



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción
de los estudiantes de administración en una Universidad,
Chimbote 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Castillo García, Mirtha Joselyn del Pilar (ORCID: 0000-0002-8444-5466)

Ruiz Sánchez, Alexander Ulises (ORCID: 0000-0002-1372-9138)

ASESORA:

Mg. Ríos Mimbela, Zoila Rosa (ORCID: 0000-0001-5276-2240)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente investigación se lo dedico a Dios quien me dio fuerza para seguir con lograr mis metas, se lo dedico a mi Madre que con su amor con su apoyo incondicional y sus consejos logre culminar mi carrera profesional; a mis hermanos y a mi familia que son mi orgullo y el mejor regalo que la vida y Dios me dio, a mi padre decirle hasta el cielo ¡PAPA LO LOGRE!

Alexander Ruiz Sánchez

La presente investigación va dedicada a Dios quien estuvo presente día a día en mí caminar, bendiciéndome y dándome fuerzas para seguir batallando en la vida para así cumplir con las metas propuestas sin desfallecer. A mis padres que con su amor y apoyo incondicional permitieron que logre culminar esta carrera profesional. A mis hermanos, mi familia entera que son mi orgullo y mi mejor regalo en esta vida. A mi mama Juanita decirle hasta el cielo ¡Lo logre mamita!

Joselyn Castillo García

Agradecimiento

Doy gracias a mi Madre que es mi fortaleza de seguir adelante, a mi familia, a mí padre que siempre estará en mi corazón y a mi compañera de mi vida que saldremos adelante juntos en todas las circunstancias que se nos presente en el camino de nuestras vidas.

Alexander Ruiz Sánchez

Me faltarían páginas para poder agradecer a muchas personas que me ayudaron en el proceso de esta investigación; En primer lugar, A Dios por darme la fuerza necesaria para seguir avanzando en la carrera de la vida, a mis padres, que son la razón de ser para seguir adelante, mis hermanos, mi familia, a mi tutora de tesis Mg. Zoila Ríos , a Miguel por la paciencia, ayuda y orientarme en todo momento que necesite, a Alexander por darme ese empuje y apoyo moral para seguir con ese empeño de terminar esta carrera. A todos mil gracias por el cariño que me tienen.

Joselyn Castillo García

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción.</i>	21
Tabla 2. <i>Nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.</i> ...	22
Tabla 3. <i>Nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.</i>	23
Tabla 4. <i>Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y la dimensión enseñanza.</i>	24
Tabla 5. <i>Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y la dimensión vida universitaria.</i>	24
Tabla 6. <i>Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y la dimensión infraestructura.</i>	25
Tabla 7. <i>Relación entre calidad basada en la mejora continua y la dimensión investigación.</i>	25
Tabla 8. <i>Relación entre calidad basada en la mejora continua y la dimensión organización académica.</i>	26

Índice de gráficos y figuras

- Figura 1.** *Nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020. ...22*
- Figura 2.** *Nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.....23*

Resumen

La presente investigación titulada: “Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2020”, tuvo como objetivo de determinar la relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad. El desarrollo de la investigación se basó en un diseño no experimental transversal correlacional; así mismo se concibió una muestra de 84 estudiantes de administración de la universidad Uladech mediante la fórmula estratificada, los cuales fueron sometidos a una encuesta respaldada por el cuestionario previamente habilitado su viabilidad por Alfa de Cronbach y el juicio de expertos. Por otra parte, se obtuvo tablas estadísticas que permitieron mejorar la comprensión de la situación de la variable, los cuales estuvieron apoyados con su respectiva interpretación o descripción.

Se concluyó la existencia de una correlación positiva alta significativa entre las variables, comprobándose la proporcionalidad directa que mantienen las variables sometidas a estudio respaldada por un resultado del coeficiente de relación de 0.897, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis que afirma la relación significativa entre la gestión de calidad basada en la mejora continua y la satisfacción de estudiante.

Palabras clave: Gestión de calidad, mejora continua, satisfacción, administración, estudiantes.

Abstract

The present research entitled: "Quality management based on continuous improvement and satisfaction of management students in a university, Chimbote 2020", aimed to determine the relationship between quality management based on continuous improvement and satisfaction of management students in a university. The development of the research was based on a non-experimental transversal correlational design; likewise, a sample of 84 administration students of Uladech University was conceived by means of the stratified formula, which were submitted to a survey supported by the questionnaire previously enabled its feasibility by Alfa de Cronbach and the judgment of experts. On the other hand, statistical tables were obtained that allowed to improve the understanding of the situation of the variable, which were supported with their respective interpretation or description.

The existence of a high significant positive correlation between the variables was concluded, verifying the direct proportionality that the variables under study maintain, supported by a result of the coefficient of relationship of 0.897, so the null hypothesis is rejected, accepting the hypothesis that affirms the significant relationship between quality management based on continuous improvement and student satisfaction.

Keywords: Quality management, continuous improvement, satisfaction, administration, students.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los cambios generados en los países, han dado lugar al surgimiento de nuevas necesidades de las personas y a nivel organizacional se han desarrollado nuevas herramientas tecnológicas, enfoques y estrategias de gestión. Frente a este panorama, ante un enfoque de gestión, basado directamente en el trabajo y en el desarrollo de las organizaciones desde finales del siglo XX, surgió el paradigma de la calidad como un enfoque orientado a implementar acciones de mejora en su oferta para contribuir a las expectativas de las personas y contribuir a la potenciación de los grados de satisfacción de los usuarios.

Las empresas, preocupadas por mantenerse en el mercado y para ser competitivas tendrán que realizar investigaciones de mercados para conocer los deseos de los usuarios, sobre los servicios o bienes recibidos, para así implementar acciones orientadas a la mejora continua de sus diferentes actividades corporativas. Las entidades universitarias, ofrecen servicios de formación superior, que frente a la necesidad social de sobrepoblación del aprendizaje superior y la necesidad social de contar con una mayor cantidad de profesionales y con las expectativas sociales de las personas con tener títulos, de una universidad de élite se ha pasado a una universidad de masas. Esta situación de masificación de la enseñanza universitaria ha generado dificultades en el servicio relacionado directamente en la calidad de la enseñanza aprendizaje (López y García, 2014, p. 24).

Frente a los temas de calidad universitaria, a nivel mundial surgieron diferentes sistemas de acreditación, que midieron la calidad de la formación en las universidades, para responder a la necesidad social de tener instituciones que brinden servicios de formación, según las expectativas sociales. El análisis de calidad en las entidades universitarias, a finales del siglo XX, reflejaron en la mayor parte de estados latinoamericanos, indicadores bajos en la calidad en los procesos de enseñanza e investigación (Inciarte, Bozo y Parra, 2014). Este tema ha sido objeto de interés en diferentes países y ha constituido el más relevante ítem de la agenda de cambio y transformación para los países de América y el mundo (Marquina, 2017, p. 3).

En el Perú, en relación a las universidades se han presentado diferentes problemas, como el bajo nivel académico de los estudiantes, las escasas posibilidades de capacitación del personal docente, entre otros (Fernández, 2015, p.16). Estos problemas generaron que la temática de calidad en entidades universitarias, en el Perú, sea de gran preocupación social y educativa. Esta situación propicia que, en las últimas dos décadas, el número de universidades se haya incrementado, y la evaluación de la calidad, no se hayan realizado de forma sistemática para garantizar la calidad de la enseñanza universitaria. Frente a este panorama, surgió la Ley del SINEACE, que exigió a las universidades, adoptar entre sus políticas, la calidad y la mejora continua en sus procesos formativos. Desde el año 2015, surgió dentro de las actividades de la SUNEDU, el sistema de licenciamiento, de las universidades en el Perú, con la finalidad de evaluar que estos centros superiores de estudios cumplan con ocho criterios básicos de calidad para ofrecer educación (Ruiz y Manrique, 2016, p. 14).

En Chimbote, existe una (01) universidad pública y tres (03) universidades privadas, que ofrecen el servicio de formación universitaria, siendo también, de gran preocupación social y educativa, la calidad del servicio que vienen brindando. Es en ese sentido, que la enseñanza aprendizaje, sea un factor fundamental que está orientando a las mejoras respectivas, para lograr la satisfacción de la gran demanda estudiantil existente en el mercado. En función de esta situación, ante las diferentes debilidades en los procesos principales de las universidades; enseñanza, investigación y responsabilidad social, y reflejadas en dificultades o deficiencias de infraestructura, soportes tecnológicos, calidad del equipo humano, políticas entre otros, requiere de la efectividad de sistemas de administración de calidad orientados a mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes, con el objetivo de avalar la calidad en los sistemas de formación profesional.

De acuerdo a este sustento, se impuso el problema principal de investigación: ¿Existe relación entre la gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020?

En ese sentido, respecto al desarrollo teórico, el estudio se justificó, debido a los aportes de la teoría de la calidad en las organizaciones y de los aportes valorativos de las acciones de enseñanza ofrecidos por una institución, generando satisfacción en los usuarios, para lo cual se hizo uso de la revisión sistemática de la literatura, normas y políticas de los diferentes procesos de formación profesional en las universidades. La relevancia social, se justifica porque benefició a las autoridades universitarias con un sistema de gestión que genere resultados en la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la utilidad metodológica, se diseñaron instrumentos de recolección de datos aplicando el método científico, los cuales fueron evaluados mediante el juicio de expertos y obtuvieron la confiabilidad requerida que garantizó su aplicación o efectividad para la presente investigación.

En base a ello se plantea el objetivo general del estudio: Determinar la relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Asimismo, los objetivos específicos que favorecieron a desarrollar el objetivo general fueron: Identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020. Identificar el nivel de la relación entre las dimensiones de la variable gestión de calidad basada en la mejora continua y la variable satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Por su parte se desarrolla las hipótesis, las cuales son: H_1 : Existe relación significativa entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020. H_0 : No existe relación significativa entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se encontraron los siguientes antecedentes: En Cuba, Pérez, De Miguel, García y Guzmán (2019), en su artículo científico “Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente”, estudio descriptivo correlacional donde se presenta la validación del cuestionario, en una muestra de 11 expertos en ciencia; concluyó que: El nivel alcanzado en la gestión de calidad por una organización depende directamente de tres factores determinantes: El liderazgo directivo ejercido por el director o jefe de calidad de la organización, la gestión de las personas basado en su desarrollo y motivación permanente y el grado de estandarización de sus procesos y actividades (p. 15)

En Colombia, Obando y Sánchez (2018), en su artículo científico “Satisfacción de los alumnos en los programas de educación de profesores de idiomas extranjeros”, estudio descriptivo, cuantitativo y cualitativo; concluyó que: además de los mecanismos propuestos por el gobierno para recopilar información, los comentarios de los estudiantes también deben ser considerados. Por ello son relevantes los hallazgos de satisfacción, empezando por la interacción de docente a alumno considerado como satisfactorio con el 43%, debido a que perciben un correcto apoyo del programa, mantienen clases comunicativas y participativas que facilitan sus conocimientos de cara a su profesionalidad. Respecto a la organización institucional se califica de regular por el 51%, puesto que a pesar que existe continua coordinación sobre la planificación de la gestión curricular, se evidencia bajo control respecto a un correcto desenvolvimiento de lo planeado. Los recursos son regulares con el 44% justificado en la falta de equipos que benefician el desarrollo de su conocimiento (p. 24).

