



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

**“DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y
CONTABILIDAD EN RELACIÓN AL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD
ANDINA DEL CUSCO, 2019”**

Presentado por:

Bach. Carla Florez Zela

Bach. Crysthel Filomena Cardenas Villafuerte

**Para optar el Título Profesional de
Economista**

Asesora:

Dra. Soledad Urrutia Mellado

**CUSCO - PERÚ
2020**



PRESENTACIÓN

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, se pone a consideración la tesis titulada: **“DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN RELACIÓN AL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019”**.

El propósito del presente trabajo de investigación es determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de los dos últimos ciclos académicos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad respecto al servicio educativo que brinda la Universidad Andina del Cusco (sede central), de acuerdo a cuatro aspectos considerados: Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo; con la finalidad de que esta investigación sirva de referencia para estudios posteriores de la misma índole, también para conocer y tomar en cuenta las apreciaciones que tienen los estudiantes sobre el servicio educativo de la UAC.



AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecer a Dios, quien guía nuestra vida, a nuestra casa de estudios, la Universidad Andina del Cusco por las enseñanzas y la instrucción brindada en nuestra formación profesional.

A nuestra asesora, la Dra. Soledad Urrutia Mellado, con quien estamos agradecidas, por guiarnos, apoyarnos y orientarnos durante todo el proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación, por confiar en nosotras y por su disposición. A nuestros dictaminantes, Dr. Justo Pastor Castro Jiménez y Mgt. Vianey Bellota Cavanaconza, quienes con sus conocimientos y aportes hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación, de igual modo agradecer a todos nuestros docentes de la Escuela Profesional de Economía por las enseñanzas impartidas.

Agradecemos infinitamente a nuestros padres, porque gracias a ellos pudimos culminar nuestra carrera universitaria satisfactoriamente, y por el gran apoyo emocional e incondicional que siempre nos brindan.

Finalmente, a nuestros amigos que nos apoyaron en todo momento, por sus buenos ánimos y su apoyo incondicional.

CARLA Y CRYSTHEL



DEDICATORIA

A mis padres Rubén y Maribel, quienes son la fortaleza de mi vida, agradezco sus buenos consejos, su gran apoyo y sobre todo su amor incondicional. A mi hermano, por su cariño y aliento en todo momento. Y agradezco a mis amigos, por la motivación y el refuerzo emocional en el transcurso de esta etapa de mi vida.

Doy gracias a Dios, a la vida y a mis padres por cada nuevo triunfo.

Carla Florez Zela

Primeramente, a Dios. A mis padres, Wilbert y Marleni por su apoyo incondicional, por enseñarme a ser perseverante y constante en mis metas, a mis hermanos por su cariño y por su confianza en mí, a mi familia porque quieren verme cumplir mis sueños. A mis amigos que estuvieron a mi lado en todo momento y fueron un soporte fundamental. A esa persona que estuvo presente en esta etapa de mi vida, acompañándome y apoyándome siempre en mis decisiones. Todo este trabajo es posible y dedicado con todo cariño a todos ustedes.

Crysthel F. Cardenas Villafuerte



ASESORA Y JURADOS

Dra. Soledad Urrutia Mellado

Asesora

Mgt. Vianey Bellota Cavanaugh

Dr. Justo Pastor Castro Jiménez

Dictaminantes

Replicantes

Mgt. Ignacio Ramiro Flórez Lucana

Mgt. Benjamín Núñez del Prado Alencastre



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
DEDICATORIA	iii
ASESORA Y JURADOS	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xix
LISTADO DE ABREVIATURAS	xxi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Formulación del Problema.....	7
1.2.1 Problema General	7
1.2.2 Problemas Específicos	8
1.3 Objetivos de la Investigación.....	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos Específicos.....	8



1.4 Justificación de la Investigación	9
1.4.1 Relevancia Social.....	9
1.4.2 Implicancias Prácticas.....	10
1.4.3 Valor Teórico.....	10
1.4.4 Utilidad Metodológica	11
1.4.5 Viabilidad o Factibilidad.....	11
1.5 Delimitación de la Investigación.....	11
1.5.1 Delimitación Temporal	11
1.5.2 Delimitación Espacial	12
1.5.3 Delimitación Conceptual.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes de la Investigación	13
2.1.1 Antecedentes Internacionales	13
2.1.2 Antecedentes Nacionales	20
2.1.3 Antecedentes Locales.....	25
2.2 Bases Legales.....	28
2.2.1 Constitución Política del Perú	28
2.2.2 Ley Universitaria (Ley N° 30220)	29



2.2.3 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley N° 28740)	31
2.3 Bases Teóricas.....	33
2.3.1 Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow	33
2.3.2 Estados de Satisfacción según Kevin P. Coyne.....	34
2.3.3 Modelo Cualitativo de Satisfacción de Strauss y Neuhaus	35
2.3.4 Teoría de las Expectativas según Liljander y Strandvik	36
2.3.5 Teoría de la Utilidad según Rawls y Parkin	37
2.3.6 Teoría de la Economía de la Educación.....	38
2.3.7 Teoría del Capital Humano de Gary Becker	39
2.3.8 La teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel y la teoría Sociocultural de Vygotsky	40
2.3.9 Investigación Formativa según Victor García.....	42
2.3.10 Enfoque de los Stakeholders en la teoría de la Responsabilidad Social de R. Edward Freeman	42
2.3.11 Teoría de la Calidad de Servicio según Pizzo y Deming	43
2.4 Marco Conceptual	45
2.4.1 Satisfacción de los estudiantes	45
2.4.2 Servicio Educativo	45
2.4.3 Desempeño Laboral de los Docentes.....	45



2.4.4 Investigación Formativa.....	46
2.4.5 Responsabilidad Social Universitaria	46
2.4.6 Servicio Administrativo	46
2.4.7 Estudiante Universitario.....	47
2.4.8 Docente Universitario	47
2.4.9 Escuela Profesional.....	47
2.4.10. Ética Profesional	47
2.5 Formulación de Hipótesis	48
2.5.1 Hipótesis General.....	48
2.5.2 Hipótesis Específicas	48
2.6 Variables de estudio	48
2.6.1 Variables	48
2.6.2 Conceptualización de las variables	49
2.6.3 Operacionalización de variables	51
CAPÍTULO III.....	53
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	53
3.1 Tipo de Investigación	53
3.2 Enfoque de Investigación.....	53
3.3 Diseño de la Investigación.....	53
3.4 Alcance de la Investigación	54



3.5 Población y Muestra de la Investigación	55
3.5.1 Población.....	55
3.5.2 Muestra.....	55
3.6 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	56
3.6.1 Técnica.....	56
3.6.2 Instrumento.....	56
3.7 Procesamiento de Datos.....	57
CAPÍTULO IV	58
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO	58
4.1 El Servicio Educativo Universitario en el mundo.....	58
4.2 El Servicio Educativo Universitario en el Perú.....	59
4.3 Universidad Andina del Cusco.....	62
4.3.1 Breve Reseña Histórica	62
4.3.2 Aspecto Institucional	63
4.3.3 Docentes.....	66
4.3.4 Alumnos	68
4.3.5 Investigación en la Universidad Andina del Cusco.....	73
4.3.6 Responsabilidad Social en la Universidad Andina del Cusco.....	77
4.3.7 Servicio Administrativo en la Universidad Andina del Cusco.....	78
4.4 Escuela Profesional de Economía	81



4.4.1 Análisis de la Escuela Profesional de Economía en el Perú	81
4.4.2 Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco	82
4.5 Escuela Profesional de Administración	83
4.5.1 Análisis de la Escuela Profesional de Administración en el Perú	83
4.5.2 Escuela Profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco	84
4.6 Escuela Profesional de Contabilidad	84
4.6.1 Análisis de la Escuela Profesional de Contabilidad en el Perú	84
4.6.2 Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco	85
4.7 Investigación realizada por las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad	86
4.8 Responsabilidad Social en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad	88
CAPÍTULO V	90
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS	90
5.1 Resultados generales de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad	90
5.2 Resultados de las Variables Independientes	95
5.3 Resultados de la Variable Dependiente	106
CAPÍTULO VI: MODELO ECONOMETRICO	108
6.1 Metodología para la estimación econométrica.....	108



6.1.1 Contrastes de significancia..... 110

6.1.2 Bondad de ajuste..... 111

6.1.3 Interpretación de los coeficientes 111

6.1.4 Ratios de probabilidad (OODS RATIOS)..... 112

6.1.5 Efectos marginales..... 112

6.2 Descripción de datos..... 115

6.3 Análisis de correlación entre la variable dependiente e independientes 115

CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN..... 121

7.1 Descripción de los Hallazgos más importantes..... 121

7.2 Comparación Crítica con la Literatura Existente 123

7.3 Limitaciones 128

CONCLUSIONES 130

RECOMENDACIONES 132

BIBLIOGRAFÍA 134

ANEXOS 138

Matriz de Consistencia 139

Matriz de Resultados 140

Matriz de Instrumento para la Recolección de Datos 141

Instrumento 143

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	51
Tabla 2. Universidades Públicas y Privadas en el Perú, 2019.....	59
Tabla 3. Estado de licenciamiento de las Universidades Peruanas, 2019.....	60
Tabla 4. Personal Docente por Departamento Académico según Semestre, años 2014 – 2018 ...	66
Tabla 5. Personal Docente por máximo Grado Académico alcanzado, según Departamento Académico, semestre 2018 – II.....	67
Tabla 6. Alumnos Matriculados en Pregrado por Semestre, 2014 – 2019.....	68
Tabla 7. Egresados en Pregrado por Semestre, 2014 – 2018.....	70
Tabla 8. Graduados en Pregrado por Semestre, 2015 – 2018.....	72
Tabla 9. Centros y Círculos de Investigación, año 2018.....	73
Tabla 10. Financiamiento de investigaciones según Facultad, años 2017 y 2018.....	74
Tabla 11. Financiamiento de investigaciones según los beneficiados por la convocatoria, años 2017 y 2018.....	76
Tabla 12. Participantes en programas de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria por semestre, 2015-2018.....	77
Tabla 13. Grado Académico alcanzado por el Personal Administrativo, 2018.....	80
Tabla 14. Número de proyectos de tesis inscritos en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, 2016 – 2018.....	87
Tabla 15. Estudiantes según sexo de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.....	90
Tabla 16. Estudiantes según edad de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.....	91



Tabla 17. Estudiantes según Ciclo Académico de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad93

Tabla 18. Estudiantes según Plan Curricular de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad94

Tabla 19. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación al Desempeño Laboral de los Docentes95

Tabla 20. Valores de la variable Desempeño Laboral de los Docentes para el modelamiento econométrico.....96

Tabla 21. Grado de Satisfacción según Desempeño Laboral de los Docentes96

Tabla 22. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación a la Investigación Formativa98

Tabla 23. Valores de la variable Investigación Formativa para el modelamiento econométrico ..99

Tabla 24. Grado de Satisfacción según Investigación Formativa99

Tabla 25. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación a la Responsabilidad Social101

Tabla 26. Valores de la variable Responsabilidad Social para el modelamiento econométrico .102

Tabla 27. Grado de Satisfacción según Responsabilidad Social102

Tabla 28. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación al Servicio Administrativo104

Tabla 29. Valores de la variable Servicio Administrativo para el modelamiento econométrico 105

Tabla 30. Grado de Satisfacción según Servicio Administrativo105

Tabla 31. Valores de la variable dependiente para el modelamiento econométrico106



Tabla 32. Frecuencia y porcentaje de la variable dependiente para el modelamiento econométrico 106

Tabla 33. Análisis de correlación entre la variable dependiente e independientes..... 116

Tabla 34. Método logit en el modelo econométrico 117

Tabla 35. Clasificación de las variables para el modelo 118

Tabla 36. Confiabilidad del modelo econométrico 118

Tabla 37. Efectos marginales de las variables independientes sobre la variable dependiente 119

Tabla 38. Comparación Crítica con la Literatura Existente 123

Tabla 39. Matriz de Consistencia..... 139

Tabla 40. Matriz de Resultados 140

Tabla 41. Matriz de Instrumento para la Recolección de Datos 141



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estados de satisfacción según Kevin P. Coyne.....35

Figura 2. Modelo cualitativo de satisfacción de Strauss y Neuhaus.....36

Figura 3. Universidades Públicas y Privadas en el Perú, 2019 (%).....59

Figura 4. Estado de licenciamiento de las Universidades Peruanas, 2019 (%).....60

Figura 5. Modelo de Calidad de la Universidad Andina del Cusco.....63

Figura 6. Esquema de Competencia Integral.....64

Figura 7. Estructura actual de la Universidad Andina del Cusco65

Figura 8. Personal Docente de los Departamentos Académicos de Administración, Economía y Contabilidad, años 2014 – 201866

Figura 9. Personal Docente por máximo Grado Académico alcanzado de los Departamentos Académicos de Administración, Economía y Contabilidad, semestre 2018 – II67

Figura 10. Alumnos Matriculados en Pregrado por Semestre en las Escuelas Profesionales de Administración, Contabilidad y Economía, 2014 – 201969

Figura 11. Egresados en Pregrado por Semestre en las Escuelas Profesionales de Administración, Contabilidad y Economía, 2014 – 2018.....71

Figura 12. Graduados en Pregrado por Semestre en las Escuelas Profesionales de Administración, Contabilidad y Economía, 2015 – 2018.....72

Figura 13. Investigaciones financiadas según Facultad, años 2017 y 201875

Figura 14. Financiamiento de las investigaciones según los beneficiados.....76

Figura 15. Participantes en programas de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria por semestre, 2015-201878

Figura 16. Cuadro Orgánico de Puestos (COP) de la Dirección de Administración79



Figura 17. Grado Académico alcanzado por el Personal Administrativo, 201880

Figura 18. Número de proyectos de tesis inscritos en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, 2016 - 201888

Figura 19. Estudiantes según sexo de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.....91

Figura 20. Estudiantes según edad de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.....92

Figura 21. Estudiantes según Ciclo Académico de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.....93

Figura 22. Estudiantes según Plan Curricular de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.....94



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN RELACIÓN AL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019”** se realizó con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de los dos últimos ciclos académicos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo que ofrece la Universidad Andina del Cusco.

Las variables independientes consideradas para explicar el grado de satisfacción de los estudiantes en relación al Servicio Educativo son: Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo. La investigación es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo-transversal, un diseño de investigación no experimental y un alcance descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta, en base a preguntas cerradas en escala Likert a 346 estudiantes.

El estudio se llevó a cabo en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la UAC, puesto que es necesario determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de estas tres Escuelas Profesionales de acuerdo al servicio educativo que reciben de la Universidad, considerando que se presentan algunas deficiencias en el Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y el Servicio Administrativo.

Según los resultados que se obtuvieron en la investigación, el 79.48% de los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales presentan un bajo grado de satisfacción con respecto al servicio educativo que ofrece la UAC, esto debido a que los estudiantes se encuentran poco satisfechos



respecto a las cuatro variables, el 56.65% respecto al Desempeño Laboral de los Docentes, el 51.16% respecto a la Investigación Formativa y Responsabilidad Social, y el 46.82% respecto al Servicio Administrativo; es por ello que las variables independientes tienen una gran influencia en la satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: Satisfacción de los estudiantes, Servicio Educativo, Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social, Servicio Administrativo.



ABSTRACT

The present research work titled “DETERMINATION OF THE DEGREE OF STUDENTS’ SATISFACTION OF THE PROFESSIONAL SCHOOLS OF ECONOMICS, ADMINISTRATION AND ACCOUNTING IN RELATION TO THE EDUCATIONAL SERVICE OF THE UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019” was made with the objective to determine the degree of students’ satisfaction of the last two academic cycles of the Professional Schools of Economics, Administration and Accounting in relation to the educational service that the Universidad Andina del Cusco offers.

The independent variables considered to explain the degree of students’ satisfaction in relation to the Educational Service are: Teacher’s Job Performance, Formative Research, Social Responsibility and Administrative Service. The research is of an applied type with a quantitative-cross-sectional approach, a non-experimental research design and a descriptive-correlational scope. A survey was applied, based on closed questions on the Likert scale to 346 students.

The study was carried out in the Professional Schools of Economics, Administration and Accounting of the UAC, since it is necessary to determine the degree of students’ satisfaction of these three Professional Schools according to the educational service they receive from the University, considering that there are some deficiencies in the Teacher’s Job Performance, Formative Research, Social Responsibility and the Administrative Service.

According to the results obtained in the research, 79.48% of the students of the three Professional Schools have a low degree of satisfaction with the educational service that the UAC offers, this is due to the students are not very satisfied with respect to the four variables, 56.65% with respect to the Teacher’s Job Performance, 51.16% with respect to Formative Research and



Social Responsibility, and 46.82% with respect to the Administrative Service; that is why the independent variables have a great influence on students' satisfaction.

Keywords: Students' satisfaction, Educational Service, Teacher's Job Performance, Formative Research, Social Responsibility, Administrative Service.



LISTADO DE ABREVIATURAS

SINEACE: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

SUNEDU: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

UAC: Universidad Andina del Cusco

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

U21: Universitas 21



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Los estudiantes como principales usuarios de las Universidades, son los que mejor pueden evaluar y dar a conocer su percepción sobre los servicios educativos que reciben mediante la satisfacción que ellos expresan sobre estos. Se enfatiza la importancia de la valoración de la satisfacción de los estudiantes, ya que contribuye a la toma de decisiones sobre la mejora de la calidad educativa universitaria. (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011)

En la presente investigación se da a conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de los dos últimos ciclos académicos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo que ofrece la Universidad Andina del Cusco (sede central), el cual se mide a través del Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo.

La investigación está estructurada en siete capítulos que se describen a continuación:

El primer capítulo es la Introducción, constituida por la descripción del problema observado, la formulación de los problemas generales y específicos, los objetivos planteados, las justificaciones y las delimitaciones de la investigación.

El segundo capítulo es el Marco Teórico, que consta de los diferentes antecedentes, bases legales, teorías y conceptos, que dan soporte a la investigación, también comprende la formulación de las hipótesis y la descripción de las variables.

El tercer capítulo es el Método de Investigación, donde se describe el tipo, enfoque, diseño y alcance de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos usados y el procesamiento de datos.



El cuarto capítulo es el Diagnóstico Situacional de la Universidad Andina del Cusco y de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.

El quinto capítulo está constituido por los Resultados y Análisis de los Hallazgos, donde se presenta la información obtenida de las encuestas realizadas, mostrando el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco.

En el sexto capítulo se presenta el Modelo Econométrico, donde se muestra la descripción, interpretación y análisis de los resultados de la estimación, dando a conocer la incidencia de las variables independientes en la variable dependiente, según la formulación de las hipótesis específicas.

Por último, en el séptimo capítulo se presenta la Discusión, que se conforma por la descripción de los hallazgos más importantes, la comparación con la literatura existente y las limitaciones de la investigación.

1.1 Planteamiento del Problema

Uno de los aspectos más importantes para la formación integral de la persona y para el progreso de un país es la calidad educativa que brindan las universidades, puesto que permite reducir la pobreza, mejorar la salud, lograr la igualdad de género, la paz y la estabilidad. En la actualidad, se considera a la satisfacción estudiantil como un indicador importante para evaluar la calidad educativa de las Universidades.

La Red global líder de universidades intensivas en investigación (Universitas21), realiza un ranking anual de los 50 países que tienen los mejores sistemas de educación universitaria a nivel mundial, dando a conocer que los cinco países con mejor educación universitaria son Estados Unidos, Suiza, Reino Unido, Suecia y Dinamarca. De los países



latinoamericanos, Chile, Argentina, Brasil y México son los que ocuparon cuatro de las 50 posiciones de este ranking, convirtiéndose en los países de Latinoamérica con mejores sistemas de educación universitaria. Entre los componentes que se califican están los recursos, medio ambiente, conectividad y producción. (Universitas21, 2019)

En el Perú, según el Ranking realizado por la revista América Economía (revista que analiza los negocios, economía y finanzas de América Latina), se dio a conocer las 25 mejores universidades del Perú, siendo las cinco primeras pertenecientes al departamento de Lima, estas son: Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Universidad del Pacífico, Universidad Nacional Agraria La Molina y Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. (América Economía, 2019)

Un servicio educativo de calidad debe incluir el requisito de satisfacción de los estudiantes, y los requisitos respecto a la calidad educativa son: estimular la capacidad de análisis y decisión de investigación, proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía humana y del espíritu crítico, motivar a los estudiantes para el aprendizaje conduciendo a una atmósfera de satisfacción, proporcionar una buena formación científica, técnica, cultural y humana, y preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo como para el ejercicio de la ciudadanía plena. (Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2014)

Los grados de satisfacción experimentados por los estudiantes, tienden a reflejar en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad. Es importante que las Universidades se aproximen a la medición de la satisfacción de los estudiantes con lo que éstas ofrecen, para que con esta información se puedan atender las demandas, necesidades y expectativas de forma más clara, oportuna y eficiente. Algunos de los aspectos de medición de la satisfacción de los estudiantes con la calidad educativa que



brinda la Universidad corresponden a, la metodología de la enseñanza, la capacitación de los profesores, la relación con los profesores, los materiales de enseñanza, la formación práctica, investigadora y la tecnología de enseñanza, la infraestructura, los aspectos relativos a los procedimientos y trámites académicos, los cursos extracurriculares, entre otros. (Bullón, 2007)

Según el artículo 1 de la Ley Universitaria N° 30220 (2014), menciona que se debe promover el mejoramiento continuo de la calidad educativa en las entidades universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura; así mismo en el artículo 5 se plantea que uno de los principios de las Universidades es la calidad académica.

En la ciudad del Cusco, existen dos importantes Universidades, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) y Universidad Andina del Cusco (UAC), esta última obtuvo su licenciamiento institucional por la SUNEDU en el año 2017, la cual cuenta con 20 Escuelas Profesionales y 18,220 alumnos matriculados en el semestre 2019-II; ubicándose dentro de la sede central de la UAC la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FCEAC), que cuenta con 6 Escuelas Profesionales y con 4,344 alumnos matriculados en el 2019-II, resaltando que las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad son las que cuentan con mayor demanda estudiantil. (Universidad Andina del Cusco, 2019)

Sin embargo, es posible que los estudiantes de estas tres Escuelas Profesionales se encuentren inconformes con el Servicio Educativo que reciben de la Universidad Andina del Cusco, esto debido a que el Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo no están siendo considerados y evaluados



en su totalidad, puesto que son aspectos muy importantes en el Servicio Educativo que ofrece la Universidad.

