donde:

- n = Muestra (465,21)
- N = Población (632)
- Z = Número determinado según la tabla de área bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, que representa el límite de confianza requerido para garantizar los resultados, en este caso tomaremos como valor 1,96.
- p = Probabilidad de acierto, en este caso el valor será 0,50 el 50%.
- q = Probabilidad de no acierto, en este caso el valor será 0,50 el otro 50%.
- E = Error máximo permitido, que será del 5% e igual a 0,05 el 5%.

La selección de los mismos se realizó de forma no aleatoria bajo el criterio de selección intencionada a conveniencia del investigador, respetando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Que desee participar del estudio.
- Que se encuentre matriculado formalmente en la institución.

Criterios de exclusión

- Que hayan contestado de forma incompleta los instrumentos de recolección de datos.

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

Luego de haber obtenido la autorización correspondiente por parte de los directivos de la Universidad César Vallejo, se procedió a validar los instrumentos de medición, según sea el caso cuyas características se especifican en el siguiente cuadro:

Método	Técnica	Instrumento
<p style="text-align: center;">MÉTODO CIENTÍFICO</p> <p>El investigador a través de la observación puede medir cada una de las variables de estudio, construyendo para ello un instrumento de recolección de datos: válido y confiable.</p>	<p style="text-align: center;">OBSERVACIÓN DIRECTA NO PARTICIPATIVA</p> <p style="text-align: center;">ENCUESTA</p> <p>Esto se da cuando el investigador no forma parte de la unidad de análisis y valiéndose de un instrumento estructurado se dispone a conocer el comportamiento de las variables de estudio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sobre gestión institucional. • Cuestionario sobre nivel de satisfacción.

El cuestionario de gestión institucional estuvo constituido por dieciocho (18) reactivos los cuales se encuentran divididos en tres (3) dimensiones, los cuales

alcanzaron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.761 y también fue sometido a Juicio de Expertos, alcanzando un coeficiente de Aikén de 0.88.

Gestión institucional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	18

El instrumento de nivel de satisfacción estuvo constituido de ochenta (80) indicadores y este fue sometido a prueba piloto resultando un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.69 y sometido a Juicio de Expertos, obteniéndose un coeficiente de Aikén de 0.81

Nivel de satisfacción	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	80

2.5. Procedimiento

La recopilación de datos, comenzó con la observación e identificación de la problemática existente. Estableciendo como variables de investigación la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los estudiantes, de las cuales se determinaron sus dimensiones, posteriormente se elaboró los instrumentos basándose en los indicadores identificados, plasmándolos en las escalas valorativas.

Una vez construido los instrumentos se prosigue a realizar su validación, mediante criterio de juicio de expertos. Seguidamente se procedió a realizar la confiabilidad, por medio del método Alfa de Cronbach.

Después de verificar la validez y confiabilidad, se prosiguió con la aplicación de los instrumentos a la muestra definida inicialmente, que estuvo constituido por 465 estudiantes. Finalmente, la información recolectada fue procesada y analizada, mediante la aplicación de la estadística descriptiva o inferencial, realizando la discusión correspondiente de los resultados y plantear las conclusiones del estudio.

2.6. Método de análisis de datos.

Medidas de tendencia central

Estos estadígrafos fueron utilizados por el investigador con la finalidad de poder interpretar cada uno de los resultados obtenidos, luego de haber aplicado los instrumentos de medición, y con las unidades de medición obtenidas se ordenaron y se pudieron establecer:

- **Media:** que es el promedio de los resultados obtenidos de todos los dicentes para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio educativo que reciben de la universidad.
- **Moda:** es la medida obtenida que se repite la mayor cantidad de veces entre quienes conformaron la unidad de análisis.
- **Mediana:** es el valor que divide a una distribución de mediciones obtenidas por la unidad, una vez ordenados los datos de manera ascendente o descendente.

Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis.

- **Coefficiente de correlación:** que permitió establecer el grado de relación que existe entre las variables de estudio, identificando no solamente el sentido de la correlación sino también su grado de significancia.

2.7. Aspectos éticos

- Principio de autonomía: en todo momento se respetó la opinión de los discentes respecto a las respuestas que emitieron luego de aplicarse cada uno de los instrumentos de recolección de datos, luego de explicarles el objetivo del estudio y motivar la participación de los mismos se obtuvo el consentimiento informado de quienes acepten participar.
- Principio de confidencialidad: los datos obtenidos luego de la aplicación de los cuestionarios se manejaron con discreción, siempre se cuidó que la presentación de los resultados no genere susceptibilidades entre quienes participaron del estudio, de la misma forma las respuestas emitidas por los informantes se cuidarán que no sean difundidas ni publicadas.

- Principio de beneficencia: no se forzó ninguna respuesta en los discentes que participaron del estudio, por el contrario durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se respetó la opinión de cada informante.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

*Escala ordinal de nivel de satisfacción de estudiantes de la Universidad César Vallejo –
Sede Huaraz*

Nivel de satisfacción	Intervalo
Muy bajo	[80 - 144>
Bajo	[144 - 208>
Medio	[208 - 272>
Alto	[272 - 336>
Muy alto	[336 - 400]
Mínimo	80
Máximo	400
Rango	320
Amplitud	64

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: la tabla 1, presenta la escala ordinal para los niveles de satisfacción que se puede evidenciar en los estudiantes, luego de aplicar el cuestionario. Así se establecen los siguientes niveles:

- Muy bajo, cuyo intervalo de medición es [80 - 144 >, en este nivel se encuentran los estudiantes que no sienten un alto grado de insatisfacción respecto a la calidad de servicio educativo que reciben de parte de la institución.
- Bajo, cuyo intervalo de medición es [144 - 208>, en este nivel se encuentran los estudiantes que sienten un nivel mínimo de satisfacción respecto a la calidad de servicio educativo que reciben de parte de la institución.
- Medio, cuyo intervalo de medición es [208 - 272>, en este nivel se encuentran los estudiantes a pesar de no estar insatisfechos, no logran evidenciar muestras de satisfacción respecto a la calidad de servicio educativo que reciben de parte de la institución.
- Alto, cuyo intervalo de medición es [272 - 336>, en este nivel se encuentran los estudiantes que sienten satisfacción respecto a la calidad de servicio educativo que reciben de parte de la institución.

- Muy alto, cuyo intervalo de medición es $[336 - 400>$, en este nivel se encuentran los estudiantes que sienten un nivel máximo de satisfacción respecto a la calidad de servicio educativo que reciben de parte de la institución.

Tabla 2:

Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad César Vallejo

Variable de estudio	Media	DE
Nivel de satisfacción	284.45	50.48

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 2, los estudiantes de la Universidad César Vallejo, obtuvieron una media de 284,45 y tomando en cuenta la escala ordinal establecida en la tabla 1 (p. 30) se puede afirmar que: “El nivel de satisfacción de los estudiantes es alto” con lo que se acepta la primera hipótesis específica.

Tabla 3:

Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad César Vallejo por facultad.

Nivel de satisfacción	Media	DE
Facultad de Administración	275.12	58.01
Facultad de Arquitectura	259.53	42.14
Facultad de Contabilidad	281.43	51.36
Facultad de Derecho	273.04	49.55
Facultad de Ingeniería Civil	287.75	42.06
Facultad de Ingeniería Industrial	294.66	49.29
Facultad de Psicología	299.29	36.13

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 3, los estudiantes según la facultad donde estudian obtuvieron las siguientes medias y desviación estándar y tomando en cuenta la escala ordinal establecida en la tabla 1 (p. 30) se puede afirmar que:

- Los estudiantes que obtuvieron la mayor media (299.29) fueron los de la Facultad de Psicología, evidenciándose que este mismo grupo de estudiantes obtuvieron la menor desviación estándar.
- Los estudiantes de la Facultad de Administración obtuvieron una media de 275.12 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Arquitectura obtuvieron una media de 259.53 puntos, reflejando un nivel medio de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Contabilidad obtuvieron una media de 281.43 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Derecho obtuvieron una media de 273.04 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil obtuvieron una media de 287.75 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial obtuvieron una media de 294.66 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Psicología obtuvieron una media de 299.29 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.

Tabla 4:

Nivel de significancia del coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de Significancia	Intervalo
No significativa	[0 - 0,25>
Moderadamente significativa	[0,25 - 0,50>
Significativa	[0,50 - 0,75>
Muy significativa	[0,75 - 1,00]

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: el investigador luego de elaborar sus tablas de resultados, ha establecido los niveles de significancia tomando en cuenta a Hernández et al. (2014) respecto al coeficiente de correlación de Pearson, para cada una de las variables: gestión institucional y nivel de satisfacción. Para establecer el nivel de significancia de la relación directa entre las variables se ordenó y estableció los siguientes intervalos: (a) la relación es no significativa si el valor del coeficiente se encuentra en el intervalo de [0 – 0,25>, (b) la relación será

moderadamente significativa si el valor del coeficiente se encuentra entre el intervalo de $[0,25 - 0,50>$, (c) la relación será significativa si el valor del coeficiente se encuentra entre el intervalo de $[0,50- 0,75>$ y (d) la relación será muy significativa si el valor del coeficiente se encuentra entre el intervalo de $[0,75 - 1,00]$.

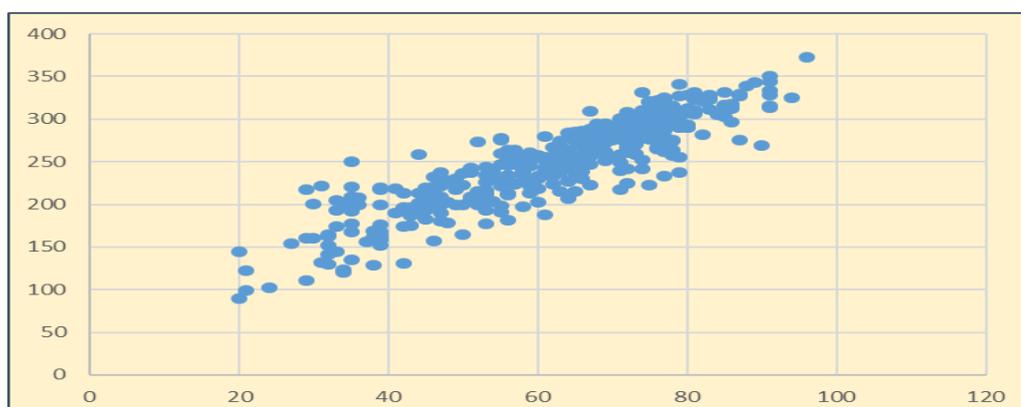
Tabla 5:

Coefficiente de correlación de Pearson de las variables de estudio

Variable X	Variable Y
	Nivel de satisfacción
	r
Gestión institucional	0,902

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 4 (p. 32) el investigador luego de correlacionar las variables de estudio, obtuvo un coeficiente de correlación de 0.902 pudiéndose afirmar que la hipótesis general que fue formulada de la siguiente manera: “Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado” es rechazada y se puede inferir que: Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente.