En Australia, Walker, Rossi, Anastasi, Gray y Tennent (2016), en su artículo científico “Indicadores de la satisfacción de los estudiantes de pregrado de enfermería con su viaje de aprendizaje: una revisión integradora”; concluyó que: esta revisión integradora identificó el aprendizaje auténtico, la motivación, la capacidad de recuperación, el apoyo y el aprendizaje colaborativo, como claves para que los estudiantes alcancen niveles de satisfacción más alto, especialmente

en un contexto donde se sienten incluidos y apoyados durante su viaje de aprendizaje (p. 9)

En España, See Ying, Ahmad y Zainab (2016), en su artículo científico “El impacto de la calidad del servicio en la satisfacción: ¿Realmente importa el género?”; concluyó que: es importante tener en cuenta si los proveedores de servicios, tienen la intención de aumentar el grado de satisfacción, recomendando más recursos y atención en aspectos importantes a saber, fiabilidad, consideración y empatía para aumentar el nivel de satisfacción (p. 19)

En el ámbito nacional, se encontraron los siguientes antecedentes:

Nobario (2018), en su tesis respecto a la satisfacción estudiantil sobre la calidad superior educativa impartida en carreras de alta demanda, se planteó una investigación no experimental, de tipo aplicada, desarrollando una encuesta a 724 estudiantes universitarios, concluyendo que la calidad es considerada como buena y satisfactoria, respaldado por el promedio de 4.6 en escala total de 5, por lo que se resalta el correcto trabajo que se implementa en la mejora continua respecto a sus gestiones administrativas y operativas, a pesar de mantener gran cantidad de estudiantes se puede mantener en satisfacción en mayor parte del sector de alumnado (p. 67)

Gonzales (2017), realizó su tesis aplicada de diseño no experimental, referente a la calidad y satisfacción estudiantil de la atención administrativa de la facultad de ciencias empresariales de una universidad, logró concluir que la calidad de mejora continua dada por la universidad es calificada como regular dada por el 79%, en consecuencia existe una satisfacción regular en el 76%. Asimismo se halló que existe relación positiva alta ($r= 0.893$) de la calidad y la satisfacción estudiantil, por ello la satisfacción de los alumnos depende de forma directa de las mejoras del servicio que se implementen en la entidad (p. 104).

Franco (2017), realizó una investigación con la finalidad de analizar la satisfacción estudiantil respecto al servicio de formación universitaria, manteniendo un diseño no experimental de tipo aplicado, mediante la encuesta como técnica dada a 844

estudiantes universitarios, se logró hallar que el 72% de estudiantes mantiene satisfacción respecto al servicio brindado. No obstante existe diferencias significativas de satisfacción respecto a la carrera del estudiante, por ello las dimensiones enseñanza y aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria mantiene insatisfacción del 50%, 45% y 41% de estudiantes respectivamente, destacando la mención de estudiantes de ciencias empresariales (p. 97).

Valdez (2017), en su investigación sobre la calidad y satisfacción de estudiantes de empresariales, se planteó comprobar la relación entre las variables de estudio. La investigación es aplicada y con un diseño de investigación no experimental y correlacional. La muestra fue de 216 estudiantes. Se emplearon dos cuestionarios. Los resultados comprobaron una correlación positiva alta ($r=0,895$) y en la significancia ($p=0,000$ y <0.05); por lo que se demostró la existencia de una relación positiva alta y significativa (p. 48).

Espinal (2017), en “Gestión de servicios y satisfacción de egresados de ingeniería de sistemas”. El método aplicado corresponde al nivel aplicado de alcance correlacional, se comprobó que existe una correlación moderada positiva, tendencia que se repite en la gestión humana y la satisfacción del usuario ($r=0.601$); en la gestión investigativa y la satisfacción del usuario ($r=0.561$); en cambio en la gestión de inducción laboral y la satisfacción del usuario ($r=0.324$) se obtuvo una correlación positiva baja (p. 57).

En el ámbito local, se encontró el siguiente antecedente:

Arrunátegui (2018), en su tesis se planteó comprobar si existe relación entre las variables. El tipo fue descriptivo y diseño no experimental - correlacional, transversal. La muestra fue de 90 estudiantes y los instrumentos de investigación dos cuestionarios. Mediante la aplicación de la prueba de correlación ($r=0,435$), concluyó la existencia de una correlación positiva baja, con la significancia de ($p=0,000$); se acepta la hipótesis de existencia de relación significativa (p. 34).

La presente investigación se sustenta en las siguientes teorías:

Las gestión calidad, eje importante de toda organización, mantiene su fundamento dentro de la teoría administrativa de la calidad total llevada como el total quality management, la cual se centra en prevenir a medida que se pueda minimizar problemas antes que se susciten, manteniendo una concepción y un ambiente al interior de la organización que facilite afrontar de manera práctica las solicitudes y deseos del mercado de clientes (Chiavenato, 2004, p. 56).

Por otro lado, según Deming (1982), la calidad tiene que mantener como objetivo las necesidades prospectivas y actuales de los clientes. Así mismo denota principios que deberían alinearse a la concepción de calidad a toda organización que ofrece un servicio, siendo: mantener constante mejora de servicios, adquirir una creencia cooperativa, desistir de la dependencia de supervisión, mermar la compra a bajos precios, mejorar los sistemas de producción, fomentar el entrenamiento, mantener líderes, fomentar confianza, eliminar barreras de departamentos, eliminar slogans, minimizar cuotas, apreciar la mano de obra, aplicar programas educativos y motivar a todos en el trabajo (p. 74).

De acuerdo a Velasco (2015), quien sostiene que, en las diferentes organizaciones, la calidad es un atributo de los servicios que ofrecen garantía y credibilidad a los usuarios y generan satisfacción de los clientes. Como filosofía y práctica organizacional, la calidad implica esfuerzos de las organizaciones en la elaboración de productos, en la diferenciación del servicio ofrecido, en la formación de los empleados, en desarrollar un estilo de trabajo orientados a la reducción de errores y fundamentalmente en la consecución de la satisfacción de los usuarios (p. 62).

En la actualidad, la calidad es un atributo organizacional que hace referencia a las características que presenta un producto o un servicio con el objetivo de satisfacer los deseos, demandas y necesidades de los usuarios (Cuatrecasas, 2012, p. 575). La calidad, hace referencia a las cualidades de un sistema confiable y sostenido de actividades orientadas al logro de un óptimo desempeño de un proceso, procedimiento o actividad organizacional (Collins, 2006, p. 137).

Ishikawa (2013), define a la calidad como un proceso que involucra una filosofía de trabajo, que consiste en hacer las cosas bien con la finalidad de que el cliente, interno o externo, cumpla con sus expectativas en relación a lo que necesita o desea en términos de costo, atención y servicios requeridos y logre sentirse satisfecho con lo recibido (p. 58).

Ahora bien, en el caso de la administración de la calidad, respecto a la mejora continua en las universidades, desde un enfoque integral, comprende una serie de estrategias dentro de las cuales se encuentran las políticas, las acciones, los procesos o las condiciones de calidad, que están orientados al control, la garantía y la promoción de la calidad en todos sus programas, de pregrado o posgrado con miras a la excelencia, a su crecimiento y desarrollo a partir de las prácticas permanentes de mejora continua, que han de regir sus actividades de funcionamiento (Vilca, 2010, p. 66).

Velasco (2015), propuso las siguientes dimensiones de la gestión de la calidad: Liderazgo referido a la práctica de una gestión directiva y motivadora, en donde se crea un ambiente y dinámica de trabajo orientada a la consecución de los objetivos organizacionales, donde se promueve las capacidades de pro actividad de los colaboradores, donde el cambio organizacional se orienta al desarrollo de la organización, donde se establecen normas éticas para la convivencia laboral, se promueve la participación y el diálogo. Considera como indicadores: Liderazgo de las personas enfocado a la práctica de cualidades para dirigir y motivar y desarrollar a las personas, ser proactivos con capacidad para anticiparse a los problemas y buscar la solución a los mismos y la generación de una clara visión del futuro para saber cómo actuar dentro de él (p. 126).

El enfoque centrado en el usuario la organización, prioriza todas sus actividades, necesidades, requerimientos, expectativas y prospectivas en pro de generar la satisfacción del usuario, considerando la evaluación permanente y sus niveles de satisfacción y en base a estos resultados, fortalecer la relación con sus clientes (Velasco, 2015, p. 120). Considera como indicadores: la satisfacción de los deseos de los clientes o usuarios, el nivel de satisfacción y toma acción de los resultados.

El Enfoque a procesos, se orienta a diseñar cómo deben de ejecutarse las actividades principales de la organización para lograr los objetivos establecidos. Los procesos deben de ser sistemáticos y funcionales con indicadores de evaluación, con aplicación de medidas de seguridad y de gestión de riesgo y establecer la responsabilidad de los aspectos relacionados a los sistemas considerando las capacidades del equipo humano, el apoyo de las herramientas tecnológicas y productivas para la consecución de las metas alcanzar (Velasco, 2015, p. 124). Considera como indicadores: Funciones de la organización, recursos requeridos y logro de sus metas.

La mejora continua es parte importante de todo sistema de gestión de calidad, que diagnostica, normaliza las acciones y procesos y genera una dinámica cíclica de mejora en todos los procesos de la organización, a partir de las deficiencias o limitaciones encontradas en la evaluación de los procesos, para generar situaciones de mejora o cambio, con el fin de obtener resultados óptimos en los procesos evaluados, considerando para ello la implementación de auditorías periódicas, que conllevan a formular acciones correctivas. (Velasco, 2015, p. 125). Considera como indicadores: El incremento de la mejora, auditorias periódicas, eficacia y la efectividad, capacita y da formación a su persona

El enfoque del sistema hacia la gestión implica la normalización de actividades en un sistema de gestión que considera procesos principales, que constituyen la razón de ser de acuerdo al tipo de empresa, procesos secundarios, que son derivados de los procesos principales y procesos complementarios, que contribuyen al cumplimiento y efectividad de los procesos anteriores. En este enfoque, se identifican debilidades y fortalezas, así como se promueven actividades de control y evaluación (Velasco, 2015, p. 125).