En el Desempeño Laboral de los Docentes se observan algunas deficiencias tales como: la orientación de los docentes hacia los requerimientos y dudas de los estudiantes, en algunos casos la preparación y planificación de los docentes para las sesiones de clase no es la más adecuada, así mismo no llegan a cumplir en su totalidad con los sílabos proporcionados y por ende con los contenidos o temas ineludibles pertinentes a los cursos en el lapso de tiempo señalado, a pesar de que los docentes demuestren un buen dominio del contenido del curso, lo cual también afecta a que algunas de las estrategias de enseñanza aplicadas por los docentes no se desarrollen adecuadamente, así como los sistemas o métodos claros de evaluación. El trato que se recibe por parte de los docentes, en ciertas ocasiones no es el más cordial o correcto, ya que se llega a evidenciar discrepancias entre estudiantes y docentes, resaltando la carencia de ética profesional en el desempeño laboral de algunos docentes, siendo un papel responsable que se debe asumir en la educación. Por otro lado, sólo un grupo reducido de docentes brindan una apropiada tutoría, sin embargo, no es suficiente para asesorar pedagógicamente a los alumnos que requieran mejorar su aprendizaje.

La Investigación Formativa es otro de los aspectos que no está siendo valorado como debería ser, puesto que, no se aprecia un adecuado estímulo, promoción y apoyo para el desarrollo de investigación que se realiza en las Escuelas Profesionales, y a pesar de que existe una participación conjunta de alumnos y docentes en la elaboración y ejecución de proyectos de investigación, esta es poco idónea y escasa; además la formación que se adquiere, los conocimientos aprendidos en clases y la orientación de las pautas requeridas, así como las directivas y/o reglamentos para la elaboración de estos proyectos, algunas veces no son las



más apropiadas. Por otra parte, los círculos de estudio y grupos de investigación, en algunas ocasiones no cuentan con los recursos necesarios para realizar investigación, considerando que la adecuada implementación de algunos instrumentos, ya sean materiales, tecnológicos, y entre otros, son imprescindibles para la formación investigadora de los estudiantes.

Por otra parte, se tiene la Responsabilidad Social que se realiza en estas tres Escuelas Profesionales, observando que, no se da una adecuada práctica correspondiente a su fin primordial de ayudar y contribuir a la sociedad a través de la articulación de los conocimientos adquiridos en la Universidad, esto en base a proyectos o actividades que tienen por finalidad dar asistencia, brindar servicios, educar e informar a la sociedad en distintos temas de interés, con previo análisis de su situación actual, por lo que también, se dan escasos incentivos para participar activamente y prestar servicios en beneficio de la sociedad, así como el desarrollo de actividades de integración entre estudiantes y la sociedad, y el apoyo en dichas actividades de Responsabilidad Social que no son las más apropiadas, considerando que tales actividades permiten a los estudiantes tener una mejor formación tanto académica, personal como integral, y de esta manera, ellos también son directamente beneficiados, dado que ponen en práctica sus conocimientos adquiridos.

Por último, se ha presenciado que algunos estudiantes expresan inconformidad con el Servicio Administrativo de la Universidad, puesto que durante los trámites administrativos se observan grandes colas, lo que origina que la atención brindada no sea la más adecuada, los procesos requeridos para dichos trámites y la obtención de documentación o información requerida no son tan factibles, siendo engorrosos y atendidos con bastante demora, por lo que, algunas veces los estudiantes optan por indagar por sus propios medios, ya sea consultando a compañeros o docentes, lo cual genera una información asimétrica, causando un desconcierto



en los estudiantes, visto que no se cuenta con un apropiado manual de procedimientos y flujogramas que dinamicen y faciliten el servicio al usuario, así también, en algunas ocasiones se evidencia que reciben malos tratos por parte del personal administrativo, quienes también por momentos no se encuentran disponibles cuando se necesita atención, resaltando que los espacios en algunas áreas son reducidos e incómodos para realizar los trámites pertinentes y para poder permanecer en espera, y por otro lado, los horarios de atención no son los más convenientes, ya que no se llega a cubrir la mayoría de las atenciones.

Es así que, con esta investigación lo que se pretende es determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de los dos últimos ciclos académicos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco (sede central) en relación al Servicio Educativo que ofrece la presente casa de estudios superiores, considerando los aspectos de Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo, pues si el grado de satisfacción refleja un valor bajo, se estaría frente a una inconformidad de los estudiantes hacia el servicio educativo que ofrece la Universidad.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019?



1.2.2 Problemas Específicos

- **PE1.** ¿En qué medida el Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?
- **PE2.** ¿De qué manera el desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?
- **PE3.** ¿En qué medida la Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?
- **PE4.** ¿De qué manera el Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- **OE1.** Dar a conocer en qué medida el Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.



- **OE2.** Determinar de qué manera el desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.
- **OE3.** Determinar en qué medida la Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.
- **OE4.** Dar a conocer de qué manera el Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Relevancia Social

La presente investigación tiene por finalidad determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la sede central de la Universidad Andina del Cusco en relación al servicio educativo que esta ofrece, considerando como variables evaluadas al Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo, permitiendo conocer la percepción y opinión de los estudiantes sobre el servicio educativo que reciben, y a partir de ello, la Universidad podrá tomar las decisiones adecuadas para mejorar el servicio educativo que ofrece, y de esta manera incrementar la satisfacción de los estudiantes, elevando continuamente su calidad académica, innovando y reforzando los planes de mejora educativa, con el fin de obtener un mejor desarrollo académico y una buena incursión en las actividades tanto laborales



como profesionales, contribuyendo en el desarrollo de la sociedad, región y del Perú, al ofrecer profesionales eficientes y de calidad.

1.4.2 Implicancias Prácticas

Esta investigación sirve como referencia para que la Universidad Andina del Cusco tome las medidas necesarias, estrategias y acciones para mejorar los servicios que ofrece, y de esta forma, incrementar la satisfacción de sus estudiantes, tomando en cuenta el Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y el Servicio Administrativo.

Puesto que la satisfacción de los estudiantes es una herramienta fundamental para las Universidades, que les permite percibir los problemas que se puedan encontrar dentro del servicio ofrecido, y así estas puedan mejorar y ofrecer una mejor calidad educativa, reforzando los procesos de mejora continua y asegurando una adecuada calidad en los programas educativos, así como los planes de estudio que ofrece la Universidad Andina del Cusco, logrando que sus estudiantes desarrollen un adecuado nivel de desempeño profesional y una mejor inserción en el campo laboral, adaptándose a las necesidades de un mercado que está en permanente cambio.

1.4.3 Valor Teórico

La presente investigación contribuye y aporta al análisis de la satisfacción de estudiantes, haciendo uso de las teorías de la Economía de la Educación y del Capital Humano, que tienen soporte social, psicológico y económico, de autores afines a nuestro conocimiento adquirido en clases, las cuales sustentan la investigación, que servirá para conocer la percepción de los estudiantes de las Escuelas profesionales de Economía, Administración y Contabilidad sobre el servicio educativo que ofrece la Universidad



Andina del Cusco (sede central), lo cual repercute en la calidad académica y profesional. Así también, sirve como antecedente de investigación para trabajos posteriores.

1.4.4 Utilidad Metodológica

La utilidad metodológica que presenta la investigación, es el aporte de un nuevo cuestionario basado en los indicadores de cada variable independiente, el cual sirve para medir la satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco respecto al servicio educativo que reciben de esta.

1.4.5 Viabilidad o Factibilidad

La investigación es viable y factible, puesto que se tuvo las posibilidades de llevarla a cabo con los recursos necesarios, ya sean materiales, financieros e informativos, como la obtención de información necesaria sobre los estudiantes y los costos necesarios para su realización, siendo favorable el hecho de haber sido estudiantes de la Universidad Andina del Cusco y presenciar los problemas mencionados anteriormente, teniendo conocimiento sobre la situación actual de estas tres Escuelas Profesionales, lo cual nos permitió realizar la investigación sin tantas complicaciones.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

Se definió como año de estudio el 2019, debido a que se cuenta con información accesible y actual sobre los estudiantes del noveno y décimo ciclo académico de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco (sede central).



1.5.2 Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la sede central de la Universidad Andina del Cusco, en las cuales es necesario analizar y determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo que reciben de la presente casa de estudios superiores.

1.5.3 Delimitación Conceptual

La presente investigación está enmarcada tanto en concepciones filosóficas como económicas, en base a las teorías de la Economía de la Educación y del Capital Humano.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se consideraron algunos antecedentes internacionales, nacionales y locales, los cuales sirven de referencia y apoyo para la investigación.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Autores: Vergara Schmalbach, Juan Carlos y Quesada Ibargüen, Victor Manuel

Año: 2011

Artículo: *“Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales”*

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la calidad del servicio ofrecido por las unidades académicas de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, determinando las variables que tienen mayor incidencia en la satisfacción de sus estudiantes, a través del uso de un modelo de ecuaciones estructurales. Para ello, en la investigación se consideró a los autores, Haemoon Oh, Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry, siendo los principales aportantes por el modelo adaptado y los instrumentos de medición para determinar la calidad del servicio en una entidad, y entre otros autores como, Daniel Peña, Franco Espejel, Oldfield, B. M. y Baron, S., cuyos aportes sirvieron como antecedentes en el estudio de la calidad de servicios educativos y, la valoración y satisfacción de los estudiantes. La muestra estuvo conformada por 178 estudiantes, recabando la información necesaria mediante una encuesta.

Vergara & Quesada (2011), obteniéndose los siguientes resultados:



- Se determinó que existen índices de correlación significativos entre la calidad de servicio académico y la satisfacción de los estudiantes (0.830), y la calidad de servicio académico con el valor percibido por el estudiante (0.881), así mismo un índice elevado de 0.946 de correlación entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, y las percepciones con un índice de 0.829 de correlación con la calidad del servicio académico percibido. La variable precio actual de la matrícula, no presenta un efecto significativo sobre las variables calidad del servicio académico, ni ésta sobre el valor percibido por el estudiante.
- Se encontró que el valor de la varianza en las variables claves del modelo: aproximadamente el 64.4% tienen la intención de seguir estudiando y el 71% presenta satisfacción. En este sentido, el precio actual de la matrícula explica el 16.9% de la varianza en el precio percibido de la matrícula, esta última y las percepciones explican el 68.7% de la varianza en la calidad del servicio académico percibido.
- Por último, se encontró que, si se aumenta en 1 punto las percepciones que tienen los estudiantes por cada uno de los servicios prestados por la Universidad, se aumentará en 1.613 su satisfacción. Por otro lado, por el aumento en 1 punto sobre el precio percibido de la matrícula, el valor percibido del estudiante disminuirá en 0.225, mientras que la satisfacción del estudiante disminuirá en 0.246.

La conclusión de esta investigación verifica que el modelo acredita la evaluación de la calidad del servicio de una forma correcta y que beneficiaría a la institución en puntos importantes en los cuales se debe poner atención dentro del centro educativo, con la finalidad de mejorar la satisfacción de los estudiantes e incitar a que estos incrementen las sugerencias que hacen sobre la Universidad, y que gracias a investigaciones como esta



se fomente el desarrollo de distintos informes que sinteticen la gestión dentro de los procesos, contribuyendo a fortalecer los aspectos ya mencionados en los que se presenta alguna deficiencia, con la finalidad de prometer un excelente servicio a todos los estudiantes.

Autores: Jiménez González, Amparo; Terriquez Carrillo, Beatriz; Robles Zepeda, Francisco Javier

Año: 2011

Artículo: *“Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”*

Tuvo como objetivo conocer qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad Autónoma de Nayarit, respecto a cinco aspectos (unidad de aprendizaje, metodología, infraestructura, desempeño del profesor y desempeño del estudiante) del plan de estudios en el que se encuentran, corroborando la calidad que tiene esta Universidad, de acuerdo a la relación de que los servicios brindados respondan las necesidades de los estudiantes. Para ello se consideró a autores como María del Carmen Pichardo, Bárbara Zas, David Levine y Timothy Krehbiel, quienes tienen aportes sobre la importancia de la satisfacción de los estudiantes como un indicador para medir la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos por una institución educativa y por aportes metodológicos. Se aplicó una encuesta a una muestra probabilística estratificada de 960 estudiantes.

Jiménez, Terriquez, & Robles (2011), encontraron los siguientes resultados:

- El promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58%, por ello es importante plantear acciones de revisión y actualización de currículos y perfiles de



egreso, programas de actualización de docentes, generalización de las metodologías de aprendizaje y enseñanza, organización de los docentes, avanzar con el proceso de evaluación, así como invertir en infraestructura.

- Así mismo, el nivel de satisfacción por aspecto es el siguiente: el 68% consideran que el desempeño de los estudiantes es el mejor evaluado, 64% el desempeño de los profesores; 62% la unidad de aprendizaje, 53% metodología, finalmente infraestructura con el 41%.

El incremento de la calidad universitaria no sólo es resultado de ampliar los recursos, la infraestructura de investigación y los centros de docencia, también se debe mejorar el aporte de capital humano preparado en la sociedad, teniendo un rendimiento satisfactorio y óptimo. Por lo que, se refleja la importancia de medir la satisfacción de los estudiantes por los servicios ofrecidos, ya que, este es un indicador de calidad para la institución universitaria.

Autores: Álvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva Martha y Reyes Pérez, Diana Elena

Año: 2014

Artículo: *“Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca”*

El artículo tuvo como objetivo principal medir la satisfacción de los estudiantes, para ello las distintas variables que se consideraron en la medición son: el plan de estudios, la capacitación y habilidad de docencia, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo a estudiantes, servicios administrativos, ambiente adecuado e infraestructura. Los autores más relevantes que se



consideraron en este artículo fueron: Álvarez García y Topete Barrera; Jiménez González, Terriquez Carrillo y Robles Zepeda; Salinas Gutiérrez, Morales Lozano y Martínez Cambor, los cuales realizaron diferentes investigaciones sobre la satisfacción del estudiante y la calidad Universitaria. Esta investigación fue realizada mediante un método descriptivo, cuantitativo, no experimental-transversal. La muestra fue de 383 estudiantes, a quienes se les realizó una encuesta sobre los servicios educativos de las IES en el Valle de Toluca, tanto privadas como públicas, para ello se diseñó un instrumento original para el levantamiento de datos y así poder ejecutar un diagnóstico de satisfacción.

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) llegaron a los siguientes resultados:

- El promedio de satisfacción es de 3,12, este resultado indica que se encuentra en un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, sin embargo, está muy lejos de reflejar un nivel importante de una satisfacción excelente de los servicios recibidos.
- Se argumentó que las variables mejor calificadas o de mayor satisfacción, fueron la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, presentando una media de 3,5 y 3,3 respectivamente.
- Las variables de infraestructura y servicios administrativos fueron las que causan insatisfacción, con una media de 2,76 y 2,97 respectivamente.



Autores: Valenzuela Rettig, Ana Catalina y Requena Magallanes, Carlos Manuel

Año: 2006

Tesis: *“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”*

Dentro de la investigación, el objetivo primordial fue determinar la relación que existe entre el alumnado con la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, tomando en cuenta los distintos aspectos como evaluaciones, organización de carreras, métodos de enseñanza, aprendizaje utilizados, infraestructura y equipo docente, y conocer cuáles son los que influyen en el grado de satisfacción o insatisfacción del alumnado. Los autores relevantes dentro de la investigación fueron Boeninger, E, Kotler, P., Bush, R., J. Hair, y D. Ortinau, quienes realizaron investigaciones sobre educación superior. El método utilizado para esta investigación fue de carácter no experimental-transversal, descriptiva y correlacional, y estuvo constituida por una muestra de 116 estudiantes, haciendo uso de un cuestionario como instrumento para la obtención de información.

Valenzuela & Requema (2006), obteniendo los siguientes resultados:

- Se comprobó que en la carrera Contador Auditor, el 75% de los estudiantes se encuentran satisfechos. Dentro de las carreras de Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo se muestran diferentes niveles de insatisfacción de 79%.



- El aspecto del cual se muestran satisfechos los estudiantes es el equipo docente, que presentó un 52% de satisfacción en esta facultad, por otro lado, los estudiantes se encuentran insatisfechos con otros aspectos como la infraestructura (75% de insatisfacción), los métodos de enseñanza y aprendizaje (70% de insatisfacción), las evaluaciones (57% de insatisfacción) y la organización de carreras (61% de insatisfacción).
- El 52% de los estudiantes encuestados mencionaron que sí volverían a estudiar en esta Facultad, el 53% de ellos respondieron que recomendarían estudiar en dicha facultad, y el 56% no se sienten identificados.

Autores: Diaz Molina, Manuel y Facal Santiago, Silvia

Año: 2011

Artículo: *“Percepciones de los estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales sobre la Responsabilidad Social Universitaria (Montevideo-Uruguay)”*

El objetivo principal del presente artículo fue conocer la percepción de los estudiantes de Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Marketing, Licenciatura en Comercio Exterior y Contador Público de la Universidad de la Empresa respecto a la Responsabilidad Social en la Universidad. El autor del presente artículo tomó como referencia estudios realizados por los autores Moreno y Vallaeys, quienes mencionan que, desde la perspectiva universitaria, la Responsabilidad Social es un proceso de aprendizaje de forma colectiva. La investigación tiene un alcance exploratorio-descriptivo, es de carácter no experimental y no probabilístico. La muestra fue de 95 alumnos, a quienes se les realizó una encuesta de forma voluntaria.

Díaz & Facal (2011), obteniendo los siguientes resultados:



- El 56% de los estudiantes conoce sobre el término Responsabilidad Social, mientras que el 44% desconoce este término. El término Sistema de Gestión ambiental es conocido sólo por el 16% de los estudiantes, mientras que el 84% desconoce el término.
- Para el 95% de los estudiantes existe una relación directa entre sus roles profesionales y el desarrollo sustentable, y sólo un 5% considera que no existe tal relación.
- El 11% de los estudiantes considera que la Universidad estimula a que ellos participen en algún órgano interno de la facultad, mientras que para el 89% no se brinda tales estímulos.
- El 70% de los estudiantes considera que existe libertad en el aula para exponer ideas y proyectar distintos pensamientos, mientras que el 30% considera que esa libertad de expresión no es posible en el aula.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Autor: Eyzaguirre Reinoso, Omar Alberto Juan

Año: 2015

Tesis: *“Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015”*

Esta investigación tuvo como finalidad explicar la relación entre la expectativa y la satisfacción de los estudiantes por el servicio académico que brinda la UPT, considerando diferentes aspectos para evaluar tanto el nivel de expectativa (gestión universitaria, actividad académica, actividad administrativa, bienestar estudiantil y prácticas pre profesionales) como el nivel de satisfacción (actividad de enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios) de los



estudiantes. Se tomó en cuenta a algunos autores que aportaron con investigaciones realizadas respecto a las expectativas académicas de estudiantes y la satisfacción de los mismos, los más relevantes fueron: Carrillo y Ramírez, Pichardo y Caballero. La investigación fue de carácter descriptivo explicativo-correlacional, la muestra fue de 350 estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario para la obtención de información.

Eyzaguirre (2016) obtuvo los siguientes resultados:

- El nivel de expectativa de los estudiantes por el servicio académico de la UPT es el siguiente: el 46.86% cuenta con una expectativa moderada, 39.14%, baja y el 14% una alta expectativa.
- Del total de los estudiantes, el 50.57% presenta una expectativa moderada, 20.43% alta, mientras que el 20% una baja expectativa de la gestión universitaria.
- El 47.14% de los estudiantes presenta una expectativa moderada, el 26.86%, una baja expectativa y el 26% una alta expectativa de la actividad académica.
- El 42.57% de los estudiantes presenta una expectativa moderada, el 32.29%, una baja expectativa y el 25.14% una alta expectativa de la actividad administrativa.
- El 44.57% de los estudiantes presenta una expectativa moderada, el 42.57%, una baja expectativa y el 13.14% una alta expectativa del bienestar estudiantil.
- El nivel de satisfacción de los estudiantes por el servicio académico es el siguiente: el 49.71% presenta una satisfacción moderada, el 28.57% una baja satisfacción y el 21.71% una alta satisfacción.
- El 58.29% de los estudiantes presenta una satisfacción moderada, el 21.71% una alta satisfacción y el 20% una baja satisfacción, respecto a la enseñanza.



- El 52.29% de los estudiantes presenta una satisfacción moderada, el 30.29% una baja satisfacción y el 17.45% una alta satisfacción, respecto a la organización académica.
- El 49.43% de los estudiantes presenta una satisfacción moderada, el 30.57% una baja satisfacción y el 20% una alta satisfacción, respecto a la vida universitaria.
- El 45.14% de los estudiantes presenta una satisfacción moderada, 31.43% baja y el 23.43% una alta satisfacción, respecto a la infraestructura y los servicios universitarios.
- La expectativa fue superada por la satisfacción de los estudiantes por el servicio académico, ya que, frente a un 14% de alta expectativa a principios de año, se aprecia un 21.71% de alta satisfacción a finales del año. Y frente a un 46.86% de expectativa moderada a principios del año, se presentó un 49.71% de satisfacción moderada al finalizar el año.

Autor: De La Cruz Vargas, Alexander David

Año: 2016

Artículo: *“Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016”*

El objetivo principal de la investigación fue determinar el grado de correlación entre la calidad del servicio educativo de la Universidad Peruana Unión y el nivel de satisfacción de los estudiantes, además, el grado de correlación entre el nivel de satisfacción y el nivel de lealtad de los estudiantes de acuerdo a sus percepciones; para ello se consideraron tres variables de análisis, cada una con sus propias dimensiones: calidad del servicio (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía), satisfacción de los estudiantes (académico, físico, social, espiritual) y lealtad de los estudiantes (decisiones, actitudes).



En la investigación se tomó en cuenta los aportes de diferentes autores, resaltando a los principales como, Kotler y Armstrong, Carmen Berné, Carlos Castilla, Sahi Ruth Bullón, Parasuraman y Berry, quienes hacen mención sobre las aptitudes y conductas del consumidor, los niveles de satisfacción del cliente y la calidad del servicio educativo. La metodología de la investigación fue no experimental-correlacional, la muestra estuvo conformada por 338 estudiantes según las sedes (Lima-163, Juliaca-102 y Tarapoto-73), a quienes se les aplicó una encuesta.

De La Cruz (2017) obtuvo los siguientes resultados:

- El grado de correlación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes es moderado y directo, ya que, el coeficiente obtenido es $r = 0.434$, según la valoración de Pearson. De igual forma, el grado de relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de lealtad es moderado y de tipo directo, siendo el coeficiente obtenido $r = 0.535$.
- El nivel de satisfacción de los estudiantes por el servicio educativo de la Universidad es “insatisfecho”, constituido por el 23.4% (79 estudiantes), siendo predominante este valor dentro de una escala de 5 niveles de satisfacción; seguido del 20.4% (69 estudiantes), quienes se encuentran “muy insatisfechos”. Sumando estos dos valores se obtiene 43.8% (148 estudiantes) que se encuentran dentro de estos dos niveles de “insatisfechos” y “muy insatisfechos”, lo cual expresa el descontento de los estudiantes con el servicio educativo que reciben.
- En cuanto a la variable lealtad de los estudiantes, el grado de lealtad predominante es “pasivos” con un 47.9% (162 estudiantes), seguido de “detractores” con un 29% (98 estudiantes), y por último “promotores” con un 23.1% (78 estudiantes).



Autor: Gonzales Cornejo Omar Gustavo

Año: 2017

Tesis: *“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017”*

El objetivo de la investigación fue conocer la relación existente entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes respecto a la atención administrativa que reciben en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano (Puno). Los autores más relevantes considerados en la investigación son: Reeves y Bednar, quienes mencionan sobre las diferentes bases de la calidad de servicio y la satisfacción que perciben los consumidores. La presente investigación fue descriptiva correlacional y transversal, y la muestra estuvo constituida por 157 estudiantes.

