

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**RELACIÓN DE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL Y LA GESTION
EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

TESISTA: BETTY CAROLINA ARROYO GALARZA

ASESOR: DR. ROSARIO VARGAS RONCAL

HUÁNUCO- PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios fuente de luz y sabiduría que nos encamina a lo largo de nuestra vida brindándonos fuerza para vencer los obstáculos y hacer posible el logro de nuestras metas.

A las personas que me apoyaron desinteresadamente en la realización del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, alma mater y crisol de nuestra profesión por acogernos y orientarnos para llegar a ser un buen profesional, que contribuya con el desarrollo de nuestra sociedad.

A nuestra Asesor Dr. Rosario Roncal Vargas por sus consejos y sugerencias durante la corrección de la investigación.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes por su apoyo en la realización de la presente investigación.

A todas aquellas personas que con sus enseñanzas y consejos nos ilustran y guían por el camino de la ciencia y el conocimiento por ser el motor que nos impulsa a seguir adelante.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es “Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016”. El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra poblacional de 394 estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Administrativa y Contables de la Universidad Peruana los Andes y con un diseño de investigación descriptivo correlacional. Las técnicas de recolección de datos son la observación directa, indirecta, análisis documental y la encuesta según Likert, mediante el cual se pudo obtener información de los estudiantes universitarios sobre las variables de satisfacción estudiantil y gestión educativa. Se realizó el análisis inferencial en base a la estadística no paramétrica. La hipótesis fue asociada e interpretada con la prueba de correlación de Rho de Spearman con la finalidad de determinar la correlación entre las variables señaladas. Se concluye que existe relación significativa entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016; puesto que $r = 0,604$, con respecto a la muestra en estudio, debido a que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,604 > 0,1$), con un nivel de significancia de 0,05, donde ($p = 0,000 < 0,05$). Además, se concluyó que el 65,7% de los estudiantes identificaron como bueno la gestión educativa y el 51% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción, Gestión Educativa, Gestión Institucional, Gestión Administrativa, Gestión Pedagógica, Estudiantes Universitarios.

ABSTRACT

The objective of this research is "To establish the relationship between student satisfaction and educational management in the Faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana Los Andes - 2016". The present research work is descriptive correlational type, with a population sample of 394 university students of the Faculty of Administrative Sciences and Accountants of the Universidad Peruana Los Andes and with a descriptive correlational research design. The data collection techniques are direct, indirect observation, documentary analysis and the survey according to Likert, through which it was possible to obtain information from university students on the variables of student satisfaction and educational management. Inferential analysis was carried out based on non-parametric statistics. The hypothesis was associated and interpreted with Spearman's Rho correlation test in order to determine the correlation between the variables indicated. It is concluded that there is a significant relationship between student satisfaction and educational management in the Faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana los Andes - 2016; since $r = 0.604$, with respect to the sample under study, because r_s calculated is greater than theoretical r_s ($0.604 > 0.1$), with a level of significance of 0.05, where ($p = 0.000 < 0, 05$). In addition, it was concluded that 65.7% of the students identified educational management as good and 51% of the students said they were satisfied.

Keywords: Satisfaction, Educational Management, Institutional Management, Administrative Management, Pedagogical Management, University Students.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	7
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	7
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	7
1.3 OBJETIVOS	8
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4 HIPÓTESIS	8
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	8
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	9
1.5 VARIABLES.....	10
1.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE	10
1.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	10
1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	13
1.7 VIABILIDAD.....	13
1.8 LIMITACIONES	14

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	15
2.2.	BASES TEORICAS	25
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	60
2.4.	BASES EPISTEMOLÓGICAS.....	64

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

2.5.	TIPO DE INVESTIGACION	68
2.6.	DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION.....	68
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	69
2.7.1.	POBLACIÓN	69
2.7.2.	MUESTRA.....	69
2.8.	DEFINICION OPERATIVA DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	72
2.9.	TECNICAS DE RECOJO PROSESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS	73

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES.....		100
RECOMENDACIONES.....		102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		103
ANEXOS		106
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA		106
ANEXO 02		108
ANEXO 03		109
ANEXO 04		110

NOTA BIOGRÁFICA

ACTA DE DEFENSA DE MAESTRO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA

INTRODUCCIÓN

La Presente Tesis Titulada: “Relación de la satisfacción estudiantil y la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – 2016”, es un trabajo de investigación que tiene por objetivo, “Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes”. La finalidad de la investigación es conocer la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa. Donde la gestión educativa busca dar respuesta a las necesidades reales y ser un ente dinamizador interno de las actividades educativas, ya que el capital más importante lo constituyen los principales actores educativos que aúnan los esfuerzos tomando en cuenta los aspectos relevantes que influyen en la práctica del día a día, las expresiones el reconocimiento de su contexto y las principales situaciones a las que se enfrentan.

La tesis se ha estructurado en cinco capítulos: En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del estudio, la formulación del problema, su justificación, su importancia, sus objetivos, así como las hipótesis y las variables. En el segundo capítulo se realizaron los antecedentes de estudio, el marco teórico - conceptual. En el tercer capítulo aborda la metodología de investigación correspondiente. En el cuarto capítulo se presentan los resultados del trabajo de campo con aplicación estadística. En el quinto capítulo se presentan el análisis de los resultados finales, abordamos a las conclusiones y sugerencias.

El presente trabajo de investigación arribó a la conclusión que existe relación significativa moderada entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016; puesto que $r = 0,604$, con respecto a la muestra en estudio, debido a que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,604 > 0,1$), con un nivel de significancia de $0,05$, donde ($p = 0,000 < 0,05$). Además, se concluyó que el $65,7\%$ de los estudiantes identificaron como bueno la gestión educativa y el 51% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta a Pimienta Prieto Julio (2012 p.1) nos dice que el mercado del sector educativo universitario en el ámbito mundial, ha dado origen a crecientes y poderosas fuerzas de competencia por la eficiencia, el profesionalismo, la reducción de costos, la racionalización de la gestión, la calidad y la productividad. Las empresas educativas son afectadas por la competencia de mercados, lo que les exige el replanteamiento de sus políticas. El mejoramiento de la competitividad implica poseer conocimiento, tecnología, manejo de información, destrezas, así como elevar la calidad de los sistemas educativos y la preparación de recursos humanos al más alto nivel posible. Una de las vías para avanzar en la competitividad es por medio de la acumulación de capital humano capacitado y motivado, formado de manera pertinente y con calidad en las Instituciones de Educación Superior. (1).

Asimismo, siendo los estudiantes los que en las instituciones privadas proveen de los recursos económicos es imperante que se sientan satisfechos con la formación que reciben dentro de las aulas. De acuerdo a lo comentado en los párrafos precedentes, se considera oportuno ver la influencia que tiene la gestión educativa de la Universidad por medio del análisis prospectivo, lo cual, coadyuve con esta organización a encontrar escenarios que ayuden a plantear nuevos objetivos e implementar o reestructuras sus estrategias para

encaminar y construir un futuro mejor para la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, teniendo en cuenta que la gestión educativa tendrá influencia dentro de la satisfacción de los estudiantes en la universidad. En una organización, la tecnología utilizada en sus procesos de producción, así como sus recursos humanos y su estructura jerárquica proporcionan un grado de flexibilidad que les ayuda a adaptarse a las incesantes transformaciones que presentan los mercados actuales y a plantear un control acorde a sus necesidades.

La satisfacción de un estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. Donde la meta de la institución es ofrecer a los estudiantes que cursan una carrera profesional su satisfacción con el rigor de los semestres, con las interacciones con sus docentes y compañeros, con la justicia con que se les evalúa, así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

En los últimos años se viene implementando el proceso de licenciamiento donde se evalúa las condiciones de funcionamiento de las Universidades y busca garantizar un servicio educativo con las condiciones básicas de calidad; su cumplimiento genera la autorización para que la universidad opere con una habilitación legal otorgada por el Estado para la prestación del servicio. Donde el servicio educativo es el desarrollo del proceso de formación profesional, que, complementado con la gestión universitaria, conforman la responsabilidad social e institucional integral: autoridades, docentes, estudiantes, graduados y no docentes.

Por tanto, realizar estudios sobre la satisfacción de los estudiantes, con el propósito de conocer sus expectativas, en correspondencia con los indicadores de evaluación de los comités para la evaluación de la educación superior y los organismos que acreditan los programas educativos.

Para tratar de conocer como es el proceso de gestión educativa dentro de la Universidad, donde el planeamiento estratégico institucional de la universidad peruana los andes periodo 2012-2016, representa un esfuerzo, que, si bien puede ser interpretado como una adecuación del rumbo institucional ante los grandes cambios del entorno, es ante todo un ejercicio de coherencia con una gestión estratégica dinámica en la que se revisan, ajustan los medios y se mantienen de modo consistente los fines. Constituye una guía para la toma de decisiones y orientación estratégica, formulada a partir de resultados obtenidos en una secuencia de talleres, contando con la participación de la alta dirección, autoridades, docentes de cada facultad, jefe de oficina y personal administrativo. Considerando dichos aportes y resultados, se ha definido la orientación estratégica que debe seguir la universidad Peruana Los Andes en los próximos años, en ese sentido la gestión considera un trabajo basado en ejes estratégicos: académicos, investigación, proyección social, bienestar universitario y asociatividad, administrativo-financiero, el eje integrador de gobierno y gestión, procesos que están relacionados con las unidades orgánicas y académicas, a través de las cuales se han planteado actividades y proyectos para contribuir al logro de los

resultados deseados de nuestra universidad y cumplir con el rol fundamental de contribuir al desarrollo de la sociedad.

La Oficina Universitaria de Auditoría y Control Interno de la Universidad ejerce acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior en los aspectos: financiero, administrativo, económico y académico; para cautelar el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales, del Estatuto y los Reglamentos conforme a los principios, políticas, postulados, normas técnicas de control y demás disposiciones legales pertinentes. Informa al Consejo Universitario y Asamblea Universitaria para que se implementen las medidas correctivas pertinentes. Bajo responsabilidad del Rector, Vicerrectores y Decanos. Y teniendo en cuenta el organigrama de la universidad (ver anexos 4) solo existe una oficina de control y está anexa directamente a la Asamblea Universitaria no teniendo Oficinas de Control dentro de cada Facultad lo cual administrativamente se puede llamar en centralización, esto hace el sistema de control lento y burocrático todas las decisiones de control se centralizan se hacen lentas más aun teniendo en cuenta que la Universidad tiene sedes fuera de su ámbito de acción, anexa solo a Asamblea Universitaria y con reuniones solo con convocatoria hace que las decisiones de gestión educativa se vuelvan lentas e ineficientes no pudiendo en el acto cada Facultad decidir y corregir anomalías en tiempos oportunos. Con respecto a la satisfacción de los estudiantes se hizo una búsqueda de investigaciones que nos digan cómo está la satisfacción no solo dentro de la facultad objeto de estudio además de toda la universidad no encontrando ningún tipo de medición o trabajo de

investigación sobre la satisfacción pero podemos mencionar que en la parte de la administración de la universidad como por ejemplo el cobro de pensiones y matriculas vemos que todos los comienzos de siglo las colas interminables que se presentan en los locales de la universidad causando la insatisfacción de los estudiantes que pierden horas de su tiempo que podrían estar utilizándolo de otra manera esta desviación se da desde hace muchos años y por eso podemos afirmar que no se han dado medidas de corrección por ende en la gestión educativa en cuanto al sistema de gestión institucional, gestión administrativa y gestión pedagógica en la facultad de ciencias administrativas y contables no ha mejorado incidiendo en la satisfacción que tienen los estudiantes de la mencionada facultad y ende con la universidad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Existe relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?
- ¿Existe relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?

- ¿Existe relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.
- Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.
- Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Hi. Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias

Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Ho. No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Hi: Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Ho: No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

- Hi: Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Ho: No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

- Hi: Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Ho: No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

1.5 VARIABLES

1.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción Estudiantil

1.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión Educativa

1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	CLASE DE VARIABLE
VARIABLE DEPENDIENTE	Es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. (Mejías A. y Martínez, 2007) (2)	Es la percepción que poseen los estudiantes con respecto a los procesos académicos y los servicios institucionales que oferta la institución	Procesos académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Autoaprendizaje • Rendimiento académico • Prácticas de especialidad • Nuevas tecnologías • Promoción de la titulación • Consejería 	Ordinal
Satisfacción Estudiantil			Servicios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información • Transparencia • Beneficios asistenciales • Servicios de salud • Participación estudiantil en actividades curriculares. • Deserción estudiantil 	Ordinal

TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	CLASE DE VARIABLE
VARIABLE INDEPENDIENTE	Es un proceso de organización que está orientado hacia el mejoramiento continuo de la calidad educativa, a través del desarrollo de subprocesos como la caracterización, la planeación, la ejecución, el seguimiento, la evaluación y el reconocimiento de experiencias significativas en relación con el quehacer educativo y el fortalecimiento institucional. (Ministerio de	Es el conjunto de actividades y diligencias estratégicas guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas que ejecutan las instituciones educativas para lograr sus metas, objetivos y fines educacionales en lo institucional, lo administrativo y lo pedagógico.	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión del PEI • Liderazgo eficaz. • Evaluación del desempeño docente. • Implementación del presupuesto 	Ordinal
Gestión Educativa			Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio administrativo. • Comunicación. • Equipamiento. • Recursos didácticos. • Servicios básicos • Higiene sanitaria. • Mobiliario. 	Ordinal

	Educación, 2007). (3)		Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none">• Formación integral.• Cumplimiento de las actividades de aprendizaje.• Consistencia metodológica.• Evaluación del aprendizaje.	Ordinal
--	-----------------------	--	--------------------	--	---------

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de gestión educativa y satisfacción estudiantil, encontrar, evaluar cómo las acciones de la institución van modificando positivamente la situación de la educación superior encontrada y el que afecta los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Lo anterior permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad como la Universidad Peruana los Andes.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar una relación entre la gestión educativa y la satisfacción del servicio de educación superior en su estructura interna, variables que inciden en el funcionamiento organizacional. El presente trabajo de investigación científica busca dar indicios que la gestión educativa está directamente relacionada con la satisfacción del estudiante para así poder contribuir con hallazgos que puedan ayudar a la mejora del sistema de gestión educativa dentro de la universidad y por ende mejorar el servicio que reciben los estudiantes influyendo directamente en la satisfacción que estos sientan mejorando la percepción que tienen de la universidad en su desempeño así como en las expectativas del estudiante .

1.7 VIABILIDAD

La investigación busca mejorar el sistema de gestión educativa dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes los cuales van a permitir mejorar las percepciones que tiene el estudiante de su facultad enfatizando en el

mejoramiento de los procesos y productos educativos teniendo en cuenta esto el tiempo a realizar la investigación es finito, es decir, tienen un comienzo y un final programado el cual se expresa en el punto referente al cronograma. El estudio es viable debido a que el desarrollo de la propuesta está destinado a satisfacer las necesidades de los estudiantes en cuanto a su percepción de la universidad, sin considerar preferencias ni necesidades imaginarias.

1.8 LIMITACIONES

Teniendo en cuenta el ítem se obtuvo las facilidades para realizar el trabajo de investigación en la entidad propuesta para el presente estudio, y se asumió las siguientes premisas para la realización de la investigación tratando de minimizar al máximo las limitaciones del mismo.

- Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de recursos no necesarios.
- Aceleración en la recopilación de datos para no influir en horario de clases para no incomodar a los estudiantes
- Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de tareas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Investigaciones Internacionales:

Katherine S. Palacio S., Colombia (2006). Realizó un estudio de: Modelo para el Diseño de un Sistema de Control de Gestión Académico – Administrativa en una Institución Universitaria aplicado en la División de Ingenierías de la Universidad del Norte”. Concluye: “Es indispensable reconocer la integración de las funciones de planeación y control para el diseño de un sistema de control de gestión. Todo sistema debe tener la capacidad de adaptarse y esto se puede lograr a partir de los planes de desarrollo y de acción realizados, en el proceso de planeación se deben garantizar la participación de todos los niveles de la organización y los principios de continuidad, coordinación e integración”. (4)

Edgardo Antonio Olea Bravo, Chile (2009). Realizó un estudio de: “Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Construcción”. Consuma: “De esta manera en la búsqueda de la Satisfacción Estudiantil se puede definir el camino para la implementación de estrategias, que disminuyan el impacto provocado por las debilidades. Ya sea asegurando el cumplimiento de programas de mejoramiento establecidos y generando nuevos programas que cubran los aspectos que no han sido solucionados”. (5)

Ana Catalina Valenzuela Rettig y Carlos Manuel Requena Magallanes, Chile (2006). Realizó un estudio de: “Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias

Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad". Señala: "A partir del análisis de los resultados del presente estudio se puede concluir que la conjetura planteada se comprueba parcialmente en la carrera Contador Auditor, donde un 75% de los estudiantes encuestados están satisfechos, es decir, poseen medias mayores a 3 en relación a la totalidad de los parámetros evaluados. En contraste, las carreras de Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo arrojaron como resultados niveles de insatisfacción de 79% en ambas carreras. Resaltando las fortalezas de esta Facultad, cabe destacar que el equipo docente fue el parámetro mejor evaluado por el total de los estudiantes encuestados, reflejado en un 52% de satisfacción". (6)

Muñoz, M. (2012), en su estudio titulado "Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de las Universidades Adventistas de habla hispana de la división Interamericana". Tesis de Doctorado, en la que se concluye que: a) Las relaciones causales, vincularon a las tres variables exógenas (interiorización de las normas estudiantiles, apoyo social institucional y ambiente escolar) de forma estadísticamente significativa con la variable endógena satisfacción estudiantil, b) analizando las correlaciones entre las variables exógenas (interiorización de normas, apoyo social y ambiente escolar), se encontró que cada variable latente estuvo relacionada con las otras variables exógenas en forma estadísticamente significativa. La variable exógena, percepción del grado

de calidad del ambiente escolar, estuvo correlacionada en un grado fuerte ($r = 0,83$) con la variable percepción del grado de apoyo social institucional. La correlación entre la variable latente ambiente escolar y la autopercepción del grado de interiorización de las normas estudiantiles fue baja ($r=0,27$). La correlación entre la interiorización de las normas estudiantiles y el apoyo social institucional fue baja ($r=0,22$); c) analizando las correlaciones entre las dimensiones de evaluación (variables endógenas), se encontró que cada variable estuvo relacionada con las otras variables endógenas en forma estadísticamente significativa. La variable exógena percepción del grado de calidad del ambiente escolar estuvo correlacionada en grado fuerte con la variable percepción del grado de apoyo social institucional. La correlación entre la variable ambiente escolar y la autopercepción del grado de interiorización de las normas estudiantiles fue baja. La correlación entre la interiorización de las normas estudiantiles y el apoyo social institucional fue baja. (7)