Considera como indicadores: Empleo de un sistema de gestión interrelacionado, organiza de manera eficaz el proceso de gestión, control y evaluación.

Dentro de la teoría de la variable satisfacción, se enmarca la mención de Kotler (2003), quien afirma que la satisfacción de todo cliente se desliga del grado de la situación anímica de un individuo que nace de la comparación del rendimiento percibido de un servicio en frente a las expectativas presentadas (p. 54).

Respecto a la satisfacción de estudiantes, según Gento y Vivas (2003), es el resultado de un proceso valorado, de las acciones de enseñanzas ofrecidas por una institución que presta servicios educativos o de adiestramiento. Respecto a las instituciones educacionales, la satisfacción del estudiante es un componente fundamental que dinamiza el proceso de enseñanza e investigación. Cuando es positivo, expresa un juicio de valoración, que refleja una percepción positiva de los estudiantes, en relación al servicio recibido, en el caso de ser negativo refleja un estado de insatisfacción o descontento respecto a la calidad de la enseñanza (p. 23).

Las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil están vinculadas a cinco actividades o servicios ofrecidos por las universidades: Enseñanza que es el proceso orientado a desarrollar aprendizajes o competencias de los estudiantes. Gento y Vivas (2003) mencionó que el enfoque teórico para las Instituciones Educativas debe estar fundamentado en la investigación, ha demostrado que para la satisfacción de los estudiantes debe ser un modelo adecuado que permita explicar la complejidad que radica en la calidad de la educación, con una gran solvencia teórica y con propuestas metodológicas sobre los procesos de evaluación de la enseñanza y el logro en la calidad (p. 39).

Sus indicadores de la dimensión enseñanza: Metodología de enseñanza, preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes.

El sistema de aprendizaje es el grupo de acciones hechas por los estudiantes, respecto a sus habilidades y actividades previas, con el fin de conseguir ciertos resultados de modo cognitivo, afectivo y psicomotriz (Ausubel, 1983, p.63). Este sistema de aprendizaje implica una situación de aprendizaje conformado por una serie de elementos (recursos, tiempo, ambiente) que facilitan el aprendizaje de los

estudiantes (Estebaranz, 2009, p. 94), una situación de enseñanza comprende la facilitación del sistema de construcción cognitiva, la transferencia de capacidades y actitudes, la generación de condiciones cognitivas y actitudinales para favorecer el desarrollo de aprendizajes (Cornejo y Redondo, 2001, p. 27), el logro de competencias de aprendizaje requiere de la selección de técnicas, recursos de enseñanza y de mecanismos de evaluación de los aprendizajes logrados por los estudiantes (Estebaranz, 2009, p. 78). Cabe destacar que la enseñanza en las universidades, en un proceso de gestión de calidad es evaluada como un proceso principal dentro de un proceso de gestión de calidad (SUNEDU, 2019, p. 3)

La institución académica. Gento y Vivas (2003) mencionó que la satisfacción por el sistema de trabajo u organización académica respecto a las actividades de organización de la programación, del periodo, insumos y recursos audiovisuales de que dispone la institución además de la actualización, preparación y criterios pedagógicas en las que los educadores imparten su labor, las cuales se asumen como muy necesarias para este logro (p. 57)

Son indicadores de la organización académica:

La facilidad de comunicación con los docentes, la acción tutorial, la facilidad de comunicación con el personal administrativo. Cuando los procesos de enseñanza y todos los elementos dentro de él como perfil docente, metodología, recursos, sistema de evaluación generan satisfacción en los estudiantes, los resultados de la evaluación suelen ser más efectivos. De ahí la importancia de los horarios de enseñanza, la designación de docentes, la implementación de recursos educativos y tecnológicos, entre otros para garantizar la calidad de la enseñanza (Montero, Villalobos y Valverde, 2007, p. 64).

Según la Ley universitaria 30220 en cuanto a la organización académica artículo 33 es función y dirección de los departamentos académicos o los que hagan sus similares, son dependencias del servicio académico que agrupan docentes de disciplinas afines con el objetivo de estudio, investigación y actualización de los contenidos.

La vida universitaria, según Gento y Vivas (2003) mencionó que la percepción de satisfacción por la pertenencia a una determinada organización, de mantener el adecuado reconocimiento, genera aceptabilidad por el simple motivo de ser miembro de una organización en particular o a un conjunto de clase, así como mantener la oportunidad de entrar en la política y planes de dicha institución (p. 62).

Son indicadores de la dimensión vida universitaria: la formación de habilidades, acceso a las diversas manifestaciones culturales. UNESCO (1998) encarga entre otras misiones, a la educación universitaria la contribución del resguardo y consolidación de los valores socialmente establecidos, procurando conculcar entre los estudiantes valores sobre los cuales se sustenta la ciudadanía democrática y facilitando una actividad crítica y objetiva con la finalidad de catalizar el debate del fortalecimiento del enfoque humanista (p. 36).

Al respecto en la Ley Universitaria N° 30220, se estableció que en el artículo 126 sobre el bienestar universitario el que las universidades brinden a los miembros de su comunidad, dentro de los criterios de su posibilidad y cuando se necesite, los respectivos programas de bienestar y recreación, fomentar actividades de índole cultural, artístico y deportivo; atender, con preferencia, la necesidad de bibliografía especializada, equipamiento y materiales para profesores y estudiantes mediante procedimientos y condiciones que hagan factible su uso o adquisición.

La Infraestructura y servicios universitarios comprende las instalaciones físicas: aulas, laboratorios y otros espacios de formación profesional y la infraestructura tecnológica que implica el empleo de plataformas educativas y de herramientas tecnológicas y la seguridad de las mismas que generan confianza en los estudiantes y contribuyen a la satisfacción global del servicio educativo recibido (Gento y Vivas, 2003, p. 34). Este componente del servicio debe facilitar el desarrollo de aprendizajes, tanto a un nivel individual como colectivo (Casassus, 2003, p. 153).

Son indicadores de esta dimensión: la comodidad de las instalaciones, las características de las instalaciones, seguridad en las instalaciones. MINEDU; Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y la Carrera Pública de sus

Docentes, presentó lo siguiente con referencia a la infraestructura: en el artículo 24, el licenciamiento se solicita al Ministerio de Educación y una de las condiciones básicas es contar con una adecuada o moderna estructura, equipo y materiales de aprendizaje como laboratorio, biblioteca u otros (SUNEDU, 2019, p. 9).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

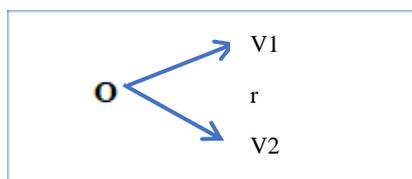
Tipo de Investigación

Se mantuvo como investigación aplicada, también conocida como empírica o práctica, puesto que se parte del conocimiento de un problema, para ejercer una revisión teórica y científica, llevada a la práctica con el objetivo de hallar posibles soluciones inmediatas al problema planteado en un inicio (Hernández y Mendoza, 2018, p . 124).

Diseño de Investigación

Se presentó el diseño no experimental – transversal, ya que no existió manipulación intencional de las variables estudiadas, por ello solo se limitará a realizar la recopilación de información de las variables de estudio en ambiente natural en un determinado tiempo. El alcance de investigación fue descriptivo correlacional, porque se evaluará el nivel de relación entre las dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 156).

El esquema es el siguiente:



O: Muestra de estudio

V₁: Gestión de calidad basada en la mejora continúa

V₂: satisfacción de los estudiantes

r: Relación que existe entre las variables de estudio

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gestión de calidad basada en la mejora continua.

Definición conceptual: La gestión de calidad es un proceso fundamental en las organizaciones que está orientado a planificar, implementar, ejecutar y evaluar diferentes actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los clientes internos y externos (Velasco, 2015).

Definición operacional: La variable gestión de calidad basada en la mejora continua es cualitativa o categórica, se mide a través de sus dimensiones liderazgo, enfoque del usuario, enfoque a procesos, mejora continua y enfoque del sistema hacia la gestión.

Indicadores: Liderazgo de las personas, clara visión del futuro, ser proactivos, satisfacción de necesidades, nivel de satisfacción, toma acción de los resultados, funciones de la organización, recursos requeridos, logro de sus metas, auditorías periódicas, eficacia y la efectividad, capacitación y formación a su personal, empleo de un sistema de gestión interrelacionado, organiza de manera eficaz el sistema de gestión, control y evaluación.

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: Satisfacción de estudiantes

Definición conceptual: Según Gento y Vivas (2003), la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no, con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación.

Definición operacional: La variable satisfacción de estudiante es cualitativa o categórica, se mide a través de sus dimensiones enseñanza, organización académica, investigación, vida universitaria e infraestructura y servicio.

Indicadores: Metodología de enseñanza, actualización y condiciones pedagógicas de los docentes, facilidad de comunicación con los docentes, acción tutorial, facilidad de comunicación con el personal administrativo, investigación formativa, investigación de fin de carrera, investigación docente, formación de habilidades,

acceso a las diversas manifestaciones culturales, comodidad de las instalaciones, calidad de las instalaciones, seguridad.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población.

Este apartado se refiere como el “conjunto de todos los hechos que concuerdan con determinadas cualidades” (Hernández et al., 2014, p. 174). En el presente proyecto de investigación, la población estará dada por los alumnos de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Criterios de inclusión: Estudiantes de administración del ciclo 2020-I que se encuentren matriculados y recibiendo clases de manera virtual.

Criterios de exclusión: Estudiantes de administración del ciclo 2020-I, en condición de reserva de matrícula y no matriculados.

Distribución de la población.

CICLO DE ESTUDIOS	SEXO				Cantidad de Estudiantes
	Masculino	%	Femenino	%	
I	34	54%	32	46%	66
II	53	40%	61	60%	114
III	38	45%	34	55%	72
IV	38	45%	45	55%	83
V	31	37%	47	63%	78
VI	27	43%	34	57%	61
VII	20	32%	37	68%	57
VIII	26	45%	34	55%	60
IX	10	33%	20	67%	30
X	18	33%	29	67%	47
TOTAL ESTUDIANTES	295	100%	373	100%	668

Fuente: Nómima de estudiantes matriculados en Uladech en el semestre académico 2020-II.