Gonzales (2017), se obtuvo el siguiente resultado:

- Del total de los estudiantes, el 79% considera que la calidad de servicio es regular, mientras que el 21% considera que es de baja calidad. En relación a la satisfacción, el 65% de los estudiantes que perciben que la calidad de servicio es regular, mencionan estar medianamente satisfechos, así mismo, el 9.6% que percibe que el servicio es de baja calidad, se encuentra insatisfecho.
- El 4% considera que nunca es concluido el servicio, el 11% casi nunca, eventualmente el 34%, casi siempre el 42% y siempre el 8%.
- De total de estudiantes, el 75.8% están medianamente satisfechos con la atención que reciben en la unidad administrativa de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, el 17.2% insatisfecho y solo el 7% satisfecho.



- El 36% de los estudiantes piensa que el personal administrativo nunca considera que los reclamos son fuente de insatisfacción de los usuarios, el 35% casi nunca; el 48% percibe que eventualmente se repiten errores que deterioran la imagen del servicio y el 34% considera que los empleados no adoptan medidas para evitar equivocaciones o prestaciones defectuosas.

Se concluyó que, la calidad del servicio administrativo fue calificada como regular por los estudiantes, esto se debe a que el personal administrativo se responsabiliza eventualmente de sus funciones y su trabajo. Únicamente el 42% del personal administrativo culmina con su trabajo y sus funciones asignadas atendiendo de manera eficiente a los estudiantes. La gran mayoría de estudiantes se encuentran medianamente satisfechos respecto al servicio que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, estos perciben que el servicio administrativo ofrecido casi siempre es culminado cuando se retiran de las oficinas administrativas, es así que la calidad de servicio presenta una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes que reciben atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano (Puno), por lo cual, la satisfacción de los estudiantes depende de la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo. (Gonzales, 2017)

2.1.3 Antecedentes Locales

Autor: Vargas Jibaja Aurelio

Año: 2017



Tesis: “Perfil profesional en las Escuelas Profesionales de Economía y su relación con la demanda social: investigación - acción en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco”

Esta investigación se realizó en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco, y tuvo por finalidad vincular a la Escuela Profesional de Economía con los perfiles profesionales requeridos por la demanda social de economistas del Perú; teniendo en cuenta que, el perfil profesional se basa en la relación entre la educación o la formación educativa de los estudiantes desde su inicio y las constantes y cambiantes exigencias de la sociedad que abarca al constante cambio del mercado, el desempeño profesional y las condiciones de trabajo. Presenta un enfoque cualitativo y un diseño de “investigación acción”, ya que se toma en cuenta la percepción de estudiantes, docentes y empresarios para la realización de dicha investigación.

Autor: Astete Candia, Ronald

Año: 2018

Tesis: “Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018”

La investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de la calidad de los servicios educativos y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco. En la investigación se tomó en cuenta el aporte de autores como Palominos Belmar, Osorio Rubio, Tafur Vasquez, Diaz Flores, Frederick Herzberg, cuyas contribuciones fueron sobre la calidad de servicio educativo y satisfacción del consumidor. La investigación fue cuantitativa, correlacional



y no experimental. Para ello, la muestra estuvo constituida por 282 estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario en escala Likert.

Astete (2018) obteniendo los siguientes resultados:

- Existe una relación significativa positiva de 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, en base a un 95% de confiabilidad mediante la prueba Tau b de Kendal; por tanto, la calidad del servicio educativo influye considerablemente en la satisfacción estudiantil.
- De acuerdo a los componentes de servicio educativo, el 62.80% de los estudiantes manifiesta que el servicio administrativo que reciben es regular, debido a que existe una carencia de personal administrativo para abastecer los requerimientos de los estudiantes, quienes no llegan a recibir una atención oportuna. De igual forma, un 62.80% de los estudiantes opinan que el servicio docente es regular, debido a la organización y programación curricular, a los contenidos de las asignaturas y las sesiones de clase. Por ende, estos factores presentan una relación directa con la satisfacción de los estudiantes, siendo considerados al momento de determinar la satisfacción de los estudiantes por el servicio que reciben.
- Se obtuvo que, un 43.60% de los estudiantes considera que el servicio docente es importante en la satisfacción estudiantil. Así mismo, el 50.40% de los estudiantes considera que la calidad del servicio administrativo es fundamental en la satisfacción de los mismos.



2.2 Bases Legales

2.2.1 Constitución Política del Perú

- En el Capítulo II, Artículo 18 *“La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica.*

El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento.

La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley.

Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.”

De acuerdo a este artículo, se resalta principalmente los fines de la educación universitaria, a los que están sujetos de cumplir las universidades con el propósito de lograr una función integradora de formación, lo cual se refiere a formar profesionalmente al educando, considerando los fines mencionados en el artículo, los cuales son a su vez los que caracterizan la naturaleza de la institución universitaria. Así mismo, debe darse una participación conjunta entre el grupo de personas involucradas, mencionadas también en el artículo, ya que, esa participación conjunta hace ser a la universidad una “comunidad”, sin exclusión alguna, tomando muy en cuenta que estas personas son las que generalmente constituyen los órganos de decisión de la Universidad.



2.2.2 Ley Universitaria (Ley N° 30220)

En el 2014 se promulgó la nueva Ley Universitaria, Ley N° 30220 por el Congreso de la República del Perú, la cual tiene como objetivo regular la creación, supervisión, funcionamiento, producción y cierre de las universidades, con el fin de promover el incremento constante de la calidad educativa de las instituciones universitarias. Este menciona ciertos aspectos que las universidades deben tener en cuenta, los cuales son:

- La creación de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), como un organismo público con autonomía técnica especializado adscrito al Ministerio de la Educación; cuyas principales atribuciones son: otorgar licencia de funcionamiento a las Universidades, verificar la calidad y fiscalizar sus inversiones; por ende, tendrá la potestad de denegar o aprobar las peticiones de licenciamiento de las universidades, escuelas, facultades, programas de estudios dirigidos a grado académico, y filiales. Así mismo, podrá establecer las infracciones e impondrá sanciones de acuerdo al entorno de su competencia.
- Se tendrá una total transparencia, las universidades deberán dar a conocer de manera pública información referente a sus estatutos, actas, estados financieros, inversiones, número de estudiantes, matriculados, graduados, entre otros.
- En las Universidades públicas se dará la elección universal, contando con la participación de los estudiantes en la elección de las autoridades universitarias; mientras que, en las universidades privadas, se determinará de acuerdo a sus propios estatutos la forma de gobierno, elección de autoridades y participación de la comunidad universitaria.



- Se elimina el bachillerato automático, los egresados deberán presentar un trabajo de investigación (tesina) para obtener el grado académico de bachiller. Así también, se deberá sustentar el conocimiento de una lengua nativa o un idioma extranjero.
- Para ejercer la docencia universitaria, los profesionales deberán contar como mínimo con maestría, otorgándose un plazo de 5 años de adecuación a esta exigencia a los que no cuenten con este grado académico; para docencia en maestría y programas de especialización se exige el grado de maestro o doctor; y para ejercer la docencia a nivel de doctorado se exige el grado de doctor.
- Las nuevas universidades que quieran conseguir la licencia para su funcionamiento tendrán que cumplir requerimientos indispensables de, equipamiento, infraestructura y una bolsa de trabajo idóneos. Igualmente, la formación en las distintas carreras que se brinden deben satisfacer las demandas propuestas en su entorno de acción.
- La acreditación de las carreras universitarias será obligatoria, dándose ésta en tres pruebas consecutivas por un plazo máximo de 7 años, caso contrario, estas carreras serán cerradas; de igual forma, las facultades que no se acrediten, no podrán entregar sus títulos a nombre de la nación, simplemente se darán a nombre de la universidad.
- Se incorpora la Investigación con todos sus componentes para fortalecer el aprendizaje y la capacidad de innovación, creando y adquiriendo nuevos conocimientos que los profesionales usen para solucionar problemas, con dirección al desarrollo y al progreso del país, teniendo una participación conjunta de docentes, estudiantes y graduados en la actividad investigadora dentro de la institución, así como en redes u organizaciones de investigación nacional e internacional. El órgano universitario a cargo es el Vicerrectorado de Investigación. El financiamiento de



investigación (fondos de investigación) se otorga de acuerdo a una evaluación en las universidades sobre su desempeño y presentación de los proyectos de investigación. Por lo tanto, es imprescindible que las universidades pongan de su parte, brindando todas las facilidades, con ambientes adecuados y recursos económicos, que garanticen la adecuada realización de proyectos de investigación.

- La Responsabilidad Social Universitaria es la gestión eficaz y ética del desarrollo realizado por la universidad dentro de la sociedad, según la ejecución de sus responsabilidades académicas de servicios de extensión, investigación y participación en el desarrollo nacional en sus distintos grados. Por lo que, las universidades deben destinar el 2% de su presupuesto a este aspecto.
- Se estipula infracciones a las omisiones de normas sobre: licenciamiento, uso educativo de los recursos públicos y/o beneficios proporcionados de acuerdo al marco legal de las universidades, y condiciones básicas de calidad para brindar el servicio educativo universitario. Las infracciones serán clasificadas como: leves, las cuales serán sólo multas, graves (multa y/o suspensión de la licencia de funcionamiento) y, muy graves (multa y/o cancelación de la licencia de funcionamiento).

2.2.3 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley N° 28740)

En el 2006 se promulgó la nueva Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), la cual tiene como objetivo normar los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa en el país, por lo que, a través del SINEACE se busca garantizar a la sociedad que las instituciones educativas tanto públicas como privadas ofrezcan un servicio



educativo de calidad. Por consiguiente, se recomienda acciones para poder superar las carencias y debilidades reconocidas en los resultados de los procesos de evaluación, con la finalidad de optimizar los factores que inciden dentro de los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias, para así alcanzar mejores niveles tanto de calificación profesional como de desempeño laboral.

De acuerdo a la ley N° 28740, la acreditación de la calidad educativa es el reconocimiento formal de la calidad presentada por una institución educativa, área, programa o carrera profesional a través de un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.

El proceso de obtención de la acreditación se da en tres fases:

- a. Autoevaluación, realizada por la misma institución educativa, programa o carrera profesional, que supone un autodiagnóstico basado en estándares, la identificación de fortalezas y debilidades, y la implementación de mejoras.
- b. Evaluación externa, realizada por una entidad evaluadora externa que esté formalmente autorizada por el SINEACE.
- c. Acreditación, siendo el reconocimiento público de calidad educativa otorgada por el SINEACE, a partir del informe de evaluación externa.

La acreditación es por un periodo temporal y su renovación implica precisamente un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa. En la Educación Superior Universitaria, la acreditación puede ser de dos formas: Acreditación institucional especializada por áreas, programas o carreras, y Acreditación institucional integral.

Son tres los objetivos de la acreditación según plantea el SINEACE:



- a. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa contribuye, a través de la Acreditación, con el aseguramiento de la calidad educativa en el país.
- b. La acreditación no es únicamente un instrumento para la mejora continua, también es la fuente del saber de padres de familia y futuros estudiantes para una idónea selección del qué estudiar y dónde hacerlo. Con la primera acreditación, cuya información constituye la línea base para el posterior crecimiento en calidad, se podrá tener un mejor observatorio del cómo las universidades y los programas de estudios crecen en calidad educativa.
- c. La Acreditación busca garantizar que las competencias profesionales de los egresados de las instituciones acreditadas sean eficientes y, por ende, reflejen una formación educativa de calidad.

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow

Abraham Maslow (1991), en su libro “Motivación y personalidad” nos habla sobre su teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, en la cual se clasifica a las necesidades humanas en cinco niveles según el grado de importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel que corresponden a las fisiológicas, hasta las de alto nivel referidas a las necesidades de autorrealización. Esta clasificación se ilustra de forma visual en una pirámide (Pirámide de Maslow).

Las necesidades fisiológicas, como son la alimentación, la respiración, la hidratación, el descanso y la reproducción, al ser satisfechas salvaguardan la supervivencia de la persona. Las necesidades de seguridad, puede decirse que tienen que



ver más con las expectativas, ya que estas no se satisfacen directamente, sino que se dan de mediano a largo plazo, al asegurar en un futuro la satisfacción, buscando el bienestar físico, emocional y económico. Las necesidades sociales, son las relacionadas con la naturaleza social de la persona, en búsqueda de estima, respeto y de dar y recibir amor; y al experimentar carencia de afecto o relación social, esto conducirá a la persona a buscar la forma de satisfacer esta necesidad. Las necesidades de estima están referidas al modo en cómo uno mismo se valora y es valorado por los demás, lo cual incluye la autoconfianza, el ser competente, los logros, el reconocimiento, aprecio, atención y la reputación; y al satisfacer estas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y valiosa dentro de la sociedad, de otro modo, si no se satisfacen, la persona se siente inferior y sin valor. Por último, las necesidades de autorrealización, son las que implican el desarrollo integral y potencial de la persona, orientada a la conquista de los deseos personales.

En este sentido, esta teoría afirma que las personas primero buscan satisfacer las necesidades de nivel más bajo, y sólo así surgirán otras necesidades de orden superior que también se procurará satisfacerlas. Es por ello, que muchas personas sacrifican algunas necesidades de nivel más bajo para satisfacer otras de nivel superior, ya sea privándose de alimentos o vestido para poder comprar una casa o pagar una carrera universitaria.

2.3.2 Estados de Satisfacción según Kevin P. Coyne

Larrea (2001) en su libro titulado: “Calidad de servicio del marketing a la estrategia” menciona que para Kevin P. Coyne, los estados de satisfacción del cliente son cinco, siendo estos:

- Satisfacción. Representa que las expectativas de los clientes son igualadas o cumplidas.
- Irritación. Se presenta en el momento en que la prestación del servicio ha culminado, sin embargo, el comportamiento del proveedor del servicio no fue el correcto.
- Insatisfacción. No se han cumplido ni superado las expectativas del cliente.
- Enfado. Se produce cuando la prestación del servicio no tuvo éxito, a pesar del esfuerzo del cliente, también puede ser provocado por un error por parte del proveedor del servicio.
- Excitación. Las expectativas del cliente han logrado ser superadas.



Figura 1. Estados de satisfacción según Kevin P. Coyne

Fuente: (Larrea, 2001)

2.3.3 Modelo Cualitativo de Satisfacción de Strauss y Neuhaus

Los autores Strauss & Neuhaus (1981) plantean distintos tipos de satisfacción – insatisfacción desde un punto de vista cualitativo:

- Satisfacción exigente. Este tipo de satisfacción se produce porque el cliente ya tuvo experiencias gratificantes con el servicio por parte del proveedor y cree que este será capaz de cumplir con sus expectativas que van creciendo.
- Satisfacción estable. El hecho de haber experimentado experiencias positivas con el proveedor y con el servicio del que hizo uso el cliente, este está dispuesto a continuar con la relación satisfactoria.

- Satisfacción resignada. Este tipo de satisfacción se da porque el cliente no está dispuesto a esforzarse para pedir más de lo que le ofrecen, por lo que tiene una actitud realista.
- Insatisfacción estable. Los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio o producto del que hicieron uso, pero no lo reflejan tanto, por lo que su actitud es pasiva, teniendo en cuenta que sus expectativas en el futuro ya no serán cumplidas.
- Insatisfacción exigente. Los clientes se sienten insatisfechos y expresan su incomodidad exigiendo mejoras, y al tener experiencias negativas con el proveedor del servicio, ellos prefieren ya no ser fieles a este.

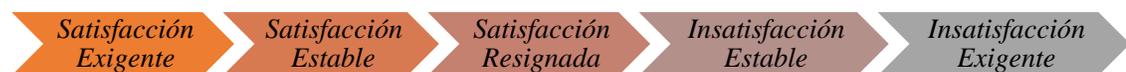


Figura 2. Modelo cualitativo de satisfacción de Strauss y Neuhaus

Fuente: (Strauss & Neuhaus, 1981)

2.3.4 Teoría de las Expectativas según Liljander y Strandvik

Liljander & Strandvik (1995), la teoría menciona que los consumidores plantean sus expectativas de acuerdo a los distintos aspectos que presenta el producto o servicio antes de comprarlo, así después comparan el desempeño de su uso respecto a sus expectativas. Por ello, se genera una disconformidad positiva cuando el producto o servicio llega a superar las expectativas, una disconformidad negativa cuando el producto no supera por completo las expectativas, y se produce una confirmación de las expectativas cuando el producto es tal y como se esperaba. Para mantener este modelo de confirmación se presentan los siguientes aspectos:



- La satisfacción es la diferencia entre los estándares de comparación, los cuales son anticipados en los clientes y según a la aprehensión del desempeño del producto o servicio del cual se hace uso.
- Se argumenta que las personas asocian la realidad que observan para de acuerdo a eso ajustarla a sus estándares de comparación.
- Se presenta una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción, por ello se formula un modelo de acuerdo a la actitud de las personas.

Se consideran los distintos aspectos que influyen en la satisfacción de los clientes: el desempeño del producto o servicio, el nivel de implicación con el producto o servicio, la experiencia de los clientes y la discrepancia de las expectativas del cliente.

2.3.5 Teoría de la Utilidad según Rawls y Parkin

Rawls (2010) comenta que la teoría de la utilidad en el sentido tradicional, significa la “satisfacción de un deseo”. La utilidad se puede medir por medio de algún proceso independiente de las elecciones, las cuales pueden implicar riesgo, logrando una capacidad que ayude a jerarquizar diferencias entre los niveles de satisfacción que se presenten. El principio de utilidad indica que una sociedad está ordenada cuando sus instituciones maximizan el equilibrio neto de satisfacción. Para este principio la distribución correcta en cada caso es la que produce la máxima satisfacción.

Rubio (2015) indica que, para Parkin la utilidad total es el beneficio total que obtiene una persona sobre los bienes y servicios de los que hace uso o consume. La utilidad total, es la utilidad que proporciona toda la cantidad consumida del bien, es decir, la satisfacción de una persona aumenta de acuerdo a la medida en que se incrementa el número de unidades de este bien.



2.3.6 Teoría de la Economía de la Educación

Según Becker (1975), la economía de la educación suele interpretarse como una extensión de la ciencia económica que persigue el objeto de aprehender fenómenos que escapan a su órbita habitual; del mismo modo, también puede visualizarse como un área ganadora de independencia en el campo educativo, con similares propósitos. Una identificación sintetizadora perseguirá un marco de entendimiento para fenómenos como el rol integral del hombre, su devenir económico o su capacidad de aprendizaje de conocimientos abstractos y aplicados.

La economía de la educación es el estudio de cómo los hombres y la sociedad eligen, con o sin necesidad del uso de dinero, emplear recursos productivos escasos para producir diversos tipos de formación, el desarrollo de conocimientos, habilidades, carácter, etc., especialmente por medio de la educación formal, a través del tiempo para ser distribuida entre las distintas personas y grupos en la sociedad. (Cohn & Geske, 1990)

Según (Monduchowicz, 2003), la principal intervención de políticas públicas que se manifiestan en estos enfoques teóricos es que los países deben invertir en el desarrollo del capital humano. Se sugieren políticas, las cuales fomenten un amplio acceso a las competencias y habilidades, principalmente, la capacidad de aprender. Esto incluye:

- a. Proporcionar una educación formal de base amplia.
- b. Establecer incentivos para que las empresas y los individuos se involucren en un entrenamiento y aprendizaje permanente.
- c. Mejorar el equilibrio entre la oferta y la demanda laboral en términos de requerimientos de calificaciones.



Becker (1975), menciona las siguientes conclusiones a las que llegó respecto a la teoría económica de la educación:

- a. Los rendimientos de la educación disminuyen a medida que se pasa a niveles superiores de educación; esto es, la tasa de rendimiento de la inversión en educación primaria es superior a la de la secundaria y, a su vez, ésta última supera a los rendimientos de la inversión en educación universitaria o superior.
- b. La diferencia entre las retribuciones de graduados universitarios con relación a egresados del secundario se debe, en parte, a que los primeros son “más aptos, más ambiciosos y gozan de mejor salud y a que sus padres tienen niveles de educación más altos y son más prósperos”.
- c. Se verifican diferencias entre la tasa de rendimiento de la educación universitaria entre personas de distinta raza y lugar de residencia. Así, por ejemplo, los cálculos de rentabilidad de la educación arrojaron valores más altos para varones blancos con relación a varones negros y personas de ambos sexos que residen en áreas urbanas con relación a aquellas que habitan zonas rurales.

2.3.7 Teoría del Capital Humano de Gary Becker

Becker (1975) indica una característica que es fundamental dentro de la educación y de los alumnos, siendo la teoría del Capital Humano. La expresión fue dada por Theodore Schultz, esta fue desarrollada y perfeccionada como teoría por Gary Stanley Becker en su libro *Capital Humano* publicado en el año 1964. Se definió el capital humano como el conjunto de habilidades que obtiene un individuo por medio de la aprehensión de conocimientos tanto específicos como generales. Este aprehensamiento de conocimientos puede ser mediante una educación formal, por las experiencias que



adquiere un individuo diariamente y por el lugar o entorno en el que vive. En esta teoría, se tiene un mayor enfoque en la educación, ya que esta es la base principal de desarrollo y bienestar. Por lo que, se fundamenta en la decisión de tener en cuenta a la educación como una inversión, la cual asegure el aumento de los ingresos de un individuo y también el incremento productivo. Entonces, en el momento en que el individuo elige invertir en educación, debe tomar en consideración las ganancias futuras que obtendrá en el caso que decida seguir estudiando, y los costos de inversión por decidir seguir estudiando; y al ser racional el individuo, ve por conveniente invertir en sí mismo.

En esta teoría, se denotan la formación específica y la general. La específica alude a la relación del empresario con el trabajador, esto quiere decir que la inversión en la instrucción del trabajador es financiada por alguna empresa o compartida con el mismo trabajador. La general, es la que se adquiere como un estudiante, y es concebida mediante el sistema educativo, en donde los propios individuos financian sus estudios, cuyo objetivo principal es incrementar su productividad. Por lo que, el incremento del capital humano, es generado a través de la inversión en educación.

2.3.8 La teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel y la teoría Sociocultural de Vygotsky

- La teoría del aprendizaje significativo de Ausubel (1976) representa un modelo sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje, para entender cómo aprenden y por qué no aprenden los estudiantes, y tiene como base a una práctica pedagógica que orienta de mejor manera esta teoría. Por lo que, es un aporte muy importante en las actividades pedagógicas y académicas de los docentes, y así ellos entiendan y realicen su labor de mejor manera, logrando un mejor acercamiento con el educando. Por lo que, al



entender al aprendizaje como un proceso de recolección de información nueva relacionada con lo que ya se ha adquirido anteriormente, este aprendizaje debe tener significado para el estudiante, ya que al tener sentido es más fácil aprenderlo y aplicarlo en la vida cotidiana. En este entender, el trabajo pedagógico de los docentes y sus enseñanzas impartidas deben enriquecer al estudiante en todos los aspectos académicos, logrando que ellos busquen aprender más, adquiriendo mejores conocimientos y sintiéndose satisfechos con lo que van aprendiendo.