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 1:

Gráfico de dispersión de las variables de estudio.

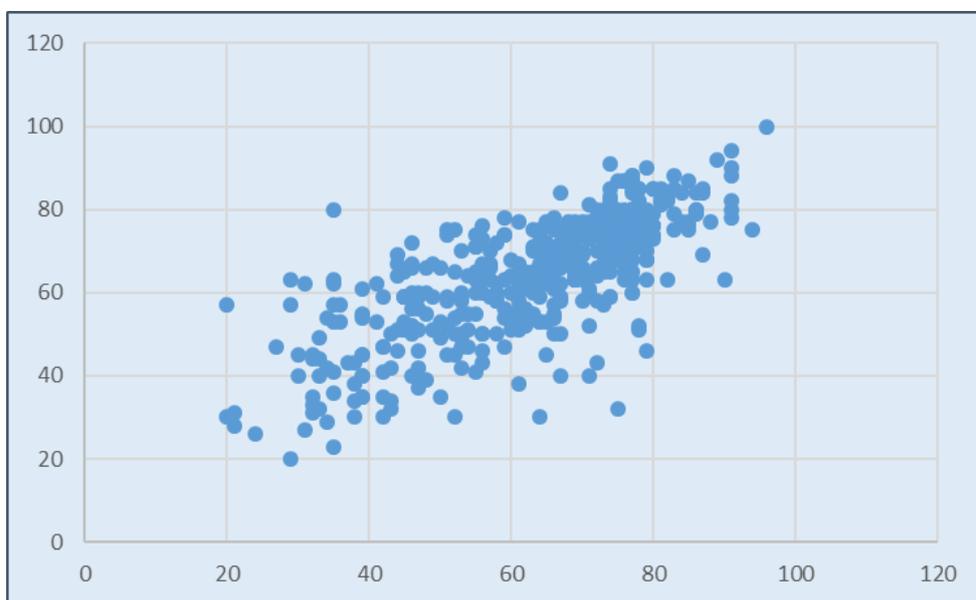
Tabla 6:

Coefficiente de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Necesidades básicas
	r
Gestión institucional	0,751

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 5 (p. 33) el investigador obtuvo un coeficiente de correlación de 0.751 pudiéndose afirmar que la segunda hipótesis específica que fue formulada de la siguiente manera: “Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes” es rechazada y se puede inferir que: Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 2.

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.

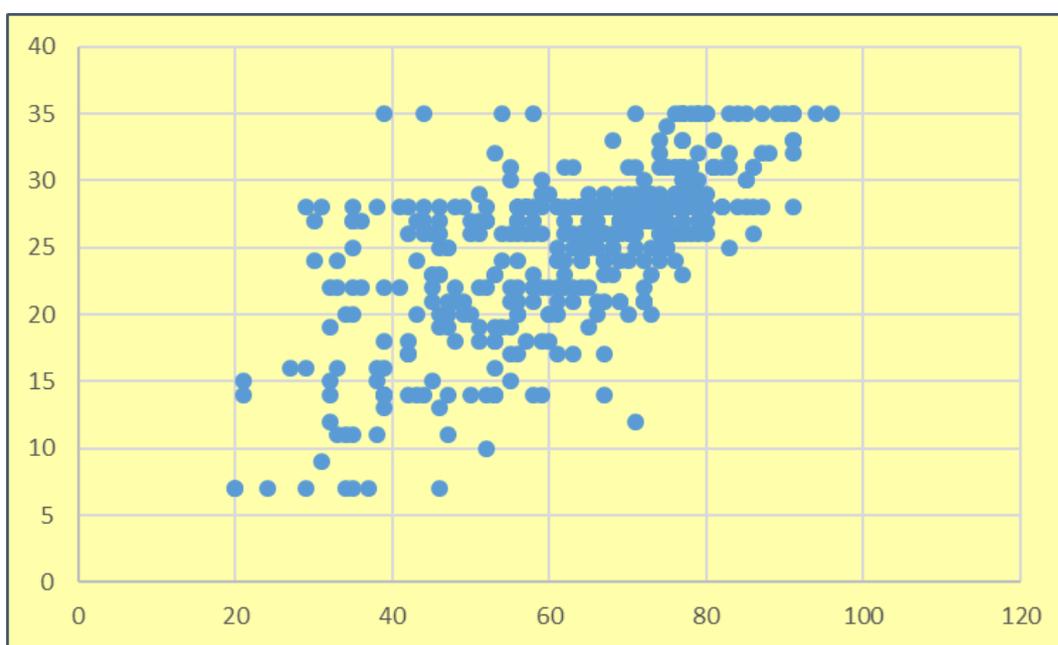
Tabla 7:

Coefficiente de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Seguridad vital
	r
Gestión institucional	0,664

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 6 (p. 34) el investigador obtuvo un coeficiente de correlación de 0.664 pudiéndose afirmar que la tercera hipótesis específica que fue formulada de la siguiente manera: “Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes” es rechazada y se puede inferir que: Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 3.

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.

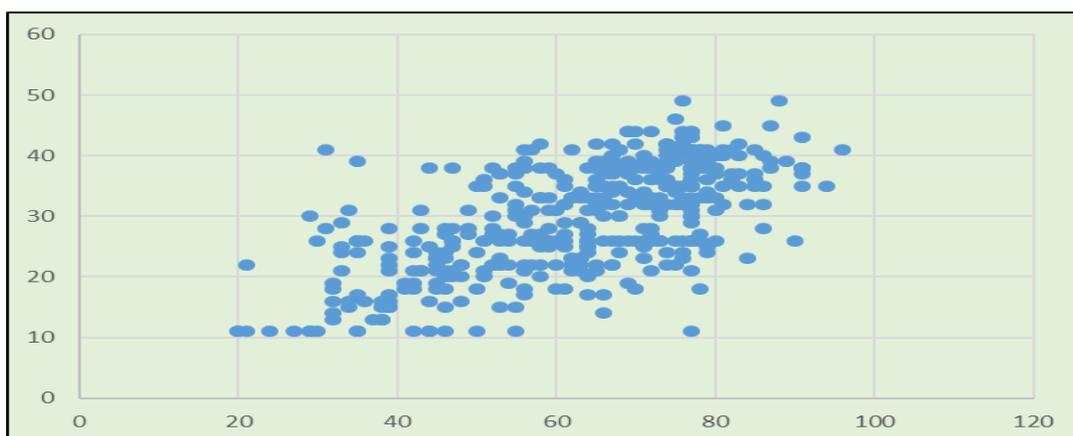
Tabla 8:

Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los discentes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Seguridad económica
	r
Gestión institucional	0,645

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 7 (p. 35) luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.645 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.32) es significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,50 - 0,75>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica existe una relación directa y significativa, aceptado la cuarta hipótesis específica que afirma: “Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes”. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 4.

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes.

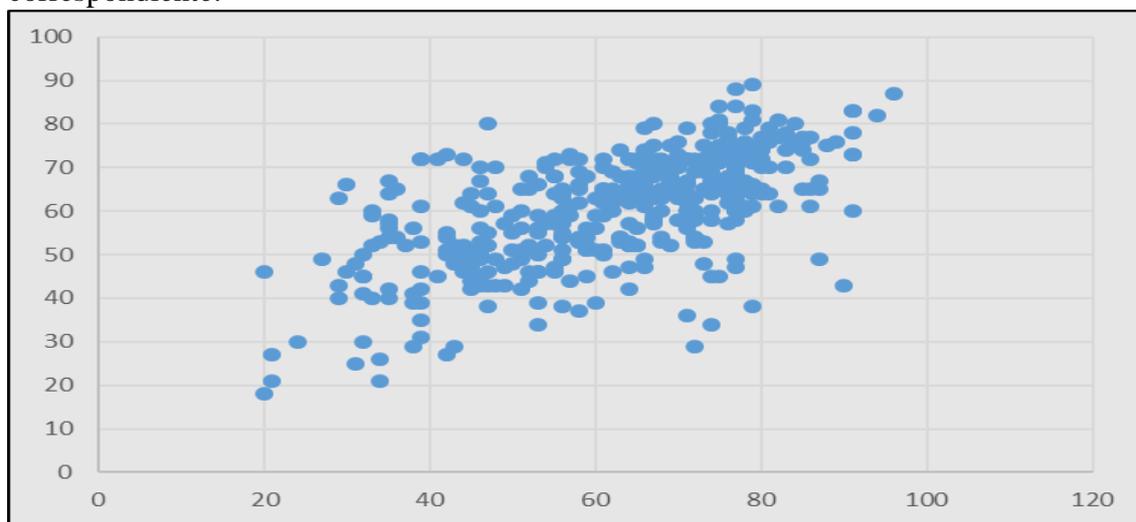
Tabla 9:

Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los discentes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Seguridad emocional
	r
Gestión institucional	0,643

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 8 (p. 35) luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.644 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.32) es significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,50 - 0,75>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional existe una relación directa y significativa, rechazando la quinta hipótesis específica que afirma: “Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes”. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 5:

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes.