Muestra y muestreo

Cuando una población se calcula o determina un subgrupo que es representativa de esta para la recolección de información, entonces estamos refiriéndonos a la muestra (Hernández et al., 2014, p. 129). Para la investigación se desarrollará la muestra, por medio de la fórmula de población estratificada, la cual generó una cantidad de 84 estudiantes. Así mismo el muestro será por medio del denominada probabilístico, puesto que cada miembro puede ser elegido como parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario para evaluar la Gestión de calidad basada en la mejora continua (Anexo 2)	Medir el nivel de Gestión de calidad basada en la mejora continua
	Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante (Anexo 2)	Medir el nivel de satisfacción del estudiante

Encuesta: La encuesta es una técnica de investigación, que según Carrasco (2009) es de utilidad porque permite indagar, explorar y recoger datos a través de preguntas que se formulan de forma directa a las personas que comprenden una muestra de estudio (p. 314).

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para evaluar la Gestión de calidad basada en la mejora continua. Este instrumento en su versión original fue construido teniendo en cuenta los aportes de Velasco (2015) y adaptado para el estudio, tiene la finalidad evaluar el nivel de la Gestión de calidad basada en la mejora continua en sus dimensiones: Liderazgo, Enfoque al usuario, Enfoque a procesos, Mejora continua y Enfoque del sistema hacia la gestión. Este instrumento está conformado por 18 preguntas, las cuales contienen repuestas en escala tipo Likert. Para la calificación de los puntajes de las respuestas se ha considerado entre 1 a 5 puntos, con un total de 90 puntos, siendo el puntaje máximo de 90 y el mínimo de 18.

Las categorías o niveles de medición de las variables fueron de: Bueno de 74 a 90 puntos, regular de 46 a 73 puntos y deficiente de 18 a 45 puntos, para la evaluación general de la escala (ver anexo 1).

Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante. Este instrumento fue construido teniendo en cuenta los aportes de Gento y Vivas (2003) y adaptado para el estudio, tiene la finalidad evaluar el nivel de satisfacción del estudiante en sus dimensiones: Enseñanza, Organización académica, Investigación, Vida universitaria, Infraestructura y servicios universitarios. Este instrumento está conformado por 16 preguntas, las cuales contienen repuestas en escala tipo Likert. Para la calificación de los puntajes de las respuestas se ha considerado entre 1 a 5 puntos, con un total de 80 puntos, siendo el puntaje máximo de 80 y el mínimo de 16.

Las categorías o niveles de medición de las variables fueron de: Bueno de 59 a 80 puntos, regular de 37 a 59 puntos y deficiente de 16 puntos a 36, para la evaluación general de la escala (ver anexo 1).

Validación y confiabilidad.

El diseño del cuestionario fue realizado por los autores Castillo García, Mirtha Joselyn del Pilar y Ruiz Sánchez, Alexander Ulises. La evaluación de la redacción de cada una de las preguntas del cuestionario la realizaron tres expertos, quienes opinaron favorablemente respecto a la pertinencia y coherencia de las preguntas que validaron su aplicación a la muestra de estudio.

El análisis de la confiabilidad se realizó a partir de los resultados obtenidos en la prueba no paramétrica de Alpha de Cronbach que fue de 0,806 por lo cual se pudo determinar que el cuestionario es confiable.

3.5. Procedimientos

La investigación inició con la concepción de los instrumentos, los mismos que cuenta con preguntas sobre las variables, para con ellas recaudar los datos precisos para la evaluación de las variables. Así mismo se procedió al desarrollo del juicio de expertos, para la valoración de los instrumentos por parte de 3

profesionales en el tema, al igual que la obtención de la confiabilidad por medio del cálculo de alfa de cronbach, obteniendo la viabilidad para encuestar.

Seguido se impartió la encuesta en la muestra establecida, consiguiendo la información. De los datos obtenidos se efectuó la base de datos del estudio, para luego hacer el procesamiento debido en busca de la generación de los recursos tabulares y gráficos correspondientes que facilitaran la comprensión del desenvolvimiento de las variables, sometiéndolas a la prueba de correlación correspondiente. Cada hallazgo se acompañó de la interpretación correspondiente para la guía de la postulación de las conclusiones destacables.

Para aplicar el instrumento no fue necesario realizar las coordinaciones institucionales entre la Universidad César Vallejo y la institución en investigación, por cuanto la población objetivo se consideraba como parte externa del centro de estudios.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Análisis descriptivo.

El procesamiento de los datos implicó el análisis descriptivo que supone la aplicación de estadísticos descriptivos a partir de una serie de medidas como: Elección del paquete estadístico para el procesamiento de datos cuantitativos, cálculo de la confiabilidad de los instrumentos de medición, elaboración de distribución de frecuencias o tablas estadísticas, elaboración de figuras o gráficos estadísticos y descripción e interpretación de los datos presentados en las tablas estadísticas (Hernández, Mendoza, Méndez y Cuevas, 2017, p. 54).

Análisis inferencial.

La estadística inferencial tiene dos propósitos principales: la comprobación de la hipótesis y estimar parámetros de medición (Hernández et al., 2017, p. 127). Se desarrollará la prueba de Rho Spearman para hallar el coeficiente de correlación, y generar la comprobación de la hipótesis planteada. Guiando el análisis de un rango de $r > 0.05$, puesto que esta prueba es la más idónea para variables ordinales.

3.7. Aspectos éticos.

La investigación sostendrá las siguientes consideraciones éticas: La investigación mantuvo el anonimato correspondiente de todos los estudiantes encuestados. La información recopilada de los estudiantes, fueron utilizados con fines exclusivamente académicos, respetando la confidencialidad de los datos obtenidos de la institución. La información presentada no mantuvo ninguna manipulación por parte de los investigadores, por lo que se mantiene datos completamente veraces. Se respetó la autoría de las teorías citada.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Tabla 1:

Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción.

			Calidad de mejora continua	Satisfacción de estudiantes
Rho de Spearman	Calidad de mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de estudiantes	N	84	84
		Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Fuente: Base de datos

Descripción: La tabla 1 presenta el desarrollo de la prueba de correlación Rho Spearman, de ello se generó el resultado de 0.897 de coeficiente de relación y este valor se acerca a 1, lo que concibe la existencia de una relación positiva alta entre las variables gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes, realizando la proporcionalidad que mantienen las variables estudiadas.

A demás se desarrolló un valor de significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, así se concibe la inferioridad del resultado, percibiendo una significancia alta, por ello se confirma la aceptación de la hipótesis alternativa H_1 : Existe relación significativa entre gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Tabla 2:

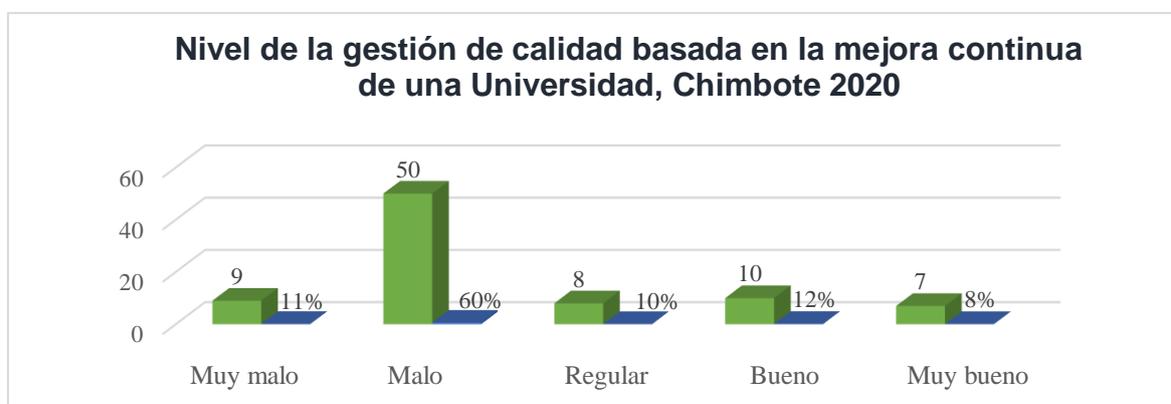
Nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua	Estudiantes encuestados	
	f	%
Muy malo	9	11%
Malo	50	60%
Regular	8	10%
Bueno	10	12%
Muy bueno	7	8%
Total	84	100.0

Fuente: Base de datos de estudio.

Figura 1:

Nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.



Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración propia

Interpretación: La tabla 2 evidencia el nivel de gestión de calidad en base a la mejora continua de una Universidad en la ciudad de Chimbote, donde se muestra que el 71% (59 estudiantes) consideran que existe una mala gestión, el 10% (8 estudiantes) sostienen que es regular. Sin embargo, se manifiesta que un 20% (17 estudiantes) afirman que existe una buena gestión de calidad.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chicbote 2020.

Tabla 3:

Nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chicbote 2020.

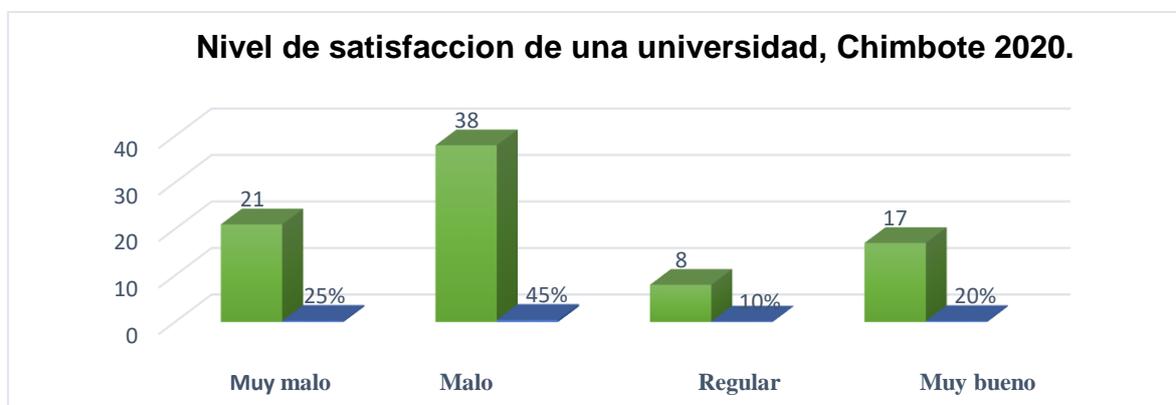
Nivel de satisfacción	Estudiantes encuestados	
	Nº	%
Muy malo	21	25%
Malo	38	45%
Regular	8	10%
Muy bueno	17	20%
Bueno	0	0%
Total	84	100.0

Fuente: Fuente de base de estudios.

Elaboración propia

Figura 2:

Nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chicbote 2020.



Fuente: Base de datos de estudio.

Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 3 se observa el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de una universidad de la ciudad de Chicbote, donde se mantuvo un 70% (59 estudiantes) a razón de un nivel malo de satisfacción, el 10% (8 estudiantes) mantuvieron su postura en una satisfacción regular. Por otro lado, también se observa un 20% (17 estudiantes) que presentan un nivel muy bueno de satisfacción.

Objetivo específico 3. Identificar el nivel de la relación entre las dimensiones de la variable gestión de calidad basada en la mejora continua y la variable satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

Tabla 4:

Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y la dimensión enseñanza

			Calidad de mejora continua	Enseñanza
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		84	84	

Fuente: Base de datos

Descripción: La tabla 4 presenta el desarrollo de la prueba de correlación Rho Spearman, de ello se generó el resultado de 0.876 de coeficiente de relación, lo que concibe la existencia de una relación positiva alta.

Tabla 5:

Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y la dimensión vida universitaria.

			Calidad de mejora continua	Vida universitaria
Rho de Spearman	Enfoque del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		84	84	

Fuente: Base de datos

Descripción: La tabla 5 presenta el desarrollo de la prueba de correlación Rho Spearman, de ello se generó el resultado de 0.764 de coeficiente de relación, lo que concibe la existencia de una relación positiva alta.

Tabla 6:

Relación entre gestión de calidad basada en la mejora continua y la dimensión infraestructura.

			Calidad de mejora continua	Infraestructura
Rho de Spearman	Enfoque a procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		84	84	

Fuente: Base de datos

Descripción: La tabla 6 presenta el desarrollo de la prueba de correlación Rho Spearman, de ello se generó el resultado de 0.849 de coeficiente de relación, lo que concibe la existencia de una relación positiva alta.

Tabla 7:

Relación entre calidad basada en la mejora continua y la dimensión investigación.

			Calidad de mejora continua	Investigación
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		84	84	

Fuente: Base de datos

Descripción: La tabla 7 presenta el desarrollo de la prueba de correlación Rho Spearman, de ello se generó el resultado de 0.927 de coeficiente de relación, lo que concibe la existencia de una relación positiva alta.

Tabla 8:

Relación entre calidad basada en la mejora continua y la dimensión organización académica.

			Calidad de mejora continua	Organización académica
Rho de Spearman	Enfoque del sistema hacia la gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del estudiante	N	84	84
		Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Fuente: Base de datos

Descripción: La tabla 8 presenta el desarrollo de la prueba de correlación Rho Spearman, de ello se generó el resultado de 0.897 de coeficiente de relación, lo que concibe la existencia de una relación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general planteado en la presente investigación, se determinó la relación entre la gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad. La tabla N°1 muestra la prueba de correlación Rho Spearman, la cual generó un resultado de 0.897, que de acuerdo al análisis se afirma la existencia de una relación positiva alta entre las variables estudiadas.

Hallazgo que se corrobora en la investigación de Valdez (2017), acerca de la calidad y satisfacción de estudiantes de empresariales, el mismo que a su vez utilizó la prueba Rho Spearman para la obtención del resultado $r=0.895$, concibiendo de igual modo la existencia de una relación alta entre las variables.

En vista de coincidir en resultados y muestra se denota que las variables mantienen una proporcionalidad directa, por ello a mejor gestión de calidad mayor sería la satisfacción de los estudiantes de administración.

Ahora respecto a la comprobación de la hipótesis planteada en base a la pregunta de investigación, se resalta el resultado de la tabla N° 1 donde de acuerdo al desarrollo de la fórmula r se obtuvo un nivel de significancia bilateral 0.00, por ello se acepta la hipótesis que plantea la existencia de relación significativa entre las variables. Asimismo, se halló una significancia bilateral de 0.000, que de acuerdo al rango de 0.05, se concibe la inferioridad del resultado, percibiendo una significancia alta.

Resultados que se asemejan a la investigación de Arrunátegui (2018), el cual planteó comprobar si existe relación entre las variables calidad y satisfacción de estudiantes, mediante la aplicación de la prueba de correlación ($r=0,435$), concluyó

la existencia de una correlación positiva, con la significancia de ($p=0,000$); se acepta la hipótesis de existencia de relación significativa.

Por ello, toda mejora que se haga sobre la gestión de calidad incidirá de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes.

En vista de identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración, la tabla N°2 muestra que el 71% (59 estudiantes), considera que la universidad sostiene una mala gestión de calidad, el 10% (8 estudiantes) sostienen que es regular y el 20% (17 estudiantes) manifiestan que existe una buena gestión de calidad. Siendo el resultado negativo más predominante se afirma que la universidad presenta un servicio deficiente, para la cantidad de estudiantes que mantiene.

En contraste al hallazgo se mantiene la investigación de Gonzales (2017), que de acuerdo al análisis de la calidad de mejora continua de una entidad universitaria, halló que se sostiene una consideración regular dada por el 79% de los estudiantes encuestados de la facultad de ciencias empresariales, que perciben una intensión de mejora sobre el proceso operativo de la entidad.

Consideración que también se reconoce en la investigación de la calidad de Nobarrio (2018), quien evidenció que la calidad es considerada como buena y satisfactoria, respaldado por el promedio de 4.6 en escala total de 5, por lo que se resalta el correcto trabajo que se implementa en la mejora continua respecto a sus gestiones administrativas y operativas, que a pesar de mantener gran cantidad de estudiantes se puede sostener la satisfacción sobre la calidad en mayor parte del sector de alumnado.

Estos esfuerzos sobre la mejora en los procesos administrativo y operativo facultan una mejor concepción sobre la calidad de mejora continua, tal cual lo afirma la teoría de Collins (2006), que menciona que la calidad hace referencia a las cualidades de

un sistema confiable y sostenido de actividades orientadas al logro de un óptimo desempeño de un proceso, procedimiento o actividad organizacional.

Por otro lado, respecto al objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración, la tabla N°3 muestra que el 70% (59 estudiantes) sostiene una satisfacción baja respecto al servicio de la universidad, el 10% (8 estudiantes) mantuvieron su postura en una satisfacción regular y el 20% (17 estudiantes) que presentan un nivel muy bueno de satisfacción. Teniendo en cuenta al nivel negativo como más predominante, se asume que la universidad mantiene estudiantes insatisfechos respecto a los servicios que aporta.

Hallazgo que se diferencia de los resultados de la investigación de Franco (2017), respecto a analizar la satisfacción estudiantil, concluyendo que el 72% de estudiantes mantiene satisfacción respecto al servicio brindado por la universidad, no obstante el estudio evidenció que las consideraciones de satisfacción varían de acuerdo a la carrera, resaltando que su percepción desliga de la experiencia vivida sobre el servicio, es por ello que la proyección social y extensión universitaria son consideradas con niveles bajos de 45% y 41%, respecto a que mantiene poca participación del alumnado.

Este análisis se comprueba con la mención teórica de Gento y Vivas (2003), quienes afirman que a satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación.

Por último, la investigación se planteó determinar la relación entre los componentes de la gestión de calidad y la satisfacción de los estudiantes universitarios, generando resultados favorables sobre ellos. Los resultados muestran que los componentes: Liderazgo, enfoque al usuario, enfoque a procesos, mejora continua y enfoque del sistema hacia la gestión mantienen una relación positiva alta sobre

la satisfacción del estudiante, comprobado por los coeficientes de correlación de 8.76, 7.64, 8.49, 9.27 y 8.97 respectivamente.

Es por ello que toda mejora que se impulse sobre los componentes incidirá en la mayor percepción de satisfacción de los estudiantes.

El hallazgo contribuye y se suma a la investigación de Espinal (2017), donde mide las consideraciones de los estudiantes egresados, que también forman parte de las acciones que ejecuten las universidades. La investigación aporta que los factores: gestión humana e investigativa mantienen relación con la satisfacción de los estudiantes, por sus coeficientes de 0.601 y 0.561. Entonces de acuerdo a lo hallado, es importante dotar a los alumnos de estos componentes con el fin de desarrollar su satisfacción.

Tal cual menciona Velasco (2015), quien sostiene que en las diferentes organizaciones, la calidad es un atributo de los servicios que ofrecen garantía y credibilidad a los usuarios y generan satisfacción de los clientes.

VI. CONCLUSIONES

1. La prueba Rho Spearman generó un resultado de 0.897, por lo que se concluye una relación positiva alta entre las variables gestión de calidad basada en la mejora continua y la satisfacción del estudiante. Así mismo una significancia bilateral de 0.00, por lo que se halló la proporcionalidad de las variables, por ello, a mejor gestión de calidad mayor satisfacción del estudiante.
2. El nivel de la gestión de calidad basada en la mejora continua de la universidad investigada, mantiene un nivel malo dado por el 71% de estudiantes. Por ello se concluye que la universidad sostiene una gestión de calidad administrativa y operativa deficiente.
3. El nivel de la satisfacción del estudiante de la universidad investigada, mantiene un nivel malo dado por el 70% de estudiantes. Por ello, se concluye que la universidad, mantiene estudiantes insatisfechos respecto a los servicios brindados por la entidad.
4. Las dimensiones de la gestión de calidad basada en la mejora continua: liderazgo ($r=8.76$), enfoque al usuario ($r=8.76$), enfoque a procesos ($r=8.76$), mejora continua ($r=8.76$) y enfoque del sistema hacia la gestión ($r=8.76$) mantienen relación positiva alta con la satisfacción del estudiante, dado por la prueba Rho Spearman. Concluyendo que todos los componentes de la gestión de calidad basada en la mejora continua inciden en mejorar la satisfacción del estudiante.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de la universidad, la contratación de especialistas externos, para el levantamiento de las observaciones hechas respecto al licenciamiento de la universidad, con la finalidad de obtener el consentimiento del estado para seguir operando.

- Se recomienda al área de calidad institucional, agilizar e implementar el plan de acreditación de la carrera de administración, en vista de ofrecer un mejor servicio a los alumnos, para mejorar la satisfacción de los mismos.

- Se recomienda al área de soporte técnico de la universidad mejorar la plataforma virtual de la institución, a motivo de apoyar el desarrollo de las clases virtuales de los docentes en tiempos de pandemia.

- Al área de recursos humanos, se sugiere desarrollar capacitaciones a los colaboradores administrativos y docentes respecto al manejo de las tics de la institución.

- Se sugiere implementar una biblioteca virtual, así como conferencias teóricas para el apoyo de la información de los alumnos.

- Fomentar la medición semestral de la satisfacción de los estudiantes en vista de comprobar todos los aportes de mejora sobre el servicio.