- La teoría sociocultural de Vygotsky (1979) resalta la importancia de las relaciones sociales de los estudiantes para su mejor aprendizaje, por lo que el desarrollo cognoscitivo del estudiante se fomenta principalmente por la relación con los padres y los docentes, ya que son personas con mayor avance en conocimientos y mayor vivencia, y los estudiantes pasan el mayor tiempo del día con ellos. También existe una gran influencia de las herramientas culturales en el aprendizaje, las cuales se dan mediante la imitación, instrucción y la colaboración. Vygotsky resalta la labor del docente con el aprendizaje asistido o la participación guiada, que consiste en asistir al estudiante en lo que necesite de manera pausada y motivándolo, para que poco a poco por sí mismo realice sus tareas de mejor manera; por ello, el rol del docente como un guía e impartidor de conocimientos es esencial para el contexto sociocultural del estudiante en el que este se desenvuelve, mejorando y estimulando la formación académica y sus relaciones interpersonales en un ambiente en el cual el estudiante se sienta cómodo, y estimule sus capacidades cognitivas.



2.3.9 Investigación Formativa según Victor García

García (1982) indica que el propósito de la implementación de programas de investigación es aprender a investigar, de lo cual parte la investigación formativa en las Universidades. Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es generar nuevos conocimientos, la investigación formativa también tiene este mismo objetivo, con la diferencia de saber en qué medida se incrementa la capacidad del investigador. Por lo que, en términos educativos, esta investigación se interesa más en resolver problemas según la capacidad investigadora del estudiante, poniendo más énfasis en el proceso de la investigación y así ayudar a los estudiantes en el resultado que se obtengan de esta.

2.3.10 Enfoque de los Stakeholders en la teoría de la Responsabilidad Social de R. Edward Freeman

Rivera & Malaver (2011) en su libro titulado: “La organización: los Stakeholders y la Responsabilidad Social” citan a Edward Freeman, quien indica que la teoría se basa en los efectos que presenta un grupo de individuos o un individuo en una institución, es decir, el grupo de individuos que pueden afectar o verse afectados por los logros de los propósitos planteados de la institución. Por ello el autor toma en cuenta la importante relación entre la institución o empresa y la sociedad, donde comienza a tomar sentido el término de Responsabilidad Social. Y en este entender, los stakeholders tienen como traducción a: los diferentes grupos de interés. Por ende, en la institución no sólo repercuten dueños de la organización o los accionistas, sino también las personas interesadas en la institución e incluso la misma sociedad, ya que, la institución también debe tomar en cuenta el bienestar de los grupos de interés.



Es así que, esta teoría influye en las Universidades como instituciones, las cuales ofrecen servicios de formación académica y los primeros afectados son los alumnos por las decisiones que toma la Universidad. Por lo que, Freeman menciona que, para tener una adecuada gestión dentro de la institución y la conexión con las distintas partes interesadas, es necesario considerar: los riesgos de cada grupo y entender el mapa de las diferentes partes interesadas, para tomar en cuenta la contribución de ambas partes de acuerdo a los procedimientos operativos de la institución, y finalmente tomar las decisiones correctas que equilibren los intereses de los grupos de interés y los propósitos de la institución.

2.3.11 Teoría de la Calidad de Servicio según Pizzo y Deming

Según Mariana Pizzo, la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Pizzo, 2013)

Las organizaciones empresariales tienen el objetivo de llenar las expectativas de los clientes ofreciéndoles un servicio acorde a sus requerimientos y necesidades, para ello la calidad de servicio tiene que ser un hábito aplicado por estas organizaciones, de tal manera que el cliente reciba una atención más allá de las expectativas que este tenía sobre el servicio.



William Edwards Deming, por su parte, define a la calidad de servicio como “la satisfacción de los clientes respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado, y según cualquier criterio, del cual mostrarán una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia, de gran satisfacción”. (Denming E., 2009)

Las características de la calidad del servicio son fáciles de cuantificar y de medir como las características de calidad de los productos manufacturados como, por ejemplo: la exactitud del papeleo, la rapidez, la confianza en el tiempo de entrega, el cuidado durante la manipulación, el cuidado durante el transporte, que son características importantes del servicio, y son fáciles de medir.

La reacción del cliente a lo que él llama buen servicio o mal servicio es generalmente inmediata, mientras que la reacción a la calidad de un producto puede surgir con retraso. La opinión del cliente puede variar con respecto al servicio y también con respecto al producto, ya que sus necesidades cambian. En el mercado pueden aparecer servicios alternativos, al igual que productos. (Denming E., 2009)

En otras palabras, la calidad de servicio es la apreciación del usuario frente al servicio que recibe, esto lo puede reflejar con enfado al proveedor del servicio o con un comentario positivo hacia el servicio, así mismo, la calidad del servicio es diferente a la calidad del producto puesto que el primero se percibe de manera inmediata mientras que el segundo se da en diferentes periodos.



2.4 Marco Conceptual

2.4.1 Satisfacción de los estudiantes

Para Gento (2012) la satisfacción de los estudiantes es la apreciación favorable que experimentan los estudiantes de acuerdo a los resultados y experiencias sobre el servicio educativo que brinda la institución educativa, en base a la atención de sus necesidades y el logro de sus expectativas.

2.4.2 Servicio Educativo

Para Manes (2004), el servicio educativo es el conjunto de todas las actividades de carácter intangible dirigidas para los usuarios, quienes integran los conocimientos y habilidades adquiridas para su crecimiento y desarrollo personal; siendo considerado este servicio como el más puro de los servicios por sus características de intangibilidad, diversidad de la prestación, vinculación entre producción y consumo, y caducidad en el tiempo. Resaltando que, para la prestación de un servicio educativo adecuado es imprescindible entender las necesidades, exigencias y expectativas de la demanda educativa.

2.4.3 Desempeño Laboral de los Docentes

Montenegro (2007) menciona que, el desempeño docente es el cumplimiento de las responsabilidades del docente como educador en el proceso de formación de los estudiantes a su cargo, éste se halla definido de acuerdo a los diferentes factores conectados al propio docente, al alumno y a su ambiente. Entre los factores asociados al docente se encuentran: el nivel de motivación y compromiso con su labor, las condiciones de salud y su formación profesional. Por lo que, el desempeño docente se evalúa para poder incrementar la calidad educativa y calificar la labor del docente.



2.4.4 Investigación Formativa

Para Restrepo (2003), la investigación formativa se refiere a la investigación como herramienta del proceso enseñanza-aprendizaje de la misma investigación y del conocimiento, aunque esta actividad no conduzca necesariamente al descubrimiento de conocimientos nuevos y universales, la cual está en base a la creación de hábitos de investigación entre docentes y estudiantes.

2.4.5 Responsabilidad Social Universitaria

Según el Artículo 124 de la Ley Universitaria N° 30220 (2014), la responsabilidad social universitaria es la gestión ética y eficiente del efecto producido por la Universidad dentro de la sociedad, de acuerdo a la realización de sus actividades de investigación, actividades académicas, de servicios de extensión y contribución en el desarrollo nacional en sus distintos grados y dimensiones; implica la gestión del efecto generado por las conexiones entre los participantes de la comunidad universitaria, acerca del ambiente, y sobre otras instituciones privadas y públicas que integran las distintas partes interesadas. La responsabilidad social universitaria es base de la vida universitaria, aporta en el desarrollo sostenible y en el bienestar de la sociedad, es por ello que, involucra a toda la comunidad universitaria.

2.4.6 Servicio Administrativo

Ferrer, Pascual, Guerrero, Ríos y Pérez (2011) consideran que, los servicios administrativos son todas las actividades de apoyo que se realizan mediante esta unidad administrativa; y por medio de estos servicios, todos los usuarios como, estudiantes, docentes y personal de apoyo pedagógico y técnico, son atendidos según a sus peticiones y necesidades.



2.4.7 Estudiante Universitario

De acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 (2014) en el Artículo 97, los estudiantes universitarios de pregrado son, quienes habiendo culminado los estudios de educación secundaria, han logrado aprobar el proceso de admisión a la universidad, obtuvieron una vacante y se encuentran matriculados dentro de ella.

2.4.8 Docente Universitario

Según los Artículos 79 y 80 de la Ley Universitaria N° 30220 (2014), los docentes universitarios asumen las funciones de investigación, mejoramiento constante de la enseñanza, proyección social y gestión universitaria, según sus respectivos ámbitos de competencia. Los docentes universitarios son: ordinarios (en categorías de, principales, asociados y auxiliares), extraordinarios (pueden ser eméritos, honorarios y visitantes), y contratados (mantienen un periodo de servicio establecido según las condiciones que fija el respectivo contrato).

2.4.9 Escuela Profesional

De acuerdo al artículo 36 de la Ley Universitaria N° 30220 (2014), la Escuela Profesional es el organismo a cargo de diseñar y actualizar la estructura curricular de una carrera profesional, gestionando la formación profesional que conduce a la obtención del grado académico y título profesional respectivo.

2.4.10. Ética Profesional

García y Torres (2005) consideran que la ética laboral, es el conjunto de criterios superiores, conceptos y normas, los cuales deben guiar la conducta de un individuo por razón de los más elevados fines que puede atribuirse a la profesión que ejerce.



2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis General

El grado de satisfacción por el Servicio Educativo es bajo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

2.5.2 Hipótesis Específicas

- **HE1.** El Desempeño Laboral de los Docentes determina positivamente el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.
- **HE2.** El desarrollo de Investigación Formativa incide positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.
- **HE3.** La Responsabilidad Social afecta positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.
- **HE4.** El Servicio Administrativo influye positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.

2.6 Variables de estudio

2.6.1 Variables

- Variables Independientes: Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social, Servicio Administrativo
- Variable Dependiente: Satisfacción de los estudiantes



2.6.2 Conceptualización de las variables

2.6.2.1 Variables Independientes

- **Desempeño Laboral de los Docentes.** Es el cumplimiento de las responsabilidades del docente como educador en el proceso de formación de los estudiantes a su cargo; éste se halla definido de acuerdo a los diferentes factores conectados al propio docente, al alumno y a su ambiente. Entre los factores asociados al docente se encuentran: el nivel de motivación y compromiso con su labor, las condiciones de salud y su formación profesional. Por lo que, el desempeño docente se evalúa para poder incrementar la calidad educativa y calificar la labor del docente. (Montenegro, 2007)
- **Investigación Formativa.** Se refiere a la investigación como herramienta del proceso enseñanza-aprendizaje de la misma investigación y del conocimiento, aunque esta actividad no conduzca necesariamente al descubrimiento de conocimientos nuevos y universales, la cual está en base a la creación de hábitos de investigación entre docentes y estudiantes. (Restrepo, 2003)
- **Responsabilidad Social Universitaria.** Según el Artículo 124 de la Ley Universitaria N° 30220 (2014), la responsabilidad social universitaria es la gestión ética y eficiente del efecto producido por la Universidad dentro de la sociedad, de acuerdo a la realización de sus actividades de investigación, actividades académicas, de servicios de extensión y contribución en el desarrollo nacional en sus distintos grados y dimensiones; implica la gestión del efecto generado por las conexiones entre los participantes de la comunidad universitaria, acerca del ambiente, y sobre otras instituciones privadas y públicas que integran las distintas partes interesadas.



La responsabilidad social universitaria es base de la vida universitaria, aporta en el desarrollo sostenible y en el bienestar de la sociedad, es por ello que, involucra a toda la comunidad universitaria.

- **Servicio Administrativo.** Los servicios administrativos son todas las actividades de apoyo que se realizan mediante esta unidad administrativa; y por medio de estos servicios, todos los usuarios como, estudiantes, docentes y personal de apoyo pedagógico y técnico, son atendidos según a sus peticiones y necesidades. (Ferrer, Pascual, Guerrero, Ríos, & Pérez, 2011)

2.6.2.2 Variable Dependiente

- **Satisfacción de los estudiantes.** Es la apreciación favorable que experimentan los estudiantes de acuerdo a los resultados y experiencias sobre el servicio educativo que brinda la institución educativa, en base a la atención de sus necesidades y el logro de sus expectativas. (Gento, 2012)



2.6.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALORACIÓN
VD: <i>Satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad</i>	Educativo – social	Es la apreciación favorable que experimentan los estudiantes de acuerdo a los resultados y experiencias sobre el servicio educativo que brinda la institución educativa, en base a la atención de sus necesidades y el logro de sus expectativas. (Gento, 2012)	La satisfacción permite medir la apreciación de los estudiantes respecto al Servicio Educativo que ofrece la Universidad Andina del Cusco en función al Desempeño Laboral de los Docentes, Investigación Formativa, Responsabilidad Social y Servicio Administrativo.	Número de estudiantes satisfechos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.	Dicotómica: 0 = Bajo grado de satisfacción 1 = Alto grado de satisfacción
VI.1.: <i>Desempeño Laboral de los Docentes</i>	Educativo – social	Es el cumplimiento de las responsabilidades del docente como educador en el proceso de formación de los estudiantes a su cargo; éste se halla definido de acuerdo a los diferentes factores conectados al propio docente, al alumno y a su ambiente. (Montenegro, 2007)	La valoración del Desempeño Laboral de los Docentes sirve para conocer si determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.	-Orientación del docente. -Preparación y organización del docente. -Cumplimiento de los contenidos pertinentes al curso. -Planificación de las sesiones de clase. -Trato del docente. -Estrategias de enseñanza y aprendizaje del docente. -Cumplimiento de los sílabos. -Sistema de evaluación del docente. -Acciones de tutoría de los docentes tutores. -Ética en el desempeño laboral del docente.	Escala Likert: 1 = Insatisfecho 2 = Poco satisfecho 3 = Medianamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho
VI.2.: <i>Investigación Formativa</i>	Educativo – social	Se refiere a la investigación como herramienta del proceso enseñanza-aprendizaje de la misma investigación y del conocimiento, aunque esta actividad no conduzca necesariamente al descubrimiento de conocimientos nuevos y universales, la cual está en base a la creación de hábitos de	La valoración de la Investigación Formativa sirve para conocer si incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.	-Desarrollo de investigación. -Espacios de participación de estudiantes en los círculos de estudio. -Orientación de la escuela profesional para el desarrollo de investigación. -Recursos para realizar investigación. -Directivas y/o reglamento para elaborar proyectos de investigación. -Participación de docentes y estudiantes en la elaboración y ejecución de proyectos de investigación.	Escala Likert: 1 = Insatisfecho 2 = Poco satisfecho 3 = Medianamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho



		investigación entre docentes y estudiantes. (Restrepo, 2003)		<ul style="list-style-type: none"> -Apoyo de los docentes y la escuela profesional para realizar investigación. -Formación recibida para realizar proyectos de investigación. -Práctica de investigación. -Conocimientos aprendidos en las asignaturas de investigación. 	
VI.3: <i>Responsabilidad Social</i>	Educativo – social	Según el Artículo 124 de la Ley Universitaria N° 30220, la responsabilidad social universitaria es la gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones: académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones. (Ley N° 30220, 2014)	La valoración de la Responsabilidad Social sirve para conocer si afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Práctica de responsabilidad social. -Promoción de discusión abierta sobre problemas que generan conflicto en la sociedad. -Incentivo de participar activamente en beneficio de la sociedad con lo adquirido en la UAC. -Incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos. -Desarrollo de actividades de integración entre estudiantes y la sociedad. -Adecuada realización de responsabilidad social. -Contribución de la responsabilidad social realizada. -Apoyo en las actividades de responsabilidad social. 	<p>Escala Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 = Insatisfecho 2 = Poco satisfecho 3 = Medianamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho
VI.4: <i>Servicio Administrativo</i>	Educativo – social	Los servicios administrativos son todas las actividades de apoyo que se realizan mediante esta unidad administrativa; y por medio de estos servicios, todos los usuarios como, estudiantes, docentes y personal de apoyo pedagógico y técnico, son atendidos según a sus peticiones y necesidades. (Ferrer, Pascual, Guerrero, Ríos, & Pérez, 2011)	La valoración del Servicio Administrativo sirve para conocer si influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Atención brindada por el personal administrativo. -Atención del personal administrativo hacia las dudas y quejas. -Trámites para obtener alguna documentación requerida. -Trato del personal administrativo. -Tiempo de atención ante solicitudes o trámites. -Procesos que conllevan algunos trámites. -Trabajo organizado del personal administrativo. -Acceso a información que se recibe del personal administrativo. -Ambientes del servicio administrativo. -Disponibilidad del personal administrativo. -Horarios de atención del servicio administrativo. 	<p>Escala Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 = Insatisfecho 2 = Poco satisfecho 3 = Medianamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es aplicada, ya que, esta se basa en una necesidad social de determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo que ofrece la Universidad Andina del Cusco, considerando los cuatro aspectos de evaluación mencionados, enfocándose en la aplicación de los conocimientos ya existentes de las variables estudiadas.

“La investigación aplicada es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.”

(Behar, 2008)

3.2 Enfoque de Investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se utiliza una medición numérica mediante un análisis estadístico. En la investigación se pretende medir la satisfacción, la cual es una variable cualitativa, que será cuantificada a través del uso de la escala Likert, para poder conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo que ofrece la Universidad Andina del Cusco.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández, 2018)

3.3 Diseño de la Investigación

La investigación presenta un diseño no experimental-transversal, ya que no se manipularán las variables dependientes e independientes. Se sustenta en el



fundamento de la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos con posterioridad, tomando como año de estudio el 2019, ya que se cuenta con información actual.

“La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (Hernández, 2018)

“Los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Hernández, 2018)

3.4 Alcance de la Investigación

El alcance de la presente investigación es descriptivo-correlacional, ya que se pretende analizar el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, pues se miden los componentes de la variable para describirla tal como es. Así mismo, en la investigación se pretende examinar la correlación de la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio educativo ofrecido por la Universidad. Esto significa analizar si un incremento o disminución en una variable coincide con un incremento o disminución en la otra variable.

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, exclusivamente pretenden medir u obtener información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.” (Hernández, 2018)

“Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (Hernández, 2018)

3.5 Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población

En el presente trabajo de investigación, la población está compuesta por los estudiantes de las Escuelas Profesionales de: Economía (1112 estudiantes), Administración (1220 estudiantes) y Contabilidad (1120 estudiantes), contando con un total de 3452 estudiantes.

3.5.2 Muestra

La muestra de estudio es probabilística estratificada, ya que se tiene tres grupos de estudio, siendo éstos, los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad. Es así que la muestra total consta de 346 estudiantes, contando con 112 estudiantes de Economía, 122 de Administración y 112 de Contabilidad. Esta se definió de la siguiente manera:

Población total de estudiantes de las tres Escuelas Profesionales: 3452

Estudiantes de Economía (N1) = 1112

Estudiantes de Administración (N2) = 1220

Estudiantes de Contabilidad (N3) = 1120

Población total (N) = 3452

Calculando la muestra total:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3452)}{(0.05)^2(3451) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 346$$



Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 95%: 1.96

p = Probabilidad de éxito: 0.5

q = Probabilidad de fracaso: 0.5

N = Población: 3452

e = Error muestral: 0.05

Muestra total (n) = 346

Calculando la muestra para cada estrato:

Usando la fórmula: $ni = (n * Ni) / N$

n1 (Economía) = $(346 * 1112) / 3452 = 112$

n2 (Administración) = $(346 * 1220) / 3452 = 122$

n3 (Contabilidad) = $(346 * 1120) / 3452 = 112$

3.6 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

3.6.1 Técnica

La técnica que se usará para la recopilación de información es:

- *Encuesta.* Se hará uso de esta técnica para la obtención de información más detallada pertinente al presente trabajo de investigación. Se busca recoger la opinión de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad respecto al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco. La encuesta se aplicará con preguntas cerradas.

3.6.2 Instrumento

El instrumento de investigación que se utilizará es:



- *Cuestionario.* Se realizó 39 preguntas con respuesta en escala de Likert de 5 opciones, aplicándose a los estudiantes del noveno y décimo semestre de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.

3.7 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de datos de la información recabada en base a las encuestas que se realizaron a los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, se hizo uso de los programas estadísticos SPSS, STATA y Excel. Estos datos fueron debidamente procesados, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- *Recopilación de datos.* Los datos se obtuvieron de las encuestas realizadas a los estudiantes de los dos últimos ciclos académicos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.
- *Procesamiento de información.* Se hizo uso de los siguientes programas estadísticos: SPSS para el vaciado y ordenamiento de las preguntas, y para la obtención de tablas y gráficos; STATA para la estimación del modelo econométrico mediante las variables seleccionadas y la obtención de tablas, y Excel para la presentación de algunas tablas y gráficos.
- *Presentación y análisis de resultados.* Los resultados obtenidos de acuerdo al procesamiento de la información, fueron debidamente interpretados y analizados.



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

4.1 El Servicio Educativo Universitario en el mundo

El único organismo especializado de las Naciones Unidas que dispone de un mandato en educación superior es la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Una de las metas que plantea lograr es: asegurar para el 2030 la accesibilidad en igualdad para hombres y mujeres a una formación profesional, técnica y superior que sea de calidad, incluyendo la enseñanza universitaria. Esta organización provee soporte técnico a los Estados miembros con el objetivo de determinar sus estrategias de educación superior para incrementar el acceso equitativo a una enseñanza superior de calidad y fortalecer la responsabilidad y la movilidad académica, ampliando el acceso a la educación superior en el mundo; considerando factores esenciales que contribuyen a la calidad educativa como: docentes bien preparados, formados y motivados; contenidos adecuados, para que los estudiantes alcancen y eleven los niveles de conocimientos y competencias; ambientes seguros e inclusivos de aprendizaje; y el fortalecimiento de las capacidades de los estudiantes, para que sean innovadores y creativos y asimilen el cambio en sus sociedades. (UNESCO, 2016)

Dentro de los países con más altos y mejores sistemas de educación universitaria a nivel mundial, Estados Unidos ocupa el primer lugar del Ranking de los 50 países que tienen mejores sistemas de educación universitaria, realizado por la red global líder de universidades intensivas en investigación, Universitas21. Este ranking se realiza anualmente a nivel mundial y es el único en el mundo que evalúa los sistemas nacionales de educación superior. Suiza se encuentra en segundo lugar, Reino Unido en el tercer lugar, Suecia en el cuarto y Dinamarca en el quinto puesto.