Arias Galicia F., Flores García M. A. La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz, *Hitos de Ciencias Económicas Administrativas* 2005; 29.9-14. La evidencia estadística que arroja el instrumento hace ver que no existe relación entre el Sexo y la Satisfacción con la Carrera. En cambio, sí se encontró una diferencia significativa en cuanto al Promedio: las mujeres tienden a obtener mejores resultados. No obstante, aunque desde el ángulo matemático la diferencia es

importante, no lo es desde el práctico. En efecto, mientras las mujeres obtuvieron un promedio de 7.90, el de los Hombres es de 7.60. En cuanto a la correlación Pearson entre las variables, el resultado es de 0.047, lo cual muestra una correlación positiva débil (no significativa) entre la satisfacción y el promedio. El conjunto de estos resultados, nos indica que el Sexo de los estudiantes no influye en los factores valorativos de la carrera. En cambio, las mujeres obtuvieron promedios más altos que los hombres a lo largo de la carrera. No obstante, desde un punto de vista práctico, la diferencia no es trascendente pues no llega siquiera a un punto, dentro de la escala a de 0 a 10 empleada en la institución. Respecto a la correlación entre la satisfacción y el promedio de los estudiantes, el resultado no es significativo. (8)

Investigaciones nacionales

Flor De María Mikkelsen Ramella (2009). Realizó un estudio de: "Satisfacción con la vida y estrategias de afrontamiento en un grupo de adolescentes universitarios de Lima". Sella: "Consideramos que el presente estudio resulta un aporte significativo en primer lugar en la medida que se confirma la consistencia de los instrumentos empleados en poblaciones universitarias. Por otra parte, el tamaño de la muestra favoreció el que los análisis fueran más certeros encontrándose resultados interesantes, sin embargo, consideramos que no fue posible establecer una relación de causalidad. De ahí que, se puedan plantear nuevas interrogantes en relación a este tema. De igual modo, debido a la homogeneidad de la muestra, se contó solamente con dos grupos de comparación para el nivel socioeconómico y la mayor parte de la

muestra estuvo ubicada en el nivel medio por lo que la presencia de otros niveles socioeconómicos hubiera enriquecido más el estudio". (9)

Sahi Ruth Bullón Villaizán (2007). Realizó un estudio de: "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad". Concluye: "En cuanto al grado de satisfacción de la muestra total, los estudiantes se encuentran bastante satisfechos en cuanto a la calidad educativa que es brindada por la universidad al momento de la aplicación del instrumento, alcanzando un 61,3% de satisfacción con la calidad de la universidad. Es decir, para este grupo de estudiantes gran parte de sus expectativas con respecto a su proceso de formación se han visto confirmadas. De ello se puede desprender que la universidad está contribuyendo con el desarrollo de sus potencialidades y perfeccionamiento de sus capacidades (Velasco, 2000; Iturralde, 2004). (10)

Chuquimango, C; Irigoin, C; Muñoz, A Y Ríos, A. (2009), "Influencia de la gestión del director en el desarrollo del clima institucional de las instituciones educativas de nivel secundario de la zona urbana del distrito de Chota Cajamarca – 2008". La investigación correlacional estuvo conformada por una muestra representativa de 137 alumnos y 110 docentes de 4 instituciones educativas. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario que permitió obtener información acerca de la gestión del director y clima institucional. Sus conclusiones fueron: a) El nivel de planeamiento y organización que realizan los directores en las II.EE., del nivel secundario de la zona urbana del

distrito de Chota es qoo5 regular; b) la capacidad de conducción que tienen los directores en las II.EE., es 255 buena y 755 regular; c) el grado de transparencia en el proceso de evaluación que se realiza en las II.EE. es 25% bueno y 75% regular; d) la forma de comunicación que se da entre los agentes de la educación es compartida 50% buena y 50% regular; e) en conclusión la gestión del director en sus dimensiones analizadas tienen niveles, regular y bueno; por lo tanto se deduce que se está trabajando de manera positiva, f) el cumplimiento de las normas de convivencia a través de las relaciones interpersonales entre los actores de la educación es 1005 regular; g) las actitudes que muestran los directores en la resolución de conflictos es 255 buena y 75% regular; h) la importancia que se da a la comunicación empática en el desarrollo del clima institucional es 255 buena y 75% regular, i) el nivel de autoestima y el trabajo en equipo que tienen los agentes de la comunidad educativa es 25% bueno y 75% regular, j) el clima institucional se ha determinado que es regular y bueno en todas sus dimensiones de estudio, implicando que se está realizando una comunicación horizontal entre los agentes educativos; k) la gestión del director en las cuatro instituciones educativas es regular y el clima institucional en dos instituciones es regular y bueno en las otras dos, l) de acuerdo al coeficiente de Pearson 0,735 que indica un nivel alto de correlación; concluimos que la gestión del director influye significativamente en el desarrollo del clima institucional de las instituciones educativas de nivel secundario. (11)

Martínez, M. (2008) en su tesis de maestría titulada "Oferta profesional de las universidades privadas de la provincia de Huaura y aspiraciones de su población estudiantil". Estudio correlacional, que tuvo

una muestra de 94 estudiantes universitarios, el cual arribo a las siguientes conclusiones: a) existe relación estadísticamente significativa entre la motivación de los estudiantes con la oferta profesional presentada por las universidades privadas de la provincia de Huaura, según los indicadores infraestructura, tecnología y calidad. La motivación del estudiante tiene mayor correlación positiva y significativa con la calidad seguida por la tecnología y por último con la infraestructura, b) existe relación estadísticamente significativa entre la expectativa con la oferta profesional presentada de las universidades privadas de la provincia de Huaura según sus indicadores de infraestructura, tecnología y calidad. La expectativa de los alumnos tiene mayor correlación positiva y significativa con la calidad; después con la infraestructura seguida por la tecnología; c) existe relación estadísticamente significativa entre las metas de los estudiantes con la oferta profesional presentada de las universidades privadas de la provincia de Huaura según sus indicadores de infraestructura, tecnología, y calidad. Se observa que el indicador metas del estudiante tiene mayor correlación positiva y significativa con la calidad después con la infraestructura, seguido por la tecnología y por último con la publicidad, d) se concluye que los alumnos tienen una percepción regular en relación a la infraestructura una percepción buena acerca de la tecnología; en relación a la publicidad existe una buena aceptación y los alumnos estudiados consideran que la calidad es buena. En términos generales se encontró que la percepción de la oferta profesional propuesta por las universidades privadas en Huaura es buena; e) se concluye que los alumnos consideran que tienen mucha motivación de su carrera profesional, así como muchas expectativas y

esto complementado con muchas metas acerca de su formación profesional. En conclusión, acerca de las aspiraciones estudiantiles por su formación profesional se elige que es buena. (12)

Orellana, I. y Lozano, Y. (2009), en su tesis titulada “Relación entre liderazgo y gestión educativa de los Institutos Superiores de la Selva Central”. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo correlacional tuvo una muestra de 15 directores de los institutos superiores de la selva central. Los instrumentos que se aplicaron fueron: cuestionario – liderazgo y cuestionario de opinión – gestión educativa. Sus conclusiones fueron: a) existe relación directa entre liderazgo y gestión educativa en los directores de los institutos superiores de la selva central, tal como se muestra la t calculada siendo mayor que la t teórica ($6,77 > 2,16$) con un nivel de significancia de 0,005; b) los niveles de liderazgo de los señores directores de la selva central se logró determinar en tres niveles: el 6,67% de los directores se ubican en el nivel deficiente, mientras que el 73,33% de los directores se encuentran en el nivel regular, siendo el mayor porcentaje y el 20% de los directores alcanzan en nivel bueno; c) el coeficiente de correlación entre liderazgo estratégico y gestión educativa de los señores directores de la selva central se determinó en tres: el 73,33% de los directores se ubican en el nivel regular, como también el 13,34% en el nivel bueno; así mismo los factores considerados en la gestión educativa fueron: gestión institucional, gestión administrativa y gestión pedagógica. (13)

icolás, Y. (2010), en su tesis titulada “relación de la gestión educativa con el rendimiento académico de los alumnos del Instituto

Superior tecnológico “la Pontificia”, Huamanga, Ayacucho”. Investigación correlacional que se ha realizado en una muestra de 304 estudiantes y 20 docentes, se utilizó el cuestionario como instrumento. El autor formula, entre otras las siguientes conclusiones: a) la gestión educativa se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico – La Pontificia, Huamanga, Ayacucho – 2009. Presenta correlación directa y significativa de 72,4%; b) la gestión organizativa se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico - La Pontificia, Huamanga, Ayacucho – 2009, presenta correlación directa y significativa de 91,2%; c) la gestión administrativa se relaciona con el rendimiento académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico - La Pontificia, Huamanga, Ayacucho – 2009, presenta correlación directa y significativa de 58.1%. (14)

Sorados, M. (2010), en su tesis titulada “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”. La investigación correlacional considero una muestra intencionada de 20 sujetos, los instrumentos utilizados para la correlación de datos fueron: la ficha de observación, el cuestionario y la entrevista no estructurada dirigida a trabajadores de las instituciones educativas de la UGEL 03 – Lima, en el periodo marzo-mayo del 2009. El autor formula, entre otras las siguientes conclusiones: a) como el valor $p=0,000 < 0,05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la gestión educativa. La dimensión que más influencia es el pedagógico (0,619). Presenta una correlación conjunta, directa y significativa de 0,949; b) como el valor $p=0,000 < 0,05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que lo pedagógico se relaciona con la

calidad de gestión educativa. Presenta una correlación parcial, directa y significativa de 0,937; c) como el valor $p=0,000 < 0,05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que existe relación entre lo administrativo de los directores y la calidad de la gestión educativa. Presenta una correlación parcial, directa y significativa de 0,919; d) como el valor de $p=0,041 > 0,05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que existe relación entre lo institucional y la calidad de la gestión educativa. Presenta una correlación parcial, directa y significativa de 0,461. (15)

Feijoo, C., y Hidalgo, M. (2004), en su tesis titulada "Gestión educativa y su relación con el empoderamiento docente en la institución educativa N°013 "Leonardo Rodríguez Arellano" –Tumbes, 2012". Investigación de tipo correlacional, se seleccionó una muestra de 25 docentes. El instrumento utilizado fue el cuestionario de opinión sobre la gestión educativa y el empoderamiento docente. La tesis tuvo las siguientes conclusiones: a) se determinó que existe relación significativa entre la gestión educativa y el empoderamiento docente en la I.E. N° 013 "Leonardo Rodríguez Arellano" de Tumbes, lo cual se comprobó con el estadístico de t student - el grado de relación según el coeficiente r de Pearson fue de 0,689 lo que indica que la correlación fue positiva media. Los resultados también mostraron un predominio de la gestión educativa deficiente con un 84% y una prevalencia del empoderamiento docente insatisfecho con un 64%; b) se identificó que existe relación significativa entre la gestión institucional y el empoderamiento docente en la I.E. N° 013 "Leonardo Rodríguez Arellano" de Tumbes en el año 2012; tal como indica el estadístico de t student. El grado de relación según el coeficiente r Pearson fue de 0,605 considerada como positiva media; c)

se evaluó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el empoderamiento docente en la I.E. N° 013 “Leonardo Rodríguez Arellano” de Tumbes en el año 2012, tal como indica el estadístico t student. El grado de relación según el coeficiente de r de Pearson fue de 0,656 considerada como positiva media; d) se estableció que existe relación significativa entre la gestión pedagógica y el empoderamiento docente en la I.E. N° 013 “Leonardo Rodríguez Arellano” de Tumbes en el año 2012; tal como indica el estadístico t de student. El grado de relación según el coeficiente r de Pearson fue de 0,576 considerada como positiva media. (16)

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Conceptualización de Gestión

Es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambio deseado, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, y la forma como se realizan estas acciones (estrategia - acción) y los resultados que se logran.

La gestión se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver alguna situación o alcanzar un fin determinado. Se define como el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo; es la acción principal de la administración y es un eslabón entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar.

2.2.2. La Gestión Educativa

La Gestión Educativa se establece como una política desde el sistema para el sistema; marca las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas que aterrizan en la escuela.

Cuando se habla o escribe sobre gestión, se piensa casi siempre en administración, y sus parámetros de funcionamiento se refieren a la eficacia. Los que se dedican a la gestión están básicamente preocupados por la eficacia, en el sentido de criterios objetivos, concretos y medibles. Su estructura organizativa y sus interacciones personales deben producir rendimiento académico al costo más bajo. Y este como el mejor de sus propósitos, ya que a veces ni siquiera el aprendizaje aparece como tal y sus preocupaciones se centran principalmente en el trámite administrativo.

La administración moderna en sus orígenes fue definida por Fayol a partir de cuatro funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. Este enfoque inicial corresponde a la escuela burocrática, clásica y científica donde la organización es concebida como un sistema cerrado, mecánico y excesivamente racional, orientado principalmente por el criterio de rentabilidad.

Puede ser que el problema se encuentre en la idea generalizada de que los administrativos deben aplicar los mecanismos automáticos que garanticen la eficacia. Sin embargo, "comprender la vida de la escuela supone un propósito bien diferente y bastante complejo e incierto que comprender especificar los factores organizativos que determinan su funcionamiento eficaz.

En este proceso están involucrados todos los actores del sistema y en el caso de la institución educativa, aquellos que directamente son usuarios: estudiantes, padres y madres, comunidad, docentes y equipo directivo. Este proceso de gestión de la calidad debe ser comprendido en la dinámica continua de diagnóstico planificación- implementación- evaluación.

Una escuela gestionada de manera eficiente y eficaz es capaz de producir logros de aprendizajes significativos.

Son requisitos de una gestión que garantice una educación de calidad para todos:

- a. Normas adecuadas que suelen tener como su columna vertebral una ley general de educación.
- b. Una distribución y ejecución de papeles y funciones también adecuada, la primera se organiza formalmente en un organigrama, la segunda se apoya en una norma de procedimiento.
- c. El establecimiento de procedimientos rutinarios., el control de su cumplimiento, la evaluación de su pertinencia y su perfeccionamiento permanente.

Para fortalecer la gestión educativa hacia la mejora de la calidad de la educación se hace necesario:

- Inscribir la gestión educativa como parte fundamental de la política educativa para fortalecer formas de organización y relación de las unidades educativas que incidan en la calidad de la educación, con una visión integral y con el trabajo colegiado de los diferentes actores educativos.

- Promover la elaboración, operación, seguimiento y evaluación de proyectos institucionales contruidos por los colectivos escolares, en y para sus unidades educativas, que le permita contar con intencionalidades educativas comunes y orienten las prácticas de docentes, directivos y su vinculación con la comunidad.
- Continuar fortaleciendo la función directiva para que mejoren sus prácticas de gestión, con diferentes acciones de formación y desarrollo profesional: cursos, talleres, conferencias, diplomados, licenciaturas, especializaciones, maestrías, organizados y ofrecidos desde las instituciones comprometidas con el mejoramiento de la calidad en la educación.
- Conformar y/o impulsar una red de gestores educativos que permita el intercambio de experiencias profesionales, a través de medios electrónicos o documentales que fomenten la formación y desarrollo profesional de los directivos.

La Gestión Educativa como disciplina independiente se nutre de los diversos modelos de gestión, cada uno de los cuales responde a las necesidades de la sociedad en un momento histórico determinado y expresan, tanto una comprensión de la realidad y de sus procesos sociales, como el papel que en ellos desempeñan los sujetos y directivos. En este sentido, Cassasus (2000) clasifica siete modelos o visiones de la gestión así: Normativo, Prospectivo, Estratégico, Estratégico Situacional, Calidad Total, Reingeniería y Comunicacional.

(15)

La gestión educativa está conformada por un conjunto de procesos organizados que permiten que una institución o una secretaría de

educación logren sus objetivos y metas. Una gestión apropiada pasa por momentos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que se nutren entre sí y conducen a la obtención de los resultados definidos por los equipos directivos. Una buena gestión es la clave para que lo que haga cada integrante de una institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que es de todos. En otras palabras, es fundamental lograr que todos "remen hacia el mismo lado" para lograr lo que se quiere, y mejorar permanentemente. De ahí la importancia de tener en cuenta los cuatro ámbitos de la gestión educativa como son:

1. Gestión Directiva
2. Gestión Administrativa
3. Gestión Pedagógica
4. Gestión de la Comunidad

1) La dimensión organizacional (estilo de funcionamiento):

- ✓ Los organigramas.
- ✓ La distribución de la tarea
- ✓ La división del trabajo
- ✓ Los canales de comunicación formal
- ✓ El uso del tiempo y de los espacios

Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que puedan lograr los objetivos de la organización de manera eficiente. Objetivos diferentes requerirán un tipo especial de estructura de organización para poder ser realizados.

Los administradores deben adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

Liderazgo

El liderazgo implica dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas fundamentales.

Es una actividad muy concreta: requiere trabajar directamente con la gente. Al establecer la atmósfera adecuada, los administradores contribuyen a que los empleados den lo mejor de sí.

Control

Por último, el administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la eleven a la obtención de sus metas. Esta es la función de control y consta de los siguientes elementos:

- Establecer normas de desempeño
- Medir el desempeño actual
- Comparar este desempeño con las normas establecidas
- Si se detectan deficiencias emprender acciones correctivas.

Mediante la función de control, el administrador mantiene la organización en la vía correcta sin permitir que se desvíe demasiado de sus metas."