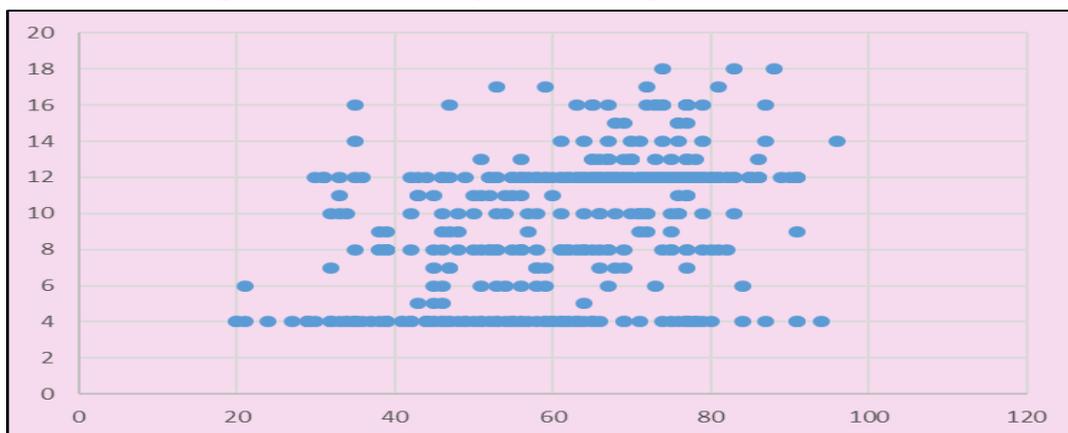
Tabla 10:

Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los discentes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Sistema de trabajo
	r
Gestión institucional	0,426

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 9 (p. 37) luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.426 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.32) es moderadamente significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,25 - 0,50>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro existe una relación directa y moderadamente significativa, rechazando la sexta hipótesis específica que afirma: “Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes”. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 6:

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.

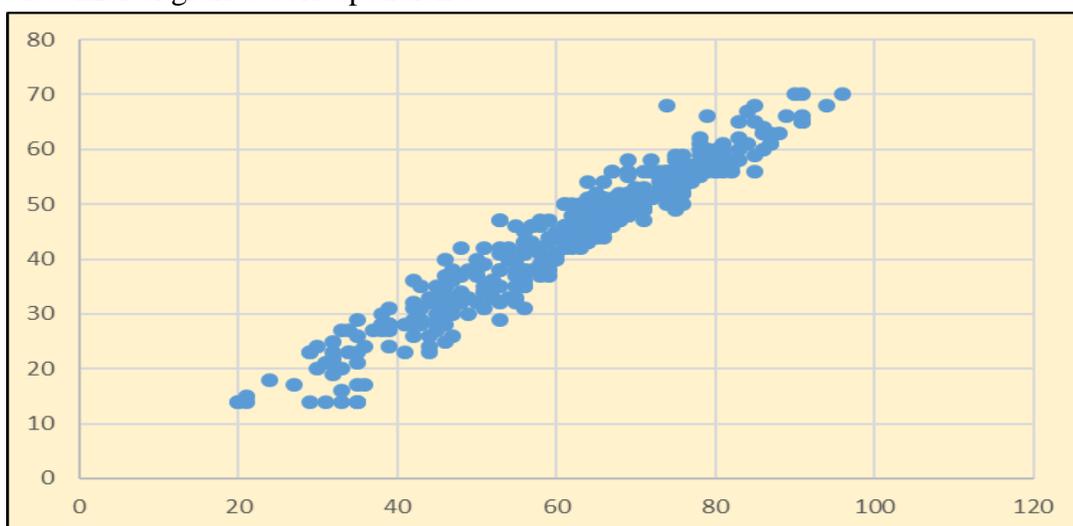
Tabla 11:

Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los discentes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Pertenencia al centro r
Gestión institucional	0,977

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 10 (p. 38) luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.977 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.32) es muy significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo [0.75 – 1.00]. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo existe una relación directa y muy significativa, aceptando la séptima hipótesis específica que afirma: “Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes”. A continuación, se puede visualizar el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 7:

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.

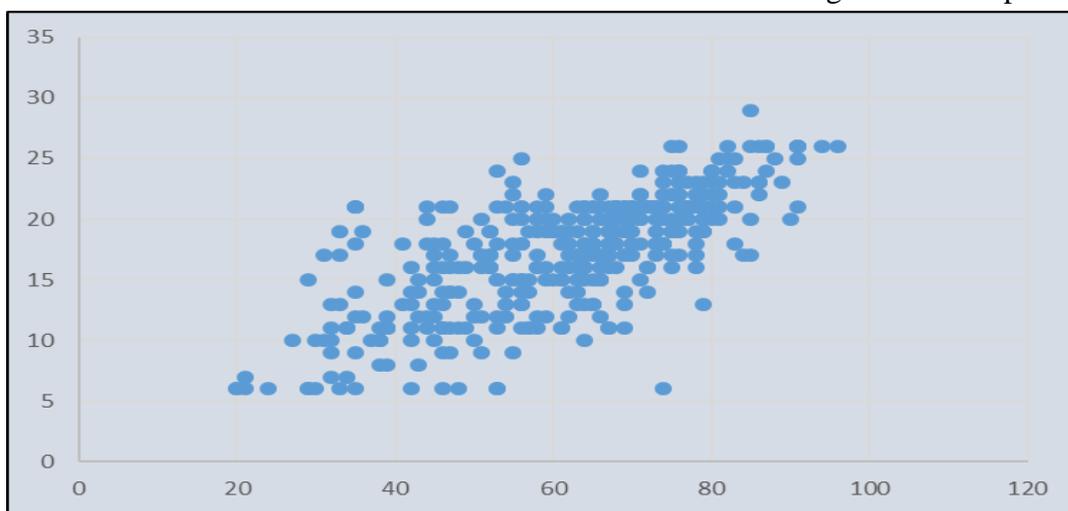
Tabla 12:

Descriptivo de correlación de Pearson entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los discentes.

Variable X	Dimensión del nivel de satisfacción
	Progreso profesional
	r
Gestión institucional	0,742

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Interpretación: tal como se visualiza en la tabla 11 (p. 39) luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.742 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.32) es significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0.50 - 0.75>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional existe una relación directa y significativa, aceptando la octava hipótesis específica que afirma: “Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes.”. Como se visualiza el gráfico correspondiente:



Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Figura 8:

Gráfico de dispersión de la variable gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.

IV. DISCUSIÓN

Zelaya (2018), al final de la investigación como resultado obtiene la no existencia de relación estadística relevante entre variables de rendimiento académico, así como el nivel de satisfacción estudiantil, pero si podemos ver significativamente un nivel moderado entre el estilo externo de la variable nivel de satisfacción estudiantil de ($r = 0,404$) a diferencia a la cual ha llegado el investigador en el presente estudio donde la relación entre las variables de estudio ha sido directa y muy significativa al haberse obtenido un coeficiente 0.902.

Ruiz (2019), determinó finalmente la existencia una relación significativamente alta de ($r = 0.733$) entre gestión pedagógica y gestión administrativa. Así como también una relación significativamente alta de ($r = 0.743$) entre gestión pedagógica y la dimensión organización.

En cuanto al análisis de la relación entre la gestión institucional con cada una de las dimensiones del nivel de satisfacción de los universitarios es posible afirmar que:

Los estudiantes de la facultad de administración obtuvieron en todas las dimensiones una media de 275.12 (ver tabla 3, p. 29) considerándose según la escala que los mismos muestran un alto grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos por la institución. Habiéndose obtenido la menor media de 2.939 (regularmente satisfecho) en cuanto al servicio de comedor y quiosco o dispensadores de alimentos, ya que a pesar de reconocer que la infraestructura del mismo es cómoda y ha sido mejorada en los últimos meses, también debería de observarse lo que refiere a la atención del personal que labora en este servicio, así como en la calidad y precio de los alimentos o productos que se comercializan, de esta forma los estudiantes podrán sentir que están pagando el “precio justo” por los mismos.

En cuanto al mayor nivel de satisfacción (4.078) se evidencia en las aulas para el desarrollo de las actividades académicas en cuanto los alumnos consideran que las carpetas y demás mobiliarios de las aulas se encuentran en óptimas condiciones, son lugares que se encuentran limpios y cuentan con la iluminación y ventilación adecuada.

Los estudiantes de la facultad de Arquitectura, obtuvieron en todas las dimensiones una media de 259.53 considerándose según la escala que los mismos muestran un nivel medio en cuanto al grado de satisfacción, respecto a los servicios recibidos de la institución

educativa, encontrándose las medias más bajas respecto al comedor (2.807) y al servicio de caja y administración (2.855). En ambos casos se resalta la necesidad de una buena atención y amabilidad por parte de las personas que atienden en estos servicios. Respecto a las aulas donde se imparten las actividades académicas (2,874) haciendo referencia que respecto a las aulas cuentan con un excelente mantenimiento, limpieza y cuidado, además de contar con la disponibilidad de los mismos para la ejecución de actividades, así como la iluminación y ventilación es la más adecuada.

Los estudiantes de la Facultad de Contabilidad, obtuvieron en promedio una media de 281.43; logrando un nivel de satisfacción moderado. Los resultados trasladados a los niveles de satisfacción de Maslow, denotan lo siguiente: que el punto más crítico con un coeficiente de 2.512 se da en la dimensión “Sistema de Trabajo”, referido al aspecto de laboratorio, en cuanto las estudiantes consideran que la rapidez en la atención por parte del personal de laboratorio no es la deseada, aclarando que no es por una falta de gentileza o cordialidad sino a falta de personal, ya que según refieren existe una saturación de demanda a determinadas horas, es aquí donde se evidencia una congestión de demanda en el servicio de atención. Además, son conscientes que el trato amable y servicial de las personas que laboran en este ambiente permite que absuelvan todas sus dudas y consultas.

Un aspecto importante a resaltar en lo referente a los laboratorios es en cuanto al respeto por el silencio y el orden, los cuales no son debidamente acatados por las personas que concurren a este ambiente; el ruido, las conversaciones y los movimientos no permiten que los estudiantes se puedan concentrar en una lectura o en la búsqueda de la información consultada.

En cuanto al mayor nivel de satisfacción evidenciado en este grupo de estudiantes lo encontramos en la dimensión “Necesidades Básicas”, en lo referido a las aulas para el desarrollo de actividades académicas, habiendo alcanzado un coeficiente de 4.038; quienes opinan que las aulas son convenientes para el desarrollo de clases, cuentan con una excelente iluminación y ventilación para la ejecución de las mismas. Además, consideran que la limpieza y el mantenimiento de las carpetas, así como de todo el mobiliario es óptimo lo que le permite una cómoda estadía en la Escuela, ya que la mayor parte del tiempo como

afirman las mismas la pasan dentro del aula, entonces se sienten cómodos en estos ambientes de la institución.

Raqui (2018), el coeficiente de Spearman que encontró demuestra un grado moderadamente favorable de (0.431) entre las variables de estudio, llegando a determinar como resultado la existencia de un buen desempeño y satisfacción entre docente y los estudiantes de la Facultad.