De los países latinoamericanos, Chile, Argentina, Brasil y México son los que ocuparon cuatro de las 50 posiciones de este ranking, convirtiéndose en los países de Latinoamérica con mejores sistemas de educación universitaria. Entre los componentes que se califican están los recursos, medio ambiente, conectividad y producción. (Universitas21, 2019)

4.2 El Servicio Educativo Universitario en el Perú

En el Perú, la educación superior está conformada por educación superior no universitaria dirigida al sector técnico y educación universitaria. En cuanto a la educación universitaria, actualmente se cuenta con 51 universidades públicas y 92 universidades privadas, de acuerdo a fuente informativa de la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria). Además, dentro de la educación superior en el Perú, se encuentran organizaciones con categorías universitarias, siendo un total de 50 instituciones. (SUNEDU, 2019)

Tabla 2. *Universidades Públicas y Privadas en el Perú, 2019*

Universidades	Cantidad	Porcentaje
Públicas	51	36%
Privadas	92	64%
Total	143	100%

Fuente: SUNEDU

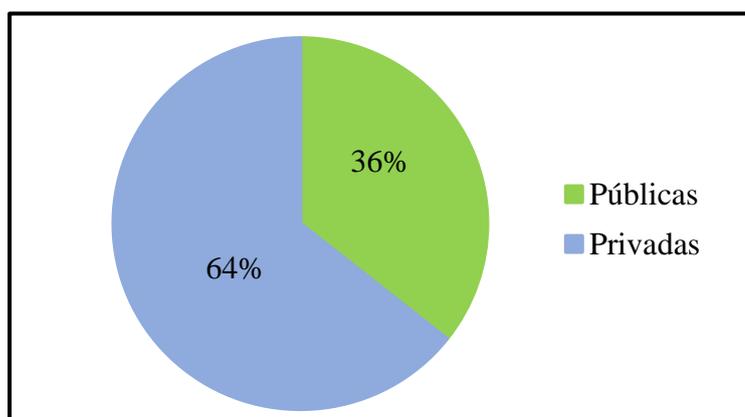


Figura 3. *Universidades Públicas y Privadas en el Perú, 2019 (%)*

Fuente: SUNEDU

La gran mayoría de las universidades en el Perú son Privadas, siendo un 28% más que las Públicas, lo que demuestra el gran crecimiento de estas universidades. No obstante, en los últimos años se dieron diversos cambios debido, en cierta medida, por el licenciamiento institucional que exige la SUNEDU, la cual obliga a cumplir con las condiciones básicas de calidad educativa universitaria. Por lo que, al no cumplir con estas exigencias, algunas universidades deben ser cerradas o tuvieron que cerrar. De acuerdo a la condición jurídica, las Universidades Privadas pueden ser: societarias (con fines de lucro) y asociativas (sin fines de lucro).

Tabla 3. Estado de licenciamiento de las Universidades Peruanas, 2019

Estado de Licenciamiento	Número de Universidades	%
Licenciadas	78	54%
En proceso	55	38%
Denegadas	12	8%
Total	145	100%

Fuente: SUNEDU

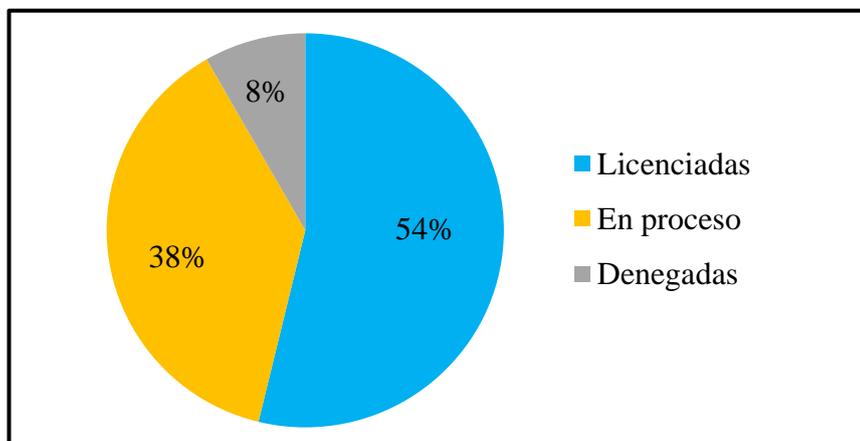


Figura 4. Estado de licenciamiento de las Universidades Peruanas, 2019 (%)

Fuente: SUNEDU

Para el año 2019, 78 universidades entre públicas y privadas lograron ser licenciadas, representando el 54% del total, las que aún se encuentran en proceso de licenciamiento son 55 (38%), y a 12 (8%) se les denegó el licenciamiento (Tabla 3).



La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), como organismo técnico especializado ligado al Ministerio de Educación, elabora un rol notable como supervisor del servicio educativo que ofrecen las Universidades, encargándose de inspeccionar el uso de los recursos y los beneficios que se les brinda a éstas para la mejora en calidad educativa, por lo que, tiene la facultad de otorgar el licenciamiento a las universidades, escuelas, filiales, programas académicos y facultades, comprobando que estas cumplan con las condiciones básicas de calidad para su debido funcionamiento. Ésta se rige de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, la cual tiene como propósito defender el derecho de los jóvenes de recibir una educación superior de calidad. (SUNEDU, 2019)

En el Perú, según el Ranking realizado por la revista América Economía (revista que analiza los negocios, economía y finanzas de América Latina), dio a conocer las 25 mejores universidades del Perú, siendo las cinco primeras pertenecientes al departamento de Lima, estas son: Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Universidad del Pacífico, Universidad Nacional Agraria La Molina y Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. (América Economía, 2019)

Las carreras universitarias con mayor demanda, según Universia Perú (portal de Perú perteneciente a la red de cooperación universitaria más grande de Iberoamérica, Universia), son: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, Economía y Administración de Negocios Internacionales. (Universia Perú, 2019)



4.3 Universidad Andina del Cusco

La Universidad Andina del Cusco es una de las 6 universidades del departamento del Cusco, siendo la primera de éstas en obtener su licenciamiento institucional otorgado por la SUNEDU el año 2017, y obtuvo su acreditación internacional en el año 2015 por la RIEV (Red Internacional de Evaluadores), y fue reacreditada el 2019. La UAC cuenta con 5 facultades y 20 Escuelas Profesionales, y tiene su sede principal en el distrito de San Jerónimo de la provincia del Cusco.

4.3.1 Breve Reseña Histórica

La Universidad Andina del Cusco se fundó el 5 de octubre de 1979 por: el Dr. Antonio Callo Cáceres, Dr. Néstor Bustos Silva, Mons. Luís Vallejos Santoni (t) y el Dr. César Cornejo Foronda (t). Fue creada el 23 de mayo de 1984 por la Ley N° 23837, teniendo inicialmente su sede central en el Parque de la Madre, para después de un tiempo trasladarse a su local principal y propio ubicado en la Urbanización Larapa Grande del distrito de San Jerónimo.

El 5 de octubre de 1979, la Universidad inició sus actividades académicas. El primer concurso de admisión fue el 5 de mayo de 1980 contando con 1209 postulantes; y en julio de ese mismo año se dio el dictado de clases con 712 estudiantes en las 8 carreras profesionales con las que contaba; dando creación también a los diferentes organismos y servicios que requiere la Universidad según la ley N° 23733.

El 30 de diciembre de 1992 se expide la Resolución N° 195-92, entregando un reconocimiento de funcionamiento decisivo a la Universidad Andina del Cusco. El 2 de febrero de 1994 se crea la Asamblea Universitaria, la cual comenzó sus funciones con la elección del primer rector, el Dr. Mario

Escobar Moscoso, y como vicerrector académico, el Dr. Alfredo Noriega Díaz.

(Universidad Andina del Cusco, 2019)

4.3.2 Aspecto Institucional

a. Modelo de Calidad

El Modelo de Calidad de la Universidad Andina del Cusco se enfoca en las actividades importantes de Investigación, Enseñanza-Aprendizaje, Proyección Social y Extensión Universitaria, realizadas por la Universidad, y en la formación profesional de las Escuelas Profesionales. Este modelo está realizado en base al modelo de calidad establecido por el SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa). (Universidad Andina del Cusco, 2015)

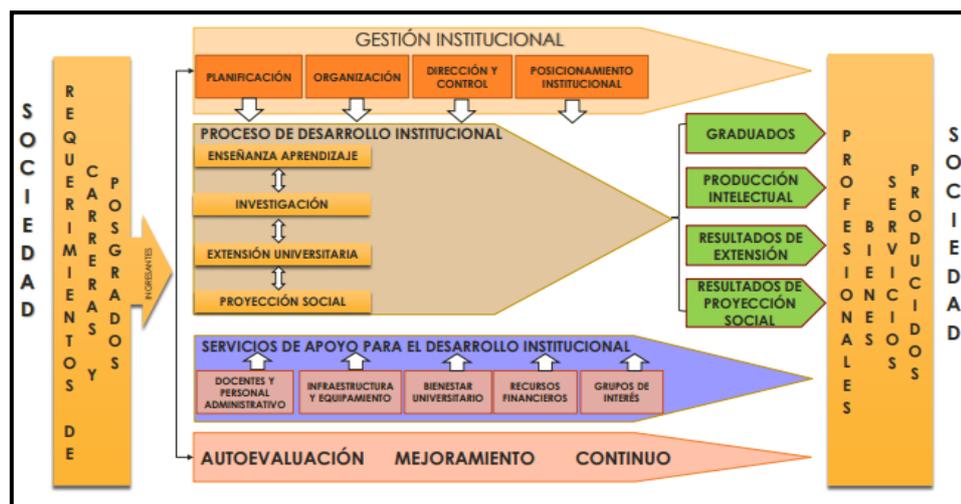


Figura 5. Modelo de Calidad de la Universidad Andina del Cusco
Fuente: Proyecto General de Desarrollo 2015 – 2025 de la Universidad Andina del Cusco

b. Modelo Educativo

La Universidad tiene aprobado el Modelo Pedagógico del Paradigma Trascendental, donde se prioriza al individuo y el fundamento de su acción educativa es la persona, tomando en cuenta su integridad trascendental, somática, y psicosocial. La finalidad de este Modelo Pedagógico se da en el

diseño curricular, comprendido por el contenido académico y las competencias genéricas y específicas definidos para cada Escuela Profesional. (Universidad Andina del Cusco, 2015)

c. Modelo de Enseñanza

De acuerdo al Modelo de Calidad ya mencionado, el Modelo de Enseñanza de la UAC tiene como enfoque a la Competencia Integral, la cual plantea que la formación del individuo constituye la integración de las actividades, experiencias, conocimientos y capacidades interrelacionadas entre ellas, para hacer a una persona integral preparada para afrontar la vida y la realidad laboral. (Universidad Andina del Cusco, 2015)

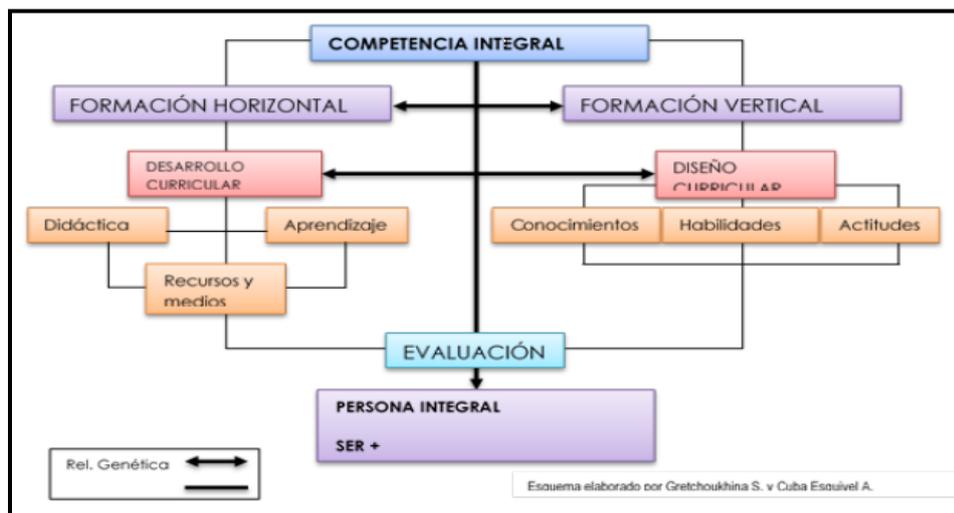


Figura 6. Esquema de Competencia Integral

Fuente: Proyecto General de Desarrollo 2015 – 2025 de la Universidad Andina del Cusco

d. Estructura de la Universidad

La estructura de la Universidad Andina del Cusco se presenta mediante el siguiente organigrama, en el cual se observan las diferentes unidades orgánicas y sus niveles organizacionales respectivos.

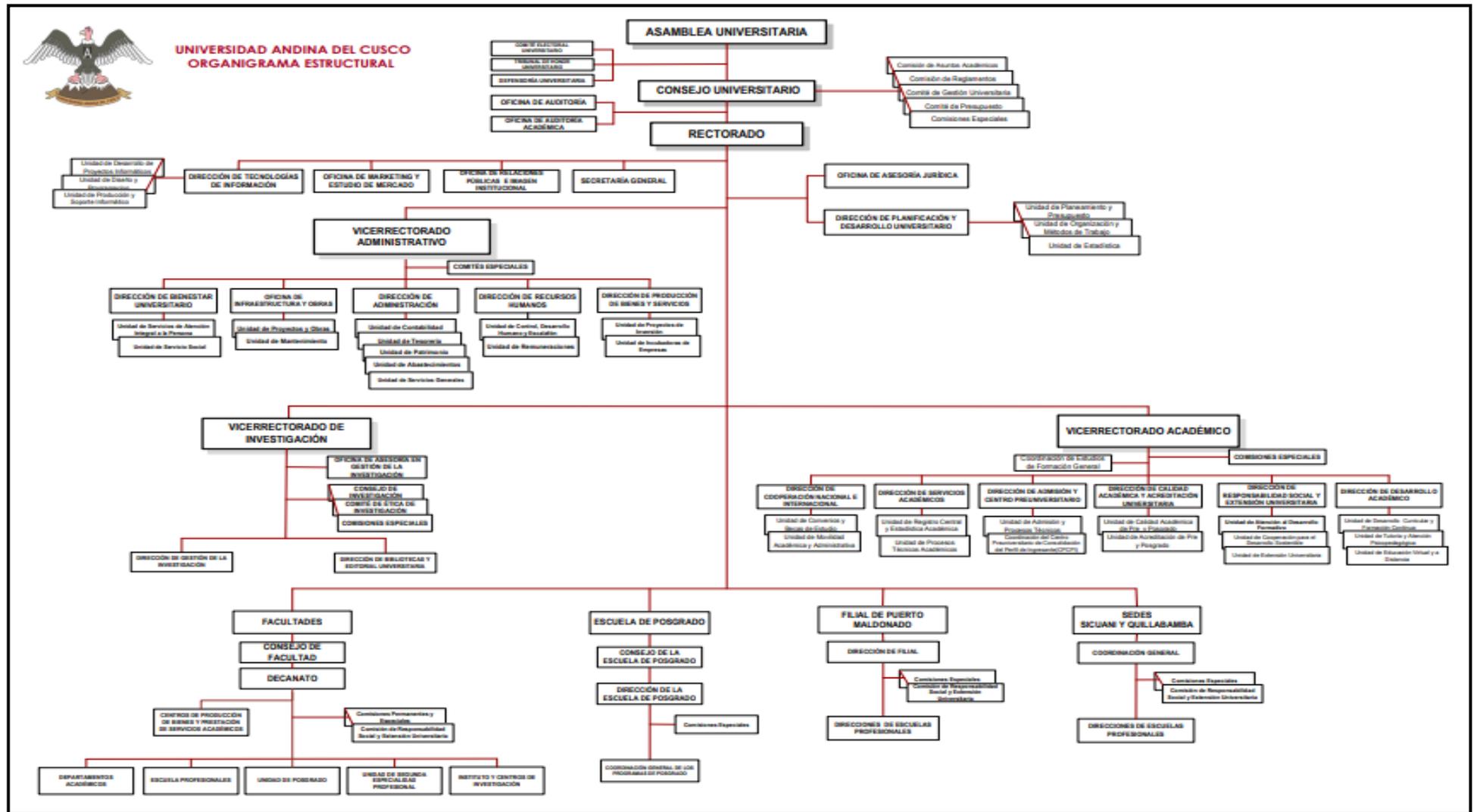


Figura 7. Estructura actual de la Universidad Andina del Cusco
Fuente: Proyecto General de Desarrollo 2015 – 2025 de la Universidad Andina del Cusco

4.3.3 Docentes

Tabla 4. Personal Docente por Departamento Académico según Semestre, años 2014 – 2018

Semestre	Total UAC	Sede Cusco	Departamento Académico de Administración	Departamento Académico de Contabilidad	Departamento Académico de Economía
2014-1	878	653	41	38	33
2014-2	859	645	32	38	31
2015-1	855	666	31	127	40
2015-2	893	698	33	135	36
2015-3	888	702	33	136	37
2016-1	863	699	33	37	29
2016-2	825	668	31	34	29
2017-1	876	720	34	35	31
2017-2	935	780	37	39	33
2018-1	974	811	42	39	35
2018-2	1012	846	46	39	39

Fuente: Anuario Estadístico 2018 de la Universidad Andina del Cusco

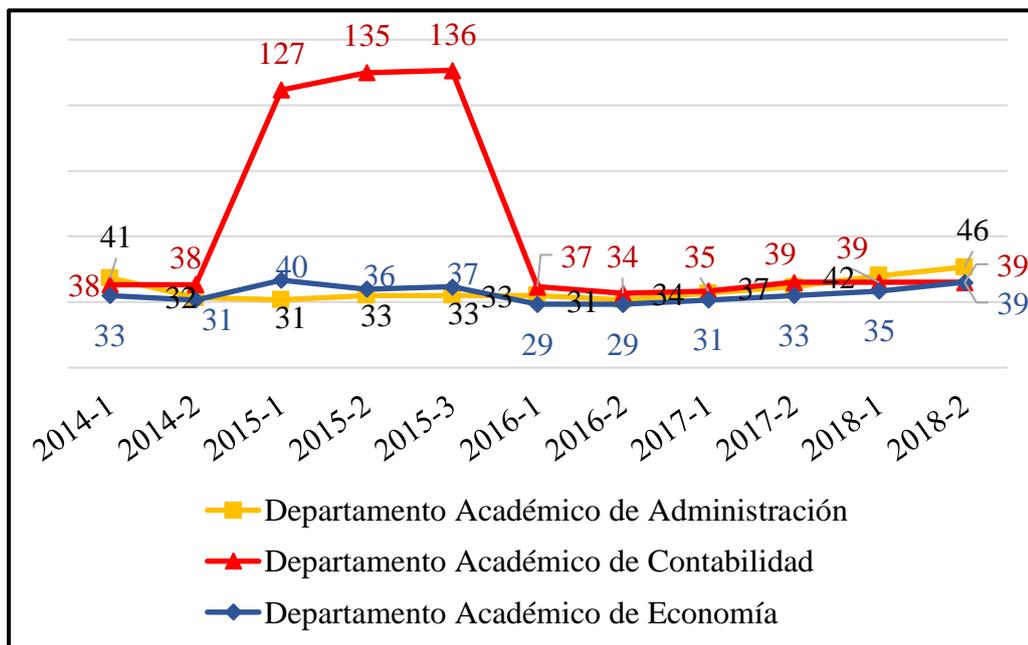


Figura 8. Personal Docente de los Departamentos Académicos de Administración, Economía y Contabilidad, años 2014 – 2018

Fuente: Anuario Estadístico 2018 de la Universidad Andina del Cusco

Para el semestre 2018-2 la Universidad Andina del Cusco registró un total de 1012 docentes, la sede Cusco registró 846 docentes (Tabla 4); el Departamento Académico de Administración contó con 46 docentes, más que los Departamentos Académicos de Contabilidad y Economía, que contaron con 39 docentes. El personal docente de estos tres Departamentos Académicos se mantuvo en un promedio de 30 y 40 docentes, excepto en el año 2015, donde se observa que el D.A. de Contabilidad contó con más de 100 docentes.

Tabla 5. Personal Docente por máximo Grado Académico alcanzado, según Departamento Académico, semestre 2018 – II

Departamentos Académicos	Total	Bachiller	Maestría	Doctorado
Total UAC	1012	536	373	103
Sede Cusco	846	439	310	97
Departamento Académico de Administración	46	18	19	9
Departamento Académico de Contabilidad	39	13	16	10
Departamento Académico de Economía	39	9	24	6

Fuente: Anuario Estadístico 2018 de la Universidad Andina del Cusco

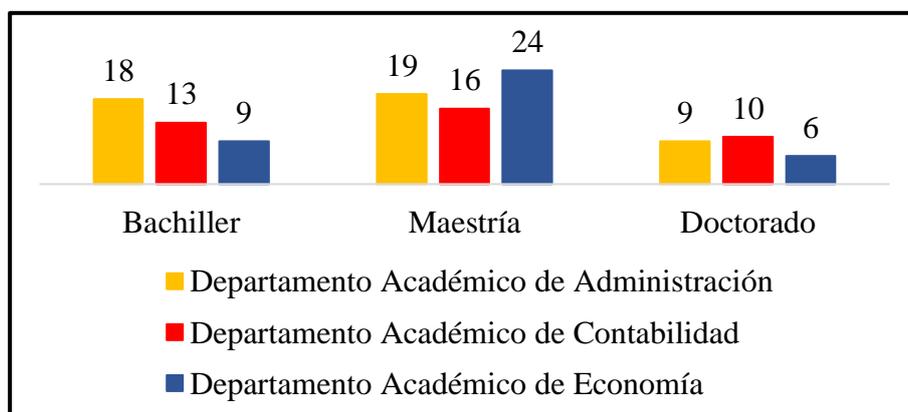


Figura 9. Personal Docente por máximo Grado Académico alcanzado de los Departamentos Académicos de Administración, Economía y Contabilidad, semestre 2018 – II

Fuente: Anuario Estadístico 2018 de la Universidad Andina del Cusco



En el semestre 2018 – II, del total de docentes de la Universidad Andina del Cusco, 536 docentes tienen Grado Académico de Bachiller, 373 tienen Maestría y 103 tienen Doctorado, siendo estos porcentajes similares a los de la Sede Cusco, en donde, del total, 439 docentes tienen Grado Académico de Bachiller, 310 tienen Maestría y 97 tienen Doctorado (Tabla 5). En el caso de los Departamentos Académicos de Administración, Contabilidad y Economía son los que cuentan con mayor cantidad de docentes con Grado Académico de Maestría y menor cantidad de docentes con Doctorado (Figura 9).