2) La dimensión administrativa (las cuestiones de gobierno):

- La planificación de las estrategias
- Consideración de los recursos humanos y financieros

- El control de las acciones propiciadas
- El manejo de la información

Administración:

Es un campo de conocimiento que trata de entender por qué, cómo se construyen y evolucionan las organizaciones.

Administrar proviene de "ministrare", que significa servir, dar conferir, de dicha palabra deriva "ministro", el que representa a otro o actúa en su nombre con fines de llegar a cabo los fines, políticas y objetivos planteados.

"Administración" significa el proceso de determinar los fines y las políticas, de fijar los objetivos y la orientación de una organización o de una de las áreas que la conforman.

El proceso administrativo incluye necesariamente las funciones de:

- Diseñar e implementar los planes o programas,
- Organizar el trabajo.
- Distribuir y asignar los recursos.
- Conducir al personal e influenciar sobre el mismo.
- Coordinar el trabajo.
- Controlar y evaluar los resultados.
- Adoptar todas las decisiones.
- Efectuar todas las comunicaciones que sea menester para asegurar cumplir con aquellos fines y aquella política.

Según el Dr. Mangisch, el director - administrador debe ser responsable en los cuatros actividades de la administración:

"Planeación: La planificación da a la organización sus objetivos y fija el mejor procedimiento para obtenerlos: Además, permiten:

- Que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos;

- Que los miembros realicen las actividades acordes a los objetivos y procedimientos escogidos.
- Que el progreso en la obtención de los objetivos sea vigilado y medido, para imponer medidas correctivas en caso de ser insatisfactorio.

El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización. Después se fijan los objetivos de las secciones. Una vez escogidos los objetivos se fijan los programas para alcanzarlos en una forma sistemática, su factibilidad y si serán aceptables a los directivos y empleados.

Los planes hechos por la alta gerencia para la organización en general pueden abarcar períodos de hasta cinco o diez años. La planeación que llevan a cabo en los niveles inferiores, los administradores de nivel primario o de nivel medio comprende períodos mucho más cortos. (16)

3) La dimensión pedagógica - didáctica (actividad diferencial de otras organizaciones sociales):

- Los vínculos que los actores construyen con los modelos didácticos
- Las modalidades de enseñanza
- El valor otorgado a los saberes
- Los criterios de evaluación
- Las teorías de la enseñanza

4) La dimensión comunitaria (actividades sociales entre los actores institucionales):

- Las demandas, exigencias y problemas con relación al entorno institucional
- El rol del director se debe apoyar en los pilares del entusiasmo, el esfuerzo, el conocimiento, la escucha, el compromiso con el equipo de

trabajo, sintetizando en una tarea jerarquizada de la profesión en un "querer hacer y saber hacer"...

2.2.3. Contextos de la Gestión Educativa

La Función Directiva

La función directiva es definida por José María Veciana (2002) como “un proceso dinámico de una persona sobre otra u otras personas que orientan su acción hacia el logro de metas y objetivos compartidos, de acuerdo con la toma de decisiones que le confiere su poder”. En el caso del sector educativo, esto significa que el directivo docente es quien orienta y lidera en la institución el direccionamiento estratégico, el clima organizacional y el manejo adecuado de conflictos desde procesos de concertación, evaluación y mejoramiento continuo. Para ello, lidera los procesos de toma de decisiones de manera participativa, involucra a los miembros en la construcción de metas y de visión compartida, alinea los objetivos individuales con los de la organización, para garantizar la coherencia del quehacer cotidiano con el horizonte institucional.

Por su parte, Kotter (1997) considera que un directivo es quien dirige la planificación de todos los procesos en una organización. Es un buen gestor del tiempo y las acciones que conducen a la consecución de los objetivos, es capaz de elaborar y gestionar presupuestos y de hacer seguimiento de las finanzas. Un directivo sabe que dirigir es organizar, es decir, sabe crear estructuras en el plano formal de la organización, dotarlas de personal cualificado y definir con claridad perfiles y roles, facilitar los recursos para que el personal trabaje con sentido de logro. Además, controla los procesos, hace seguimiento a los planes y estrategias para reconducir las acciones.

Según Mark Moore (2002), de la Escuela Kennedy de Gobierno de la Universidad de Harvard, el directivo es “un creador de valor público”, es decir, tiene la capacidad de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos para mejorar sus condiciones de vida e incidir en el desarrollo local, regional o nacional. En el caso del sector educativo, la creación de valor público se evidencia en la prestación de un servicio educativo de calidad, que contribuye a la formación política, democrática y participativa de los ciudadanos para la construcción del proyecto de Nación y, que responde, además, a las necesidades e intereses de la comunidad educativa y del entorno.

La gestión estratégica: Es la capacidad del directivo para realizar análisis situacionales de la institución y su entorno, que le permiten evaluar la gestión de la organización y sus resultados para transformar y reformular el horizonte institucional, los planes, los procesos, o las acciones implementadas.

La gestión del entorno político: Es la relación del directivo en los contextos internos y externos mediante el uso inteligente de la persuasión y el ejercicio legítimo del poder como una acción que permite la participación, el consenso, la autorización, el apoyo, la colaboración y la obtención de recursos.

Según Longo (2002), la gestión política es también la capacidad del directivo para relacionar las propias responsabilidades con el marco institucional y político. Esto significa una comprensión de las normas y de las políticas educativas y su incidencia en el diseño y liderazgo de estrategias, planes y servicios institucionales; además, implica entablar relaciones con actores institucionales y políticos para convertirlos en aliados estratégicos que coadyuvan al desarrollo de la institución.

La función directiva desde su dimensión política llega a su plena realización cuando el directivo consolida, fortalece y empodera a la comunidad educativa para que participe activamente en la construcción de sentido del horizonte institucional en la formación integral de los alumnos.

Estilos de dirección

La dirección y gestión de las instituciones educativas ha estado determinada en gran medida por la forma o estilo de dirección que asumen quienes las dirigen. En este sentido, el estilo de dirección es la forma como el directivo orienta su acción en la institución a partir de un modelo de comportamiento materializado a través de palabras y acciones que generan una percepción compartida del directivo en los actores de la comunidad educativa.

Existen, por tanto, diferentes maneras de dirigir u orientar la acción en la organización, que se resumen en cuatro estilos de dirección, que a su vez definen un tipo de directivo autocrático, paternalista, permisivo o democrático-participativo.

Estilo autocrático: Este tipo de directivo actúa en una relación vertical jefe-subordinado, por tanto, toma las decisiones en la institución sin consultar a ninguno de los miembros. No permite la participación porque ve en ella amenaza con la que puede perder el poder. En este estilo de dirección se ejerce a todo nivel un alto grado de control de las actividades que realizan las personas y se restringe la participación de la comunidad educativa en las decisiones de la institución, pues es el directivo quien tiene siempre la última y única palabra.

El directivo autocrático tiene una alta orientación a las tareas y a los resultados, lo que significa que está más interesado y preocupado por la

realización de unas actividades determinadas para el logro de objetivos y metas que por sus colaboradores como personas.

El estilo autocrático no corresponde hoy a la dinámica de las instituciones educativas pues en ellas cada vez se hacen más necesarios procesos de concertación, participación y toma de decisiones colegiadas en los que se incluya a docentes, estudiantes, padres de familia, egresados y comunidad.

Estilo paternalista: Según Gibb (1981), este tipo de directivo es amable, paternal y cordial ante muchas de las necesidades de la comunidad educativa y la institución, pero siente que debe tomar las decisiones más importantes en nombre de ellas y por el bien de ellas.

Lo anterior significa que el directivo paternalista consulta, pero finalmente es él quien toma las decisiones. Es efectivo en la medida en que evita las discordias; además es protector, se asume en el rol de padre porque no quiere que su equipo de trabajo tome las decisiones equivocadas. Por eso, este tipo de directivo no delega; piensa que nadie más puede conducir la institución como él lo hace, con tanta dedicación, eficiencia o protección. Además, da consejos, mantiene su influencia en los miembros por su paternalismo y competencia. En consecuencia, este tipo de liderazgo genera individuos inmaduros, dependientes e incapaces de tomar decisiones.

Si la institución y la comunidad educativa requiere avanzar necesita otro estilo de dirección, pues a menudo los miembros para evolucionar, como lo expresa Gibb (1981), “deben tomar decisiones, cometer errores y aprender de sus propias equivocaciones”.

Estilo permisivo: “Dirigir es no dirigir” es quizá la frase que defina mejor al directivo permisivo o *laissez faire*, quien se caracteriza por la ausencia de dirección, la inactividad, el individualismo y la permisividad. Un directivo con

estilo permisivo deja que la institución tenga una completa libertad para tomar decisiones, sin ninguna guía, control o ayuda, y sin evaluar si la gente está realmente preparada para asumir ciertas responsabilidades. Es el tipo de directivo que todo lo permite y privilegia la toma de decisiones más individuales que colectivas.

En este tipo de dirección no hay interés ni por las tareas, ni por las personas, lo que significa que hay una ausencia de dirección. Además, en su actuación evade los conflictos y la toma de decisiones colectivas, lo que tiene efectos negativos sobre la motivación y el interés por el trabajo.

Estilo democrático o participativo: El directivo democrático se caracteriza por tomar conjuntamente las decisiones con sus colaboradores a través de estrategias como la participación y el consenso. Para el directivo democrático el crecimiento y desarrollo de los miembros de la comunidad educativa es de vital importancia, por eso el liderazgo es compartido y se distribuye entre los diferentes actores de la institución, porque el directivo considera que su equipo de trabajo posee la responsabilidad, la madurez y la competencia necesarias para asumir sus compromisos con el Proyecto Educativo Institucional. En este caso, el directivo no teme perder poder, pues sabe que lo importante para el equipo de trabajo y la institución educativa es alcanzar los objetivos propuestos, a través de la acción conjunta y la participación de cada uno de los actores. Un directivo con estilo democrático otorga también un especial interés a las relaciones interpersonales como base para la resolución de problemas.

Liderazgo en la función directiva

Un elemento característico de la función directiva hoy es el liderazgo, proceso inherente y necesario para una gestión eficaz. Desde esta dimensión, el directivo es entendido como un líder que orienta las acciones

de la institución y el trabajo en equipo entre sus colaboradores, para el logro de propósitos comunes. Al respecto, Peter Senge (1992) expresa que el líder es quien orienta, guía, marca un norte y tiene la capacidad de alinear a los miembros para alcanzar de manera conjunta unos objetivos, metas y visión compartida.

Un directivo, que es además un líder, posee unos rasgos característicos, además de una serie de habilidades y conocimientos que le otorgan la capacidad de influir positivamente en los otros. Es quien coordina las actividades y tareas de los equipos de trabajo, fortalece las relaciones entre sus miembros, crea un vínculo de unión entre ellos y mantiene motivada a la gente para lograr un buen desempeño.

En el mismo sentido, Geoff Soutworth (2003) define el liderazgo “como un servicio que facilita el trabajo de los otros para que tengan buenos resultados y crezcan profesionalmente”. En concordancia con lo anterior, El Manual de Liderazgo define a los líderes como “agentes de cambio”, y es precisamente en este sentido que los directivos deben actuar en sus instituciones, como orientadores del cambio organizacional a través del ejercicio del liderazgo y la participación.

Lo anterior permite inferir que liderazgo y dirección van de la mano, son funciones complementarias y cada vez más necesarias para las organizaciones modernas, pues se requiere que los gestores educativos sean líderes de sus propias instituciones, aunque vale la pena anotar que no necesariamente todo directivo es un líder. En este sentido, el liderazgo es la capacidad de orientar, de dar un rumbo a un grupo de personas a partir de un propósito común. Precisamente Kotter expresa que el líder es quien conoce o intuye los caminos que conducen al éxito y diseña las estrategias para conseguirlo, lo cual da seguridad al personal. Es capaz de

compartir el liderazgo con sus colaboradores creando equipo para comprometerlos con los procesos clave, tiene capacidad para motivar a sus colaboradores e implicarlos en su proyecto de visión de futuro y de simbolizar las normas y valores que mantiene unidos a sus seguidores.

Por su parte, Ronald Heifetz de la Escuela Kennedy de Gobierno de Harvard expresa que el liderazgo es la capacidad de reunir las personas apropiadas y facilitarles el ambiente para que tomen decisiones, dialoguen y aprendan.

Esto introduce un nuevo término en la función directiva y es el empoderamiento, que significa delegar poder, autoridad y responsabilidades en los equipos para que sientan que son dueños de su propio trabajo. En el caso de la institución educativa es otorgarle poder a la comunidad educativa para que tome decisiones y se apropie de su papel.

De acuerdo con lo anterior, un directivo en la gestión moderna necesita ser un líder que moviliza actores y recursos de la institución educativa, tiene en cuenta los intereses y expectativas de las personas que trabajan en ella, empodera a su personal, genera ambientes de trabajo colaborativo, construye visiones compartidas, valores y normas que desde sus proyectos y planes de acción se convierten en la herramienta estratégica por excelencia para alcanzar la misión y visión institucional.

Liderazgo Transformacional

Esencialmente la función del líder en las organizaciones educativas, consiste en diseñar de manera creativa los procesos de aprendizaje con los cuales los actores de la comunidad pueden abordar de manera solidaria y productivamente las situaciones críticas y conflictivas. Es su responsabilidad la integración de la misión, la visión, los valores y principios de la institución con una visión sistémica, reconociendo la institución en su totalidad y en sus interacciones y relaciones.

El modelo de liderazgo directivo transformacional es concebido hoy como el modelo de liderazgo de futuro, que posibilita dirigir organizaciones que aprendan, que cambien y que se adapten permanentemente, haciendo frente a las nuevas tecnologías y a las necesidades y expectativas de las comunidades y participantes activos del servicio educativo.

En palabras de José Luis Bernal Agudo "el liderazgo transformacional implica el incremento de las capacidades de los miembros de la organización para resolver individual o colectivamente los diferentes problemas y lo que entiendo como toma de decisiones. El liderazgo transformacional es pues la cultura del cambio, el agente transformacional de su cultura organizativa" (Bernal Agudo, 2001).

Bernal Agudo (2001) retoma los elementos característicos del gestor educativo con los del liderazgo transformacional, propuestos por Bernard Bass (1985), ellos son:

Carisma: capacidad de entusiasmar, de transmitir confianza y respeto.

Consideración individual: presta atención personal a cada miembro, trata individualmente a cada subordinado, da formación y aconseja.

Estimulación intelectual: favorece nuevos enfoques para viejos problemas, hace hincapié en la inteligencia, racionalidad y solución de problemas.

Inspiración: aumenta el optimismo y el entusiasmo.

Tolerancia psicológica: usa el sentido del humor para indicar equivocaciones, para resolver conflictos y para manejar momentos duros.

Por su parte, Manuel Álvarez (1998) respecto al gestor educativo como líder transformacional, destaca las siguientes características:

Capacidad de construir un "liderazgo compartido" fundamentado en la cultura de la participación: crea condiciones para que sus seguidores colaboren con él en la definición de la misión, les hace partícipe de su visión

y crea un consenso sobre los valores que deben dar estilo a la organización.

Considera "el trabajo en equipo" como una estrategia importante que produce la sinergia necesaria para conseguir mejores resultados en la organización.

Dedica tiempo y recursos a la "formación continua" de sus colaboradores como medio fundamental del crecimiento personal y busca la forma de comprometerlos en la aplicación de nuevas tecnologías a su trabajo.

Función de Supervisión

La palabra supervisión etimológicamente significa "mirar desde lo alto", lo cual imprime al término dos connotaciones: En primer lugar, sugiere que quien ejerce la función de supervisión está por encima de los otros, ejerce un poder sobre ellos, los vigila, observa y controla. En segundo lugar, implica para quien supervisa, desarrollar una visión global y sistémica sobre el proceso, lo que le da un mayor conocimiento para dirigir, orientar y ayudar a los otros para obtener con ellos resultados que les son comunes.

La función de supervisión ha sido, en la teoría administrativa tradicional, una tarea para ejercer el control sobre la organización y sus procesos, y durante largos años estuvo orientada hacia la primera concepción. En el caso de las instituciones educativas, la supervisión se ha caracterizado por realizar procesos de control y vigilancia en la institución, siendo sus referentes la normatividad y las Políticas

Educativas. Sin embargo, los cambios sociales y educativos exigen a la función de supervisión hoy, transitar de un modelo normativo y autocrático al nuevo paradigma de la gestión flexible y democrática, con visión global y sistémica de la organización.

En esta perspectiva, la función de supervisión requiere, planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente a la institución educativa para que mejore sus procesos y oriente su acción al cumplimiento de su horizonte institucional, de las políticas educativas y de los objetivos de calidad.

La función de supervisión también comprende la evaluación, entendida como un proceso de diagnóstico, lo que implica recolección y análisis de información, identificación de problemas, participación de los actores y una amplia comprensión de la realidad educativa y sus contextos. Lo anterior permite al supervisor, formular y concertar cambios y propuestas de mejoramiento a las instituciones para obtener mejores resultados en la gestión directiva, académico-pedagógica, administrativa-financiera y de convivencia y comunidad.

La Función Docente

La función docente hoy está inscrita en una sociedad global y mediatizada, caracterizada por la complejidad y la incertidumbre, en la que el conocimiento, la ciencia y la tecnología imponen nuevas teorías, métodos y herramientas para abordar el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo cual exige a los docentes un nuevo perfil, y a la institución educativa y a sus actores, una actitud reflexiva y de apertura para analizar el currículo y el plan de estudios y plantear acciones de mejora o de innovación en el proceso educativo.

Heidegger expresa que la función del maestro no es enseñar sino lograr que el estudiante aprenda. Esta afirmación implica en la función docente un cambio de paradigma de la enseñanza al aprendizaje. Lo anterior supone un reto para los docentes en el proceso educativo de sus alumnos y es

buscar nuevas y mejores estrategias que permitan seducir y motivar al estudiante para que logre aprendizajes que sean significativos para su vida. La función docente, además de la asignación académica, comprende también las actividades curriculares no lectivas, el servicio de orientación estudiantil, la atención a la comunidad, en especial de los padres de familia de los educandos; las actividades de actualización y perfeccionamiento pedagógico; las actividades de planeación y evaluación institucional; otras actividades formativas, culturales y deportivas, contempladas en el Proyecto Educativo Institucional; y las actividades de dirección, planeación, coordinación, evaluación, administración y programación relacionadas directamente con el proceso educativo.