REFERENCIAS

- Acuña, D., Romero, C. & López, D. (2016). Sistema integral de Gestión de calidad en la Universidad de la Guajira, Colombia. *Telos*, vol. 18, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 474-491. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín Maracaibo, Venezuela. Recuperado de file:///C:/Users/maxel/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_99346931008.pdf
- Arrunátegui, M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de academia preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19018/arrunategui_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ausubel, D. (1983). *Psicología educativa*. México: Paraninfo.
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, vol. 19, núm. 1, Enero-Abril, 2019, pp. 1-32. Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/447/44759854020/44759854020.pdf>
- Cárdenas, A. (2016). Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa. Universidad del Zulia Punto Fijo, Venezuela. *Multiciencias*, vol. 16, núm. 2, 2016, pp. 194-201. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90452745010.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Casassus, J. (2003). *La escuela y la desigualdad*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7° ed. México: McGraw-Hill.
- Collins, H. (2006). *Calidad y satisfacción*. México: ECOE.
- Cornejo, R. & Redondo, J. (2001). El Clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. *Revista Última Década*, 15(9), 11-52. Recuperado de

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362001000200002

- Crosby, B. (2009). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos
- Deming, E. (1982). *Out of crisis*. Estados Unidos: Cambridge
- Deming, W. (2009). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Espinal, J. (2017). *Gestión de servicios académicos y satisfacción de egresados de la escuela de ingeniería de sistemas, de una universidad Pública, año 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22115/Espinal_TJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estebaranz, A. (2009). *Didáctica e Innovación Curricular*. España: Ed. Graó.
- Fernández, L. (2015). *Análisis de problemas de la universidad: el caso de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería y Universidad Nacional Agraria La Molina*. *Anales Científicos*, 76(2): 396-402. Recuperado de <http://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/807/789>
- Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuica%20apusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gento, S. & Vivas, M. (2003). *El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. *Acción Pedagógica*, 2(12).16-26. Recuperado de <http://Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EISEUE-2972060.pdf>
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, Una-Puno, 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. & Cuevas, A. (2017). Fundamentos de investigación. México: McGraw Hill.
- Inciarte, A., Bozo, A. y Parra, M. (2012). Reconceptualización de la calidad universitaria: un reto para América Latina. *Revista Scielo*, 17 (3), 1-13.
- Ishikawa, K. (2013) ¿Qué es control total de la calidad? Colombia: Norma.
- Juran M., J. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. (2003). Fundamentos del marketing. (6º ed.). México: Mc Grawhill
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M. & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, vol. 22, núm. 6, Noviembre-Diciembre, 2018, pp. 843-857. Ciencias Médicas Camagüey, Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2111/211160053015/211160053015.pdf>
- Long, L. y Eamoraphan, S. (2015). A study of the relationship between school climate and students' school life satisfaction in Wu Han China-Britain International School. *Scholar*, 23 (7). Recuperado de <https://www.academia.ed>
- López, O. y García, J. (2014). La evaluación y acreditación en la universidad de ciencias pedagógicas. Buenas prácticas en su implantación. *Atenas*, vol. 3, núm. 27, julio-septiembre, 2014, pp. 28-41 Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos Matanzas, Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047203003.pdf>
- Lucas, P. & Gelson, J. (2019). Para além do management: o processo de managing em. *Cadernos EBAPE.BR*, vol. 17, núm. 3, Julho-Setembro, 2019, pp. 539-551. Fundação Getulio Vargas, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Brasil. Recovered from <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3232/323260404009/323260404009.pdf>
- Marquina, M. (2017). Equilibrios y tensiones en dos décadas de acreditación universitaria en Argentina: Aportes para un modelo conceptual. Universidad

- de Costa Rica, Costa Rica. *Revista Educación*, vol. 41, núm. 2, 2017
Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44051357003/44051357003.pdf>
- Montero, E., Villalobos, J. y Valverde, A. (2007). Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al rendimiento académico en la Universidad de Costa Rica: Un análisis multinivel. *RELIEVE*, 13(2), 215-234.
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Obando, G. & Sánchez, A. (2018). Learners' Satisfaction in Two Foreign Language Teacher Education Programs: Are We Doing Our Homework? *HOW*, vol. 25, no. 1, 2018, January-June, pp. 135-155. Asociación Colombiana de Profesores de Inglés Bogotá, Colombia. Recovered from <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4994/499453925009/499453925009.pdf>
- Omar, A., Salessi, S. & Urteaga, F. (2015). Impact of management practices on job satisfaction. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, vol. 18, núm. 5, septiembre-octubre, 2017, pp. 92-115. Universidade Presbiteriana Mackenzie São Paulo, Brasil. Recovered from file:///C:/Users/maxel/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_195453538005.pdf
- Pérez, R., De Miguel, M., García, G. & Guzmán, L. (2019). Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente. *Ciencias Holguín*, vol. 25, núm. 2, 2019. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111004/181559111004.pdf>
- Ruiz, C. y Manrique, J. (2016). Acreditación universitaria en las carreras de odontología en el Perú. *Revista Estomatológica Herediana*, vol. 26, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 85-91 Universidad Peruana Cayetano Heredia Lima, Perú. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421546805005.pdf>

- See Ying, K., Ahmad, J. & Zainab, K. (2016). The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter? *Intangible Capital*, vol. 12, núm. 2, 2016, pp. 444-461. Universitat Politècnica de Catalunya, Terrassa, España. Recovered from file:///C:/Users/maxel/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_54944740003.pdf
- SUNEDU. (2019). Ley universitaria. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/comunicado-31-03-2019/>
- UNESCO (1998). *La Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior.*
- Valdez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de administración en turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este - 2017. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.* Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, J., Calderón, P., Palomares, F. & Almanza, R. (2017). New perspective in the design of quality management systems. *Independent Journal of Management & Production*, vol. 8, núm. 3, julio-septiembre, 2017, pp. 1059-1072. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Avaré, Brasil. Recovered from file:///C:/Users/maxel/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_449552566011.pdf
- Velasco S. (2015). *Gestión de la calidad.* Madrid: España: Pirámide.
- Vilca, M. (2010). *Elaboración del Plan de Mejora.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Walker, S., Rossi, D., Anastasi, J., Gray, G. & Tennent, R. (2016). Indicators of satisfaction of nursing students with their learning path: an integrative review. *Elsevier education nurse today*, vol. 43, august, 2016, pp. 40-48. College Central de Queensland, Bruce Highway, Rockhampton, Australia. Recovered from <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2016.04.011>
- Zeña, C. & Arévalo, J. (2016). *Modelo de gestión del conocimiento para mejorar la calidad de investigación científica en universidades del Perú.* UCV Hacer,

Revista de investigación y cultura, vol. 5, núm. 2, 2016. Universidad César
Vallejo. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521754663008/521754663008.pdf>

ANEXOS:

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad basada en la mejora continua	La gestión de calidad es un proceso fundamental en las organizaciones que está orientado a planificar, implementar, ejecutar y evaluar diferentes actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los clientes internos y externos (Velasco (2015))	Conjunto de rasgos percibidos de la variable dependiente (Gestión de calidad) y que se obtienen por medición (encuesta).	Liderazgo	Liderazgo de las personas	Ordinal
				clara visión del futuro	
				Ser proactivos	
			Enfoque al usuario	Satisfacción de necesidades	
				Nivel de satisfacción	
				Toma acción de los resultados	
			Enfoque a procesos	Funciones de la organización	
				Recursos requeridos	
				Logro de sus metas	
			Mejora continua	Auditorias periódicas	
				Eficacia y la efectividad	
				Capacitación y formación a su personal	
			Enfoque del sistema hacia la gestión	Empleo de un sistema de gestión interrelacionado	
	Organiza de manera eficaz el sistema de gestión				
	Control y evaluación				

Fuente: Velasco S. (2015). Gestión de la calidad. Madrid, España: Pirámide.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción de estudiantes	Según Gento y Vivas (2003) la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación.	Conjunto de rasgos percibidos de la variable independiente (Satisfacción de estudiantes) y que se obtienen por medición (encuesta).	Enseñanza Organización académica Investigación Vida universitaria Infraestructura y servicios universitarios	Metodología de enseñanza Actualización y condiciones pedagógicas de los docentes Facilidad de comunicación con los docentes Acción tutorial Facilidad de comunicación con el personal administrativo Investigación formativa Investigación de fin de carrera Investigación docente Formación de habilidades Acceso a las diversas manifestaciones culturales Comodidad de las instalaciones Calidad de las instalaciones Seguridad en las instalaciones	Ordinal

Fuente: Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 2(12).16-26.

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 4.1. Cuestionario para evaluar la gestión de calidad basada en la mejora continua.

Estimado(a) estudiante:

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020, según la siguiente escala:

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

Dimensiones	Indicadores	Ítems					Totalmente de acuerdo (5)
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	
LIDERAZGO	Liderazgo de las personas	1. Se promueve la práctica de un liderazgo basada en la gestión de la calidad en la formación profesional.					
	Clara visión del futuro	2. Se promueve una visión de futuro de la universidad.					
	Ser proactivos	3. Se promueve la formación de alumnos que sean capaces de anticiparse a situaciones y de adaptarse a los cambios del entorno.					
ENFOQUE AL USUARIO	Satisfacción de necesidades	4. La gestión de la universidad está basada en contribuir a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.					
	Nivel de satisfacción	5. La gestión de la universidad se orienta hacia la mejora de los niveles de satisfacción de los estudiantes.					
	Toma acción de los resultados	6. Se toma en cuenta la valoración de los estudiantes respecto a los resultados obtenidos por la universidad.					

ENFOQUE A PROCESOS	Funciones de la organización	7. Consideras que en la universidad, la escuela profesional de Administración, oficinas y los trabajadores cumplen con las funciones que garantizan un buen servicio para los estudiantes					
	Recursos requeridos	8. Consideras que la universidad cuenta con los recursos y herramientas tecnológicas para garantizar un servicio de calidad.					
	Logro de sus metas	9. Consideras que la gestión en la universidad garantiza el logro de metas para estudiantes y docentes.					
MEJORA CONTINUA	Auditorías periódicas	10. Se realizan evaluaciones o auditorías respecto al trabajo realizado dentro de la universidad.					
	Eficacia y la efectividad	11. Las actividades académicas están orientadas a la mejora continua.					
		12. Se logran los resultados esperados en la gestión académica de la universidad.					
	Capacita y da formación a su personal	13. Se realizan capacitaciones a docentes y administrativos para mejorar el servicio de formación profesional.					
14. Se invita a los estudiantes a participar en actividades académicas y de capacitación institucionales.							
ENFOQUE DEL SISTEMA HACIA LA GESTIÓN	Empleo de un sistema de gestión interrelacionado	15. Los estudiantes tienen conocimiento del sistema de gestión académica de la universidad.					
		16. Participan los estudiantes en el diseño, actualización o procedimientos de mejora del Sistema de gestión de la universidad					
	Organiza de manera eficaz el sistema de gestión	17. En la universidad se organiza de manera eficaz el sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social.					
	Control y evaluación	18. En la universidad se realizan actividades de control y evaluación del sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social en la que participan activamente los estudiantes.					