4.3.4 Alumnos

4.3.4.1 Alumnos Matriculados (Pregrado), años 2014 – 2019

Tabla 6. Alumnos Matriculados en Pregrado por Semestre, 2014 – 2019

Semestre	Total UAC	Sede Cusco	FCEAC	Administración	Contabilidad	Economía
2014-1	13820	10264	3404	1230	1339	835
2014-2	14005	10514	3453	1241	1353	859
2015-1	14355	10791	3578	1247	1400	881
2015-2	14455	10928	3618	1198	1360	916
2015-3	14720	11308	3729	1193	1361	956
2016-1	15995	12314	4009	1243	1379	1010
2016-2	16098	12560	4042	1240	1353	1027
2017-1	16807	13327	4158	1252	1322	1091
2017-2	16837	13523	4163	1201	1291	1133
2018-1	17475	14047	4316	1246	1274	1143
2018-2	17312	14003	4299	1252	1207	1126
2019-1	18025	14563	4335	1229	1148	1109
2019-2	18220	14857	4344	1220	1120	1109

Fuente: Portal de Transparencia UAC – Alumnos / Número de estudiantes matriculados por facultades y programas de estudio

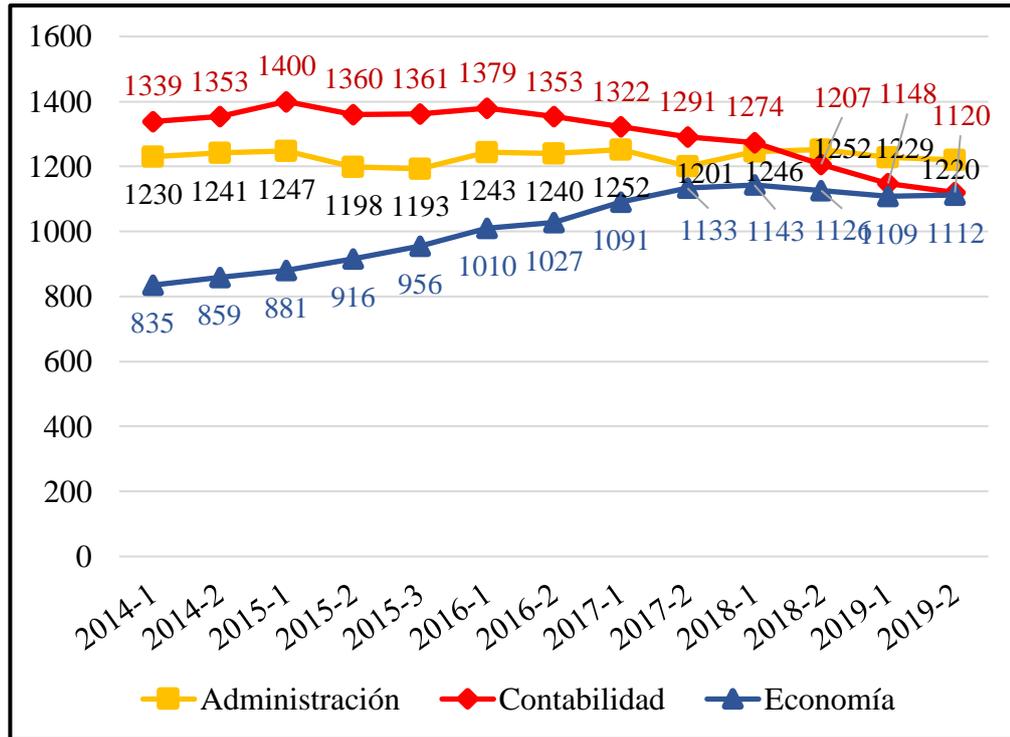


Figura 10. Alumnos Matriculados en Pregrado por Semestre en las Escuelas Profesionales de Administración, Contabilidad y Economía, 2014 – 2019

Fuente: Portal de Transparencia UAC – Alumnos / Número de estudiantes matriculados por facultades y programas de estudio

En el semestre 2019-2 la Universidad Andina del Cusco registró un total de 18220 alumnos matriculados. En la Sede Cusco se registró 14857 alumnos matriculados en el semestre 2019-2 y en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables se registró 4344 alumnos matriculados (Tabla 6). En la Escuela Profesional de Administración se mantuvo proporcionalmente la cantidad de alumnos matriculados durante los años 2014 hasta 2019, contando con 1220 alumnos para el semestre 2019-2. En el caso de la Escuela Profesional de Contabilidad, se aprecia que la cantidad de alumnos matriculados disminuyó en una mínima proporción con respecto a semestres anteriores, contando en el 2019-2 con 1120 alumnos. En la Escuela Profesional de Economía, la cantidad de alumnos matriculados estuvo aumentando notablemente y manteniéndose



en los últimos semestres académicos, contando con 1112 alumnos en el 2019-2 (Figura 10).

De estas tres Escuelas Profesionales, la que cuenta y contó con mayor cantidad de alumnos matriculados desde el 2014 hasta el 2019, es la Escuela Profesional de Contabilidad, Administración es la segunda Escuela Profesional con gran cantidad de estudiantes matriculados, y Economía es la que cuenta con menor cantidad de estudiantes matriculados.

La disminución de alumnos matriculados en alguna de estas Escuelas Profesionales puede ser justificada por muchos motivos, algunos abandonan la Universidad y dejan sus estudios por razones personales, otros deciden cambiar de carrera, y en algunos casos se atraviesa por situaciones económicas difíciles que impiden solventar los estudios universitarios.

4.3.4.2 Egresados Pregrado, 2014 – 2018

Tabla 7. Egresados en Pregrado por Semestre, 2014 – 2018

Semestre	Total UAC	Sede Cusco	FCEAC	Administración	Contabilidad	Economía
2014-1	535	428	185	83	67	35
2014-2	641	515	182	78	72	32
2015-1	587	488	172	70	65	37
2015-2	384	342	114	33	62	19
2015-3	371	292	108	43	43	22
2016-1	729	594	188	74	81	33
2016-2	696	526	242	79	107	56
2017-1	886	661	275	92	114	69
2017-2	817	648	193	70	80	43
2018-1	831	639	223	81	98	44
2018-2	856	655	263	73	133	57

Fuente: Portal de Transparencia UAC – Alumnos / Número de egresados por año y carrera

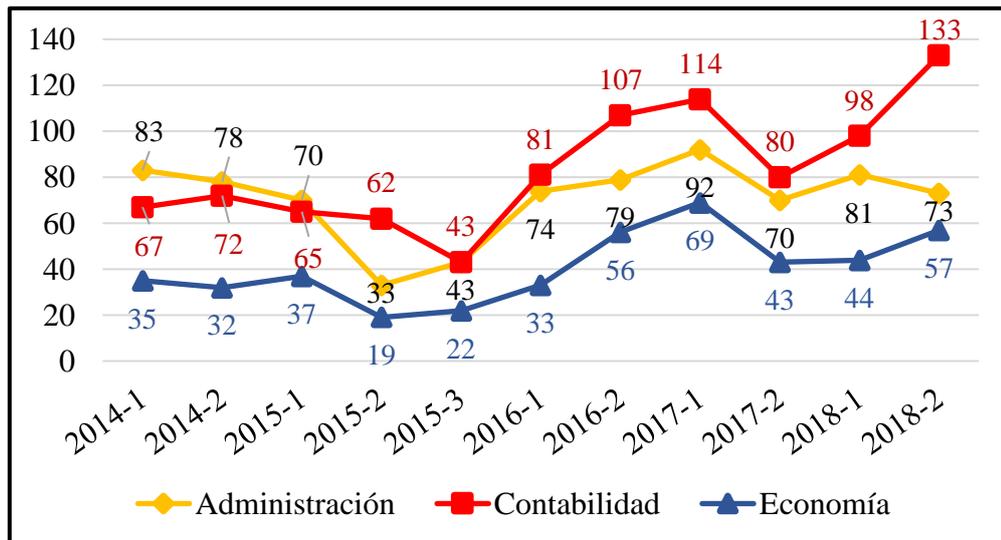


Figura 11. Egresados en Pregrado por Semestre en las Escuelas Profesionales de Administración, Contabilidad y Economía, 2014 – 2018

Fuente: Portal de Transparencia UAC – Alumnos / Número de egresados por año y carrera

Para el semestre 2018-2 la Universidad Andina del Cusco registró un total de 856 egresados, la Sede Cusco registró 655 egresados, y en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables se registró 263 egresados (Tabla 7).

Las Escuelas Profesionales de Administración y Contabilidad cuentan con una gran cantidad de egresados desde el 2014 al 2018, teniendo hasta el semestre 2018-2, 73 egresados en Administración y 133 en Contabilidad. En el caso de la Escuela Profesional de Economía, se registró menor cantidad de egresados en esos años, contando con 57 egresados en el semestre 2018-2 (Figura 11).

4.3.4.3 *Graduados Pregrado, 2015 – 2018*

Tabla 8. *Graduados en Pregrado por Semestre, 2015 – 2018*

Semestre	Total UAC	Sede Cusco	FCEAC	Administración	Contabilidad	Economía
2015-1	514	422	130	63	49	18
2015-2	518	421	134	57	54	23
2015-3	622	525	191	63	97	31
2016-1	705	580	213	100	71	42
2016-2	748	588	221	76	94	51
2017-1	976	747	304	94	132	78
2017-2	715	561	185	70	79	36
2018-1	875	705	249	91	102	56
2018-2	787	604	228	65	114	49

Fuente: Portal de Transparencia UAC – Alumnos / Número de graduados por año y carrera

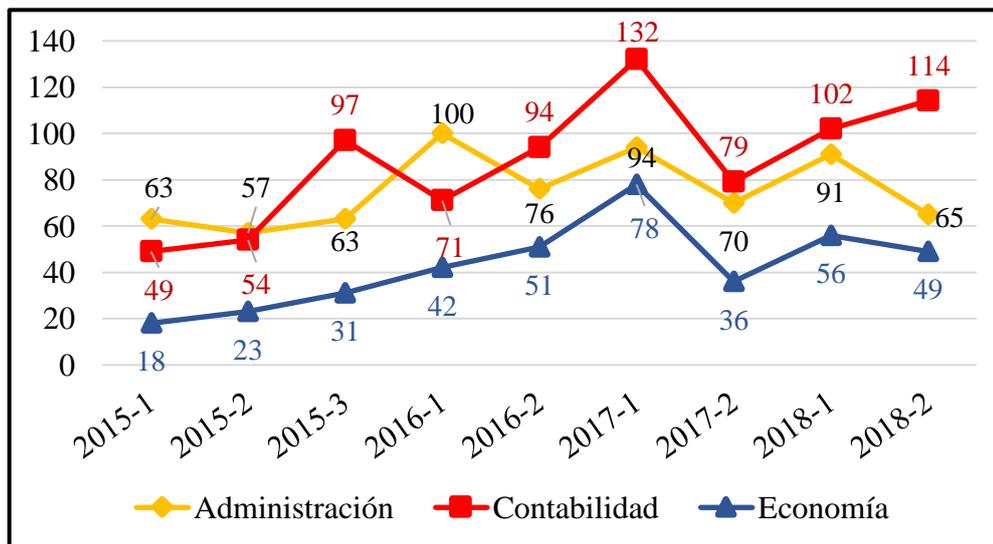


Figura 12. *Graduados en Pregrado por Semestre en las Escuelas Profesionales de Administración, Contabilidad y Economía, 2015 – 2018*

Fuente: Portal de Transparencia UAC – Alumnos / Número de graduados por año y carrera

En el semestre 2018-2 la Universidad Andina del Cusco registró un total de 787 graduados, la Sede Cusco registró 604 graduados, y en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables se registró 228 graduados (Tabla 8).



La Escuela Profesional de Contabilidad es la que cuenta con mayor cantidad de graduados, la cual fue incrementándose proporcionalmente desde el 2015 hasta el 2018, teniendo 114 graduados en el semestre 2018-2, mientras que Administración contó con 65 graduados en ese último semestre, manteniendo la cantidad de graduados durante esos años. En el caso de Economía, se contó con 49 graduados en el semestre 2018-2, mostrando un incremento considerable en el número de graduados (Figura 12).

El número de graduados por semestre es muy variable debido a muchos aspectos, tomando en cuenta los requisitos para el grado, el tiempo que conlleva, el interés del estudiante, los gastos que se requieren, entre otros, los cuales pueden dificultar la obtención del grado.

4.3.5 Investigación en la Universidad Andina del Cusco

En la Universidad Andina del Cusco se realizan diversas actividades que contribuyen en la formación investigadora de los estudiantes, tales como la creación de Centros y Círculos de Investigación, por lo que, la Universidad también financia algunas investigaciones realizadas tanto por docentes, estudiantes y por los Círculos de Investigación, para ello, estos pasan por una convocatoria selectiva para poder obtener el financiamiento.

4.3.5.1 Centros y Círculos de investigación

Tabla 9. Centros y Círculos de Investigación, año 2018

Descripción	Creados en el 2018	Consolidado
Centros de investigación	6	25
Círculos de investigación	10	65
Total	16	90

Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco



En el año 2018 se crearon 6 Centros de investigación y 10 Círculos de investigación, contando así con un consolidado (total) de 25 Centros de investigación y 65 Círculos de investigación en la Universidad Andina del Cusco hasta dicho año (Tabla 9).

En la Universidad, los Centros de Investigación son creados por iniciativa de un docente ordinario y cinco estudiantes, mientras que los Círculos de investigación son creados por iniciativa de diez estudiantes y un docente ordinario.

4.3.5.2 *Financiamiento de investigaciones*

- **Financiamiento de investigaciones según Facultad**

Tabla 10. *Financiamiento de investigaciones según Facultad, años 2017 y 2018*

Facultades	2017			2018		
	N°	Financiamiento	%	N°	Financiamiento	%
Ciencias y Humanidades	2	12000	11%	0	0	0%
Derecho y Ciencias Políticas	0	0	0%	1	10000	6%
CEAC	3	18000	17%	1	1500	1%
Ingeniería y Arquitectura	7	42000	39%	10	44700	26%
Ciencias de la Salud	4	24000	22%	8	58305	34%
Filial	1	6000	6%	7	40200	23%
Multidisciplinario	1	6000	6%	2	19000	11%
Total	18	108000	100%	29	173705	100%

Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco

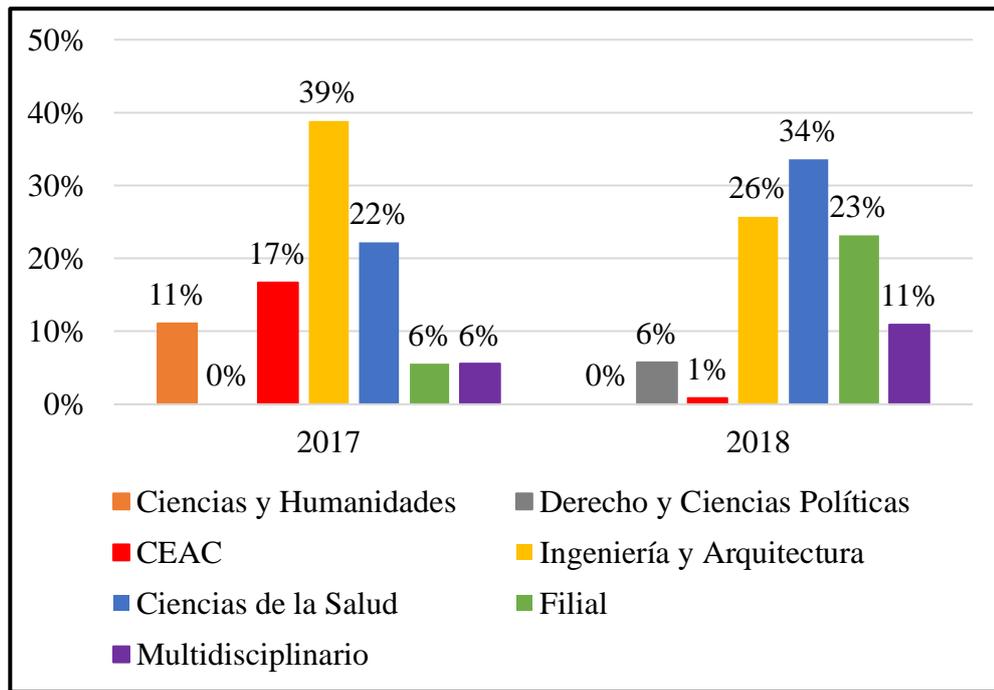


Figura 13. Investigaciones financiadas según Facultad, años 2017 y 2018
Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco

En el 2017 el monto total del financiamiento de investigaciones según facultad fue de S/. 108000, aumentando en el 2018 a S/. 173705. Otorgándose mayor financiamiento en el año 2017 a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura con un monto de S/. 42000 (39% del monto total) para 7 investigaciones, y en el 2018 la facultad de Ciencias de la Salud fue la más financiada, con un monto de S/. 58305 para 8 investigaciones (34% del monto), mientras que las facultades de Ciencias y Humanidades, y Derecho y Ciencias Políticas fueron las que obtuvieron menor financiamiento en esos años.

• **Financiamiento de investigaciones según los beneficiados**

Tabla 11. *Financiamiento de investigaciones según los beneficiados por la convocatoria, años 2017 y 2018*

Beneficiados	2017			2018		
	N°	Financiamiento	%	N°	Financiamiento	%
Docentes y estudiantes	12	72000	67%	12	119505	69%
Docentes	5	30000	28%	0	0	0%
Filiales	0	0	0%	5	26700	15%
Centros y Círculos de Investigación	1	6000	6%	12	27500	16%
Total	18	108000	100%	29	173705	100%

Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco

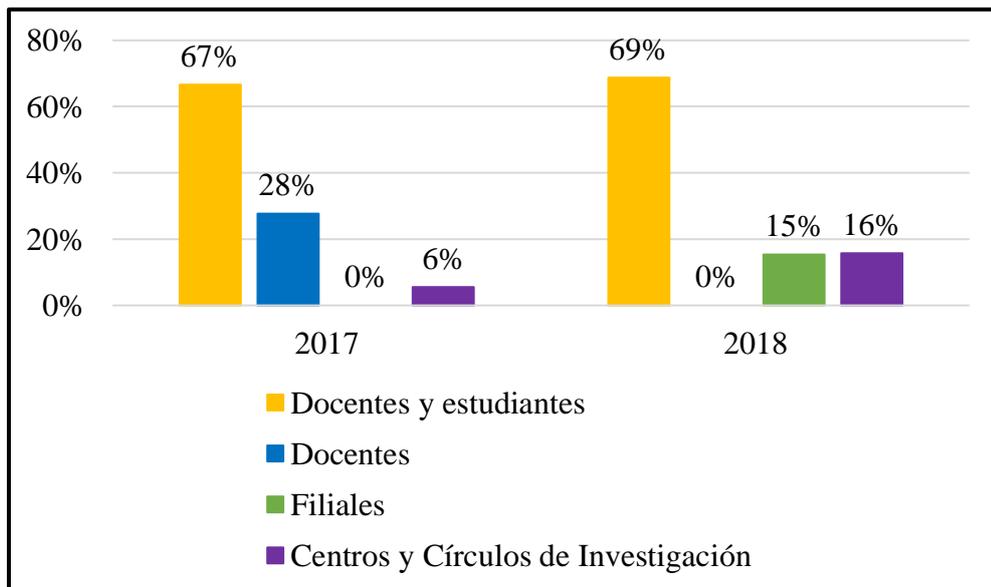


Figura 14. Financiación de las investigaciones según los beneficiados

Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco

En los años 2017 y 2018 se otorgó mayor financiamiento a docentes y estudiantes, en el 2017 con un monto de S/. 72000 (67% del monto total) para 12 investigaciones, y para el 2018 el financiamiento se incrementó a S/. 119505 (69% del monto), también para 12 investigaciones.

4.3.6 Responsabilidad Social en la Universidad Andina del Cusco

El objetivo de la Responsabilidad Social en la Universidad es fomentar la integración de la comunidad universitaria a la sociedad con el uso de los distintos mecanismos de interacción, para aplicar los conocimientos desarrollados y adquiridos dirigidos a la solución de problemas, promocionando e incentivando la cultura andina y creando servicios de consultoría en apoyo a la sociedad.

Tabla 12. *Participantes en programas de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria por semestre, 2015-2018*

Programas/Talleres /Actividades	Semestres									
	2015- 1	2015- 2	2015- 3	2016- 1	2016- 2	2017- 1	2017- 2	2018- 1	2018- 2	
Sede Cusco	207	231	218	185	289	288	255	389	792	
Talleres Artísticos										
Culturales	207	231	218	185	289	288	255	270	461	
Salsa y Bachata	0	0	0	0	0	0	0	77	250	
Coro	23	23	23	0	0	0	0	0	0	
Danza Folclórica	71	71	71	71	154	152	102	67	101	
Danza Moderna	49	73	60	36	70	79	57	53	31	
Orquesta sinfónica	20	20	20	50	3	41	56	37	50	
Teatro	20	20	20	0	0	0	0	0	0	
Tuna	24	34	24	28	30	16	40	36	29	
Voluntariado										
Universitario	80	112	205	207	293	48	211	119	331	
Ambientalista	22	26	119	81	125	48	63	26	159	
Liderazgo	58	86	86	83	66	0	78	17	58	
Plan de Riesgos	0	0	0	43	48	0	70	45	76	
Salud	0	0	0	0	54	0	0	31	38	
Filiales	0	0	0	0	0	0	0	67	142	
Total UAC	287	343	423	392	582	336	466	456	934	

Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco

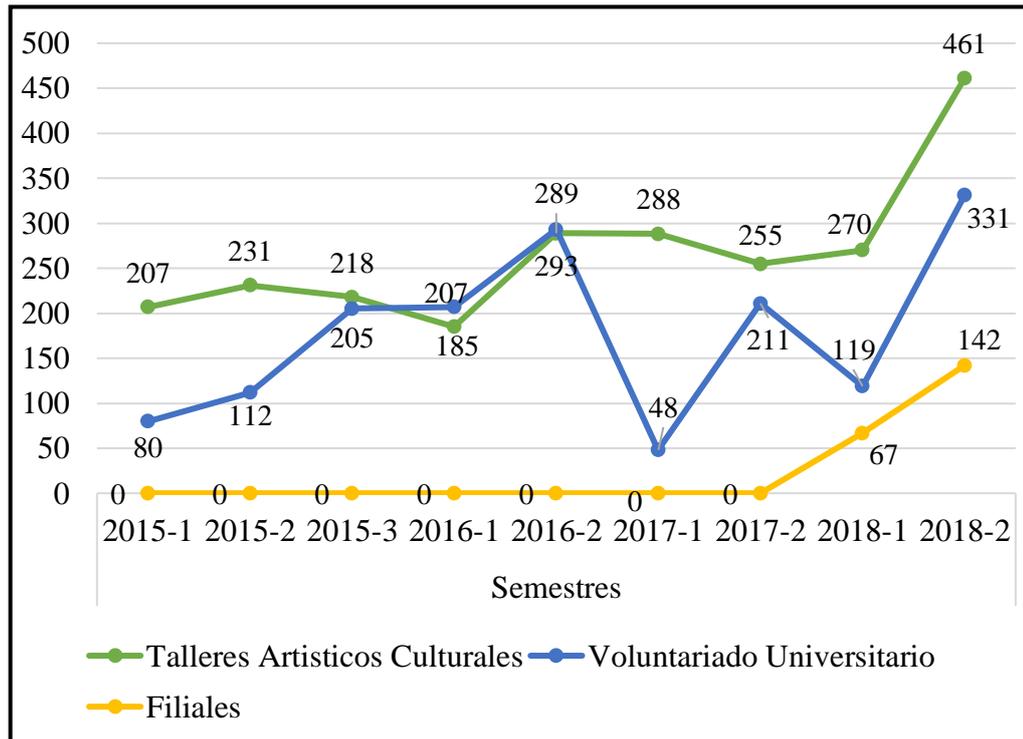


Figura 15. Participantes en programas de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria por semestre, 2015-2018

Fuente: Memoria 2018 de la Universidad Andina del Cusco

En los programas, talleres y actividades desarrollados en Responsabilidad Social por la Universidad Andina del Cusco, para el semestre 2018-2 se registró un total de 934 participantes, la Sede Cusco registró 792 participantes, en donde la mayor participación se dio en los talleres artísticos y culturales, contando con 461 participantes, y en el voluntariado universitario se contó con 331 participantes. En el caso de las Filiales, estas comenzaron a realizar actividades a partir del año 2018, llegando a tener 142 participantes en dicho semestre (Tabla 12).