Las personas que ejercen la función docente se denominan genéricamente educadores, y son docentes y directivos docentes.”

Función Social Pedagógica

La función de la pedagogía social es la formación permanente del ser humano que busca y orienta su misión al logro de la realización plena de los individuos en condiciones de vulnerabilidad, exclusión y de inequidad; igualmente fundamenta su quehacer educativo en acciones de prevención, ayuda y reinserción de quienes pueden padecer o padecen, a lo largo de toda su vida, deficiencias en la socialización o en la satisfacción de necesidades básicas amparadas por los derechos humanos.

Al igual que la pedagogía general, la pedagogía social educa al hombre en su ser, hacer y pensar, para que sea responsable de su destino individual y apoye la construcción de los destinos colectivos.

Garandy concibe la pedagogía social como “humanismo abierto” que se responsabiliza del desarrollo humano, a partir del empoderamiento de las personas y de las comunidades de base para que puedan tomar conciencia

de sus problemas y enfrenten participativamente la búsqueda de soluciones a éstos. Esto significa que la función social pedagógica tiene como intencionalidad apoyar a las personas y a sus comunidades en el desarrollo de capacidades para que alcancen mayores niveles de bienestar y progreso. Así mismo, aumentar su capacidad de organización y gestión social.

Esta función propende porque el ser humano construya nuevas formas de ser y ver el mundo para que comprenda su proyecto de vida y de acuerdo con esta comprensión se plantee retos y acciones, que superando el pasado le permitan transformar sus realidades presentes y futuras. Este acompañamiento busca la socialización de las personas desde su dimensión política, social y cultural para que transiten de un sujeto pasivo a activo en el ejercicio pleno de sus derechos y deberes ciudadanos. En este sentido, la pedagogía social busca recuperar y fortalecer el tejido social como uno de los capitales más importantes de las colectividades y de la sociedad.

Función Asesora y Consultora

La función asesora y consultora es realizada por profesionales expertos en un área específica que permite, mediante diagnósticos de la organización, intervenir sus procesos para proponer mejoras significativas en ella. El asesor o consultor es portador de conocimientos, metodologías y herramientas que lo hacen competente para acompañar, mediante asesorías y consultorías, las problemáticas y necesidades de su organización y de otras organizaciones.

La consultoría se entiende como el conjunto de métodos, técnicas, y procedimientos que utiliza el consultor para identificar y/o acompañar a la

organización en la solución de problemáticas. Una definición propuesta por la

FUNLAM (2003) es: “una estrategia a través de la cual se acompañan grupos, instituciones y comunidades con conocimientos teóricos, metodológicos que les permita el diseño, gestión, control, seguimiento o evaluación de planes, proyectos, procesos, estructuras y otras actividades que se relacionan en su desarrollo”.

Por su parte la asesoría consiste en ayudar a la organización a resolver sus propios problemas, haciendo que esté consciente de los procesos organizacionales, de las consecuencias de dichos procesos, y de los mecanismos mediante los cuales se pueden cambiar. El asesor trabaja con los individuos y los grupos para ayudarlos a aprender acerca de los procesos humanos y sociales y resolver los problemas que surgen en la organización.

La máxima preocupación del asesor es fortalecer la capacidad de ésta para hacer por sí misma lo que él ha hecho por ella. Mientras que el consultor se preocupa más por ofrecer soluciones técnicas a partir de sus conocimientos y generar niveles de dependencia con la organización.

La consultoría apoya el desarrollo de la organización de acuerdo con sus demandas e intereses, más no por el desarrollo de competencias en su talento humano. Por su parte, la asesoría acompaña los procesos de reflexión y de acción de la organización, promueve el desarrollo de competencias y el fortalecimiento endógeno dejando capacidad instalada.

2.2.4. Planeamiento Estratégico Institucional de la Universidad Peruana los Andes, Gestión 2012 - 2016

Visión Institucional Concertada 2016

“Seremos una Universidad científica, tecnológica, humanista, líder y competitiva, con capacidad para brindar servicios que garanticen el proceso de formación profesional de calidad, asumiendo un rol y compromiso real con el desarrollo sostenible de nuestra sociedad”.

Misión Institucional

“La Universidad Peruana Los Andes, es una organización académica privada sin fines de lucro, inspirada en principios y valores, con capacidad de difundir cultura y conocimiento, está dedicada a la formación integral de la persona, como futuro profesional con amplia capacidad de proponer cambios e innovación en los diversos campos profesionales que contribuyan al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad”.

Principios y Valores



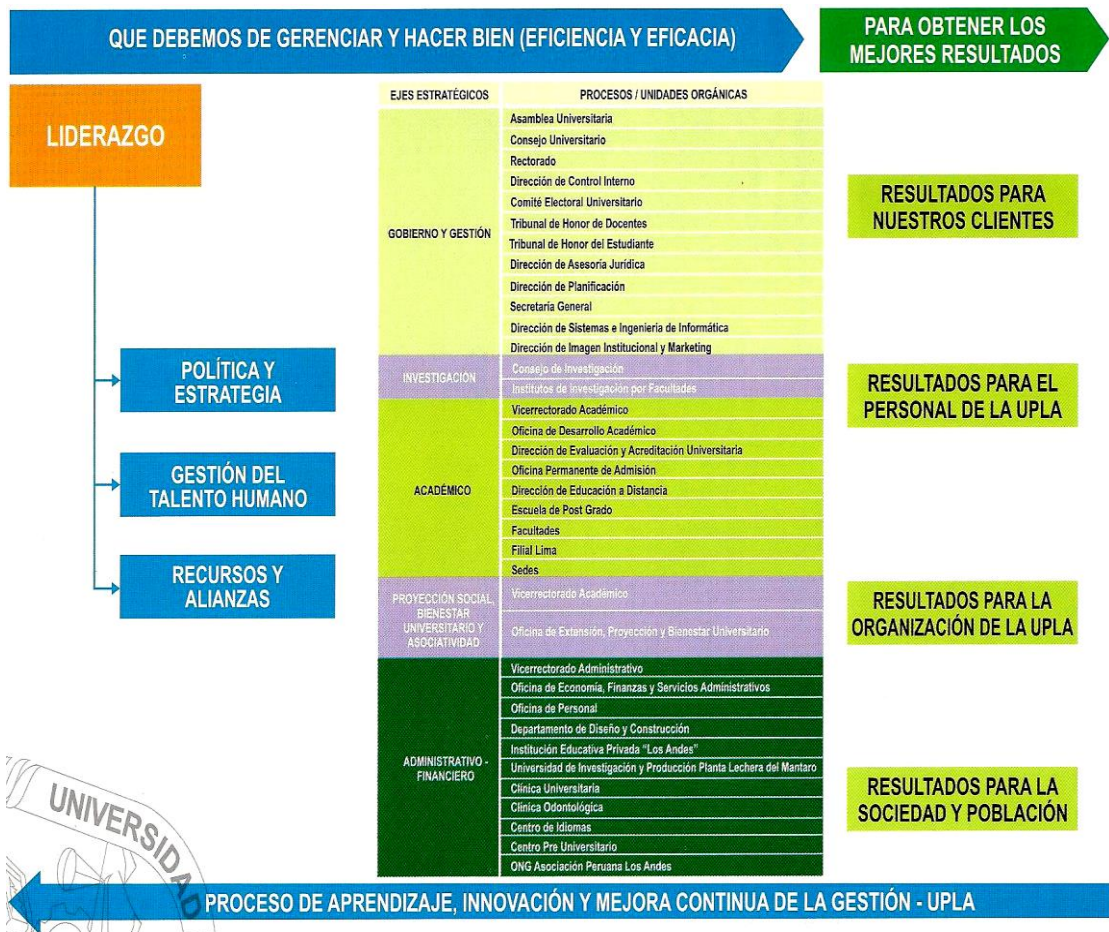
Fuente: Planeamiento Estratégico Institucional Periodo 2012-2016; UPLA

Gestión Estratégica Periodo, 2012 - 2016



Fuente: Planeamiento Estratégico Institucional Periodo 2012-2016; UPLA

Modelo de Gestión Institucional de la Universidad Peruana los Andes.



Fuente: Planeamiento Estratégico Institucional Periodo 2012-2016; UPLA

Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos Generales

- A. **Objetivo 1- Gobierno y gestión estratégica:** Impulsar e implementar un Modelo de Gestión Organizacional de Excelencia en la Universidad Peruana los Andes, para lograr los resultados deseados, el posicionamiento a nivel nacional e internacional y consolidar el éxito de la organización.
- B. **Objetivo 2 – Formación Académica:** Lograr que el estudiante reciba una formación integral para el desarrollo de sus competencias y garantizar un desempeño de calidad y competitividad de los graduados y profesionales para el año 2016.
- C. **Objetivo 3 – Investigación:** Impulsar y crear las condiciones para desarrollar la investigación científica y tecnológica, articulado a la solución de los problemas prioritarios y bienestar de nuestra sociedad.
- D. **Objetivo 4 – Proyección Social, Bienestar Universitario y Asociatividad:** Fortalecer la cultura de la responsabilidad social de la Universidad, el bienestar universitario y la asociatividad para contribuir al desarrollo sostenible.
- E. **Objetivo 5 – Administrativo – Financiero:** Elevar la calidad del desempeño administrativo, financiero y consolidar la infraestructura y equipamiento de la Universidad (Eficiencia, eficacia, efectividad, transparencia y sostenibilidad).

Objetivos Estratégicos Específicos

Gobierno y Gestión Estratégica:

- a. Liderar y conducir los procesos de mejora y cambio continuo de la universidad.
- b. Organizar, conducir y controlar los procesos electorales de la universidad.
- c. Impulsar la gestión del desarrollo de la universidad de manera planificada y estratégica.
- d. Brindar asesoramiento legal integral de la universidad para una adecuada administración y defensa del patrimonio institucional.
- e. Ejercer las acciones de supervisión y controlar la gestión institucional.
- f. Coordinar y establecer las relaciones públicas y mantener el registro y documentación de la universidad.
- g. Desarrollar e implementar tecnologías de información y comunicación para la toma de decisiones.
- h. Velar por el posicionamiento e imagen de la universidad.

Formación Académica:

- a. Controlar, supervisar y evaluar los estándares de calidad para la formación académica de la Universidad. Dirigir, coordinar y controlar la funcionalidad, la eficiencia y calidad de los servicios académicos de la universidad, con un enfoque de satisfacción de nuestros clientes.
- b. Dirigir y promover el proceso de acreditación de la universidad.
- c. Planificar, organizar, ejecutar y evaluar el proceso de admisión a la universidad.

- d. Planificar, organizar, promover y dirigir la formación de profesionales a través de las facultades, escuela de postgrado, filiar lima, sedes y educación a distancia.

Investigación:

- a. Impulsar y consolidar el consejo de investigación y las líneas de investigación prioritarias.
- b. Promover y fomentar la producción intelectual de los docentes y estudiantes.
- c. Gestionar y obtener nuevas fuentes de financiamiento para la investigación.
- d. Registrar y proteger los derechos de propiedad intelectual
- e. Promover la cultura de la investigación a nivel de docentes, estudiantes y otros.

Proyección Social, Bienestar Universitario y Asociatividad:

- a. Impulsar la cultura de la responsabilidad social con el desarrollo
- b. Promover y fomentar el bienestar de la comunidad universitaria y las acciones de Cooperación Técnica Internacional.
- c. Impulsar la articulación y acción conjunta entre la Universidad-Empresa-Estado-Cooperación Técnica Internacional.

Administrativo – Financiero:

- a. Controlar, supervisar y evaluar el área administrativa y financiera de la Universidad.
- b. Planificar, organizar y ejecutar la economía, las finanzas y los servicios administrativos de la Universidad.
- c. Administrar y lograr el desarrollo de talento humano de la Universidad.

- d. Dotar y consolidar la infraestructura y equipamiento universitario para contribuir al servicio educativo superior de calidad.
- e. Producir viene y prestar servicios orientados a la comunidad y para fortalecer la economía de la universidad. (17)

2.2.5. Satisfacción Estudiantil

Para Lovelock, Christopher y Wirtz, Jochen (2009 p.58) “La satisfacción se puede definir como un juicio de actitud después de una acción de compra o una serie de interacciones entre consumidor o producto. La mayoría de los estudios se basa en la teoría que plantea que la conformación o ratificación de las expectativas previas al consumo es el principal determinante de la satisfacción”. (18)

Para Kotler, Philip y Lane Keller, Kevin (2012 p.128) “La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que tenían”. (19)

Entonces podríamos definir la Satisfacción como: Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo.

Por lo tanto, para que la propia empresa se plantee el grado de satisfacción que puede alcanzar el consumidor, es necesario que previamente conozca a la perfección las necesidades, gustos, puntos de vista, apreciaciones, etc. del cliente.

Cuanto mayor sea el nivel de conocimiento sobre el cliente, menores serán los errores a la hora de pensar en falsas apreciaciones sobre el producto por parte de éste.

También podríamos definirlo como “Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo”.

Por lo tanto, para que la propia empresa se plantee el grado de satisfacción que puede alcanzar el consumidor, es necesario que previamente conozca a la perfección las necesidades, gustos, puntos de vista, apreciaciones, etc. del cliente.

Cuanto mayor sea el nivel de conocimiento sobre el cliente, menores serán los errores a la hora de pensar en falsas apreciaciones sobre el producto por parte de éste.

Las Expectativas Del Cliente

¿Cómo se forman expectativas los clientes? Las expectativas dependen de experiencias anteriores, de declaraciones hechas por los amigos, de la información transmitida por el vendedor y de la información de la empresa y de la competencia. Si estas expectativas se han elevado demasiado alto es probable que el cliente quede insatisfecho, mientras que si se establecen demasiado bajas no conseguirá atraer muchos clientes, aunque luego pueda satisfacer con creces a los que tengan en cuenta su oferta y la escojan.

Al mismo tiempo es necesario conocer cuál es Posicionamiento obtenido por la empresa en el mercado, ya que es en cierto modo la base de las expectativas formadas por el Cliente.

La Percepción Del Consumidor

El mismo producto nunca será apreciado de igual manera por dos clientes distintos, ya que el producto o servicio es para cada cliente la

aportación de soluciones a sus necesidades, por lo que el valor percibido por dos personas distintas, siempre será distinto.

Como el nivel de satisfacción es la diferencia entre el valor percibido y las expectativas, se pueden considerar tres niveles de satisfacción:

Si la percepción se encuentra por debajo de las expectativas, el cliente estará insatisfecho.

Si la percepción y las expectativas se igualan, el cliente considerará que la relación es justa.

Si la percepción es mayor que las expectativas que tenía el cliente, éste estará satisfecho, feliz y posiblemente sorprendido debido a la falta de costumbre.

Todo lo anterior supone la aparición de otro concepto nuevo en la Empresa: la escalera de satisfacción, según este concepto, la satisfacción del Cliente obliga a las empresas a ofrecer cada vez un poco más:

Si con la oferta que hoy le hace la empresa al Cliente, éste está satisfecho por haber superado un poco sus expectativas, la próxima vez que vaya a dicha empresa esperará que le ofrezcan lo que ya le dieron la última vez, por lo que para conseguir que continúe estando satisfecho habrá que ofrecerle un poco más, y así sucesivamente.

Objetivo: Satisfacer Al Cliente para Fidelizarlo Actualmente las empresas que tienen más éxito son aquellas que proporcionan un nivel de servicio superior al que el cliente espera. Estas empresas tienen como objetivo la total satisfacción del cliente y hacen que entre en juego el concepto de Calidad, entendiéndola como “ofrecer al cliente lo que necesita”.

No es de extrañar que en la actualidad las empresas intenten desarrollar lazos más fuertes con sus clientes.

En el pasado, muchas empresas consideraban que sus clientes estaban garantizados, ya que no tenían muchas alternativas de suministro, o los otros suministradores no eran buenos en calidad o servicio, o el mercado crecía de forma tan rápida que la propia empresa no se preocupaba de conseguir una alta satisfacción de los clientes.

La empresa podía perder diez clientes en una semana y conseguir otros tantos nuevos la siguiente y, por lo tanto, considerar que sus ventas eran satisfactorias.

Este planteamiento presupone que la empresa podrá reemplazar la pérdida de un cliente con otro nuevo, y la verdad, hoy en día, esto no ocurre en ningún sector. Si a esto se le añaden las pérdidas de clientes potenciales por la comunicación “negativa” sobre la empresa y su imagen realizada por los clientes perdidos, es evidente el “clarísimo futuro” de la empresa.

En términos generales hay cinco razones básicas para buscar siempre la satisfacción de nuestra clientela:

Los clientes satisfechos están dispuestos a volver a nuestra empresa, mientras que los insatisfechos no sólo no vuelven sino que además pueden presentar problemas de cobro.

El cliente satisfecho puede hablar bien de nuestra empresa o nuestros productos en su entorno, mientras, el cliente insatisfecho seguro que explica a sus conocidos, con todo lujo de detalles (incluida alguna exageración) los motivos de su insatisfacción o de nuestra incompetencia.

El cliente satisfecho, en base a un vínculo creado precisamente por su satisfacción, es más propenso a comprar nuevos productos o servicios de la empresa, mientras que el cliente insatisfecho no quiere volver a oír nada referente a aquellos que no le han solucionado su problema.

En el momento de sentir interés hacia un determinado producto o servicio, y no digamos si es en el momento de evaluar las distintas alternativas a la compra, el cliente potencial es mucho más receptivo a la información obtenida de clientes de la empresa que a campañas de publicidad o argumentos de los vendedores. En este punto, un cliente satisfecho puede ampliar la idea de beneficio que tenga el cliente potencial o por el contrario puede llegar a destruir toda la imagen de la empresa en tan sólo unos minutos.

Por último, mientras que un cliente satisfecho tendrá una actitud positiva hacia la empresa, por lo tanto, un trato agradable hacia sus empleados (comercial, administración, etc.) y en consecuencia será motivador, el cliente insatisfecho puede llegar a convertirse en un auténtico “potro de tortura” (con toda la razón) en su trato, capaz de minar la motivación de cualquier persona.