FICHA TÉCNICA	
Nombre	Cuestionario para evaluar la gestión de calidad basada en la mejora continua
Autores	Castillo Garcia, Mirtha Joselyn del Pilar Ruiz Sánchez, Alexander Ulises
Año de edición	2020
Ámbito de aplicación	Universidad privada
Administración	Individual y colectiva
Duración	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo	- Identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.
Validez	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 3 expertos, quienes otorgaron una opinión favorable
Confiabilidad	Análisis de confiabilidad por prueba estadística de Alfa de Cronbach, el valor es $\alpha=0,808$
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 16 ítems distribuido en 5 dimensiones D1: Liderazgo (3 ítems) D2: Enfoque al usuario (3 ítems); D3: Enfoque de procesos (3 ítems); D4: Mejora continua (5 ítems); D5: Enfoque del Sistema de Gestión (4 ítems).
Calificación	Totalmente en desacuerdo (1 punto) En desacuerdo (2 punto) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 punto) De acuerdo (4 punto) Totalmente de acuerdo (5 puntos)

Escala valorativa de gestión de calidad basada en la mejora continua

Gestión de calidad basada en la mejora continua				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Gestión de calidad basada en la mejora continua	18	90	Alta	74 - 90
			Media	46- 73
			Baja	18- 45
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Liderazgo	3	15	Alta	12 - 15
			Media	7 - 11
			Baja	3 - 6
Enfoque al usuario	3	15	Alta	12 - 15
			Media	7 - 11
			Baja	3 - 6
Enfoque de procesos	3	15	Alta	12 - 15
			Media	7 - 11
			Baja	3 - 6
Mejora continua	5	25	Alta	19 - 25
			Media	12 - 18
			Baja	5 - 11
Enfoque del Sistema de Gestión	4	20	Alta	15 - 20
			Media	9 - 14
			Baja	4 - 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de calidad basada en la mejora continua

OBJETIVO: Identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Chavellini Orbegozo Fiolalla*
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister en Finanzas / Magister en Administración*

Chavellini
DNI N° *40589530*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA MEJORA CONTINUA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de calidad basada en la mejora continua	Liderazgo	Liderazgo de las personas	1. Se promueve la práctica de un liderazgo basada en la gestión de la calidad en la formación profesional.										X		X		
		Clara visión del futuro	2. Se promueve una visión de futuro de la universidad.										X		X		
		Ser proactivos	3. Se promueve la formación de alumnos que sean capaces de anticiparse a situaciones y de adaptarse a los cambios del entorno.							X			X		X		
	Enfoque al usuario	Satisfacción de necesidades	4. La gestión de la universidad está basada en contribuir a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.						X				X		X		
		Nivel de satisfacción	5. La gestión de la universidad se orienta hacia la mejora de los niveles de satisfacción de los estudiantes.								X		X		X		
		Toma acción de los resultados	6. Se toma en cuenta la valoración de los estudiantes respecto a los resultados obtenidos por la universidad.										X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Sistema de gestión de la universidad																	
	Organiza de manera eficaz el sistema de gestión	17. En la universidad se organiza de manera eficaz el sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social.													X			X	
	Control y evaluación	18. En la universidad se realizan actividades de control y evaluación del sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social en la que participan activamente los estudiantes.													X			X	

Fiorillo

DNI N° 40589530

Fiorillo Chewellui Obegozo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de calidad basada en la mejora continua

OBJETIVO: Identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COSME URBINA MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCION: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



DNI N°18836575



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA MEJORA CONTINUA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión de calidad basada en la mejora continua	Liderazgo	Liderazgo de las personas	1. Se promueve la práctica de un liderazgo basada en la gestión de la calidad en la formación profesional.											X		X			
		Clara visión del futuro	2. Se promueve una visión de futuro de la universidad.								X				X		X		
		Ser proactivos	3. Se promueve la formación de alumnos que sean capaces de anticiparse a situaciones y de adaptarse a los cambios del entorno.						X					X		X			
	Enfoque al usuario	Satisfacción de necesidades	4. La gestión de la universidad está basada en contribuir a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.											X		X			
		Nivel de satisfacción	5. La gestión de la universidad se orienta hacia la mejora de los niveles de satisfacción de los estudiantes.										X		X				
		Toma acción de los resultados	6. Se toma en cuenta la valoración de los estudiantes respecto a los resultados obtenidos por la universidad.											X		X			



Enfoque a procesos	Funciones de la organización	7. Consideras que en la universidad, la escuela profesional de Administración, oficinas y los trabajadores cumplen con las funciones que garantizan un buen servicio para los estudiantes																	X	X					
	Recursos requeridos	8. Consideras que la universidad cuenta con los recursos y herramientas tecnológicas para garantizar un servicio de calidad.																		X	X				
	Logro de sus metas	9. Consideras que la gestión en la universidad garantiza el logro de metas para estudiantes y docentes.																		X	X				
Mejora continua	Auditorias periódicas	10. Se realizan evaluaciones o auditorías respecto al trabajo realizado dentro de la universidad.																		X	X				
	Eficacia y la efectividad	11. Las actividades académicas están orientadas a la mejora continua.																		X	X				
		12. Se logran los resultados esperados en la gestión académica de la universidad.																		X	X				
	Capacita y da formación a su personal	13. Se realizan capacitaciones a docentes y administrativos para mejorar el servicio de formación profesional.																		X	X				
14. Se invita a los estudiantes a participar en actividades académicas y de capacitación institucionales.																				X	X				
Enfoque del sistema hacia la gestión	Empleo de un sistema de gestión interrelacionado	15. Los estudiantes tienen conocimiento del sistema de gestión académica de la universidad.																		X	X				
		16. Participan los estudiantes en el diseño, actualización o procedimientos de mejora del																			X	X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de calidad basada en la mejora continua

OBJETIVO: Identificar el nivel de gestión de calidad basada en la mejora continua de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Cardoza Sernapue, Manuel Antonio*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magíster en Gestión del Talento Humano*

Mgr. Manuel Antonio Cardoza Sernapue

DNI N° *02855165*.....



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA MEJORA CONTINUA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
Gestión de calidad basada en la mejora continua	Liderazgo	Liderazgo de las personas	1. Se promueve la práctica de un liderazgo basada en la gestión de la calidad en la formación profesional.						X			X		X									
		Clara visión del futuro	2. Se promueve una visión de futuro de la universidad.														X			X			
		Ser proactivos	3. Se promueve la formación de alumnos que sean capaces de anticiparse a situaciones y de adaptarse a los cambios del entorno.																X		X		
	Enfoque al usuario	Satisfacción de necesidades	4. La gestión de la universidad está basada en contribuir a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.																X		X		
		Nivel de satisfacción	5. La gestión de la universidad se orienta hacia la mejora de los niveles de satisfacción de los estudiantes.																X		X		
		Toma acción de los resultados	6. Se toma en cuenta la valoración de los estudiantes respecto a los resultados obtenidos por la universidad.																X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Sistema de gestión de la universidad																	
	Organiza de manera eficaz el sistema de gestión	17. En la universidad se organiza de manera eficaz el sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social.												X		X			
	Control y evaluación	18. En la universidad se realizan actividades de control y evaluación del sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social en la que participan activamente los estudiantes.												X		X			

Mgtr. Manuel Antonio Cardozo Serrapere

DNI N° 02855465

Confiabilidad del Cuestionario para evaluar la Gestión de calidad basada en la mejora continua

Análisis de confiabilidad del instrumento.

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para evaluar la gestión de calidad basada en la mejora continua” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 estudiantes de administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 16 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones del “Cuestionario para evaluar la gestión de calidad basada en la mejora continua” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser positivos; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0.828, en promedio y de sus dimensiones (0.882 en liderazgo, 0.799 en enfoque al usuario, 0.515 en enfoque de procesos, 2.441 en mejora continua y 1.230 en enfoque del sistema de gestión) e ítem (oscilaron entre 0.808 y 1.230). Por lo que se considera que el “Cuestionario sobre gestión de calidad basada en la mejora continua” es confiable.

Coefficiente de correlación corregido ítem-total.

	Liderazgo	Enfoque al usuario	Enfoque de procesos	Mejora continua	Enfoque del Sistema de Gestión
Ítem 1	0.124				
Ítem 2	0.401				
ítem 3	0.457				
Ítem 4		0.171			
Ítem 5		0.171			
Ítem 6		0.457			
Ítem 7			0.067		
Ítem 8			0.067		
Ítem 9			0.381		
Ítem 10				0.143	
Ítem 11				0.410	
Ítem 12				0.543	
Ítem 13				0.602	
Ítem 14				0.743	
Ítem 15				0.543	0.210
Ítem 16				0.543	0.210
Ítem 17				0.602	0.267
Ítem 18				0.743	0.543
Correlación por dimensiones	0.327	0.266	0.172	0.541	0.308
Correlación total	0.828				

Coefficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	Liderazgo	Enfoque al usuario	Enfoque de procesos	Mejora continua	Enfoque del Sistema de Gestión
Item1	0.124				
Item2	0.401				
Item3	0.457				
Item4		0.171			
Item5		0.171			
Item6		0.457			
Item7			0.067		
Item8			0.067		
Item9			0.381		
Item10				0.143	
Item11				0.410	
Item12				0.543	
Item13				0.602	
Item14				0.743	
Item15				0.067	0.210
Item16				0.381	0.210
Item17				0.067	0.267
Item18				0.381	0.543
Correlación por dimensiones	0.327	0.266	0.172	0.541	0.308
Correlación total	0.825				

Anexo 4.2. Cuestionario sobre satisfacción de estudiantes

Estimado(a) estudiante:

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar la satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020, según la siguiente escala:

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

Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
			(1)				
Enseñanza	Metodología de enseñanza	1. Se siente satisfecho con la metodología de la enseñanza aplicada en su formación profesional.					
		2. Se siente satisfecho con los recursos de la enseñanza y las herramientas tecnológicas que se emplean en las asignaturas en su formación profesional.					
	Actualización y condiciones pedagógicas de los docentes	3. Se siente satisfecho con la actualización y capacidad profesional de sus docentes.					
		4. Se siente satisfecho con las condiciones pedagógicas en que se realizan las actividades curriculares en su formación profesional.					
		5. Se siente satisfecho con las condiciones pedagógicas en que se realizan las actividades extracurriculares en su formación profesional.					