4.3.7 Servicio Administrativo en la Universidad Andina del Cusco

El Servicio Administrativo de la Universidad Andina del Cusco está constituido por las diferentes dependencias universitarias con las que se cuentan (que se tienen), entre ellas la Dirección de Administración, la cual está

conformada por las Unidades Orgánicas de: Contabilidad, Tesorería, Patrimonio, Abastecimientos y Servicios Generales, que contribuyen a la realización de las distintas actividades administrativas, dichas actividades se rigen de un documento conocido como TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), el cual contiene la información necesaria para la tramitación de procesos administrativos que se requieran.

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO		
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		
No	UNIDAD ORGÁNICA / PUESTOS	PLAZAS
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		
DIRECCIÓN		
1	Director de Administración	1
2	Asistente Administrativo	1
3	Secretaria(o)	1
ÓRGANOS DE LÍNEA		
UNIDAD DE CONTABILIDAD		
4	Jefe de la Unidad de Contabilidad	1
5	Especialista en Costos	1
6	Especialista Contable	1
7	Asistente Contable	1
UNIDAD DE TESORERÍA		
8	Jefe de la Unidad de Tesorería	1
9	Especialista en Cobranzas	1
10	Técnico en Recaudaciones	1
11	Técnico en Pagaduría	1
12	Técnico en Cobranzas	2
13	Auxiliar de Tesorería	1
UNIDAD DE PATRIMONIO		
14	Jefe de la Unidad de Patrimonio	1
15	Técnico en Patrimonio	1
UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS		
16	Jefe de la Unidad de Abastecimientos	1
17	Auxiliar Administrativo	1
18	Cotizador	3
19	Técnico en Órdenes de Compra y Servicios	1
20	Supervisor de Almacén	1
21	Auxiliar de Almacén	1
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES		
22	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	1
23	Conductores de Vehículos	8
24	Operario de Limpieza	10
25	Auxiliar de Control de Eventos del Polideportivo	1
26	Supervisor de Seguridad y Vigilancia	2
27	Jefe de imprenta	1
28	Técnico en Acabados	2
29	Diseñador Grafico	1
30	Técnico Operario de Equipos de Fotocopiado	1

Figura 16. Cuadro Orgánico de Puestos (COP) de la Dirección de Administración

Fuente: Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Universidad Andina del Cusco

La Universidad contó con 268 trabajadores administrativos para el año 2018, los cuales realizan diversas actividades, y por ello presentan diferente Grado Académico:

Tabla 13. Grado Académico alcanzado por el Personal Administrativo, 2018

Grado Académico Alcanzado	Total	%
Primaria Completa	1	0.4
Secundaria Completa	41	15.3
Superior Técnico/Universitaria Completa	4	1.5
Superior Técnico/Universitaria Incompleta	6	2.2
Título Técnico	71	26.5
Bachiller	18	6.7
Título Universitario	122	45.5
Maestría	5	1.9
Total de Administrativos	268	100

Fuente: Anuario Estadístico 2018 de la Universidad Andina del Cusco

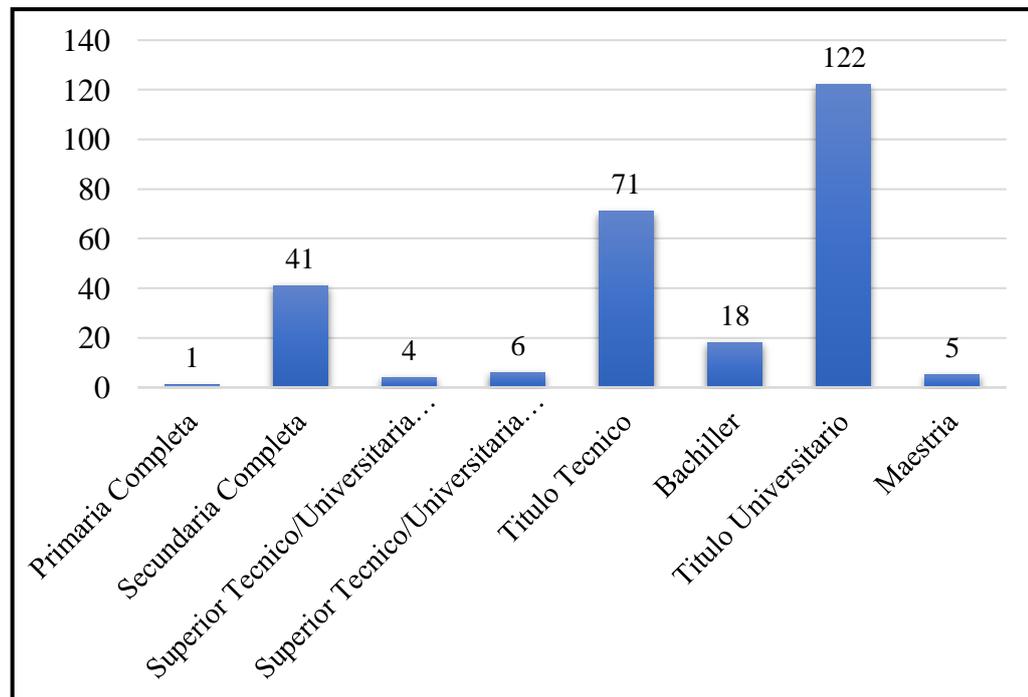


Figura 17. Grado Académico alcanzado por el Personal Administrativo, 2018

Fuente: Anuario Estadístico 2018 de la Universidad Andina del Cusco



Del total del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, el 0.4%(1) tiene primaria completa, 15.3%(41) tiene secundaria completa, superior técnico/universitaria completa tiene 1.5%(4), superior técnico/universitaria incompleta tiene 2.2%(6), título técnico tiene 26.5%(71), 6.7%(18) tiene bachillerato, título universitario tiene 45.5%(122) y 1.9%(5) tiene maestría. Por lo que, la mayoría del personal administrativo cuentan con un título universitario y título técnico, y una menor cantidad del personal tienen superior técnico/universitaria completa y maestría.

4.4 Escuela Profesional de Economía

4.4.1 Análisis de la Escuela Profesional de Economía en el Perú

La Carrera Profesional de Economía es una de las profesiones con mayor demanda en el Perú, gracias a su amplia adaptabilidad en diversos campos laborales y la capacidad de sus profesionales al explicar y predecir el comportamiento económico tanto de un individuo como de grandes grupos sociales. (Estudia Perú, 2019)

La demanda por estos profesionales se ha incrementado notablemente, debido a que sus modelos económicos pueden utilizarse durante toda actividad laboral. Un economista puede realizar sus actividades laborales en el sector público, privado y en ONG's. Puede desempeñarse en cargos gerenciales, directivos, de consultoría, como asesor o asistente y de forma independiente, ya sea constituyendo una organización propia o como docente en entidades de Educación Superior.

La duración de los estudios en esta carrera es de 5 años o 10 semestres académicos. En el Perú, las Universidades con mayor y mejor aceptación para estudiar la carrera de Economía son: Pontificia Universidad Católica del Perú,



Universidad del Pacífico, Universidad Nacional de Piura, Universidad Nacional de Trujillo y Universidad Nacional Agraria La Molina, según el Ranking realizado por la revista América Economía (revista que analiza los negocios, economía y finanzas de América Latina). (América Economía, 2019).

El salario que perciben los profesionales Economistas, según el Portal web de educación y empleo, Ponte en Carrera (implementado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de Educación e IPAE Acción Empresarial) es de 1200 a 5900 soles, y en promedio general es de 3046 soles al mes. (Ponte en Carrera, 2019)

4.4.2 Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco

4.4.2.1 Perfil del Graduado de Economía

El economista egresado de la Universidad Andina del Cusco es un profesional con una capacidad analítica y crítica, de formación sólida y de carácter competitivo y emprendedor, inculcado con diferentes valores morales. Sus habilidades se desarrollan en los ámbitos macroeconómico y microeconómico, considerando las técnicas modernas del análisis económico para el desarrollo.

4.4.2.2 Desempeño Laboral

El economista graduado de la Universidad Andina del Cusco es capaz de desempeñarse en:

- El sector público y privado.
- En empresas financieras, industriales, de turismo.
- Organizaciones No Gubernamentales y/o proyectos especiales.
- En el Gobierno nacional, regional y local.
- En forma independiente.



4.5 Escuela Profesional de Administración

4.5.1 Análisis de la Escuela Profesional de Administración en el Perú

En la actualidad la Carrera de Administración de Empresas ocupa el primer puesto de las profesiones con alta demanda en el Perú. Los programas de formación de esta carrera son teóricos y prácticos, realizando funciones como crear, planear, dirigir, ejecutar y desarrollar diferentes tipos de empresas, llegando a tener un conocimiento global de esta. (Estudia Perú, 2019)

Las personas que elijan esta carrera pueden desempeñarse dentro de una empresa en cargos gerenciales y directivos, también como consultores, asesores, auditores administrativos y de forma independiente, llegando a formar su propia empresa. Los profesionales en Administración enfocan sus capacidades en proyectar estrategias, haciendo uso de instrumentos de gestión moderna y aprovechando las oportunidades que se presenten en el medio, para así dar soluciones efectivas que ayuden a la empresa a posicionarse en el mercado de acuerdo a los objetivos que tiene.

En el Perú, la duración de los estudios de la Carrera de Administración es de 4 a 5 años. Las Universidades que son la mejor opción para estudiar esta carrera, según la revista América Economía, en base a los criterios de, calidad docente, empleabilidad, prestigio, oferta de posgrado, acreditación y selectividad, son: Universidad del Pacífico, Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad de Piura, Universidad Nacional de Trujillo y Universidad Nacional de Piura. (América Economía, 2019)

Según información obtenida del portal Ponte en Carrera del Ministerio del Trabajo, el salario percibido por los profesionales en Administración oscila



entre los 1200 y 6000 soles, con un promedio general de 3230 soles al mes.

(Ponte en Carrera, 2019)

4.5.2 Escuela Profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco

4.5.2.1 Perfil del Graduado de Administración

El graduado de la Escuela Profesional de Administración es un profesional de formación integral, humanística y multidisciplinaria, con principios éticos y morales, fomentando el desarrollo de la región y del país; con capacidad investigadora, crítica, estratégica y operativa.

4.5.2.2 Desempeño Laboral

El graduado en Administración de la Universidad Andina del Cusco es capaz de desempeñarse en:

- Áreas de finanzas.
- Auditoría administrativa.
- Gerente de producción, marketing.
- Consultor y directivo en cualquier tipo de organización.
- En forma independiente, constituyendo su propia empresa.

4.6 Escuela Profesional de Contabilidad

4.6.1 Análisis de la Escuela Profesional de Contabilidad en el Perú

Estudiar Contabilidad implica acceder a un título universitario con alta empleabilidad y variedad de opciones profesionales en el campo laboral nacional e internacional, es por ello que Contabilidad es una carrera de alta demanda.

(Estudia Perú, 2019)

Los estudios de esta carrera pueden durar entre 4 a 5 años en el Perú. Según el portal Ponte en Carrera, los profesionales egresados de la carrera de



Contabilidad perciben un salario de 1000 a 3500 soles, y en promedio, 2105 soles mensuales. (Ponte en Carrera, 2019)

El profesional contable en la actualidad es un miembro clave dentro de la gestión de todo tipo de organizaciones, sean públicas, privadas u ONG's. Los egresados de Contabilidad, a lo largo de su formación profesional adquieren habilidades para resolver distintos problemas financieros que se les presenten, manejando datos numéricos, que luego son analizados y sintetizados para la elaboración de informes y la toma de decisiones de manera estratégica. Como ya se mencionó, el campo laboral del Contador es amplio, ya que pueden desempeñarse como, gerente de compras, auditor, consultor tributario, gerente financiero, entre otros cargos. Y con la adecuada capacitación constante, experiencia profesional y participación en programas de postgrado pueden llegar a ocupar altos cargos directivos.

De acuerdo al portal Estudia Perú (Plataforma informativa sobre estudios universitarios de Perú), las universidades que destacan como las mejores para estudiar esta carrera profesional, son: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad del Pacífico, Universidad de Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad de San Martín de Porres, Universidad Nacional Federico Villareal. (Estudia Perú, 2019)

4.6.2 Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco

4.6.2.1 Perfil del Graduado de Contabilidad

El graduado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco aplica técnicas de planeación, formulación, análisis y de evaluación financiera, elaborando e interpretando la información financiera más importante de una entidad económica para la toma de decisiones



y fijación de políticas financieras. Como profesional, el Contador Público es formado con valores éticos y morales, el cual cuantifica, mide e interpreta sucesos o hechos de índole económica, para crear información actual consolidada, con fin de proyectar, controlar y monitorear resultados con alto grado de valor agregado en un escenario en constante cambio.

4.6.2.2 Desempeño Laboral

El graduado de Contabilidad en su calidad de Contador Público, es capaz de desempeñarse como:

- Contador general de empresas e instituciones del sector público y privado, apto para planificar, organizar, liderar y evaluar transacciones económicas y financieras.
- Analista Financiero y Administrativo.
- Asesor y Consultor en asuntos financieros y tributarios.
- Docente de educación superior.

4.7 Investigación realizada por las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad

La finalidad de la investigación de acuerdo al Plan General de Desarrollo de estas tres Escuelas Profesionales es: buscar e incitar la investigación multidisciplinaria e ínter institucional mediante sus Centros de Investigación y Círculos de Estudio, en conformidad a las exigencias de las instituciones y del sector empresarial público y privado, y así se logre tener una participación activa dentro del proceso de desarrollo regional.

a. Políticas

Se impulsa la investigación formativa, científica y tecnológica en pregrado en base a los distintos problemas más trascendentales en la región



y el país, con participación coordinada y conjunta de entidades nacionales e internacionales.

b. Líneas Estratégicas

- Promover, estimular y reforzar la investigación formativa, científica y tecnológica en pregrado y posgrado en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.
- Impulsar los centros de investigación y círculos de estudio en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.

c. Objetivos Estratégicos

- Elevar la producción y publicación de investigaciones, y lograr una mayor y mejor incorporación a grupos internacionales de investigación.
- Implementar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Según el Portal de Transparencia de la Universidad, en el apartado de Investigación, dentro de los proyectos de investigación que se inscribieron en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, se tiene lo siguiente:

Tabla 14. *Número de proyectos de tesis inscritos en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, 2016 – 2018*

Año	Número de Proyectos de Tesis Inscritos		
	Economía	Administración	Contabilidad
2016	21	24	80
2017	58	49	109
2018	62	120	187

Fuente: Portal de Transparencia de la Universidad Andina del Cusco – Investigación / Título de los proyectos de investigación, actualizados al último semestre académico

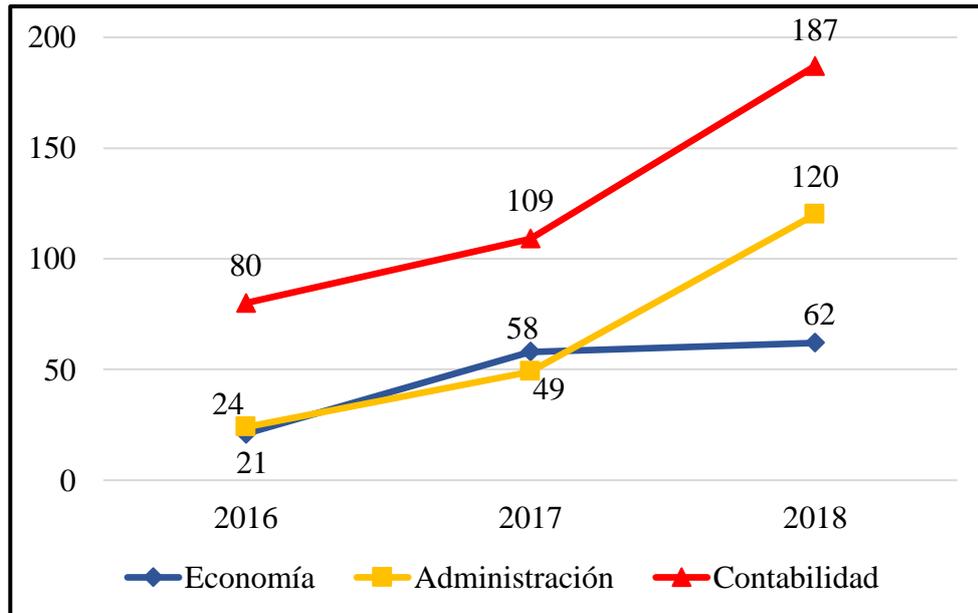


Figura 18. Número de proyectos de tesis inscritos en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, 2016 - 2018
Fuente: Portal de Transparencia de la Universidad Andina del Cusco – Investigación / Título de los proyectos de investigación, actualizados al último semestre académico

Durante (En) los años 2016, 2017 y 2018, la Escuela Profesional con más proyectos de tesis inscritos fue Contabilidad, con 80,109,187 proyectos respectivamente, seguido por la Escuela Profesional de Administración con 24, 49, 160 proyectos; y finalmente la Escuela Profesional de Economía tuvo la menor cantidad de proyectos inscritos durante estos tres años con 21,58 y 62 proyectos.

4.8 Responsabilidad Social en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad

El objetivo de la Responsabilidad Social conforme al Plan General de Desarrollo de estas tres Escuelas Profesionales es: promover la integración en la sociedad, haciendo uso de instrumentos de interacción que permitan extender los conocimientos adquiridos y desarrollados en las Escuelas Profesionales con el fin de dar solución a los problemas que se presenten, teniendo como apoyo la



creación de servicios de consultoría orientados al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

a. Políticas

- Conexión y ampliación de las Escuelas Profesionales con los sectores público, privado y ONG's, acudiendo a las problemáticas locales, regionales y nacionales de las poblaciones más desprotegidas.
- Participación activa de la comunidad universitaria en las diferentes actividades deportivas, culturales y de esparcimiento.
- Bienestar, seguridad y buenas condiciones de trabajo a los integrantes de la comunidad universitaria.

b. Líneas Estratégicas

- Responder y dar solución a los problemas de índole local, regional y nacional de las poblaciones vulnerables por medio de la conexión y ampliación de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.
- Conseguir la participación activa de la comunidad universitaria en las diferentes actividades deportivas, culturales y de esparcimiento, y de los grupos interesados en el planeamiento estratégico de la Universidad.
- Ofrecer bienestar, seguridad y buenas condiciones a los integrantes de la comunidad universitaria.

c. Objetivos Estratégicos

- Crear programas de Responsabilidad Social, impulsando la participación dentro de su desarrollo.
- Convocar a los estudiantes en la participación activa de las actividades programadas por la Universidad y por las Escuelas Profesionales.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

En este capítulo se presentarán los resultados que se obtuvieron según la información y los datos recopilados de las encuestas aplicadas, los cuales fueron debidamente procesados y analizados, haciendo uso de los programas estadísticos SPSS y STATA; con el fin de responder a las preguntas planteadas en el primer capítulo y por ende alcanzar los objetivos propuestos.

Las encuestas se realizaron a los estudiantes del noveno y décimo ciclo académico de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de manera aleatoria.

A continuación, se presentan los gráficos y tablas que recaban toda la información obtenida de las encuestas. Por lo que, primero se muestran los datos generales de los estudiantes, seguidamente de la información referida a las interrogantes de las variables planteadas.

5.1 Resultados generales de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad

- **Sexo**

Tabla 15. *Estudiantes según sexo de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	142	41,0	41,0	41,0
Válidos Femenino	204	59,0	59,0	100,0
Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

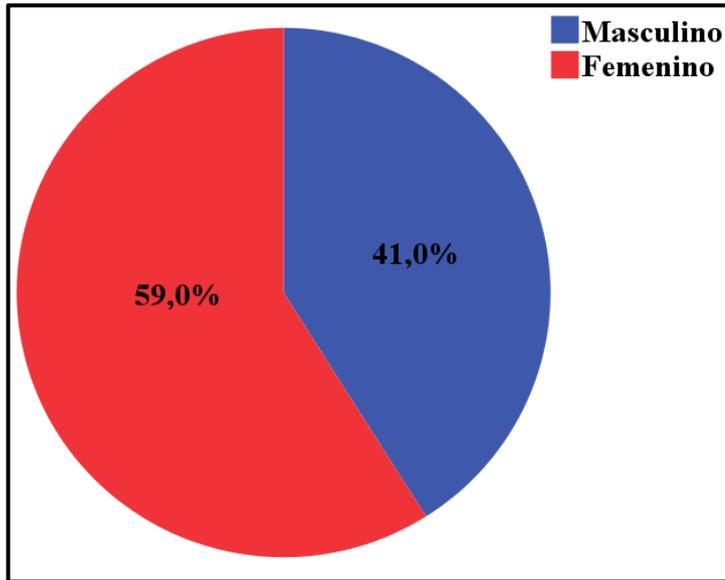


Figura 19. Estudiantes según sexo de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad

Fuente: Elaboración propia

Según se aprecia en la Figura 19, del total de los estudiantes encuestados, el 59% son del sexo femenino, mientras que el 41% son del sexo masculino. Se observa una pequeña diferencia entre los encuestados según sexo, ya que, tanto mujeres como varones estudian en las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.