VALORACIÓN DEL CLIENTE

En este punto debemos tener en cuenta un concepto que permite ampliar todavía más la valoración, tanto tangible como intangible, que un cliente tiene en la empresa.

Este concepto, denominado life value customer hace referencia a la aportación económica que un Cliente realiza a lo largo de su ciclo de vida como Cliente de la empresa.

Teniendo en cuenta tanto el valor de compra como el margen o la rentabilidad aportados a lo largo de la relación Cliente - empresa, dicha cantidad puede llegar a alcanzar cifras casi impensables en un principio.

El cálculo de este valor es relativamente sencillo: conociendo la cifra de ventas anual a cada cliente, se multiplica por el número de años que se espera mantener la relación.

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE COMO CONSUMIDOR

En la literatura revisada se encuentra que la satisfacción del consumidor se refiere a la evaluación de vivencias y resultados que provienen de las experiencias de consumo, lo que influye directamente sobre la lealtad de los consumidores y el auge de las organizaciones o instituciones. Así, los alumnos acceden a la universidad con unos intereses profesionales específicos y en tanto clientes hacen a la institución unas demandas concretas sobre sus expectativas. Para ello, la universidad ha de tender a ampliar y diversificar la oferta educativa, de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos y satisfaga sus necesidades.

Considerando que existen dos tipos de definiciones de satisfacción del consumidor. El primer tipo considera la satisfacción del consumidor como un resultado obtenido de la experiencia de consumir, y el segundo tipo de definición considera la satisfacción del consumidor como un proceso.

La satisfacción del consumidor como resultado podría definirse como el estado psicológico resultante en el que los sentimientos confirman o no, las expectativas percibidas sobre la experiencia que supuso consumir en base a las impresiones iniciales. Estas emociones se generan

automáticamente y no siempre requieren de un procesamiento exhaustivo de la información recibida. La satisfacción del consumidor vista como proceso implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado. Se trata de la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el resultado real, tal y como ha sido percibido tras su consumo. Por lo tanto, la confirmación de las expectativas aparece cuando el rendimiento de lo adquirido es el esperado por el consumidor. Éste busca aquel producto o servicio que mejor se ajuste a sus expectativas y se muestra insatisfecho cuando no lo consigue.

Por un lado, el primer tipo de definición considera que la Satisfacción del consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Por otro lado, el segundo tipo de definición considera que la satisfacción del consumidor es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva. Para efectos de esta investigación, adoptaremos esta segunda definición, ya que se busca medir la satisfacción entendida como un proceso evaluativo.

Desde la postura cognoscitiva, se encuentra que la satisfacción del consumidor es definida como una evaluación emocional post-compra o post-uso como resultado de un procesamiento de información relevante. Este procesamiento consiste en la comparación entre las expectativas de los individuos y el rendimiento que perciben o en un balance de costo beneficio, así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos. En este caso, cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el

contrario, estará satisfecho si logra resultados que van más allá de sus expectativas. Por ello, es importante tomar en cuenta el tipo de expectativas que puede crear una institución educativa en sus estudiantes, teniendo cuidado de no generar expectativas demasiado altas y que después no pueda cumplir y que por tanto podrían producir insatisfacción con respecto a la educación brindada.

La expectativa definida como la creencia acerca de los atributos o niveles de desempeño que un producto tendría en el futuro. Adicionalmente, agregan que las expectativas generan una estructura de referencia con la cual uno hace un juicio comparativo. Las expectativas son creencias de lo que será la consecuencia de un acontecimiento o evento futuro.

En el modelo de disconformidad de expectativas de Oliver (1980) se plantea que los sentimientos de satisfacción surgen cuando los consumidores hacen una comparación post-compra entre las expectativas de pre compra y el desempeño percibido. Si perciben desempeños que excedan las expectativas del consumidor experimentarán una disconformidad positiva, por tanto, los consumidores estarán satisfechos. Pero si perciben desempeños inferiores a sus expectativas experimentarán una disconformidad negativa, y por ello, los consumidores estarán insatisfechos. La confirmación se dará cuando el desempeño corresponde a las expectativas. La satisfacción, por lo tanto, podría ser vista como una función del nivel de expectativas y las percepciones de confirmación o disconformidad.

Entonces la disconformidad se puede definir como la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido, y las expectativas como

predicciones de rendimiento futuro. La inclusión de expectativas sugiere que los productos sobre los que se tienen altas expectativas generarán mayor satisfacción en el consumidor, en comparación con aquellos productos sobre los que se tiene bajas expectativas. Si hay un grado de disconformidad después de que se consume un producto, éste debe disminuir en un cierto plazo, ya que el consumidor gana experiencia y aprende más acerca de lo que se puede esperar del producto en sí mismo. Es decir, la satisfacción se da como resultado de comparar las expectativas con la percepción del rendimiento del producto o servicio, donde se asume que la disconformidad tiene un efecto más fuerte que las expectativas para explicar la satisfacción.

Se asume con el modelo de la disconformidad de expectativas, que los individuos asimilan la realidad observada para ir ajustándola a sus propios estándares de comparación, y la satisfacción vendría a ser el resultado de la diferencia entre los propios estándares y la percepción de rendimiento del servicio de consumo.

Los clientes reconocen que el funcionamiento del servicio puede variar, así como el grado en el cual están dispuestos a aceptar, esta variación que es llamada la zona de tolerancia. El servicio podría corresponder a cualquier objetivo que se adecue con un servicio deseado, pero es más probable que caiga entre los dos y por lo tanto, dentro de la zona de tolerancia. La zona de tolerancia es vista como el rango en el cual los consumidores no notan particularmente el funcionamiento del servicio. Cuando el funcionamiento cae fuera del rango, cualquiera entre muy alto o muy bajo, el consumidor expresa satisfacción o insatisfacción. Es decir, las zonas de tolerancia del consumidor están pensadas para variar

las diversas cualidades del servicio y cuanto más importante es el servicio, más estrecha será la zona de tolerancia probable.

En el plano de la educación, la valoración y evaluación de la satisfacción respecto al proceso y resultado educativo, están contenidas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que también están en relación con sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales. La valoración que hace el individuo acerca de la calidad de un servicio, depende de la magnitud y dirección de la brecha entre las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación (confirmación o disconformidad de expectativas) del servicio realmente recibido. Es importante tomar en cuenta, para determinar si el estudiante se encuentra satisfecho, la experiencia que ha tenido con el producto educativo, el nivel de su implicación y la valoración que realiza sobre el servicio educativo recibido.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a. Comparación: En administración se define como determinar el desempeño real y un estándar.
- b. Organización: Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- c. Gestión: Es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambio deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de

cambios de mandos o necesarios, y la forma como se realizan estas acciones (estrategia - acción) y los resultados que se logran. La gestión se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver alguna situación o alcanzar un fin determinado. Se define como el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo; es la acción principal de la administración y es un eslabón entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar

- d. Planificación: La planificación permite estructurar y programar las diferentes actividades a ejecutar, estableciendo los objetivos y evaluando las diferentes alternativas de solución, con la finalidad de lograr los mejores resultados con el máximo grado de eficiencia y eficacia.
- e. Supervisión: Es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto. Es observación, observación sistemática e intencionada
- f. Control: Es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.
- g. Desempeño: Es el resultado final de una actividad.
- h. Estrategias: Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede

definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

- i. Satisfacción: La satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente
- j. Insatisfacción: La insatisfacción es un sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se colma una necesidad.
- k. Medición: Para determinar lo que es el desempeño real dentro de la administración.
- l. Satisfacción estudiantil: La satisfacción que experimenta el estudiante ante el servicio que ha educativo adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.
- m. Preferencias: Es un concepto usado en ciencias sociales, particularmente en economía. Asume una elección real o imaginaria entre ciertas alternativas y la posibilidad de ordenarlas. Más generalmente, puede verse como una fuente de la motivación.
- n. Capacidad de liderazgo: Capacidad del director de una institución educativa para concebir una visión de futuro y de conducir a la institución educativa a la búsqueda de esa visión, así mismo requiere propósitos y metas.
- o. Calidad Educativa: Considerar la calidad Educativa como una meta a lograr por las Instituciones Educativas un esfuerzo de todos

los elementos que conforman el ámbito social, económico, productivo, educativo, etc. Llevar a cabo todos los esfuerzos conjuntos para lograr el objetivo de calidad, que da la aportación que cada área o agente participante, el cual debe contribuir para el logro exitoso de los planes presentados por la institución educativa y la participación importante en la presentación de propuestas tales como la aplicación de los planes de mejora continua para el logro del aseguramiento de la calidad y elevar su nivel.

- p. Rector: Es el personero y representante legal de la Universidad. Tiene a su cargo y a dedicación exclusiva, la dirección, conducción y gestión del gobierno Universitario en todos sus ámbitos, dentro de los límites de la Ley y del Estatuto. (Estatuto de la Universidad UPLA- pág. 30).
- q. Decano: Es la máxima autoridad de gobierno de la Facultad, representa a la Facultad ante el Consejo Universitario y Asamblea Universitaria, conforme dispone la Ley. (Estatuto de la Universidad UPLA- pág. 35) (20)
- r. El profesor: Es agente fundamental del proceso Educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano por la naturaleza de sus funciones, la permanencia en la carrera pública docente exige al profesor idoneidad profesional, probada solvencia moral y salud física y mental que no ponga en riesgo la integridad de los estudiantes.

- s. El estilo: Es la conducta que manifiesta el líder en ejercicio de su poder para Integrar intereses comunes y lograr objetivos institucionales
- t. Estilo liderazgo: Es la capacidad de dirigir y organizar una institución educativa de parte de los directores.
- u. Gestión administrativa: Es la forma de cómo los directores dirigen y organizan la institución educativa, en relación con los otros agentes educativos, contribuyendo a una gestión vertical, horizontal o intermedio de objetivos de la institución.
- v. Institución educativa: La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio, que puede ser pública o privada.
- w. Liderazgo: se define como la dirección, jefatura o conducción de una Institución educativa.
- x. Universidad: Institución destinada a la enseñanza superior (aquella que proporciona conocimientos especializados de cada rama del saber), que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes.

2.4. BASES EPISTEMOLÓGICAS

Tenemos aquí una circunstancia histórica: cuando hablamos de Administración, hablamos de los hombres de acción, no hablamos de pensadores o filósofos ocupados de entender las causas de porqué las cosas son como son. Este análisis lingüístico puede asimilarse con

los pensamientos originarios de Taylor y Fayol y continúa hoy con los modernos impulsores de métodos de Administración. (21)

La Administración, entonces, viene a poner orden, a organizar las actividades, a medir los resultados, a cuidar las conductas, a reflexionar sobre los procedimientos, a pensar los objetivos, a delegar las acciones, a tomar decisiones.

Los orígenes de la palabra nos llevan al concepto de “jefe” tanto como a “meditar, reflexionar, inventar”, incluso al femenino griego Clitenmestra “aquella que toma decisiones de una manera renombrada”. En el germánico también representa “reflexionar, hacer planes”, en armenio es “pensamiento”.

En el latín, se referencia a una medida impuesta a las cosas, una medida de la que uno es dueño, que supone reflexión y elección y que incluye también decisión. En resumen, es moderación, una medida aplicada a lo que ignora la medida, una medida de limitación o coacción y asume un contenido tanto moral como material, que se aplica a una situación en la que no hay orden. Se administra tomando con autoridad las medidas que son apropiadas a una dificultad actual, normalizando (llevando a la norma), por un medio consagrado, una perturbación definida, una medida probada que lleva el orden a una situación perturbada.

Pretende esto decir que la Administración debe hacerse cargo del desequilibrio. Se presenta la Administración como un intento de ordenar el desequilibrio de las realidades económicas, sociales.

Dice Von Bertalanffy, padre de la teoría de sistemas, que “desde el punto de vista de la biología, la vida no constituye el mantenimiento o

la restauración del equilibrio, sino esencialmente el mantenimiento del "desequilibrio" sobre el tema George, Claude y Álvarez, Lourdes (2005 p. 176) dicen que Bertalanffy señaló la importancia de buscar conceptos, modelos y leyes aplicables a sistemas en general sin importar que fueran de naturaleza física, biológica o sociológica, Bertalanffy identificó dos clases de sistemas: los reales y los conceptuales. Dentro de los reales se puede considerar una galaxia, un perro, una célula y un átomo, esto es, entidades que se perciben o se infieren por observación. Dentro de los conceptuales se encuentran la lógica, las matemáticas y la música, que son ante todo construcciones simbólicas. En los sistemas conceptuales distinguió aquellos que se relacionan con la realidad, como la ciencia. (22)

No obstante, y desde hace siglos, el equilibrio ocupa un lugar preponderante en el pensamiento humano, por lo menos en el occidental. Su desarrollo fundamental se halla en la física. El análisis económico lo introduce en las ciencias sociales, pero con una metodología, con sabor típicamente físico. Más tarde, con Freud, la psicología utiliza la teoría del equilibrio y le da un nuevo y peligroso vigor: la neurosis, el deseo sexual, son desequilibrios que se corrigen restableciendo las fuerzas vencidas o haciendo desbordar las fuerzas sobrantes. La medicina, a través de los siglos, se ha basado en nociones, más o menos rudimentarias, de equilibrio: el extirpar un tumor o el agregar azúcar en el flujo sanguíneo son operaciones típicas del restablecimiento del equilibrio. La sublimación del equilibrio y su definitiva extensión a todos los campos del conocimiento humano, en forma coherente y sistemática, se produce con la

cibernética, especialmente en sus fundadores surgidos de la biología. A partir de la noción de homeostasis, la capacidad humana se concentra en crear mecanismos cada vez más complicados cuya única finalidad es restablecer el equilibrio perdido.

La Administración, tanto en sus funciones conductivas, la decisión, como en las proyectivas como el planeamiento, se convierte en metodología del equilibrio. Por eso se la puede vincular con el Derecho (cuerpo de fórmulas, dichos, recetas a conocer y aplicar que no constituyen una ciencia) y con la Política que, en definitiva, es la Administración en acción.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

2.5. TIPO DE INVESTIGACION

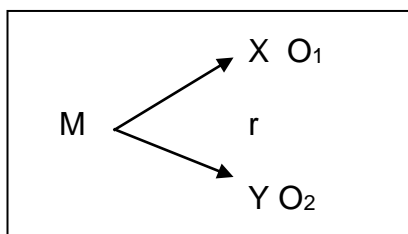
El tipo de investigación es descriptivo correlacional, porque se estudió la asociación entre las variables, es decir la correlación entre dos variables en un grupo de individuos. Según Hernández Fernández y Baptista (2010:77) en su obra “Metodología de la Investigación” (23)

2.6. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION

El diseño de la investigación es descriptivo – correlacional: 3.2.1. es descriptiva: porque nos permitió conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno realizada en un momento determinado del tiempo (carrasco díaz p.72). (24)

3.2.2. es correlacional: porque permitió al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscando determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (carrasco díaz p.73). (24)

El diseño de la investigación está basado en una correlación entre variables de la unidad de análisis que se va a investigar, se quiere conocer un fenómeno describirlo (descriptivo) y por ultimo explicarlo o interpretarlo (correlacional).



Dónde:

M = Muestra

X = Variable Gestión Educativa

Y = Variable Satisfacción Estudiantil

r = Correlación

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. POBLACIÓN

La población objetivo estuvo conformado por los estudiantes matriculados en la facultad de Ciencias Administrativa y Contables del tercer ciclo, sexto ciclo y noveno ciclo del periodo 2016-II en la modalidad de presencial de la Universidad Peruana los Andes.

a) Población de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

ESTUDIANTES		POBLACION
SEMESTRES	III	205
	VI	330
	IX	280
Total		815

2.7.2. MUESTRA

Para elegir el tamaño de muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Para la obtención de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas con parámetro de proporción poblacional (p):

Fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población finita

Z = Nivel de confianza de 95% ----- 1,96

E = Error de muestreo máximo admisible (5%)

p = 0,50 (al porcentaje favorable del 50%)

q = 0,50 (se asume el porcentaje desfavorable del 50%)

Se calculó la muestra con respecto a los estudiantes de la escuela de ciencias contables y finanzas:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 815}{0,05^2 \cdot (815 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 815}{0,05^2 \cdot (815 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 185$$

Siendo la muestra obtenida de 185 estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas.

ESTUDIANTES		MUESTRA
SEMESTRES	III	43
	VI	61
	IX	81
Total		185

Se calculó la muestra con respecto a los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 456}{0,05^2 \times (456 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 209$$

Siendo la muestra obtenida de 209 estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas.

ESTUDIANTES		MUESTRA
SEMESTRES	III	56
	VI	97
	IX	56
Total		209

Los muestreos probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de la equiprobabilidad. Son aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la probabilidad de ser elegidas. Solo estos métodos de muestreo probabilístico nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son por lo tanto los más recomendables (Barreto, 2013).

2.8. DEFINICION OPERATIVA DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Luego de la codificación, crítica y análisis de consistencia de los instrumentos de recolección de datos se procedió a establecer los indicadores necesarios para el análisis.

Para los instrumentos de recolección de información:

Medición de la validez: validez cualitativa de contenido en base al juicio de expertos y validez discriminante por medio de los resultados obtenidos de la aplicación a los estudiantes.

Medición de la confiabilidad: Prueba de las dos mitades y Coeficiente Alfa de Crombach. Coeficiente de Correlación de Pearson.

Para el análisis de los resultados:

Estadígrafos de posición o de tendencia central: media aritmética, mediana, moda y cuartiles.

Estadígrafos de dispersión: varianza, desviación estándar, diferencia de desviaciones estándar.

Coeficiente de Correlación de del Rho Spearman.

Gráficos.

Software de soporte

Para el análisis estadístico en la investigación, se utilizó el paquete estadístico SPSS y de Microsoft Excel. La base de datos se creó en el SPSS, a partir de la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos.

2.9. TECNICAS DE RECOJO PROSESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS

El procedimiento de investigación paso por los siguientes pasos:

Determinación de la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados para recoger los datos.