Siguiendo con el análisis de las diferentes facultades, los estudiantes de derecho obtuvieron en promedio una media de 273.04 alcanzado un nivel de satisfacción alto. El mayor punto crítico se alcanzó en lo concerniente a la dimensión “seguridad económica”, específicamente en el aspecto referido a “Programas de Extensión Universitaria”, donde solo se obtuvo un coeficiente de 2.205, evidenciándose una debilidad institucional. Los estudiantes refieren que en cuanto a este aspecto es muy escasa la presencia de un Programa de Tutoría y Orientación, que les permita recibir apoyo no sólo en cuanto a lo académico o de orientación administrativa, sino también en una mayor apertura en consultas psicológicas, que permitan recibir un apoyo emocional y de conducta que les permita tomar las mejores decisiones en su vida personal y familiar ante la serie de problemas en los que puedan encontrarse inmersos, sea en el campo social, económico, cultural, etc. Una de los estudiantes comentaba que por ejemplo el hecho de llegar a estudiar a la ciudad fue para ella un cambio que le limitó interrelacionarse con sus compañeras por la diferencia de elementos culturales, esto hizo que durante algún periodo de estudio se estanque emocionalmente y no desarrolle adecuadamente sus habilidades sociales, algo que sin lugar a dudas repercutió para esta alumna en su desarrollo académico (préstamo de cuaderno, integrar grupos para alguna exposición, etc.). Además de lo antes mencionado, las alumnas consideran conveniente solicitar a la institución un programa de conferencias permanente referido al desarrollo personal, que les permita conocer aspectos actuales referidos a la profesión en cuanto al impacto económico y social que pueda estar atravesando el país. La necesidad de una política de becas institucionales formalizada que le permita a las estudiantes conocer de forma adecuada y objetivas los requisitos para acceder a algún tipo de beneficio económico por parte de la institución e inclusive consideran conveniente la presencia de un profesional especializado en trabajo social que permita orientar y legitimar este proceso administrativo.

Pero el programa de becas no sólo refiere al descuento económico al que pueda acceder los estudiantes sino va más allá, por ejemplo, en cuanto a acceder gratuitamente a otros servicios de la institución como, por ejemplo: acceso a Internet, cursos o capacitaciones que pueda promover la institución. También es indispensable mencionar las becas académicas de estudio que puedan darse con otras instituciones nacionales e internacionales que si bien pueden estarse dando en la institución, no son de pleno conocimiento de las alumnas en general.

Un último aspecto en este rubro es lo referido a la bolsa de trabajo, que los estudiantes consideran necesario como una forma de asegurar una parte importante de su realización profesional, ya que la institución será efectiva cuando sus egresados se integren rápidamente al mercado laboral nacional e internacional. Por lo tanto, un programa de bolsa de trabajo formalmente establecido en la institución será un servicio administrativo que permita al estudiante garantizar su ejercicio laboral en el futuro, esto sin lugar a dudas contribuirá a mejorar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la gestión institucional que ejecuta la Universidad.

Chaupis (2019), concluyó como resultado, que existe una correlación significativa de (Rho de Spearman = 0.850) de la gestión educativa estratégica entre la gestión pedagógica. Por cuanto, se determina la execración de hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

Los estudiantes de la Facultad de Derecho, obtuvieron una media en promedio de 273.04 reflejando un nivel de satisfacción alto. En cuanto al punto más crítico lo encontramos en la dimensión “sistema de trabajo” en el aspecto referido a biblioteca, que obtuvo un coeficiente de 2.091; estableciéndose que las necesidades que presentan las estudiantes en los últimos ciclos están referidas al campo científico por lo que consideran indispensable contar con una variedad de textos actuales referidos al campo profesional, más aún si deben presentar un proyecto de investigación que en un futuro tengan que sustentar para obtener el Título Profesional.

Un segundo punto crítico, ligado al tema de biblioteca se evidencia en la dimensión “progreso profesional”, respecto al Centro de Investigación Científica que alcanzó un coeficiente de 2.129; en este rubro las estudiantes consideran conveniente que debe formalizarse administrativamente este servicio con la finalidad que ellos puedan acceder de forma estable y permanente a este servicio para realizar consultorías respecto a sus estudios científicos o algunos que deseen proponer producto de su actividad profesional. También proponen que en este aspecto se deben desarrollar investigaciones científicas dentro de la institución que permitan mejorar el servicio administrativo y el desarrollo de la profesión. Este Centro de Investigación, debería convocar a conferencias y seminarios que permita a las estudiantes estar plenamente informadas y a la vanguardia de los últimos avances científicos en el campo del derecho.

V. CONCLUSIONES

Primero:

Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0.902

Segundo:

Los estudiantes de la Universidad César Vallejo, obtuvieron una media de 284,45 y tomando en cuenta la escala ordinal establecida en la tabla 1 (p. 28) se puede afirmar que: “El nivel de satisfacción de los estudiantes es alto”

Tercero:

El investigador obtuvo un coeficiente de correlación de 0.751 y se puede inferir que: Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Cuarto:

El investigador obtuvo un coeficiente de correlación de 0.664 pudiéndose afirmar que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Quinta:

Luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.645 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces: Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Sexto:

Luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.644 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.30) es significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,50 - 0,75>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional existe una relación directa y significativa.

Séptimo:

Luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.426 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.30) es moderadamente significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,25 - 0,50>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro existe una relación directa y moderadamente significativa

Octava:

Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes

Novena:

Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes

VI. RECOMENDACIONES

Primero

Tomar en cuenta los resultados de la investigación para proponer un Plan de Contingencia que permita a la institución elevar los niveles de satisfacción de los usuarios en los rubros que han sido considerado como puntos críticos, tales como: Centro de investigación científica, programas de extensión universitaria y biblioteca

Segundo

Fortalecer aquellos rubros en donde los usuarios han mostrado un óptimo nivel de satisfacción (áreas para actividades recreativas y culturales), esto permitirá una mayor acogida por parte del contexto y será un factor que les permita despuntar en el mercado competitivo donde se encuentra inmerso la institución.

Tercero

Utilizar el cuestionario de satisfacción de forma periódica con la finalidad de poder evaluar y reconocer las debilidades y fortalezas que evidencie la institución, los resultados le permitirán a la institución elaborar un Plan Estratégico y una Guía de Autoevaluación.

Cuarto

Sensibilizar y concientizar a los usuarios sobre la importancia de satisfacer la “necesidad de seguridad” dentro y fuera de la institución, lo que le permitirá conservar su integridad como persona.

VII. PROPUESTA

PLAN ANUAL DE COORDINACIÓN DE TUTORÍA

DATOS INFORMATIVOS

- 1 REGIÓN
- 2 INSTITUCIÓN EDUCATIVA
- 3 DIRECCIÓN
- 4 SUB DIRECCIÓN
- 5 COORDINACIÓN
- 6 ÁREA DE FORMACIÓN
- 7 DEPARTAMENTO
- 8 NIVEL
- 9 AÑO ACADÉMICO
- 10 FUNDAMENTACIÓN

El Departamento de Tutoría y Orientación Educativa, tiene como finalidad contribuir al sano desarrollo humano del estudiante. Siendo un apoyo fundamental en el trabajo con los tutores, cotutores, estudiantes y padres de familia, su intervención es de forma grupal y en algunos casos de manera personalizada.

Nº	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
TUTORES Y COTUTORES													
1	Reunión con tutores y cotutores	X				X			X				X
2	Elaboración de las cartas de contenidos	X											
3	Confección del formato de las programaciones anuales	X											
4	Capacitación sobre temas relacionados con el área					X	X					X	
5	Orientación a tutores y cotutores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Elaborar material de ayuda al trabajo de cotutores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Monitorear el trabajo de los tutores y cotutores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ESTUDIANTES													
8	Actividades lúdicas con los estudiantes en las horas de recreo			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Concurso intersecciones por niveles, para generar la integración			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10	Desarrollo de talleres con apoyo del área de psicología y pastoral			X		X	X	X			X	X	
11	Elaborar los files personalizados por estudiante (Anecdotario)			X	X								
12	Charlas y conferencias según necesidades de los estudiantes			X		X	X	X			X	X	
13	Elaboración de la Ficha Única del Estudiante			X	X								
PADRES DE FAMILIA													
14	Organización de la Escuela de Padres (General)					X							
15	Conferencias, charlas, talleres por secciones					X	X	X			X	X	
16	Talleres por temáticas según necesidades prioritarias					X	X	X			X	X	

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro E. M. y 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), 5-22.
- Alves, H. y Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad de da Beira Interior. *Universidad de da Beira Interior. International Review on Public and Nonprofit Marketing*. 1(1), 73-88. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_ensenanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_Universidade_da_Beira_Interior.
- Amini, S., & Ahmadi, S. (2015). A survey on the relationship between audit performance and client satisfaction and loyalty in manufacturing companies. *International Journal of Academic Research*, 7(1), 518-524. doi: 10.7813/2075-4124.2015/7-1/B.88.
- Astin, A. W. y Antonio, L. A. (2012). *Assessment for Excellence. The Philosophy and Practice of Assessment and Evaluation in Higher Education* (2 ed.). EE.UU.: Rowman & Littlefield
- Bartolomé, A., Blanco, Ó., Hernández, R. y Murguey, V. (2006). La calidad en la enseñanza universitaria (una experiencia institucional). *Geo enseñanza*, 11(2), 163-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oA?id=36012425003>
- Bergquist, W. W. H. (1995). *Quality through Access, Access with Quality: The New Imperative for Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Betancourt, Y., & Mayo, J. (2010). La evaluación de la calidad del servicio. *Contribuciones a la economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Bogue, E. G. y Hall, K. B. (2003). *Quality and accountability in higher education. Improving policy enhancing performance*. EE.UU.: Prager
- Bullon Villaizan, Sahi (2008), tesis "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad" (Pontificia Universidad Católica, 2008).