Organización académica	Facilidad de comunicación con los docentes	6. Se siente satisfecho con la comunicación e información proporcionada por sus docentes.					
	Acción tutorial	7. Se siente satisfecho con las acciones tutoriales de enseñanza en su formación profesional.					
	Facilidad de comunicación con el personal administrativo	8. Se siente satisfecho con la facilidad de comunicación con el personal administrativo de su escuela profesional y universidad en general.					
Investigación	Investigación formativa	9. Se siente satisfecho con las actividades de investigación formativa en su formación profesional.					
	Investigación de fin de carrera	10. Se siente satisfecho con las actividades de investigación de fin de carrera en su formación profesional.					
	Investigación docente	11. Se siente satisfecho con las actividades de investigación desarrolladas por los docentes de la escuela profesional de Administración.					
Vida universitaria	Formación de habilidades	12. Se siente satisfecho con el proceso de formación y desarrollo de habilidades para la vida universitaria en la escuela profesional de Administración.					
	Acceso a las diversas manifestaciones culturales	13. Se siente satisfecho con las diferentes actividades culturales realizadas en la escuela profesional de Administración.					
Infraestructura y servicios universitarios	Comodidad de las instalaciones	14. Se siente satisfecho con la comodidad de las instalaciones en la escuela profesional de Administración de su universidad.					
	Calidad de las Instalaciones	15. Se siente satisfecho la calidad de las instalaciones (infraestructura física y tecnológica) en la escuela profesional de Administración de su universidad.					
	Seguridad en las instalaciones	16. Se siente satisfecho la seguridad de las instalaciones (físicas y tecnológicas) en la escuela profesional de Administración de su universidad.					

FICHA TÉCNICA	
Nombre	Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante
Autores	Castillo García, Mirtha Joselyn del Pilar Ruiz Sánchez, Alexander Ulises
Año de edición	2020
Ámbito de aplicación	Universidad privada
Administración	Individual y colectiva
Duración	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo	- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2020.
Validez	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 3 expertos, quienes otorgaron una opinión favorable
Confiabilidad	Análisis de confiabilidad por prueba estadística de Alfa de Cronbach, el valor es $\alpha =$
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 16 ítems distribuido en 5 dimensiones D1: Enseñanza (5 ítems) D2: Organización académica (3 ítems); D3: Investigación (3 ítems); D4: Vida universitaria (2 ítems); D5: Infraestructura y servicios universitarios (3 ítems).
Calificación	Totalmente en desacuerdo (1 punto) En desacuerdo (2 punto) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 punto) De acuerdo (4 punto) Totalmente de acuerdo (5 puntos)

Escala valorativa de Satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción del estudiante	16	80	Alta	66 - 90
			Media	41 - 65
			Baja	16 - 40
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Enseñanza	5	25	Alta	19 - 25
			Media	12 - 18
			Baja	5 - 11
Organización académica	3	15	Alta	12 - 15
			Media	7 - 11
			Baja	3 - 6
Investigación	3	15	Alta	12 - 15
			Media	7 - 11
			Baja	3 - 6
Vida universitaria	2	10	Alta	8 - 10
			Media	5 - 7
			Baja	2 - 4
Infraestructura y servicios universitarios	3	15	Alta	12 - 15
			Media	7 - 11
			Baja	3 - 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción de estudiantes

OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

Chavellini Orbezo Fozelle

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

Magister en Finanzas / Magister en Administración

Chavellini

DNI N° 40589530



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de estudiantes	Enseñanza	Metodología de enseñanza	1. Se siente satisfecho con la metodología de la enseñanza aplicada en su formación profesional.												✓		
			2. Se siente satisfecho con los recursos de la enseñanza y las herramientas tecnológicas que se emplean en las asignaturas en su formación profesional.									✓			✓		
		Actualización y condiciones pedagógicas de los docentes	3. Se siente satisfecho con la actualización y capacidad profesional de sus docentes.						✓		✓				✓		
			4. Se siente satisfecho con las condiciones pedagógicas en que se realizan las actividades curriculares en su formación profesional.									✓			✓		
			5. Se siente satisfecho con las condiciones pedagógicas en que se realizan las actividades extracurriculares en su formación profesional.												✓		
	Organización académica	Facilidad de comunicación	6. Se siente satisfecho con la comunicación e información								✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción de estudiantes

OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COSME CRIBINA MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCION : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



DNI N° 18830571



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de estudiantes	Enseñanza	Metodología de enseñanza	1. Se siente satisfecho con la metodología de la enseñanza aplicada en su formación profesional.												X		
			2. Se siente satisfecho con los recursos de la enseñanza y las herramientas tecnológicas que se emplean en las asignaturas en su formación profesional.								X					X	
		Actualización y condiciones pedagógicas de los docentes	3. Se siente satisfecho con la actualización y capacidad profesional de sus docentes.					X		X						X	
			4. Se siente satisfecho con las condiciones pedagógicas en que se realizan las actividades curriculares en su formación profesional.									X				X	
			5. Se siente satisfecho con las condiciones pedagógicas en que se realizan las actividades extracurriculares en su formación profesional.													X	
	Organización académica	Facilidad de comunicación	6. Se siente satisfecho con la comunicación e información							X		X		X			



		con los docentes	proporcionada por sus docentes.																
		Acción tutorial	7. Se siente satisfecho con las acciones tutoriales de enseñanza en su formación profesional.																
		Facilidad de comunicación con el personal administrativo	8. Se siente satisfecho con la facilidad de comunicación con el personal administrativo de su escuela profesional y universidad en general.									X		X					
	Investigación	Investigación formativa	9. Se siente satisfecho con las actividades de investigación formativa en su formación profesional.									X		X					
		Investigación de fin de carrera	10. Se siente satisfecho con las actividades de investigación de fin de carrera en su formación profesional.									X		X					
		Investigación docente	11. Se siente satisfecho con las actividades de investigación desarrolladas por los docentes de la escuela profesional de Administración.										X		X				
	Vida universitaria	Formación de habilidades	12. Se siente satisfecho con el proceso de formación y desarrollo de habilidades para la vida universitaria en la escuela profesional de Administración.									X		X					
		Acceso a las diversas manifestaciones culturales	13. Se siente satisfecho con las diferentes actividades culturales realizadas en la escuela profesional de Administración.										X		X				
	Infraestructura y servicios universitarios	Comodidad de las instalaciones	14. Se siente satisfecho con la comodidad de las instalaciones en la escuela profesional de Administración de su universidad.									X		X					
		Calidad de las Instalaciones	15. Se siente satisfecho la calidad de las instalaciones (infraestructura física y										X		X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción de estudiantes

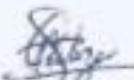
OBJETIVO: Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad, Chimbote 2019.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Cardona Serrapio, Manuel Antonio*
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister en Gestión del Talento Humano*


Mgtr Manuel Antonio Cardona Serrapio
DNI N° 62255465



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA MEJORA CONTINUA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión de calidad basada en la mejora continua	Liderazgo	Liderazgo de las personas	1. Se promueve la práctica de un liderazgo basada en la gestión de la calidad en la formación profesional.											X		X			
		Clara visión del futuro	2. Se promueve una visión de futuro de la universidad.								X				X		X		
		Ser proactivos	3. Se promueve la formación de alumnos que sean capaces de anticiparse a situaciones y de adaptarse a los cambios del entorno.						X						X		X		
	Enfoque al usuario	Satisfacción de necesidades	4. La gestión de la universidad está basada en contribuir a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.												X		X		
		Nivel de satisfacción	5. La gestión de la universidad se orienta hacia la mejora de los niveles de satisfacción de los estudiantes.								X				X		X		
		Toma acción de los resultados	6. Se toma en cuenta la valoración de los estudiantes respecto a los resultados obtenidos por la universidad.												X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		Sistema de gestión de la universidad																
	Organiza de manera eficaz el sistema de gestión	17. En la universidad se organiza de manera eficaz el sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social.												X		X		
	Control y evaluación	18. En la universidad se realizan actividades de control y evaluación del sistema de gestión académica, de investigación y responsabilidad social en la que participan activamente los estudiantes.												X		X		

Mgtr. Manuel Antonio Cardozo Serna

DNI N° 02855465

Confiabilidad del Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante

Análisis de confiabilidad del instrumento.

“Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante”.

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 estudiantes de administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 16 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones del “Cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser positivos; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0.806 en promedio y de sus dimensiones (1.323 en enseñanza, 1.400 en organización académica, 0.934 en investigación, 1.143 en vida universitaria y 1.219 en infraestructura y servicio) e ítem (oscilaron entre 0.806 y 1.400). Por lo que se considera que la “Cuestionario sobre satisfacción del estudiante” es confiable.

Coefficiente de correlación corregido ítem-total.

	Enseñanza	Organización académica	Investigación	Vida universitaria	Infraestructura y servicio
Ítem 1	0.124				
Ítem 2	0.400				
ítem 3	0.457				
Ítem 4	0.171				
Ítem 5	0.171				
Ítem 6		0.495			
Ítem 7		0.067			
Ítem 8		0.838			
Ítem 9			0.381		
Ítem 10			0.143		
Ítem 11			0.410		
Ítem 12				0.543	
Ítem 13				0.600	
Ítem 14					0.743
Ítem 15					0.238
Ítem 16					0.238
Correlación por dimensiones	0.265	0.467	0.311	0.572	0.406
Correlación total	0.826				

Coefficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	Enseñanza	Organización académica	Investigación	Vida universitaria	Infraestructura y servicio
Item1	0.124				
Item2	0.400				
Item3	0.457				
Item4	0.171				
Item5	0.171				
Item6		0.495			
Item7		0.067			
Item8		0.838			
Item9			0.381		
Item10			0.143		
Item11			0.410		
Item12				0.543	
Item13				0.600	
Item14					0.743
Item15					0.238
Item16					0.238
Correlación por dimensiones	0.265	0.467	0.311	0.572	0.406
Correlación total	0.826				

Anexo 5. Formula de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * \sum(pr * p * q)}{N * E^2 + (Z^2 * \sum(pr * p * q))}$$

$$n = \frac{749 * 1.96^2 * 0.25}{749 * 0.1^2 + (1.96^2 * 0.25)}$$

$$n = 83.96 = 84$$

CICLO	SEXO			%	MUESTRA POR ESTRATO
	M	F	TOTAL		
I	34	32	66	10%	8
II	53	61	114	17%	14
III	38	34	72	11%	9
IV	38	45	83	12%	10
V	31	47	78	12%	10
VI	27	34	61	9%	8
VII	20	37	57	9%	7
VIII	26	34	60	9%	8
IX	10	20	30	4%	4
X	18	29	47	7%	6
TOTAL	295	373	668	100%	84