Selección de la muestra. Los sujetos examinados en la muestra están determinados por los estudiantes del ciclo académico 2016-II de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

Recolección de datos de las variables de estudio. El cuestionario se aplicó a los estudiantes del ciclo académico 2016-II.

Toma de decisiones para determinar la relación de las variables de estudio se procedió a convertir los puntajes directos de cada sujeto en percentiles, luego se aplicó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, con un nivel de significancia del 95%.

Se solicitó la autorización correspondiente para desarrollar la investigación que lleva por título: “RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LA GESTION EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES 2016” e información necesaria para efecto del desarrollo de la parte metodológica del estudio.

Obtenida la autorización y el permiso necesario, se procedió a la aplicación de los instrumentos a los estudiantes de la muestra, a los cuales se les ofrecerá una breve información sobre el propósito y naturaleza del estudio.

Adquirida la información a través del Cuestionario, se procedió a procesar los datos, los cuales se registraron en una matriz de datos simples.

La información obtenida se representó en Cuadros Estadísticos, a los cuales se les dio el debido análisis interpretativo, con la finalidad de presentar las Conclusiones y Recomendaciones y de esta manera preparar el Informe Final.

El procedimiento se siguió con el análisis de los datos que se obtuvo de la aplicación de los instrumentos. Se usó el programa estadístico SPSS v.21 para Windows. Incluyendo estadísticas descriptivas y contrastación de Hipótesis. Los datos mensurables fueron analizados para evaluar su valor de inferencia y descriptivo de los hechos.

Razones y tasas, muchos de los indicadores darán indicios porcentuales que corroboran la ejecución de los resultados o describen en qué proporción avanza o decrece. La utilización de las medidas de tendencia central como la Media, estableció promedios que aportaron los criterios de medición cuantitativos para una mejor comprensión de los sucesos y resultados de evaluación, asimismo, se utilizará la Moda, Mediana y la Desviación estándar, para conocer las tendencias en una distribución de frecuencias, en caso de ser necesario evaluar estas variables y confirmen o nieguen, los datos en evaluación. Para la tabulación analítica se utilizó la prueba de correlación de Pearson, el cual nos permitió correlacionar las diferentes dimensiones de la variable X con la variable Y.

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO

4.1.1. Análisis descriptivo

En un primer momento para determinar la Gestión Educativa se construyó una encuesta (ver en anexo 2) con un cuestionario de 15 preguntas, el cual se validó con el alfa de Cronbach, la muestra fue representada por los estudiantes del tercer, sexto y noveno ciclo de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas y de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas del semestre 2016-II, que asciende a 394 alumnos, en donde el estudiante dio a conocer de manera anónima su sentir respecto a la Gestión Educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en sus dimensiones: Gestión Institucional, Gestión Administrativa y Gestión Pedagógica. En un segundo momento para determinar la satisfacción del estudiante se construyó una encuesta (ver en anexo 3) con un cuestionario de 12 preguntas, validado con el alfa de Cronbach, donde la muestra fue representada por los 394 estudiantes. Donde cada alumno dio a conocer de manera anónima su sentir respecto a la satisfacción estudiantil de los servicios educativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes en sus dimensiones: Procesos Académicos y Servicios Institucionales. A continuación, se muestra los resultados encontrados.

4.1.1.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTION EDUCATIVA

a) Dimensión Gestión Institucional.

Tabla 1: Gestión Institucional Según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-2)	251	63,7
Bueno (3-4)	143	36,3
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

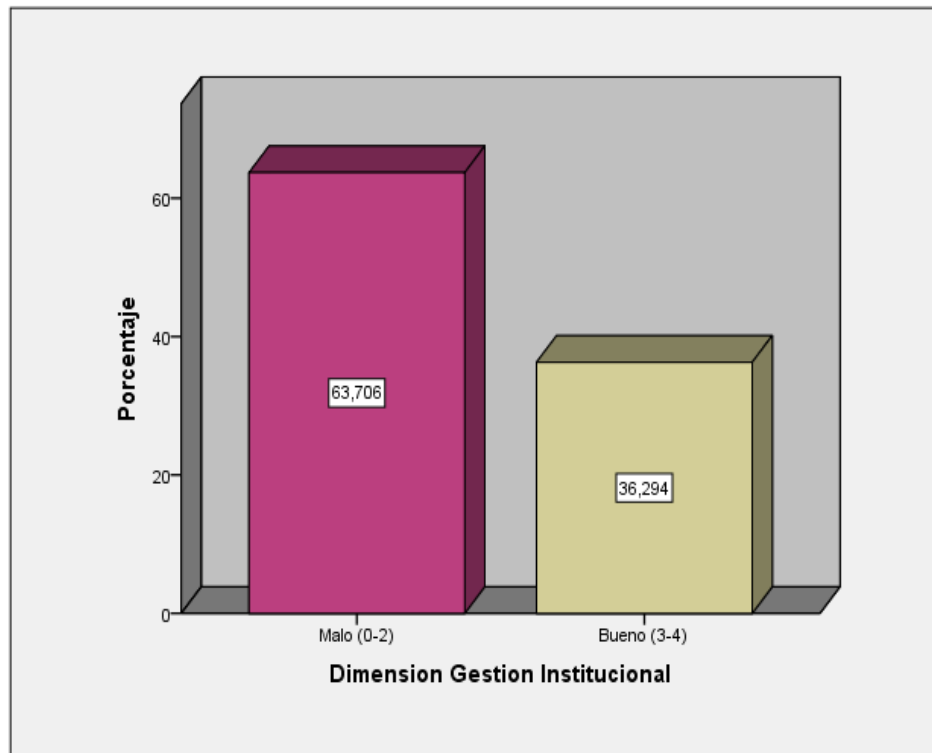


Figura 1: Gestión Institucional Según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA

Análisis e interpretación:

En la tabla 1, se analiza la satisfacción de la gestión institucional de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios,

de los cuales el 63,7% de los estudiantes manifestaron que son malos y el 36,3% de los estudiantes manifestaron que son buenos.

b) Dimensión Gestión Administrativa.

Tabla 2: Gestión Administrativa Según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-3)	195	49,5
Bueno (4-7)	199	50,5
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

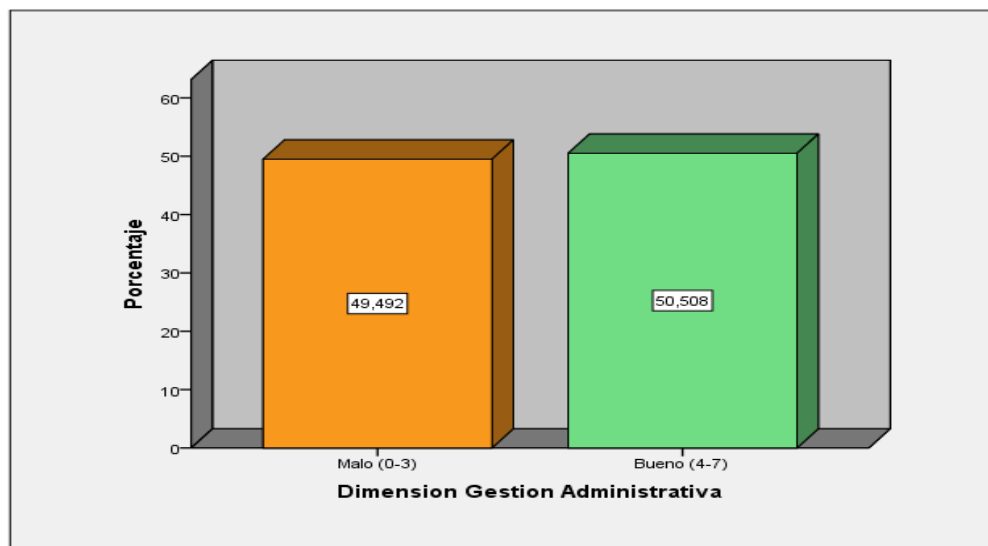


Figura 2: Gestión Administrativa Según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA

Análisis e interpretación:

En la tabla 2, se analiza la satisfacción de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios, de los cuales el 50,5% de los estudiantes manifestaron que son buenos y el 49,5% de los estudiantes manifestaron que son malos.

c) Dimensión Gestión Pedagógica.

Tabla 3: Gestión Pedagógica Según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-3)	95	24,1
Bueno (3-4)	299	75,9
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

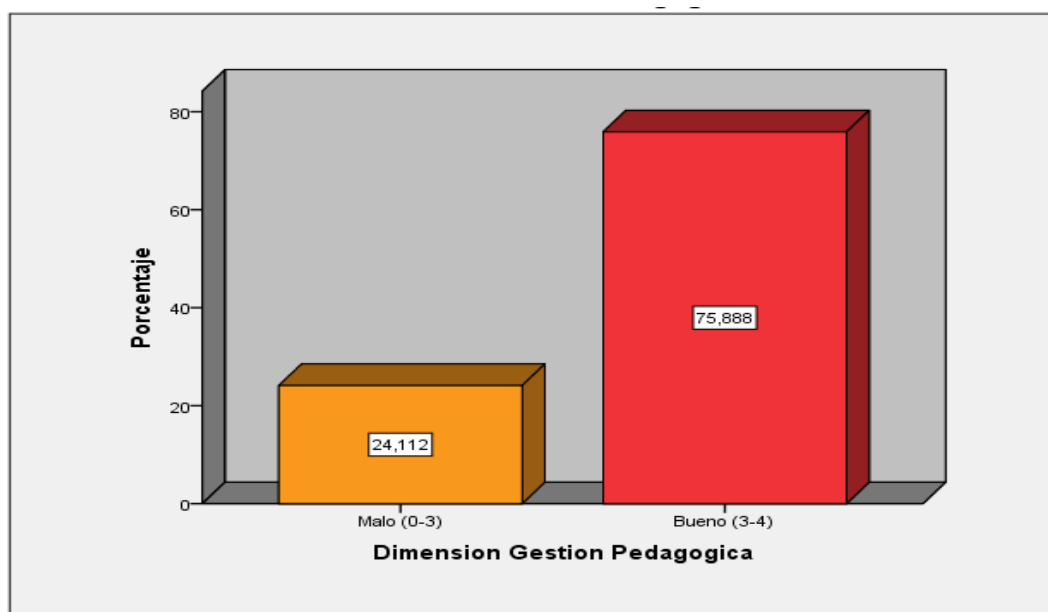


Figura 3: Gestión Pedagógica Según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA

Análisis e interpretación:

En la tabla 3, se analiza la satisfacción de la gestión pedagógica de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios, de los cuales el 75,9% de los estudiantes manifestaron que son buenos y el 24,1% de los estudiantes manifestaron que son malos.

Variable Gestión Educativa.

Tabla 4: Variable Gestión Educativa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-7)	135	34,3
Bueno (8-15)	259	65,7
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

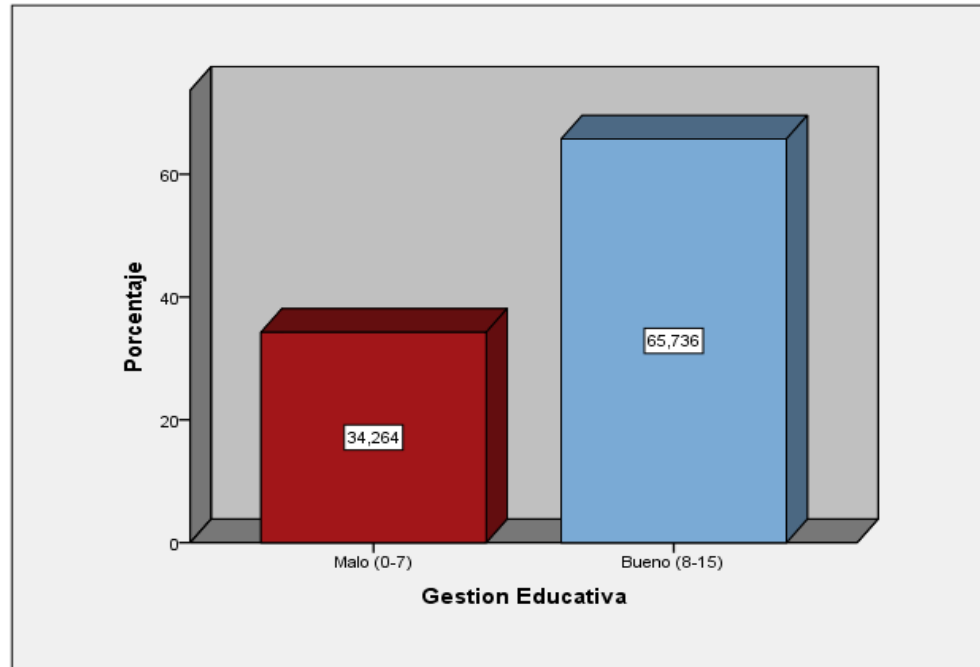


Figura 4: Variable Gestión Educativa
Análisis e interpretación:

En la tabla 4, se analiza la satisfacción de la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios, de los cuales el 34,3% de los estudiantes manifestaron que son malos y el 65,7% de los estudiantes manifestaron que son buenos.

4.1.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL.

a) Dimensión Procesos Académicos.

Tabla 5: Dimensión Procesos Académicos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-3)	212	53,8
Bueno (3-4)	182	46,2
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

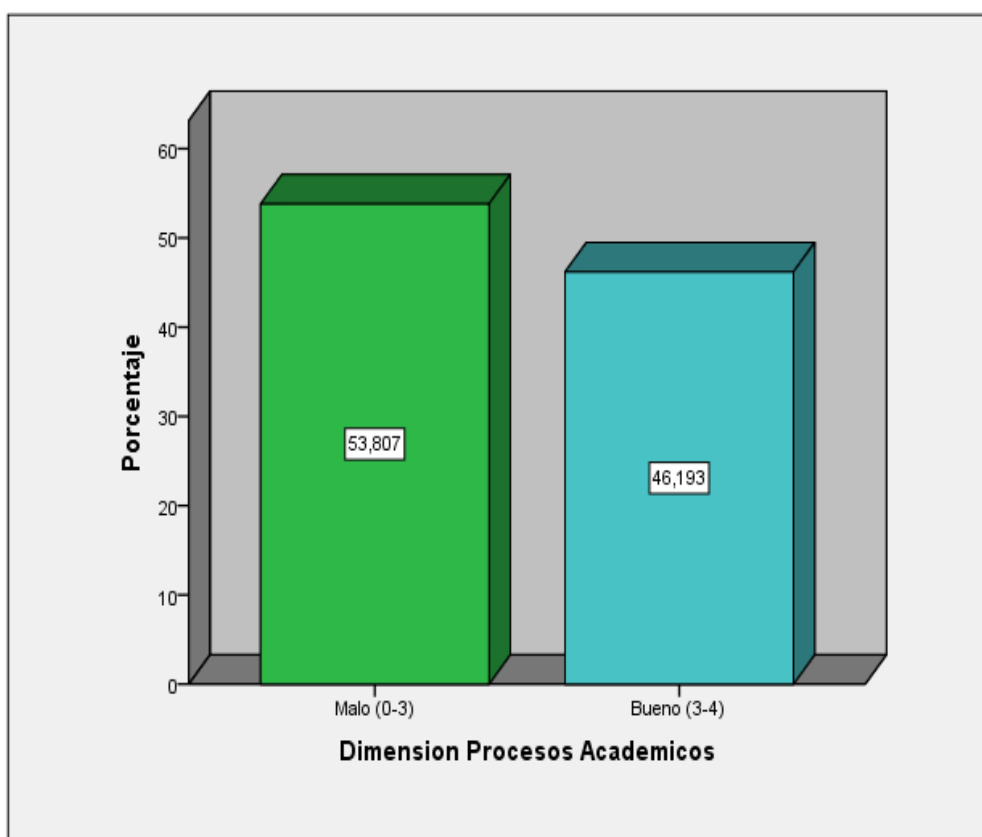


Figura 5: Dimensión Procesos Académicos

Análisis e interpretación:

En la tabla 5, se analiza la satisfacción de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios,

de los cuales el 53,8% de los estudiantes manifestaron que son malos y el 46,2% de los estudiantes manifestaron que son buenos.

b) Dimensión Servicios Institucionales.

Tabla 6: Dimensión Servicios Institucionales

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-3)	241	61,2
Bueno (3-4)	153	38,8
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

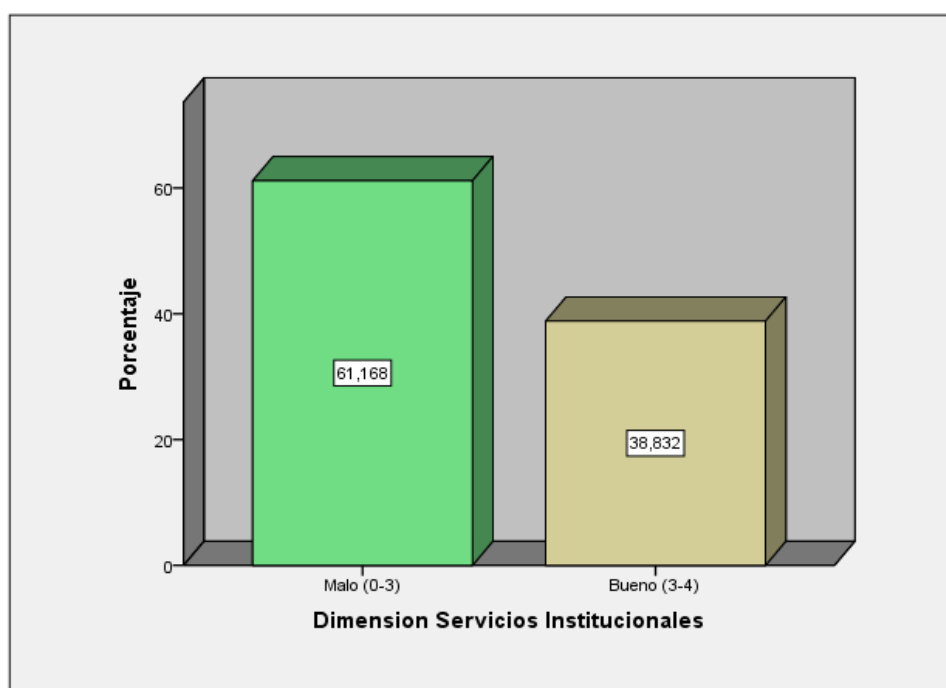


Figura 6: Dimensión Servicios Institucionales
Análisis e interpretación:

En la tabla 6, se analiza la satisfacción de los servicios institucionales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios, de los cuales el 61,2% de los estudiantes manifestaron que son malos y el 38,8% de los estudiantes manifestaron que son buenos.