- Burbules, N.C. (2004). "Ways of thinking about educational quality". *Educational Researcher*, 33 (6): 4-9.
- Braslaski, C. (2004). *Diez Factores para una Educación de Calidad para Todos en el Siglo XXI*. Madrid: Fundación Santillana.
- Caballero, C. C., Abello, R. y Palacios, J. (2007). Relación del *burnout* y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79925207>
- Cadena-Badilla, M., Mejías-Acosta, A., Vega-Robles, A. y Vásquez-Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista Industrial Data*, 18(1), 9-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Casanova, M. (2012) El diseño curricular como factor de calidad educativa. *Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación – Volumen 10, Numero 4* consultado en <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num4/art1.pdf>
- Coleman, J.S. & all. (1966). *Equality of Educational Opportunity*. Washington, D.C.:U.S. government Printing Office.
- Del Valle Medina, M. (2012). *Modelo de gestión académica basado en el desempeño docente y su relación con el rendimiento académico en institutos de educación superior*. Universidad del Oriente, Venezuela.
- Galvis E. (2012). *Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente - caso clínicas y hospitales*. Tesis de maestría. Ingeniería Industrial. Universidad Industrial de Santander.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>

- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- Gómez, D., Martínez, E. I., Recio, R. G. y López, H. (2013). Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la Uaslp-Uamzm. *Sophia*, 9, 1-17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/ARTICULO?CODIGO=5163650>
- Gonzales, A. (2013). El liderazgo del director y el desempeño laboral de los docentes en un ente educativo venezolano. Universidad de Santa María, Venezuela.
- González, I. (2006). Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el espacio europeo de educación superior. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 10, 4(3), 445-468. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121929001>
- Hernández, C. A., Lara, B., Ortega, M. P., Martínez, M. G. y Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en Didáctica del Francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, 15, 35-46. Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_HERNANDEZ.PDF
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Calidad en la Educación*, 91-108. Recuperado de http://www.universidadtecnologicadechile.cl/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImg/File/EducacionSuperior/desercion/1_%20DesercionE_Himmel.pdf
- Higher Education Journal, 23. Recuperado de <http://www.aabri.com/manuscripts/131693.PDF>
- Hopkins, D., Ahtaridou, E., Matthews, P., y Posner, C. (2007). An analysis of the mexican school system in light of PISA 2006. Londres, RU: oECD. Recuperado de: http://www.ucol.mx/observatorio/reportes/Mex_PISA-oCDE2006.pdf.

- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Khalil Hamdan, A. H. (2013), Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/11048/2013000000738.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, consultado el 23 de noviembre del 2019.
- Khan, M. A. y Almas, A. (2013). A Study of Student Satisfaction in the University of Agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, 6(1), 21-34. DOI: 10.6148/IJTAS.2013.0601.02
- Lema, J. (2007). La calidad educativa, un tema controvertido. *Reencuentro* 50, 10-14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.OA?ID=34005002>
- Maldonado, S. E., Guillén, A. M., Carranza, R. E. y Ramírez, M. A. (2013). Análisis de la calidad de los servicios recibidos en las instituciones de educación superior. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6(7), 67-79.
- Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza
- Martínez, M. M., García, B. y Quintana, J. (2006). El perfil del profesor universitario de calidad desde la perspectiva del alumnado. *Educación*, 21(9), 183-198. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.Oa?id=70600909>
- Mejía, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/SADPRO/DOCUMENTOS/DOCENCIA_VOL10_N2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Mejías, A., Reyes, Ó. y Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>

- Miranda Esquer J, Miranda Esquer J. (2012). Reflexiones sobre la calidad de la educación y sus referentes: el caso de México <http://www.redalyc.org/articulobasic.oe?id=35623538006> consultado el 23 de noviembre del 2019.
- Osorio, J. V. y Pérez, K. M. (2010). *El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa* (Tesis profesional, Universidad Pedagógica Nacional, México). Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>
- Palominos, P.I., Quezada, L. E., Osorio, C. A., Torres, J. A. y Lippi, L. M. (2016). Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18). Recuperado de <https://ries.universia.net/article/view/1132/1777>
- Palladino, Enrique y Palladino Leandro (1998) *Administración Organizacional*. Argentina: Espacio. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oe?id=29003405>
- Panera, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. *Revista Dirección y Organización*, 21, 94-102. Recuperado de <http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/296/296>
- Pérez, J. (2015). *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta* (tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander -UIS, Bucaramanga, Colombia
- Pérez, R. (2004). La calidad en la educación. En R. Pérez, F. López, M. D. Peralta y P. M. Fernández. *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación* (3 ed.). Madrid: Narcea.
- Ramirez, M. (2019). *Gestión institucional y la calidad de servicio en la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37000>
- Raqui, R. (2018). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas – Tarma*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4807>

- Rivas O'Connor. (2019). gestión institucional y gestión de la calidad en la institución educativa Isabel La Católica – La Victoria 2018. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/36478>
- Román, J. C., Franco, R. T. y Gordillo, A. E. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 8(3), 103-112. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8N3-2015/RIAF-V8N3-2015-8.pdf>
- Romo, José, Mendoza, Jerónimo y Flores, Eduardo, (2011) en su investigación “Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua”
- Ruiz, C (2019). Gestión Pedagógica Y Gestión Administrativa En Una Institución Educativa, Trujillo, 2019. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34189>
- Salinas, A. Morales, J. A. y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 23, 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Saccca, J. (2010). Relación entre clima Institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez J. (2013). Un sistema de indicadores de calidad para el mejoramiento de programas universitarios en administración (tesis doctoral). Universidad del Atlántico, Barranquilla, Colombia.
- Sánchez, J., Carvajal, D., & Pérez, J. (2015). Informe de satisfacción estudiantil 2015- 1. Universidad Sergio Arboleda, Santa Marta. Recuperado de http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/assets/informe_final_encuesta_de_satisfacci%C3%B3n_estudiantes_-2015-i_revisado_jsq_19-08-2015.pdf

- Sandoval, L. Y. (2006). El ser y el hacer de la organización educativa. *Educación y Educadores*, 9(1), 33-53. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83490104>
- Sinclair, J. K. (2014). An empirical investigation of student satisfaction with college courses. *Research in Higher Education Journal*, 23. Recuperado de <http://www.aabri.com/manuscripts/131693.pdf>
- Sotomayor, I. (2002) *La calidad y productividad de las organizaciones en México*. (1 ed.). México: Taller Abierto.
- Surdez, E. G., Sandoval, M. C., Lamoyi, C. L., Aguilar, N. y Magaña, D. E. (2017). Estudio de satisfacción académica de los estudiantes de los programas presenciales de las divisiones de Ciencias Económico Administrativas e Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Turpo, J. (2014). *Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana Unión*. Universidad Peruana Unión. Tarapoto
- UNESCO (2004). *Global Monitoring Report 2005: Education for All. The Quality Imperative (Summary)*. Paris: Autor.
- Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vergara, J. C. y 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. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vergara, J. C. y 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. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>

Yábar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Zarate, D. (2011). *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Zhang, J., Zhao, S., Lester, D., & Zhou, C. (2014). Life satisfaction and its correlates among college students in China: A test of social reference theory. *Asian Journal of Psychiatry*, 10, 17-20. doi: 10.1016/j.ajp.2013.06.014

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL ESTUDIO

Título: Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿En qué medida se relaciona la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz, con el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado?</p> <p>Específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.</p> <p>Específicos:</p> <p>a. Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes</p> <p>b. Reconocer la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión necesidades</p>	<p>Variable (Y): Nivel de Satisfacción</p>	<p>Cumplimiento necesidades básicas</p>	<p>Se pretende aquí comprobar si los estudiantes consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías suficientes para sus propias supervivencias en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Su alcance de temporalidad es transversal</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Será no experimental</p> <p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
			<p>Seguridad vial</p>	<p>Refleja la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizados para</p>	

<p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes? (d) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes?</p>	<p>básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>			<p>ahora y en lo sucesivo.</p>	
	<p>c. Medir la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>		<p>Seguridad económica</p>	<p>Se trataría aquí de comprobar si están garantizadas las condiciones que permitan asegurar que el estudiante va a continuar.</p>	
	<p>d. Evaluar la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>		<p>Seguridad emocional</p>	<p>Se trata de garantizar que el estudiante va a seguir disfrutando del efecto que requiere un desarrollo equilibrado de su personalidad.</p>	
	<p>e. Identificar la relación que existe entre la gestión</p>		<p>Pertinencia al centro</p>	<p>Cuentan con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de la Institución.</p>	

<p>e. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes?</p>	<p>institucional y la dimensión seguridad emocional del nivel de satisfacción de los estudiantes</p>		<p>Sistema de trabajo</p>	<p>Puesto que la institución educativa en su conjunto tendrá su específica trayectoria de actuación metodológica.</p>	
<p>f. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes?</p>	<p>f. Reconocer la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro del nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>		<p>Progreso o éxito personal</p>	<p>Con independencia de la valoración que de su progreso realicen los profesores, el propio estudiante tiene su opinión en torno a la exactitud.</p>	
<p>g. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes?</p>	<p>g. Medir la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>				
<p>h. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de</p>					

satisfacción de los estudiantes?	h. Evaluar la relación que existe entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes.				
----------------------------------	--	--	--	--	--

ANEXO 2. INSTRUMENTOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL (Usuarios Internos)

I.- Datos Demográficos

- 1.1. Edad: años
- 1.2. Sexo: Masculino Femenino
- 1.3. Ciclo de estudios: _____
- 1.4. Procedencia: Dpto. _____ Prov. _____ Distr. _____
- 1.5. Facultad / Escuela: _____

II.- Sobre el nivel de satisfacción:

A continuación marque con un aspa (x) en el casillero que estime conveniente según como se sienta satisfecho respecto a cada afirmación:

		Insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA							
1	Número de personas que trabaja en este servicio						
2	Atención y amabilidad del personal de secretaría						
3	Gentileza y disposición para ayudar						
4	Presentación personal del colaborador de secretaria						
5	Resuelve de manera eficaz las consultas emitidas						
6	Horario de atención de secretaría						
TOTAL							
SERVICIO DE CAJA Y CONTABILIDAD							
7	Número de personas que trabaja en este servicio						
8	Atención del personal de caja y contabilidad es amable						
9	Gentileza y disposición para orientar en las tasas de pago						
10	Presentación personal del colaborador es la adecuada						
11	Resuelve de manera eficaz las consultas emitidas						
12	Horario de atención de caja y contabilidad es adecuado						
13	Respecto al registro y control de pagos es el adecuado						
TOTAL							

		Insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje
SERVICIO SECRETARÍA ACADÉMICA							
14	Tiempo que demoran los proveídos a solicitudes presentadas						
15	Entrega de constancias cuando son solicitados						
16	Número de personas que trabajan en este servicio						
17	Atención y amabilidad del personal que trabaja en este servicio						
18	Horario de atención de este servicio						
19	La entrega de certificados cuando son solicitados						
TOTAL							
PASADIZOS Y PLANTA FÍSICA EXTERNA DE LA UNIVERSIDAD							
20	Condición de iluminación y ventilación de los pasadizos de la universidad						
21	Operatividad del sistema de agua y desagüe en los SSHH						
22	Número de servicios higiénicos por estudiantes						
23	Número de bancas por estudiantes						
24	Mantenimiento y limpieza de los pasadizos de la universidad						
TOTAL							
AULAS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS							
25	Condición de las carpetas que se encuentran en el aula						
26	Limpieza y mantenimiento de las aulas						
27	Iluminación y ventilación de las aulas						
28	Condición de los demás mobiliarios que se encuentran en el aula						
29	Espacio para los estudiantes dentro del aula						
TOTAL							
LABORATORIOS DE PRÁCTICA INGENIERÍA CIVIL							
30	La condición de iluminación y ventilación del laboratorio						
31	Operatividad del sistema de agua en el laboratorio						
32	Comodidad de los estudiantes dentro del laboratorio						
33	La condición de carpetas y demás mobiliarios del laboratorio						
34	Stock de materiales e instrumentos que se utilizan en el laboratorio						
TOTAL							
LABORATORIO DE QUÍMICA Y FÍSICA							
35	La condición de iluminación y ventilación del laboratorio						
36	Operatividad del sistema de agua en el laboratorio						
37	Comodidad de los estudiantes dentro del laboratorio						
38	La condición de carpetas y demás mobiliarios del laboratorio						
39	Stock de materiales e instrumentos que se utilizan en el laboratorio						
TOTAL							
LABORATORIOS DE CÓMPUTO E INFORMÁTICA							
40	La condición de iluminación y ventilación del laboratorio						
41	Número de computadoras para los estudiantes						
42	Comodidad de los estudiantes dentro del laboratorio						
43	La condición de los mobiliarios dentro del laboratorio						
44	Mantenimiento y funcionamiento de las computadoras						
TOTAL							

		Insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje
MEDIDAS DE SEGURIDAD							
45	El control y seguridad en el ingreso a la institución						
46	La señalización en caso de emergencia dentro de la institución						
47	Las medidas de protección en caso de accidentes y desastres						
48	Simulacros en caso de sismos, accidentes y desastres						
49	Existencia de extintores, alarmas y equipos de iluminación						
50	Existencia de un seguro en caso que un estudiante sufra un accidente						
51	Existencia de un tópico y botiquín de primeros auxilios						
TOTAL							
EQUIPOS Y RECURSOS TECNOLÓGICOS							
52	Disponibilidad de equipos audiovisuales para las actividades académicas						
53	Actualización y manejo de la Página Web de la institución						
54	Servicio de intranet que ofrece la institución						
55	Utilización del SOFTWARE o programa que ofrece la Escuela						
56	Acceso libre a Internet dentro de la institución						
57	Disponibilidad de cabinas telefónicas dentro de la institución						
TOTAL							
ÁREAS PARA ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS							
58	Mantenimiento y limpieza de la loza deportiva						
59	Disponibilidad para utilizar la loza deportiva						
60	Iluminación de la loza deportiva						
61	Mantenimiento y limpieza del auditorium						
62	Disponibilidad para utilizar el auditorium						
63	Iluminación y ventilación del auditorium						
TOTAL							
SERVICIO DE CAFETIN							
64	Número de personas que trabaja en el comedor						
65	Rapidez en la atención						
66	Gentileza y amabilidad en la atención						
67	Variedad de comidas y calidad de las mismas						
68	Costo de los productos que se ofrecen a los estudiantes						
TOTAL							
PROGRAMAS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA							
69	Existencia de un programa de tutoría y orientación						
70	Accesibilidad a asesoría psicológica						
71	Acceso a un programa de becas estudiantiles						
72	Realización de conferencias para el desarrollo personal						
73	Existencia de bolsas de trabajo en la institución						
TOTAL							
SERVICIO DE PASTORAL UNIVERSITARIA							
74	Disponibilidad para el servicio de confesión						
75	Realización de actividades humanitarias y de acción social						
76	Realización de actividades sacramentos, misas, etc.						
77	Ayuda humana y espiritual a los estudiantes						
TOTAL							

		Insatisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje
CENTRO DE INFORMACIÓN (BIBLIOTECA)							
78	Rapidez en la atención						
79	Gentileza y disposición para ayudar de parte del personal de biblioteca						
80	Presentación personal del colaborador de biblioteca						
81	Resuelven de manera eficaz las consultas emitidas						
82	Horario de atención de la biblioteca						
83	Sobre el sistema informático de atención de textos						
84	Número de personas que atienden en la biblioteca						
85	Sobre el mobiliario que existe en la biblioteca						
86	Sobre el espacio utilizado para la lectura						
						TOTAL	
CENTRO INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA							
87	Accesibilidad a asesoría científica y de investigación						
88	Realización de investigaciones en la institución						
89	Disponibilidad de atención del personal que labora en el área						
90	Horario de atención del personal que labora en el área						
91	Resuelve de manera eficaz las consultas emitidas.						
						TOTAL	

Comentarios o sugerencias.

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

(Usuarios Internos)

INSTRUCCIONES

Conteste a las preguntas de este cuestionario indicando, mediante un aspa (X), la valoración 1,2,3,4 ó 5, eligiendo de las cinco descripciones siguientes, la que más se adapte a la situación actual de la Escuela o área de la institución en estudio:

- 1 Prácticamente no se realiza
- 2 Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
- 3 Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
- 4 Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas.
- 5 Se realiza siempre y de forma total, en el área o escuela.

Cuestionario

1. ¿Se comunica al Personal Administrativo, Docente y Estudiantes de la universidad la importancia de satisfacer las expectativas de los estudiantes, sobre el servicio que reciben?

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

2. ¿Conoce usted, si la Escuela cuenta con una política de la calidad establecida donde el personal docente, administrativo y estudiantes conoce los objetivos de la calidad que persigue la institución?

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

3. ¿Conoce usted si los directivos de la universidad llevan a cabo revisiones, supervisiones o monitoreos, sobre la calidad de servicio educativo que ofrece la institución?

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

4. ¿Conoce usted, si existe un manual de responsabilidades, funciones de las autoridades y personal que labora en la institución?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ¿Conoce usted, si están establecidos y controlados los documentos requeridos por el sistema para la seguridad en caso de accidentes o desastres?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ¿Está usted informado si los procedimientos que brindan a los estudiantes sobre seguridad dentro y a los alrededores de la universidad están establecidos y controlados?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ¿Conoce usted si la dirección asegura la disponibilidad de recursos humanos necesarios para el desarrollo adecuado del servicio educativo en la institución?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Conoce usted si la dirección asegura la disponibilidad de equipos tecnológicos y/o recursos didácticos para el desarrollo adecuado del servicio educativo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿Conoce usted, si los ambientes e infraestructura se encuentran disponibles adecuadamente para que se desarrolle el servicio educativo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. ¿Conoce usted, si los directivos apoyan y desarrollan las actividades de mejora en la organización para el bienestar de los estudiantes?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. ¿La institución reconoce los logros y el compromiso de los estudiantes por sus logros y esfuerzo a través de beneficios?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. ¿Conoce usted, si está reglamentado los requisitos y procesos administrativos que debe ejecutar un estudiante dentro de la universidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. ¿Está usted informado si se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las áreas en beneficio de los estudiantes?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. ¿Conoce usted, si existe una comunicación eficaz ascendente y descendente entre el personal directivo y los estudiantes, participando éste de una manera real en las actividades de mejora?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. ¿Conoce usted, si existe un sistema de información tal que todos los colaboradores disponen de la información adecuada para realizar su trabajo y se garantice la precisión de la misma así como su adecuación a la normativa correspondiente para el desarrollo de las actividades educativas de la institución?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. ¿Conoce usted, si se realiza una gestión eficaz de los equipos, ambientes y otros recursos y se utilizan las tecnologías más adecuadas y actuales para ofrecer un servicio educativo de calidad a los estudiantes?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. ¿Conoce usted, si los equipos y recursos didácticos que se utilizan en las actividades educativas se les da un mantenimiento periódico?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. ¿Esta usted informado sobre la encuesta periódica que se aplica a los estudiantes para identificar el nivel de satisfacción del mismo, respecto al servicio educativo que recibe?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. ¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorías internas de control financiero y administrativo dentro de la institución?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. ¿Conoce usted, si se lleva a cabo de forma adecuada la gestión de las reclamaciones o sugerencias por parte de los usuarios de la universidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. ¿Conoce usted si existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la universidad empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora institucional?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. ¿Conoce usted, si se mide de forma sistemática la satisfacción de los estudiantes y personal de la institución teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como infraestructura, calidad docente, beneficios, comunicación efectiva, formación profesional, reconocimiento, etc.?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. ¿Esta usted, informado si se recopila y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad educativa “autoevaluación” y para determinar dónde pueden realizarse mejoras en la institución?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. ¿Sabe usted, si se adoptan acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidad del servicio recibido por el usuario dentro de la universidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. ¿Conoce usted, si se ofrecen programas de actividades que tiendan a fortalecer la cultura organizacional de la universidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

DATOS DEL INFORMANTE:

Por favor a continuación marque con un aspa "X", según corresponda:

- a. Condición actual en la Universidad
Directivo Administrativo Docente Estudiante
- b. Años que labora o estudia en la universidad _____
- c. Condición laboral : Estable Contratado Rec/Honorar.
- d. Ciclo de estudios: _____ Facultad/Escuela: _____

Muchas Gracias por su participación!!!

MATRICES DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad César Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES		
				Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Gestión Institucional	Función de planificar	Planificación	1. ¿Se comunica al Personal Administrativo y Docente de la universidad la importancia de satisfacer las expectativas de los estudiantes, sobre el servicio que reciben?						x		x			x			
			2. ¿La Escuela cuenta con una política de la calidad establecida donde el personal docente y administrativo conoce los objetivos de la calidad que						x		x			x		x	

		“autoevaluación” y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?												
		24. ¿Se adoptan acciones correctoras y preventivas para eliminar las causas no conformidad del servicio recibido por el usuario dentro de la universidad?					X		X		X		X	
		25. ¿Se ofrecen programas de actividades que tiendan a fortalecer la cultura organizacional de la universidad?					X		X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad César Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES
				Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Nivel de Satisfacción	Cumplimiento de necesidades	Habilidad y mantenimiento	1. Número de personas que trabaja en este servicio						x		x		x		x		
			2. Atención y amabilidad del personal de secretaría						x		x		x		x		
			3. Gentileza y disposición para ayudar						x		x		x		x		
			4. Presentación personal del colaborador de secretaría.						x		x		x		x		
			5. Resuelve de manera eficaz las consultas escritas.						x		x		x		x		
	Seguridad vital	Seguridad	6. Horario de atención de secretaría.						x		x		x		x		

		7. Número de personas que trabaja en este servicio.								X		X		X			X		
		8. La atención del personal de caja y contabilidad es amable.								X		X		X			X		
		9. Gentileza y disposición para orientar en las tasas de pago.								X		X		X			X		
		10. La presentación personal del colaborador es la adecuada.								X		X		X			X		
		11. Resuelve de manera eficaz las consultas emitidas.								X		X		X			X		
Seguridad económica	Beneficio	12. El horario de atención de caja y contabilidad es adecuado.								X		X		X			X		
		13. Tiempo que demoran los proveídos a solicitudes presentadas.								X		X		X			X		
		14. Entrega de constancias cuando son solicitados.									X		X		X			X	
		15. Número de personas que trabajan en este servicio.									X		X		X			X	
		16. Atención y amabilidad del personal que trabaja									X		X		X			X	

		en este servicio.																		
Seguridad emocional	Trato afectuoso	17. Horario de atención de este servicio.						X		X		X		X						
		18. La entrega de certificados cuando son solicitados.						X		X		X		X						
		19. Condición de iluminación y ventilación de los pasadizos de la universidad.						X		X		X		X						
		20. Operatividad del sistema de agua y desagüe en los servicios higiénicos.						X		X		X		X						
		21. Número de servicios higiénicos por estudiante.						X		X		X		X						
Perteneencia al centro	Actividades permanentes y talleres	22. Número de bancas por estudiante.						X		X		X		X						
		23. Mantenimiento y limpieza de los pasadizos de la universidad.						X		X		X		X						
		24. Condición de las carpetas que se encuentran en el aula.						X		X		X		X						

		34. Número de computadoras para los estudiantes.							X		X		X		X		
		35. La condición de los mobiliarios dentro del laboratorio.							X		X		X		X		
		36. mantenimiento o funcionamiento de las computadoras.							X		X		X		X		
		37. El control y seguridad en el ingreso a la institución.							X		X		X		X		
		38. La señalización en caso de emergencia dentro de la institución.							X		X		X		X		
		39. Las medidas de protección en caso de accidentes y desastres.							X		X		X		X		
		40. Simulacros en caso de sismos, accidentes y desastres.							X		X		X		X		
		41. Existencia de extintores, alarmas y equipos de iluminación.							X		X		X		X		
Progreso o éxito personal	Formación integral y tecnología	42. Realización de conferencias para el							X		X		X		X		

		de la información	desarrollo personal.															
			43. Existencia de bolsa de trabajo en la institución.						x		x		x					x
			44. Disponibilidad para el servicio de confesión.						x		x		x					x
			45. Realización de actividades humanitarias y de acción social.						x		x		x					x
			46. Realización de actividades sacramentos, misas, etc.						x		x		x					x
			47. Ayuda humana y espiritual a los estudiantes.						x		x		x					x

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de satisfacción estudiantil y gestión institucional

OBJETIVO: Determinar la gestión institucional que ofrece la UCV – Filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

DIRIGIDO: Estudiantes de la Universidad César Vallejo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Niquen Alonzo Yaqueline Vanessa*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---	-----------------	-------	------	----------

Niquen
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: *40881332*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de satisfacción estudiantil y gestión institucional

OBJETIVO: Determinar la gestión institucional que ofrece la UCV – Filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

DIRIGIDO: Estudiantes de la Universidad César Vallejo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Saenz Rodríguez Rolando Remigio

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---	-----------------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 31600080

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de satisfacción estudiantil y gestión institucional

OBJETIVO: Determinar la gestión institucional que ofrece la UCV – Filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

DIRIGIDO: Estudiantes de la Universidad César Vallejo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Cardenas Lara Carmen Ivonne*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

x	Año	Medio	Bajo	Muy bajo
---	----------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: *40 25 84 36*

ANEXO 3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Gestión institucional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	18

ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCION EN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACION

Chimbote 10 de junio de 2019

Estimado

Mgr. Segundo Tomás Aguilar

Estudiante de la Escuela de Posgrado UCV - Huaraz

Asunto: Autorización para ejecución de Proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo y a su vez brindarle respuesta a la solicitud presentada, con la finalidad de conceder la autorización para desarrollar la investigación “Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo - Huaraz 2019.”

Al respecto comunico, que considerando la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 013-2018-VI UCV, en el que se indica, en el área de experiencia curricular, Proyecto de Investigación o su equivalente, parte III, numeral 5, “La investigación en cuestión no afecta los intereses de la Universidad”, se le otorga el permiso respectivo para el desarrollo de su investigación.

Atentamente



Dr. Rafael Alba Callacná
Director de Investigación

DAD EMOCIONAL		PERTENENCIA A AL CENTRO										SISTEMA DE TRABAJO										PROGRESO PROFESION										D7		D8		D9		D10		D11		D12		D13		D14		D15		D16		D17		D18		D19		D20		D21		D22		D23		D24		D25		D26		D27		D28		D29		D30		D31		D32		D33		D34		D35		D36		D37		D38		D39		D40		D41		D42		D43		D44		D45		D46		D47		D48		D49		D50		D51		D52		D53		D54		D55		D56		D57		D58		D59		D60		D61		D62		D63		D64		D65		D66		D67		D68		D69		D70		D71		D72		D73		D74		D75		D76		D77		D78		D79		D80		D81		D82		D83		D84		D85		D86		D87		D88		D89		D90		D91		D92		D93		D94		D95		D96		D97		D98		D99		D100	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100																																																																																																																								

DAD EMOCIONAL		PERTENENCIA A AL CENTRO										SISTEMA DE TRABAJO										PROGRESO PROFESION										D7		D8		D9		D10		D11		D12		D13		D14		D15		D16		D17		D18		D19		D20		D21		D22		D23		D24		D25		D26		D27		D28		D29		D30		D31		D32		D33		D34		D35		D36		D37		D38		D39		D40		D41		D42		D43		D44		D45		D46		D47		D48		D49		D50		D51		D52		D53		D54		D55		D56		D57		D58		D59		D60		D61		D62		D63		D64		D65		D66		D67		D68		D69		D70		D71		D72		D73		D74		D75		D76		D77		D78		D79		D80		D81		D82		D83		D84		D85		D86		D87		D88		D89		D90		D91		D92		D93		D94		D95		D96		D97		D98		D99		D100	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100																																																																																																																								

CUESTIONARIO DE SATISFACCION ADMINISTRATIVA																													
INFORMANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	a. Cargo que ocupa en la Universidad	b. Cuestión laboral	c. Años que tiene laborando en la Universidad	
INFO01	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Administrativo	Contratado	11 MESES	
INFO02	3	4	2	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	Administrativo	Contratado	5 años		
INFO03	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	Administrativo	Contratado	11 meses	
INFO04	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	Administrativo	Rec/Moconr.	3 meses	
INFO05	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	3	2	4	2	5	4	3	2	4	2	4	2	Administrativo	Estable	5 años	
INFO06	4	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	Administrativo	Contratado	2 años	
INFO07	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	Administrativo	Contratado	2 años	
INFO08	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	4	Administrativo	Contratado	2 años		
INFO09	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	Administrativo	Contratado	6 meses		
INFO10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Administrativo	Estable	6 años	
INFO11	3	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	Administrativo	Contratado	1 año	
INFO12	5	5	4	2	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Administrativo	Contratado	5 años	
INFO13	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	Administrativo	Contratado	1 año	
INFO14	5	4	4	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	Administrativo	Estable	5 años	
INFO15	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	Administrativo	Contratado	1 año	
INFO16	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	Administrativo	Contratado	4 años	
INFO17	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	Administrativo	Contratado	3 AÑOS	
INFO18	2	3	2	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	Docente	Contratado	8 años	
INFO19	5	4	5	3	3	3	2	2	4	5	5	4	2	3	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	Directivo	Estable	7 años	
INFO20	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	Docente	Estable	6 años	
INFO21	4	2	2	3	2	3	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	Administrativo	Contratado	3 años y 5 meses	
INFO22	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	Administrativo	Contratado	03 MESES	
INFO23	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Administrativo	Contratado	1 año
INFO24	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	2	4	3	4	2	3	5	4	3	3	3	2	5	4	Administrativo	Estable	6 AÑOS	
INFO25	2	3	4	3	1	2	3	4	5	5	4	2	2	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	Docente	Contratado	2 años	
INFO26	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	Administrativo	Contratado	4 años y 4 MESES	

ANEXO 6. ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019

2. AUTOR(A)

Mg. Segundo Juvencio Tomás Aguilar; stomas61@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado; asimismo, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; la población del estudio estuvo constituida por todos los discentes que se encontraron correctamente matriculados en el ciclo 2019 – I, pertenecientes al pre grado de la sede Huaraz de la Universidad César Vallejo, siendo seiscientos treinta y dos (632), matriculados el semestre académico en el que se ejecutó el estudio y su muestra del estudio estuvo conformada por cuatrocientos sesenta y cinco (465) estudiantes. Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento el cuestionario que estuvo representado por el nivel de satisfacción estuvo constituido de ochenta (80) indicadores y este fue sometido a prueba piloto resultando un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crombach de 0.69 y sometido a Juicio de Expertos, obteniéndose un coeficiente de Aikén de 0.81. Concluyendo que existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0.902.

Palabras clave: Gestión institucional, satisfacción, seguridad.

4. ABSTRACT

The present research entitled: Institutional Management and level of student satisfaction Universidad Cesar Vallejo. Ancash - Huaraz. 2019, aimed to determine the relationship between the institutional management offered by the César Vallejo University - Huaraz subsidiary and the level of satisfaction of undergraduate students; also, the research corresponds to the quantitative approach, with a non-experimental design; The study population consisted of all students who were correctly enrolled in the 2019 - I cycle, belonging to the pre-degree of the Huaraz headquarters of the César Vallejo University, being six hundred thirty-two (632), enrolled in the academic semester in the one that executed the study and its sample of the study was made up of four hundred sixty-five (465) students. For the collection of the data, the questionnaire that was represented by the level of satisfaction was constituted as an instrument of eighty (80) indicators and this was subjected to a pilot test resulting in a reliability coefficient of Crombach's Alpha of 0.69 and submitted to trial of Experts, obtaining an Aikén coefficient of 0.81. Concluding that there is a direct and very significant relationship between the institutional management offered by the César Vallejo University - Huaraz subsidiary and the level of satisfaction of undergraduate students having obtained a correlation coefficient of 0.902.