Variable Satisfacción Estudiantil

Tabla 7: Satisfacción Estudiantil

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo (0-6)	201	51,0
Bueno (7-12)	193	49,0
Total	394	100,0

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

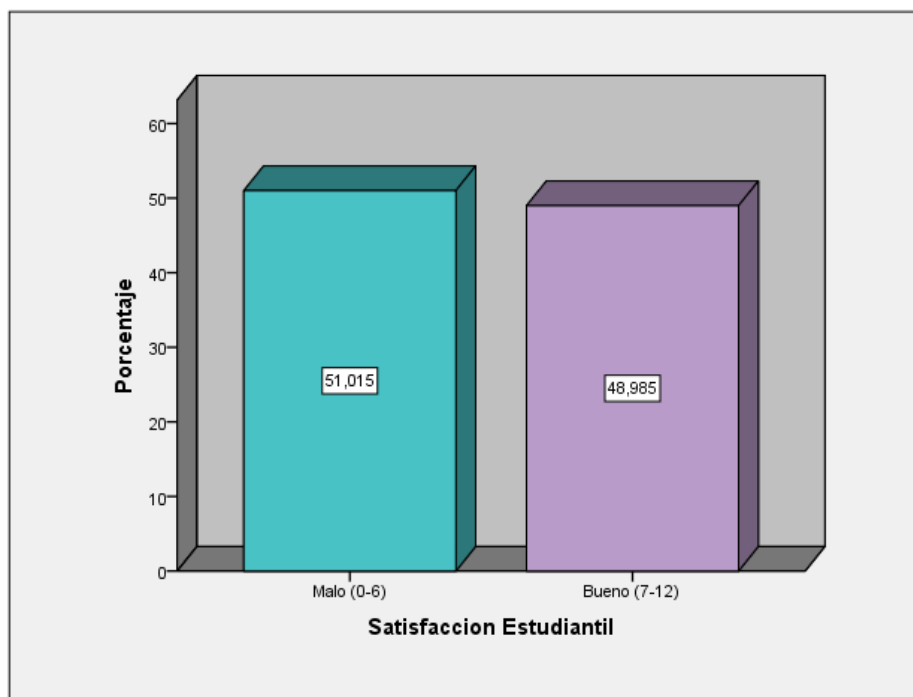


Figura 7: Satisfacción Estudiantil
Análisis e interpretación:

En la tabla 7, se analiza la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en una muestra de 394 estudiantes universitarios, de los cuales el 51% de los estudiantes manifestaron que son malos o están insatisfechos y el 49% de los estudiantes manifestaron que son buenos o satisfechos.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. Prueba de la Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Ho: No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 8: Correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa.

			Correlaciones	
			Satisfacción Estudiantil	Gestión Educativa
Rho de Spearman	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	394	394
	Gestión Educativa	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	394	394

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

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

Toma de Decisión:

Tabla 9: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, es de una correlación positiva moderada (según tabla 8), debido a que $r_s = 0.604$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ Es decir, el 5%

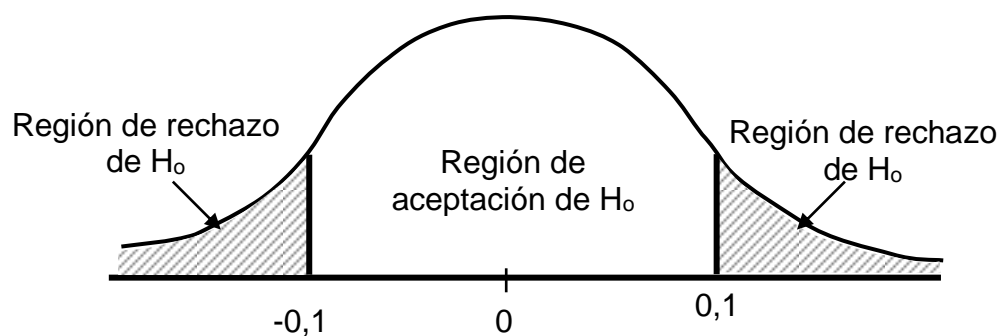
2. Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{394 - 1}}$$

$$r_s = 0,1$$



Aceptar H_a si $-0,1 < r_c < 0,1$

Rechazar H_0 si $-0,1 \geq r_c \geq 0,1$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,604 > 0,1$), en consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

4. Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

4.2.2. Contrastación de las Hipótesis Específicas

a) Hipótesis Específicas

H_i : Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

H_0 : No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 10: Correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión institucional.

		Correlaciones		
			Satisfacción Estudiantil	Dimensión Gestión Institucional
Rho de Spearman	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	394	394
	Dimensión Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	394	394

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

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

Toma de Decisión:

Tabla 11: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión institucional de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de

la Universidad Peruana los Andes, es de una correlación positiva moderada (según tabla 10), debido a que $r_s = 0.465$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ Es decir, el 5%

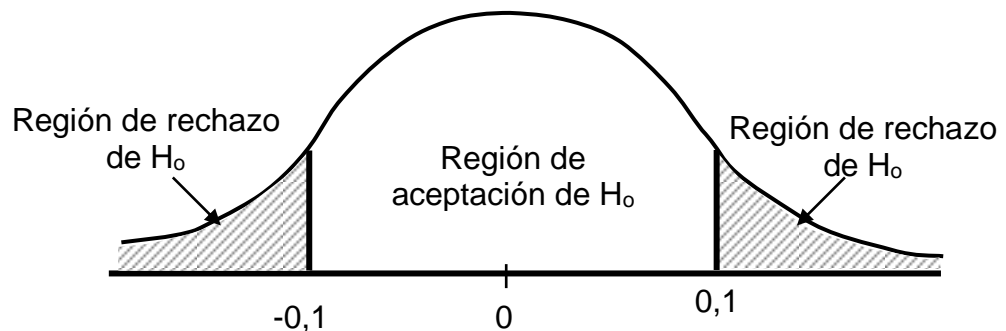
2. Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{394-1}}$$

$r_s = 0,1$



Aceptar H_a si $-0,1 < r_c < 0,1$

Rechazar H_0 si $-0,1 \geq r_c \geq 0,1$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,465 > 0,1$), en consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

4. Conclusión estadística.

Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

b) Hipótesis Específicas

H_i: Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

H_o: No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 12: Correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión administrativa.

Correlaciones			Satisfacción Estudiantil	Dimensión Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		394	394
	Dimensión Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		394	394

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

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

Toma de Decisión:

Tabla 13: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

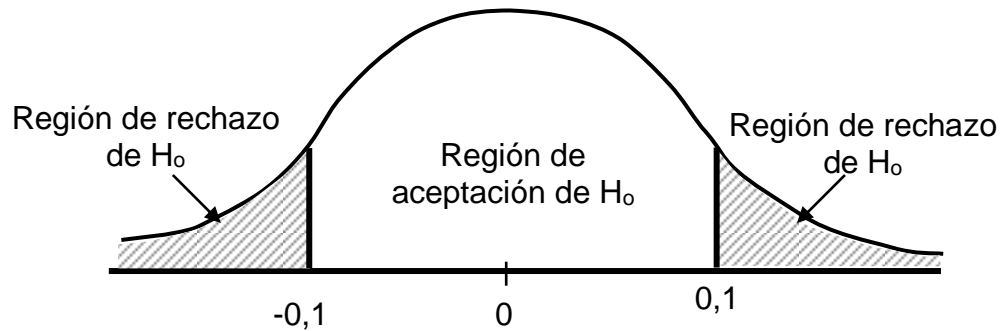
La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión administrativa de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, es de una correlación positiva moderada (según tabla 12), debido a que $r_s = 0.463$, con respecto a la muestra de estudio.

1. Nivel de significancia. $\alpha = 0,05$ Es decir, el 5%**2. Región de rechazo y aceptación** $\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{394 - 1}}$$

 $r_s = 0,1$



Aceptar H_a si $-0,1 < r_c < 0,1$

Rechazar H_0 si $-0,1 \geq r_c \geq 0,1$

3. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,463 > 0,1$), en consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

4. Conclusión estadística.

Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

c) Hipótesis Especificas

H_i : Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

H_0 : No existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – 2016.

Aplicación de la Prueba de Correlación de Rho de Spearman:

Tabla 14: Correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica.

			Satisfacción Estudiantil	Dimensión Gestión Pedagógica
Rho de Spearman	Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Dimensión Gestión Pedagógica	N	394	394
		Coeficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	394	394

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

Fuente: Encuesta de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

Toma de Decisión:

Tabla 15: Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Santisteban, C (2009; 117).

La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, es de una correlación positiva moderada (según tabla 14), debido a que $r_s = 0.432$, con respecto a la muestra de estudio.

5. Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ Es decir, el 5%

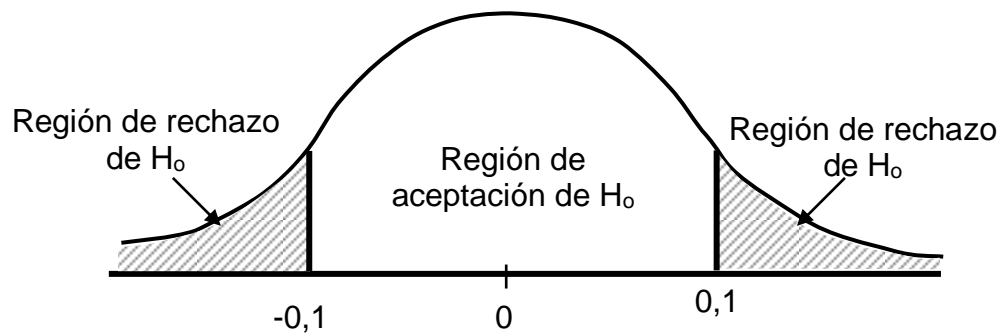
6. Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{394-1}}$$

$r_s = 0,1$



Aceptar H_a si $-0,1 < r_c < 0,1$

Rechazar H_0 si $-0,1 \geq r_c \geq 0,1$

7. Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,432 > 0,1$), en consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

8. Conclusión estadística.

Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados de mi investigación se pudo observar en la tabla 7, de un total de 394 estudiantes encuestados el 51% de los estudiantes universitarios manifestaron encontrarse insatisfechos y el 49% de los estudiantes manifestaron encontrarse satisfechos con la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes según las dimensiones de los procesos académicos y servicios institucionales. Por lo que hay concordancia con la investigación. Edgardo Antonio Olea Bravo, Chile (2009). Quien Realizó un estudio de: "Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Construcción". Concluye: "De esta manera en la búsqueda de la Satisfacción Estudiantil se puede definir el camino para la implementación de estrategias, que disminuyan el impacto provocado por las debilidades. Ya sea asegurando el cumplimiento de programas de mejoramiento establecidos y generando nuevos programas que cubran los aspectos que no han sido solucionados". (5)

Ana Catalina Valenzuela Rettig y Carlos Manuel Requena Magallanes, Chile (2006). Realizó un estudio de: "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad". Señala: "A partir del análisis de los resultados del presente estudio se puede concluir que la conjetura planteada se comprueba parcialmente en la carrera Contador Auditor, donde un 75% de los estudiantes encuestados están satisfechos, es decir,

poseen medias mayores a 3 en relación a la totalidad de los parámetros evaluados. En contraste, las carreras de Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo arrojaron como resultados niveles de insatisfacción de 79% en ambas carreras. Resaltando las fortalezas de esta Facultad, cabe destacar que el equipo docente fue el parámetro mejor evaluado por el total de los estudiantes encuestados, reflejado en un 52% de satisfacción". (6). Según los resultados de mi investigación se pudo observar en la tabla 5, que de un total de 394 estudiantes universitarios encuestados el 53,8% de los estudiantes manifestaron su insatisfacción con los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Así mismo en la tabla 6, de un total de 394 estudiantes universitarios encuestados el 61,2% de los estudiantes manifestaron su insatisfacción con los servicios institucionales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Por lo tanto, en la tabla 7, nos muestra el resultado que más del 50% de los estudiantes universitarios se encuentran insatisfechos con la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Concordando con los resultados de dicha investigación.

Según los resultados de mi investigación, con respecto a la satisfacción estudiantil y la gestión educativa, en la tabla 8, se puede observar La prueba estadística aplicada según Rho de Spearman, nos indica que la correlación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, es de una correlación positiva moderada, debido a que $r_s = 0.604$, con respecto a la muestra de estudio, Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,604 > 0,1$), en consecuencia se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se

acepta la hipótesis alterna (Ha). Determinando que existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016. Concordando con los resultados de la investigación de Muñoz, M. (2012), en su estudio titulado "Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de las Universidades Adventistas de habla hispana de la división Interamericana". Tesis de Doctorado, en la que se concluye que: a) Las relaciones causales, vincularon a las tres variables exógenas (interiorización de las normas estudiantiles, apoyo social institucional y ambiente escolar) de forma estadísticamente significativa con la variable endógena satisfacción estudiantil, b) analizando las correlaciones entre las variables exógenas (interiorización de normas, apoyo social y ambiente escolar), se encontró que cada variable latente estuvo relacionada con las otras variables exógenas en forma estadísticamente significativa. La variable exógena, percepción del grado de calidad del ambiente escolar, estuvo correlacionada en un grado fuerte ($r = 0,83$) con la variable percepción del grado de apoyo social institucional. La correlación entre la variable latente ambiente escolar y la autopercepción del grado de interiorización de las normas estudiantiles fue baja ($r=0,27$). La correlación entre la interiorización de las normas estudiantiles y el apoyo social institucional fue baja ($r=0,22$); c) analizando las correlaciones entre las dimensiones de evaluación (variables endógenas), se encontró que cada variable estuvo relacionada con las otras variables endógenas en forma estadísticamente significativa. La variable exógena percepción del grado de calidad del ambiente escolar estuvo correlacionada en grado fuerte con la variable percepción del grado de apoyo social institucional. La correlación entre

la variable ambiente escolar y la autopercepción del grado de interiorización de las normas estudiantiles fue baja. La correlación entre la interiorización de las normas estudiantiles y el apoyo social institucional fue baja. (7)

Según los resultados de mi investigación se pudo observar en la tabla 5, que de un total de 394 estudiantes universitarios encuestados el 53,8% de los estudiantes manifestaron su insatisfacción con los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Así mismo en la tabla 6, de un total de 394 estudiantes universitarios encuestados el 61,2% de los estudiantes manifestaron su insatisfacción con los servicios institucionales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Por lo tanto, en la tabla 7, nos muestra el resultado que más del 50% de los estudiantes universitarios se encuentran insatisfechos con la gestión educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Concordando con los resultados de dicha investigación. No concordando con los resultados de la investigación de Sahi Ruth Bullón Villaizán (2007). Realizó un estudio de: "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad". Concluye: "En cuanto al grado de satisfacción de la muestra total, los estudiantes se encuentran bastante satisfechos en cuanto a la calidad educativa que es brindada por la universidad al momento de la aplicación del instrumento, alcanzando un 61,3% de satisfacción con la calidad de la universidad. Es decir, para este grupo de estudiantes gran parte de sus expectativas con respecto a su proceso de formación se han visto confirmadas. De ello se puede desprender que la universidad está contribuyendo con el desarrollo de sus potencialidades y perfeccionamiento de sus capacidades (Velasco, 2000; Iturralde, 2004). (10)

Según los resultados de mi investigación se pudo observar en la tabla 1, que de un total de 394 estudiantes universitarios encuestados el 63,7% de los estudiantes identificaron como malo la gestión institucional la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Así mismo en la tabla 2, se puede observar que el 50,5% de los estudiantes universitarios identificaron como bueno la gestión administrativa y en la tabla 3 se observa que el 75,9% de los estudiantes universitarios identificaron como bueno la gestión pedagógica. Por lo tanto, en la tabla 4, se observa que el 65,7% de los estudiantes universitarios identificaron con bueno la Gestión Educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Y de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0,604$ que indica un nivel de correlación moderado; concluimos que la gestión educativa influye significativamente en el desarrollo de la satisfacción estudiantil de los universitarios de la carrera profesional de Administración y Sistemas como de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPLA. Concordando con los resultados de la investigación de Chuquimango, C; Irigoin, C; Muñoz, A Y Ríos, A. (2009), "Influencia de la gestión del director en el desarrollo del clima institucional de las instituciones educativas de nivel secundario de la zona urbana del distrito de Chota Cajamarca – 2008". La investigación correlacional estuvo conformada por una muestra representativa de 137 alumnos y 110 docentes de 4 instituciones educativas. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario que permitió obtener información acerca de la gestión del director y clima institucional. Sus conclusiones fueron: a) El nivel de planeamiento y organización que realizan los directores en las II.EE., del nivel secundario de la zona urbana del distrito

de Chota es 1005 regular; b) la capacidad de conducción que tienen los directores en las II.EE., es 255 buena y 755 regular; c) el grado de transparencia en el proceso de evaluación que se realiza en las II.EE. es 25% bueno y 75% regular; d) la forma de comunicación que se da entre los agentes de la educación es compartida 50% buena y 50% regular; e) en conclusión la gestión del director en sus dimensiones analizadas tienen niveles, regular y bueno; por lo tanto se deduce que se está trabajando de manera positiva, f) el cumplimiento de las normas de convivencia a través de las relaciones interpersonales entre los actores de la educación es 1005 regular; g) las actitudes que muestran los directores en la resolución de conflictos es 255 buena y 75% regular; h) la importancia que se da a la comunicación empática en el desarrollo del clima institucional es 255 buena y 75% regular, i) el nivel de autoestima y el trabajo en equipo que tienen los agentes de la comunidad educativa es 25% bueno y 75% regular, j) el clima institucional se ha determinado que es regular y bueno en todas sus dimensiones de estudio, implicando que se está realizando una comunicación horizontal entre los agentes educativos; k) la gestión del director en las cuatro instituciones educativas es regular y el clima institucional en dos instituciones es regular y bueno en las otras dos, l) de acuerdo al coeficiente de Pearson 0,735 que indica un nivel alto de correlación; concluimos que la gestión del director influye significativamente en el desarrollo del clima institucional de las instituciones educativas de nivel secundario. (11)

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe una relación significativa moderada entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016; puesto que $r = 0,604$, con respecto a la muestra de estudio, debido a que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,604 > 0,1$), con un nivel de significancia de 0,05, donde ($p = 0,000 < 0,05$).
2. Se estableció que existe una relación significativa moderada entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – 2016. puesto que $r = 0,465$, con respecto a la muestra de estudio, debido a que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,465 > 0,1$), con un nivel de significancia de 0,05, donde ($p = 0,000 < 0,05$).
3. Se estableció que existe una relación significativa moderada entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – 2016. puesto que $r = 0,463$, con respecto a la muestra de estudio, debido a que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,463 > 0,1$), con un nivel de significancia de 0,05, donde ($p = 0,000 < 0,05$).
4. Se estableció que existe una relación significativa moderada entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – 2016. puesto que $r = 0,432$, con respecto a la muestra de estudio, debido a que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,432 > 0,1$), con un nivel de significancia de 0,05, donde ($p = 0,000 < 0,05$).