Keywords: Institutional management, satisfaction, security

5. INTRODUCCIÓN

La educación es el propósito por el cual una persona obtiene los conocimientos necesarios y las reglas para conducirse en la sociedad. Existe una delimitada diferencia referente a la educación y formación profesional que ofrece un centro superior de estudios nacional y uno privado, entre las circunstancias que establecen esa diferencia están los servicios de complementación académica, la atención brindado por el personal administrativo, entre otros. Ya que, por naturaleza, las universidades son centro de cultura, donde el saber humano se confronta y donde la modernidad es sinónimo de calidez en el trato al usuario ya sea en persona, vía teléfono, vía internet.

El servicio educativo y formativo que ofrecen las universidades se ve reflejada por el compromiso social que asumen dentro de las localidades donde se encuentran ubicadas y por la calidad de sus egresados, de su personal docente, de su infraestructura física, de sus equipamientos y de la gestión de calidad total que ejecuta en el día a día. En la actualidad, diversas universidades se han implantado y desarrollado teorías contemporáneas de la gestión de calidad total han sido un éxito, que se ha caracterizado por una sinergia entre su procesos académicos-administrativos, un permanente mantenimiento preventivo y operativo de su infraestructura física, de considerar a sus proveedores como aliados y a sus usuarios como el centro de su atención, conllevando en sus resultados a acrecentar su imagen institucional que proyecta y pasa las fronteras y les permite ofrecer servicios educativos de óptima calidad.

En el Perú, la inserción de una adecuada gestión de calidad en el servicio universitario, es una necesidad constante que es fácil observar en el presente. El crecimiento de la población estudiantil no sólo origina ese tipo de saturación en el servicio de atención, sino que además la cantidad de implementos y recursos educativos son insuficientes cuando son simultáneamente solicitados y no se cuenta con el personal adecuado en número y para la atención.

Gento y Vivas (2003), en su artículo de gestión estudiantil validaron un instrumento aplicando el método estadístico de coeficiente de Proporción de Rangos y coeficiente de Alfa de Cronbach, considerando diez ponderaciones: necesidades básicas, servicios ofertados, seguridad vital, igualdad de oportunidad, seguridad emocional, pertenencia, forma de trabajo académico, progreso personal, reconocimiento de esfuerzo personal y satisfacción de realización personal.

Según, Sotomayor, (2002); Vázquez, (2013), para evaluar la calidad de educación de una organización educativa universitaria será necesario tener conocimiento de la satisfacción de los usuarios y/o estudiantes que hacen uso de los servicios, puesto que son ellos el público objetivo de la institución, sus evaluaciones se basa en percepción, expectativa y necesidad que son indicadores de eficiencia de la gestión académica (Marchesi y Martin, 1998).

La importancia del estudio tiene una dimensión social y académica, en cuanto que al realizar este trabajo se buscó establecer indicadores que determinen la calidad de la gestión del servicio administrativo que tenga en particular la institución donde se realiza la formación profesional y el estudio, para que el personal directivo responsable pueda tomar las medidas pertinentes en la necesidad de satisfacer y mejorar la atención a los usuarios, no sólo en lo referente a los recursos humanos con los que pueda contar, sino también en cuanto a la infraestructura, seguridad, aspectos complementarios a la formación como tutoría y pastoral, entre otros. Desde la dimensión académica el estudio cobra relevancia en el sentido de que al poder determinar si la gestión administrativa, responden o no a las demandas de sus estudiantes, logrando así mejorar la preparación académica de los mismos y desarrollar en ellos el perfil intelectual y científico necesarios en todo profesional.

Así mismo, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado.

6. MÉTODO

El estudio de la presente investigación fue aplicado de enfoque cuantitativo, el alcance de los resultados es descriptivo - correlacional y parte del supuesto, que la gestión institucional de la Universidad César Vallejo – Sede Huaraz, se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado. El tipo de investigación es correlacional, como medio para reconocer el grado de relación que existe entre la gestión institucional y el nivel de satisfacción que presenta el usuario externo de esta comunidad educativa.

Respecto a la población del estudio estuvo constituida por todos los discentes que se encontraron correctamente matriculados en el ciclo 2019 - I, pertenecientes al pre grado de la sede Huaraz de la Universidad César Vallejo, siendo seiscientos treinta y dos (632), matriculados el semestre académico. Asimismo, la muestra del estudio se estableció estadísticamente y estuvo conformada por cuatrocientos sesenta y cinco (465) estudiantes.

El instrumento del presente estudio fue el cuestionario de gestión institucional que estuvo constituido por dieciocho (18) reactivos los cuales se encuentran divididos en tres (3)

dimensiones, los cuales alcanzaron un coeficiente de Alfa de Crombach de 0.761 y también fue sometido a Juicio de Expertos, alcanzando un coeficiente de Aikén de 0.88.

7. RESULTADOS

Tabla 2:

Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad César Vallejo

Variable de estudio	Media	DE
Nivel de satisfacción	284.45	50.48

Fuente: elaborado por el investigador. Noviembre, 2019.

Tal como se visualiza en la tabla 2, los estudiantes de la Universidad César Vallejo, obtuvieron una media de 284,45 y tomando en cuenta la escala ordinal establecida en la tabla 1 (p. 28) se puede afirmar que: “El nivel de satisfacción de los estudiantes es alto” con lo que se acepta la primera hipótesis específica.

Respecto a la tabla 3, los estudiantes según la facultad donde estudian obtuvieron las siguientes medias y desviación estándar y tomando en cuenta la escala ordinal establecida en la tabla 1 (p. 28) se puede afirmar que:

- Los estudiantes que obtuvieron la mayor media (299.29) fueron los de la Facultad de Psicología, evidenciándose que este mismo grupo de estudiantes obtuvieron la menor desviación estándar.
- Los estudiantes de la Facultad de Administración obtuvieron una media de 275.12 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Arquitectura obtuvieron una media de 259.53 puntos, reflejando un nivel medio de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Contabilidad obtuvieron una media de 281.43 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Derecho obtuvieron una media de 273.04 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.

- Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil obtuvieron una media de 287.75 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial obtuvieron una media de 294.66 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.
- Los estudiantes de la Facultad de Psicología obtuvieron una media de 299.29 puntos, reflejando un nivel alto de satisfacción.

8. DISCUSIÓN

Los estudiantes de la facultad de administración obtuvieron en todas las dimensiones una media de 275.12 (ver tabla 3, p. 29) considerándose según la escala que los mismos muestran un alto grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos por la institución. Habiéndose obtenido la menor media de 2.939 (regularmente satisfecho) en cuanto al servicio de comedor y quiosco o dispensadores de alimentos, ya que a pesar de reconocer que la infraestructura del mismo es cómoda y ha sido mejorada en los últimos meses, también debería de observarse lo que refiere a la atención del personal que labora en este servicio, así como en la calidad y precio de los alimentos o productos que se comercializan, de esta forma los estudiantes podrán sentir que están pagando el “precio justo” por los mismos.

En cuanto al mayor nivel de satisfacción (4.078) se evidencia en las aulas para el desarrollo de las actividades académicas en cuanto los alumnos consideran que las carpetas y demás mobiliarios de las aulas se encuentran en óptimas condiciones, son lugares que se encuentran limpios y cuentan con la iluminación y ventilación adecuada.

9. CONCLUSIONES

Primero:

Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional que ofrece la Universidad César Vallejo – filial Huaraz y el nivel de satisfacción de los estudiantes de pre grado al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0.902

Segundo:

Los estudiantes de la Universidad César Vallejo, obtuvieron una media de 284,45 y tomando en cuenta la escala ordinal establecida en la tabla 1 (p. 28) se puede afirmar que: “El nivel de satisfacción de los estudiantes es alto”

Tercero:

El investigador obtuvo un coeficiente de correlación de 0.751 y se puede inferir que: Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión necesidades básicas del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Cuarto:

El investigador obtuvo un coeficiente de correlación de 0.664 pudiéndose afirmar que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad vital del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Quinta:

Luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.645 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces: Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión seguridad económica del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Sexto:

Luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.644 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.30) es significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,50 - 0,75>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión seguridad emocional existe una relación directa y significativa.

Séptimo:

Luego de procesar los datos obtenidos, se obtuvo un coeficiente cuyo valor fue de 0.426 entonces es posible afirmar que al ser el coeficiente positivo entonces la correlación es directa y tomando en cuenta los niveles de significancia del mismo (ver tabla 4, p.30) es moderadamente significativa al encontrarse el valor evidenciado en el intervalo $[0,25 - 0,50>$. Con estas dos afirmaciones es posible establecer que entre la gestión institucional y la dimensión pertenencia al centro existe una relación directa y moderadamente significativa

Octava:

Existe relación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la dimensión sistema de trabajo del nivel de satisfacción de los estudiantes

Novena:

Existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la dimensión progreso profesional del nivel de satisfacción de los estudiantes.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vergara, J. C. y 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. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Sotomayor, I. (2002) *La calidad y productividad de las organizaciones en México*. (1 ed.). México: Taller Abierto.
- Surdez, E. G., Sandoval, M. C., Lamoyi, C. L., Aguilar, N. y Magaña, D. E. (2017). Estudio de satisfacción académica de los estudiantes de los programas presenciales de las divisiones de Ciencias Económico Administrativas e Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>
- Osorio, J. V. y Pérez, K. M. (2010). *El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa* (Tesis profesional, Universidad Pedagógica Nacional, México). Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>
- Alves, H. y Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad de da Beira Interior. *Universidad de da Beira Interior. International Review on Public and Nonprofit Marketing*. 1(1), 73-88. Recuperado

de https://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_ensenanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_Universidade_da_Beira_Interior

Caballero, C. C., Abello, R. y Palacios, J. (2007). Relación del *burnout* y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79925207>

Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Calidad en la Educación*, 91-108. Recuperado de http://www.universidadtecnologicadechile.cl/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImg/File/EducacionSuperior/desercion/1_%20DesercionE_Himmel.pdf

DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Segundo Juvencio Tomás Aguilar, estudiante del programa académico de Doctorado en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 18072021, con el artículo titulado "Gestión Institucional y nivel de satisfacción de los estudiantes Universidad Cesar Vallejo. Ancash – Huaraz. 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Enero 2020



Segundo Juvencio Tomás Aguilar
DNI 18072021