5. Se estableció que el 51% de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes manifestaron encontrarse insatisfechos y el 49% de los estudiantes universitarios manifestaron encontrarse satisfechos.
6. Se estableció que el 65,7% de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes identificaron como bueno la gestión educativa y el 34,3% de los estudiantes universitarios identificaron como malo la gestión educativa de dicha institución.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal jerárquico y docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, elaborar un plan de mejora de la carrera profesional para superar las debilidades halladas en las variables y dimensiones de la investigación realizada.
2. Se recomienda al Decano gestionar la capacitación del personal que labora en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, a fin de mejorar la capacidad de gestión y la calidad de atención de los servicios educativos ofertados a los estudiantes universitarios.
3. Se recomienda a otros investigadores ampliar el estudio de la dimensión servicios institucionales de la variable satisfacción estudiantil, debido a que más de la mitad de los estudiantes opinan que el nivel de servicios institucionales es deficiente.
4. Se recomienda a la decanatura gestionar la descentralización de las funciones de la Oficina Universitaria de Auditoria y Control Interno de la Universidad, a las diferentes Facultades, en lo que se refiere a Control Académico – Administrativo, con la finalidad, de cautelar mejor el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pimienta Prieto, Julio (2012) Las Competencias de la Docencia Universitaria. México: Pearson Educación.
2. Mejías, A. y Martínez, D. (2007 abril). Medición de la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Ponencia presentada en la VII Reunión Nacional de Currículo y I congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior. Universidad Simón Bolívar Venezuela.
3. Ministerio de Educación (2007). Gestión Educativa. Recuperado el 29 de agosto 2014, desde:
<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-33476.html>
4. Katherine S. Palacio S., Colombia (2006). Realizó un estudio de: Modelo para el Diseño de un Sistema de Control de Gestión Académico – Administrativa en una Institución Universitaria aplicado en la División de Ingenierías de la Universidad del Norte”.
5. Edgardo Antonio Olea Bravo, Chile (2009). Realizó un estudio de: “Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en construcción”.
6. Ana Catalina Valenzuela Rettig y Carlos Manuel Requena Magallanes, Chile (2006). Realizó un estudio de: “Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad”.
7. Muñoz, M. (2012). Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de las

universidades adventistas de habla hispana de la división interamericana.
Tesis de Doctorado. Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.

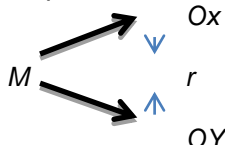
8. Arias Galicia F., Flores García M. A. La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz, *Hitos de Ciencias Económicas Administrativas* 2005; 29.9-14.
9. Flor De María Mikkelsen Ramella (2009). Realizó un estudio de: “Satisfacción con la vida y estrategias de afrontamiento en un grupo de adolescentes universitarios de Lima”.
10. Sahi Ruth Bullón Villaizán (2007). Realizó un estudio de: “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad”.
11. Chuquimango, C; Irigoin, C; Muñoz, A. et al, (2009). Influencia de la gestión del Director en el desarrollo del clima institucional de las instituciones educativas del nivel secundario de la zona urbana del distrito de Chota-Cajamarca- 2008. Tesis de Maestría, Universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú.
12. Martínez, M. (2008). Oferta profesional de las universidades privadas de la provincia de Huaura y aspiraciones de su población estudiantil. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
13. Orellana, I. y Lozano, Y. (2009), en su tesis titulada “Relación entre liderazgo y gestión educativa de los Institutos Superiores de la Selva Central”.
14. Nicolás; Y. (2010). Relación de la gestión educativa con el rendimiento académico de los alumnos del Instituto Superior Tecnológico “La Pontificia”, Huamanga, Ayacucho. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.

15. Sorados, M. (2010), en su tesis titulada "Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa".
16. Feijoo, C. & Hidalgo, M. (2014). Gestión Educativa y su relación con el empoderamiento docente en la Institución Educativa N° 013 "Leonardo Rodríguez Arellano" – Tumbes, 2012. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
17. Universidad Peruana los Andes. (2012). "Plan Estratégico Institucional periodo 2012 – 2016, Pág. 82 – 94. Huancayo, Perú.
18. CASASSÚS, J. (1998). Acerca de la práctica y la teoría de la gestión: Marcos Conceptuales para el análisis de los Cambios en la Gestión de los Sistemas Educativos.
19. MANGISCH G. - BIDEGAIN. L. Material teórico producido.
20. Estatuto de la Universidad UPLA. (2015), Huancayo Peru, pág. 35
21. Lovelock, Christopher y Wirtz, Jochen (2009) Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia. (6ta ed.) México: Pearson Educación.
22. Kotler, Philip y Lane Keller, Kevin (2012) Dirección de Marketing. (14va ed.) México: Pearson Educación.
23. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2010) Investigación Fundamentos y Metodología. México: Pearson Educación.
24. Carrasco Díaz S. (2009). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIÓN DE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL Y LA GESTION EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES - 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</p>	<p>VARIABLE X: Gestión Educativa</p> <p>INDICADORES: Gestión Institucional Gestión Administrativa Gestión Pedagógica</p>	<p>Tipo: Descriptivo correlacional Nivel: Explicativo. Diseño: Descriptivo-Correlacional Esquema:</p>  <p>M = muestra O_x = Observación (Gestión Educativa) O_{2y} = Observación (Satisfacción Estudiantil) r = Relación entre X y Y</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?</p> <p>¿Existe relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</p> <p>Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</p>	<p>VARIABLE Y: Satisfacción Estudiantil</p> <p>INDICADORES: Procesos Académicos Servicios Institucionales</p>	<p>Población y muestra: Población: 815 estudiantes universitarios de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Muestra: 394 estudiantes universitarios de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes</p>

<p><i>Andes - 2016?</i></p> <p><i>¿Existe relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016?</i></p>	<p><i>los Andes - 2016.</i></p> <p><i>Establecer la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</i></p>	<p><i>Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</i></p> <p><i>Existe una relación significativa entre satisfacción estudiantil y la gestión pedagógica en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes - 2016.</i></p>		<p><i>Técnicas e instrumentos:</i></p> <p><i>Observación: Ficha de observación directa e indirecta.</i></p> <p><i>Análisis documental.</i></p> <p><i>Encuesta, cuestionario Satisfacción Estudiantil y cuestionario Gestión Educativa.</i></p> <p><i>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</i></p> <p><i>Medidas de Tendencia central.</i></p> <p><i>Medidas de regresión y correlación.</i></p> <p><i>Prueba de hipótesis "r" de Rho de Spearman.</i></p>
---	---	---	--	--

CODIGO:

ANEXO 02

FECHA: / /



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUANUCO
ESCUELA DE POSGRADO

TEMA DE INVESTIGACION: RELACION DE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL Y LA GESTION EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES, 2016.

ENCUESTA

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL

OBJETIVO: Recoger información sobre la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

INDICACIONES: Este cuestionario de 12 preguntas y en él se consigna la siguiente escala: No = 0 y Si = 1.

Marque de la manera más sincera posible, con un aspa solo una de las puntuaciones de la escala de (no, si) que crea conveniente.

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Si	No
PROCESOS ACADemicOS			
1	¿La institución promueve el autoaprendizaje de los estudiantes de la carrera profesional?		
2	¿La institución toma medidas de mejora, en base a los resultados del rendimiento académico de los estudiantes de la carrera profesional?		
3	¿La institución cuenta con convenios, con instituciones para la realización de las prácticas profesionales y unidades didácticas?		
4	¿La institución promueve el uso de nuevas tecnologías e innovación en el proceso pedagógico?		
5	¿La institución promueve el proceso de titulación de los estudiantes brindando las facilidades pertinentes?		
6	¿La institución brinda a los estudiantes consejería durante el proceso formativo en la carrera Profesional?		
SERVICIOS INSTITUCIONALES			
7	¿Cuentas con facilidad de acceso al sistema de información, referida a la gestión administrativa y académica de tu Universidad?		
8	¿La institución cumple eficientemente con las disposiciones de transparencia y acceso a su información, referencia a la gestión administrativa?		
9	¿La institución brinda beneficios asistenciales de carácter económico a sus estudiantes?		
10	¿La institución brinda servicios de salud y orientación psicológica para los estudiantes?		
11	¿La institución promueve la participación de los estudiantes en actividades fuera del horario de clases para fortalecer la formación integral?		
12	¿En tu carrera profesional se aplican estrategias para reducir la deserción de los estudiantes?		

GRACIAS POR SU COLABORACION

CODIGO:

ANEXO 03

FECHA: / /



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUANUCO
ESCUELA DE POSGRADO**

**TEMA DE INVESTIGACION: RELACION DE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL Y LA
GESTION EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES, 2016.**

ENCUESTA

CUESTIONARIO DE LA GESTION EDUCATIVA

OBJETIVO: Recoger información sobre la Gestión Educativa de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

INDICACIONES: Este cuestionario de 15 preguntas y en él se consigna la siguiente escala: No = 0 y Si = 1.

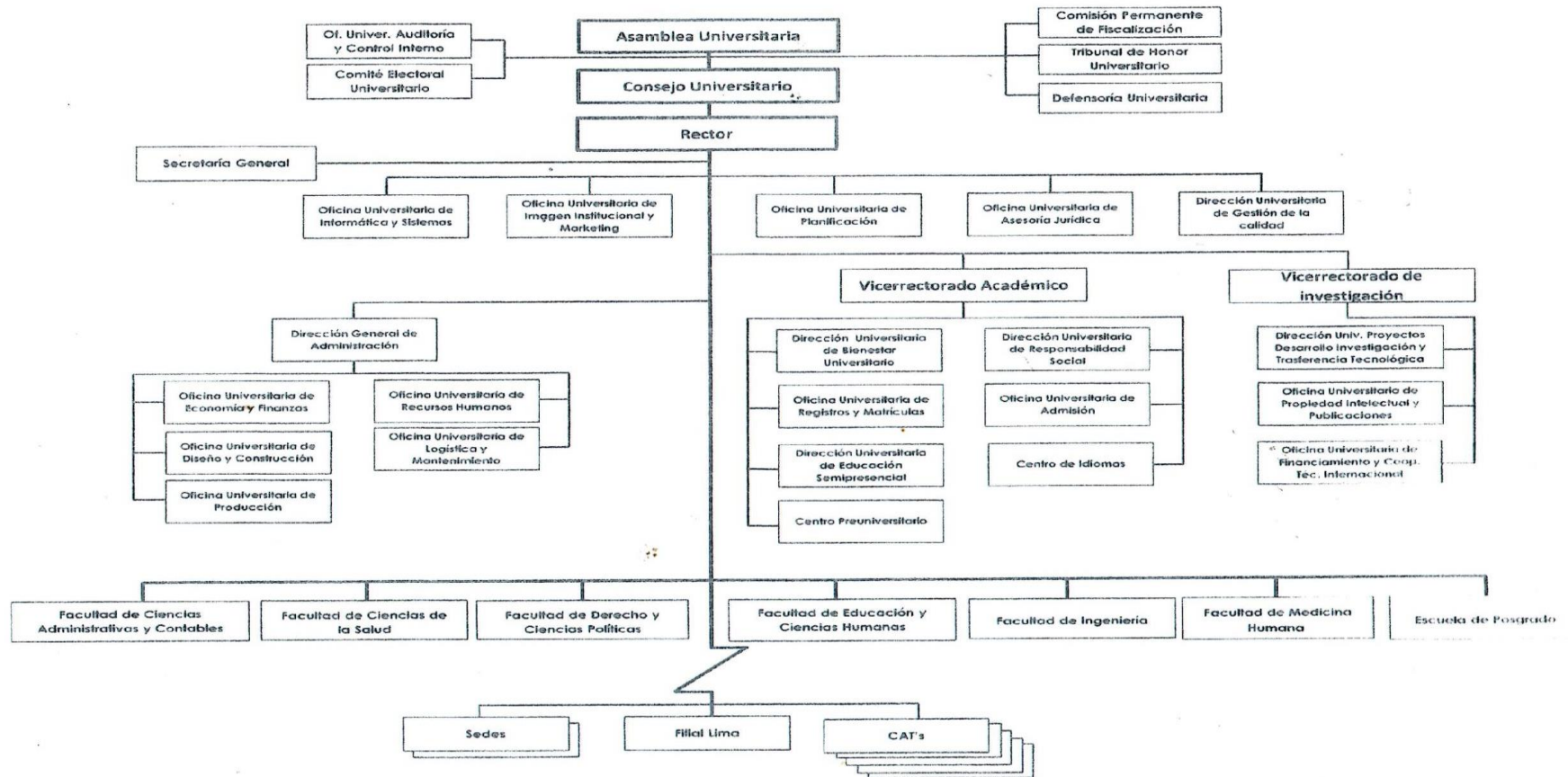
Marque de la manera más sincera posible, con un aspa solo una de las puntuaciones de la escala de (no, si) que crea conveniente.

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Si	No
GESTION INSTITUCIONAL			
1	¿El proyecto educativo institucional ha sido difundido por la institución?		
2	¿Observas en el personal directivo un liderazgo eficaz que permita el logro de resultados?		
3	¿En la institución existe un sistema de evaluación continua del desempeño docente?		
4	¿La institución asigna anualmente una partida presupuestal para tu carrera profesional?		
GESTION ADMINISTRATIVA			
5	¿El personal administrativo de la institución brinda un servicio de calidad?		
6	¿La institución utiliza los canales adecuados para comunicarse al interior de la institución?		
7	¿Tu carrera profesional cuenta con ambientes equipados con tecnología actualizada y en cantidad suficiente para el desarrollo de las actividades académicas?		
8	¿La carrera profesional cuenta con un centro de recursos didácticos actualizados y en cantidad suficiente?		
9	¿Los servicios básicos (agua, desagüe y luz) se encuentran operativos permanentemente?		
10	¿La institución cuenta con mecanismos para mantener la infraestructura en condiciones sanitarias?		
11	¿La institución cuenta con mobiliario de calidad y en cantidad suficiente en todas las instalaciones?		
GESTION PEDAGOGICA			
12	¿El plan curricular garantiza la formación en competencias, coherente con el perfil profesional del egresado de acuerdo con las necesidades locales y regionales?		
13	¿Las actividades de aprendizaje se desarrollan secuencialmente en las horas de clase programadas?		
14	¿Los métodos de enseñanza utilizados por tus docentes corresponden a los contenidos de las unidades didácticas de tu especialidad?		
15	¿Tu carrera profesional cuenta con un sistema mejora continua del aprendizaje?		

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 04

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES



NOTA BIOGRÁFICA



Betty Carolina Arroyo Galarza nació en el distrito de Orcotuna – Provincia Concepción del Departamento De Junín, hija de Don Antenógenes Arroyo Rojas y Doña Trinidad Galarza Elescano. Sus estudios de educación primaria lo realizó en la escuela de Nacional de Orcotuna en su ciudad natal. Los estudios secundarios lo culminó en el Colegio Nacional San Francisco de Orcotuna. Los estudios Universitarios lo realizó en la carrera profesional de Administración de Empresas, en la Universidad Nacional Del Centro del Perú – Huancayo.

Actualmente trabaja en la Universidad Peruana los Andes, como personal no docente, en la oficina de Registros y matrículas.

Posteriormente realizó sus estudios de Maestría en Gestión Empresarial en La Escuela de Posgrado de la UNHEVAL – Huánuco.

ACTA DE DEFENSA DE MAESTRO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Huánuco - Perú
ESCUELA DE POSGRADO
Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el local del Colegio de Economistas de Junín – Huancayo, siendo las *09:00* hs., del día domingo **02.ABRIL.2017**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL	Presidente
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS	Secretario
Dr. Marco VILLAVICENCIO CABRERA	Vocal

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Empresarial, Doña, Betty Carolina ARROYO GALARZA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "RELACION DE LA SATISFACCION ESTUDIANTIL Y LA GESTION EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES - 2016".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.



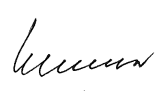
Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *Discreta* (16)
Equivalente a *Aprobado*, por lo que se recomienda
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huancayo, siendo las *09:00* horas del 02 de abril de 2017.

 PRESIDENTE DNI N° <i>22420181</i>	 SECRETARIO DNI N° <i>2242006</i>	 VOCAL DNI N° <i>22490808</i>
---	--	--

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: *Arroyo Galarga Betty Carolina*
DNI: *19930761* Correo electrónico: *betty.galarga@hotmail.com*
Teléfono de casa: *064204755* Celular: *954855605* Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: <i>Estadística Empresarial</i>
Mención:

Grado Académico obtenido: *Licenciada en Administración*
MAESTRO

Título de la tesis: *Relación de la Satisfacción Estudiantil y la Estadística Educativa en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes - 2016*

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "x"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:


Firma del autor