▪ **Edad**

Tabla 16. Estudiantes según edad de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	220	63,6	63,6	63,6
	109	31,5	31,5	95,1
Válidos	15	4,3	4,3	99,4
	2	,6	,6	100,0
Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

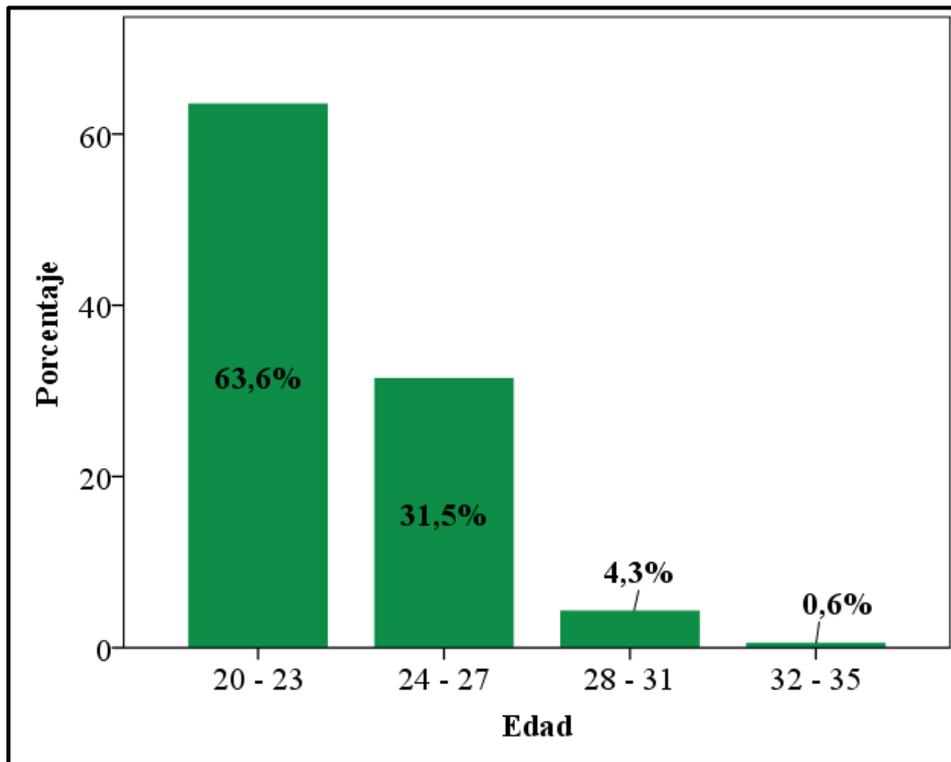


Figura 20. Estudiantes según edad de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Figura 20, la mayoría de los estudiantes encuestados tienen entre 20 a 23 años, representando el 63,6% de la muestra, siendo las edades comunes para cursar los ciclos académicos de 9no y 10mo. El 31,5% de los estudiantes tienen entre 24 a 27 años, 4,3% tienen de 28 a 31 años, y sólo el 0,6% de los estudiantes tienen entre 32 a 35 años. Se observa que una menor cantidad de estudiantes son de las edades de 28 a 35; la mayoría de estos estudiantes, en el transcurso del ciclo tiene algún retraso por cursos, algunos vuelven a retomar sus estudios y otros optan por estudiar su segunda carrera.

▪ **Ciclo Académico**

Tabla 17. *Estudiantes según Ciclo Académico de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9no	151	43,6	43,6
	10mo	195	56,4	100,0
	Total	346	100,0	

Fuente: Elaboración propia

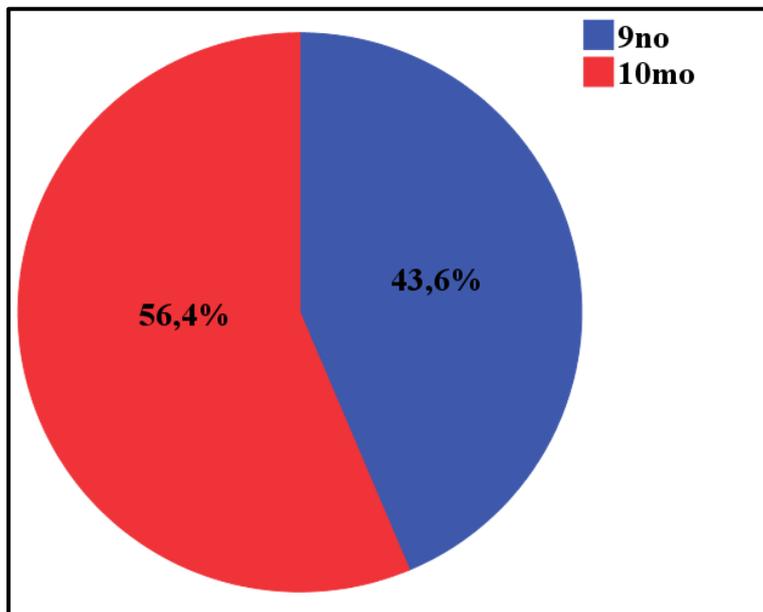


Figura 21. *Estudiantes según Ciclo Académico de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad*

Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 21, se observa que la mayoría de estudiantes encuestados (56,4%) son del décimo ciclo, y son los que ya están a puertas de culminar su carrera universitaria, y el 43,6% de los estudiantes son del noveno ciclo. Son pocos los estudiantes que llegan a estos dos últimos ciclos, y en sí a terminar la carrera, ya que, algunos se retrasan en el transcurso de sus estudios o dejan el semestre por algún motivo. Siendo los estudiantes de estos dos últimos ciclos académicos los más indicados para opinar sobre el servicio educativo que reciben de la Universidad,

puesto que ya tienen percepciones establecidas por todo el tiempo de convivencia con la Universidad y el uso de sus servicios.

▪ Plan Curricular

Tabla 18. *Estudiantes según Plan Curricular de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2005	23	6,6	6,6	6,6
	2013	317	91,6	91,6	98,3
	2016	6	1,7	1,7	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

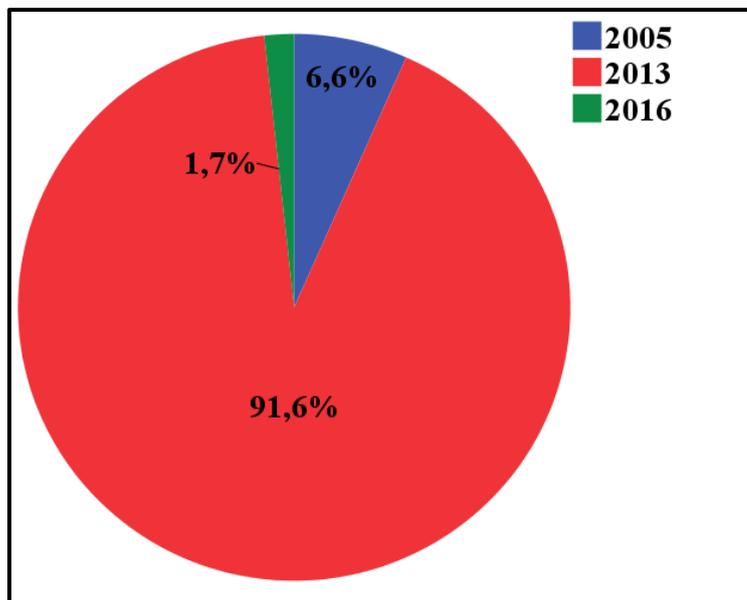


Figura 22. *Estudiantes según Plan Curricular de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad*

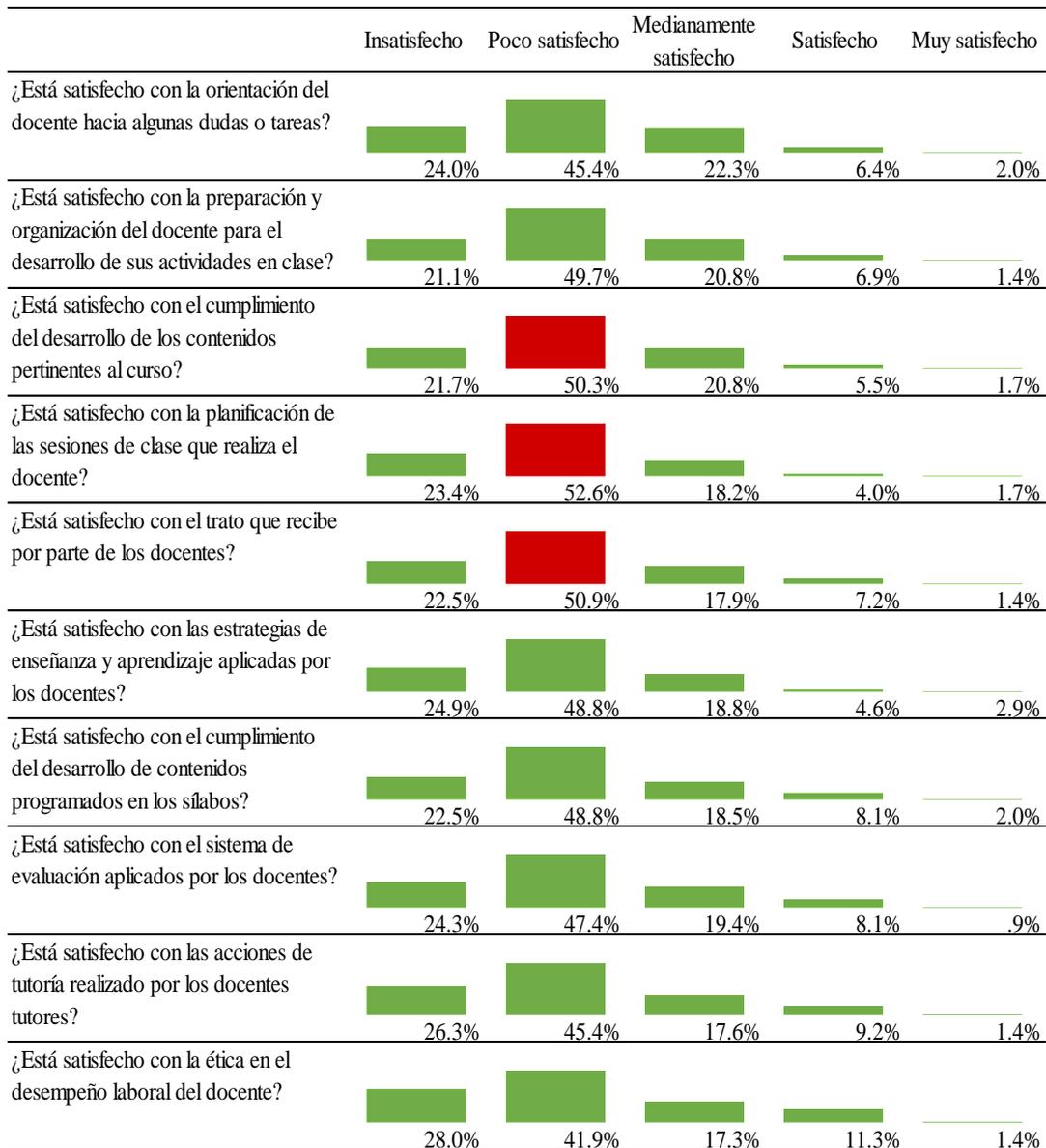
Fuente: Elaboración propia

La Figura 22 nos muestra que, el 91,6% de los estudiantes encuestados pertenecen al Plan Curricular 2013, el 6,6% pertenecen al Plan Curricular 2005, y el 1,7% pertenecen al Plan Curricular 2016.

5.2 Resultados de las Variables Independientes

- Variable: Desempeño Laboral de los Docentes

Tabla 19. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación al Desempeño Laboral de los Docentes



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis por ítems de satisfacción de los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales en relación al Desempeño Laboral de los Docentes, se consideran las 10 preguntas de la encuesta de esta primera variable, observando que, en su mayoría

los estudiantes están poco satisfechos con cada uno de estos ítems, mostrando mayor insatisfacción por: el cumplimiento del desarrollo de los contenidos pertinentes al curso (50,3%), la planificación de las sesiones de clases que realiza el docente (52,6%), y el trato que recibe por parte de los docentes (50,9%).

Grado de Satisfacción según Desempeño Laboral de los Docentes

Para el modelamiento econométrico se ha considerado a la variable independiente con los valores de 1 a 5, que va entre el valor de 1: insatisfecho, 2: poco satisfecho, 3: medianamente satisfecho, 4: satisfecho y 5: muy satisfecho. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 20. Valores de la variable *Desempeño Laboral de los Docentes* para el modelamiento econométrico

```
type:  numeric (byte)
range:  [1,5]
unique values:  5
units:  1
missing .:  0/346

tabulation:  Freq.  Value
              69    1
              196   2
              59    3
              18    4
               4    5
```

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. *Grado de Satisfacción según Desempeño Laboral de los Docentes*

mod1	Freq.	Percent	Cum.
1	69	19.94	19.94
2	196	56.65	76.59
3	59	17.05	93.64
4	18	5.20	98.84
5	4	1.16	100.00
Total	346	100.00	

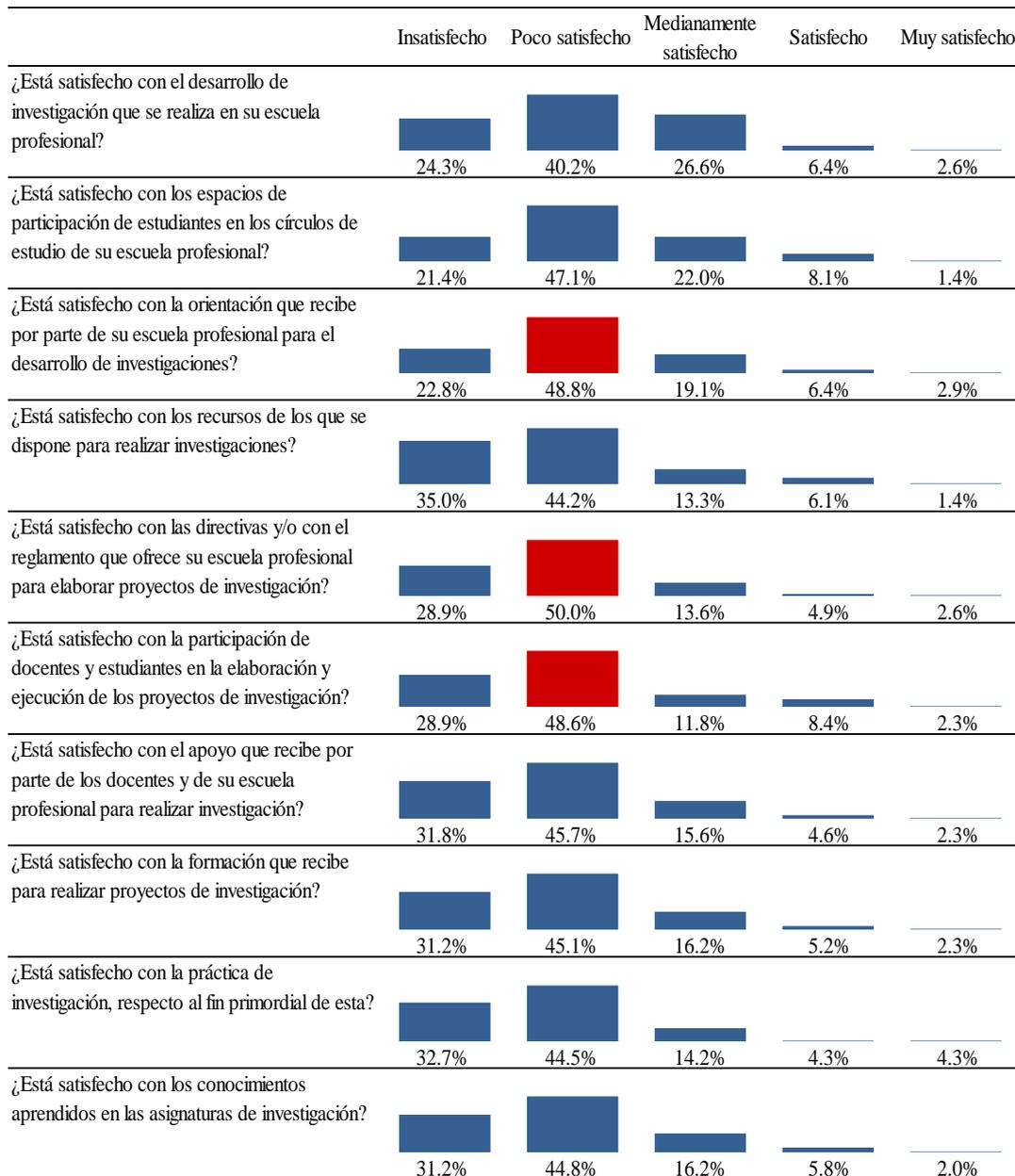
Fuente: Elaboración propia



Se observa que, para la variable Desempeño Laboral de los Docentes, la respuesta con mayor frecuencia es poco satisfecho con un 56.65%, seguido de insatisfecho con 19.9%, y el que obtiene menor porcentaje es muy satisfecho, con 1.16% (Tabla 21). La poca satisfacción se debe a los aspectos de cumplimiento del desarrollo de los contenidos pertinentes al curso, la planificación de las sesiones de clase que realiza el docente, y el trato que se recibe por parte de los docentes (Tabla 19).

Variable: Investigación Formativa

Tabla 22. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación a la Investigación Formativa



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis por ítems de satisfacción de los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales en relación a la Investigación Formativa, se consideran las 10 preguntas de la encuesta de esta variable, observando que en su mayoría los estudiantes están poco satisfechos con cada uno de estos ítems, mostrando mayor

insatisfacción por: la orientación que se recibe por parte de cada escuela profesional para el desarrollo de investigaciones (48.8%), las directivas y/o el reglamento que ofrecen las escuelas profesionales para elaborar proyectos de investigación (50%), y la participación de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación (48.6%).

Grado de Satisfacción según Investigación Formativa

Para el modelamiento econométrico se ha considerado a la variable independiente con los valores de 1 a 5, que va entre el valor de 1: insatisfecho, 2: poco satisfecho, 3: medianamente satisfecho, 4: satisfecho y 5: muy satisfecho. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 23. *Valores de la variable Investigación Formativa para el modelamiento econométrico*

```
type: numeric (byte)
range: [1,5]          units: 1
unique values: 5      missing .: 0/346

tabulation: Freq. Value
              91  1
              177  2
              53  3
              18  4
               7  5
```

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. *Grado de Satisfacción según Investigación Formativa*

mod2	Freq.	Percent	Cum.
1	91	26.30	26.30
2	177	51.16	77.46
3	53	15.32	92.77
4	18	5.20	97.98
5	7	2.02	100.00
Total	346	100.00	

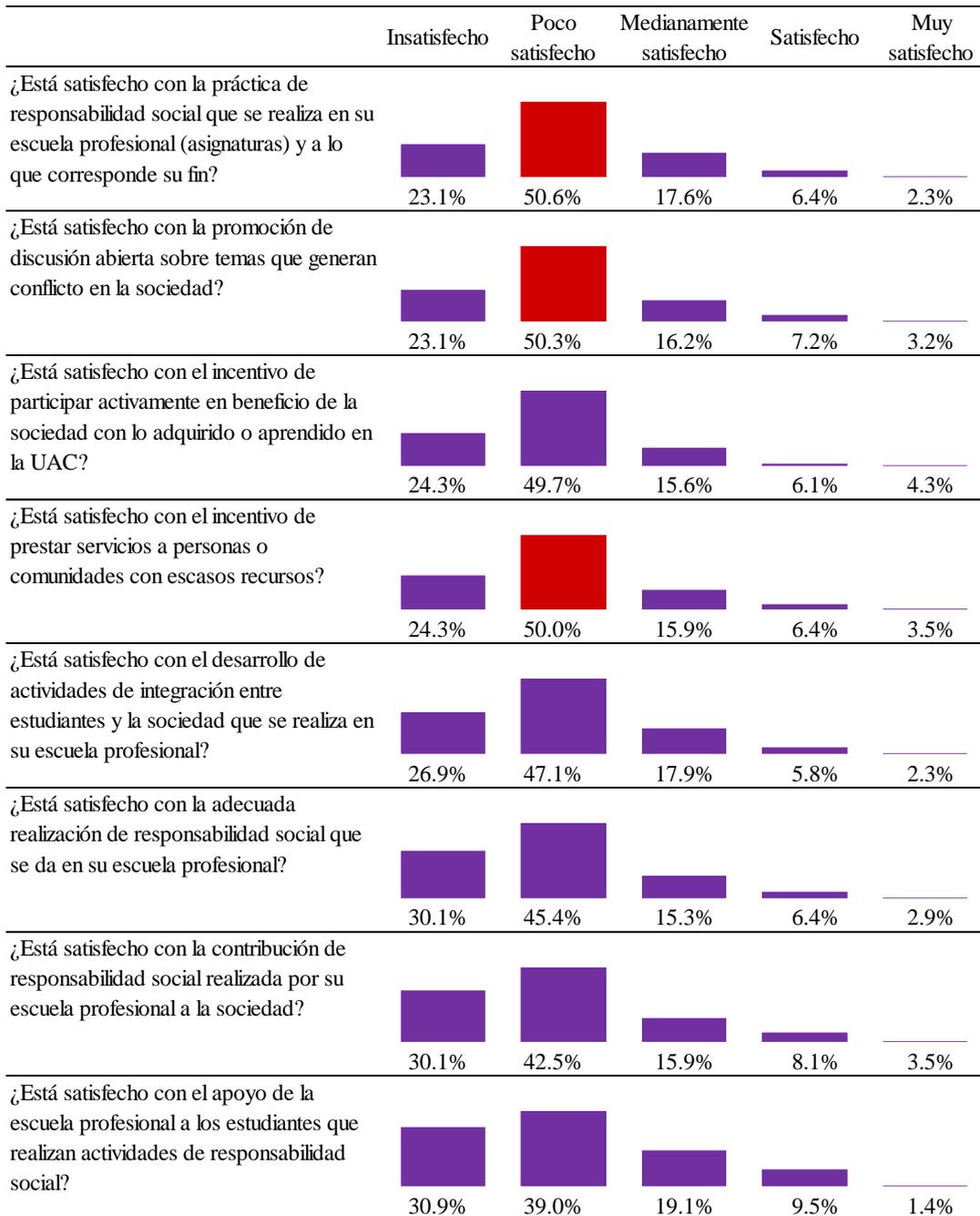
Fuente: Elaboración propia



Se observa que, para la variable Investigación Formativa, la respuesta con mayor frecuencia es poco satisfecho con un 51.16%, seguido de insatisfecho con 26.3% y el que obtiene menor porcentaje es muy satisfecho con 2.02% (Tabla 24). La poca satisfacción se da por la orientación que se recibe por parte de cada Escuela Profesional para el desarrollo de investigaciones, las directivas y/o el reglamento que ofrecen las Escuelas Profesionales para elaborar proyectos de investigación, y la participación de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación (Tabla 22).

▪ **Variable: Responsabilidad Social**

Tabla 25. *Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación a la Responsabilidad Social*



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis por ítems de satisfacción de los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales en relación a la Responsabilidad Social, se consideran las 8 preguntas

de la encuesta de esta variable, observando que en su mayoría los estudiantes también están poco satisfechos con cada uno de estos ítems, mostrando mayor insatisfacción por: la práctica de responsabilidad social que se realiza en cada escuela profesional (asignaturas) y a lo que corresponde su fin (50.6%), la promoción de discusión abierta sobre temas que generan conflicto en la sociedad (50.3%), y el incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos (50%).

Grado de Satisfacción según Responsabilidad Social.

Para el modelamiento econométrico se ha considerado a la variable independiente con los valores de 1 a 5, que va entre el valor de 1: insatisfecho, 2: poco satisfecho, 3: medianamente satisfecho, 4: satisfecho y 5: muy satisfecho. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 26. *Valores de la variable Responsabilidad Social para el modelamiento econométrico*

```
type: numeric (byte)
range: [1,5] units: 1
unique values: 5 missing .: 0/346

tabulation: Freq. Value
              89 1
              177 2
              53 3
              18 4
               9 5
```

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. *Grado de Satisfacción según Responsabilidad Social*

mod3	Freq.	Percent	Cum.
1	89	25.72	25.72
2	177	51.16	76.88
3	53	15.32	92.20
4	18	5.20	97.40
5	9	2.60	100.00
Total	346	100.00	

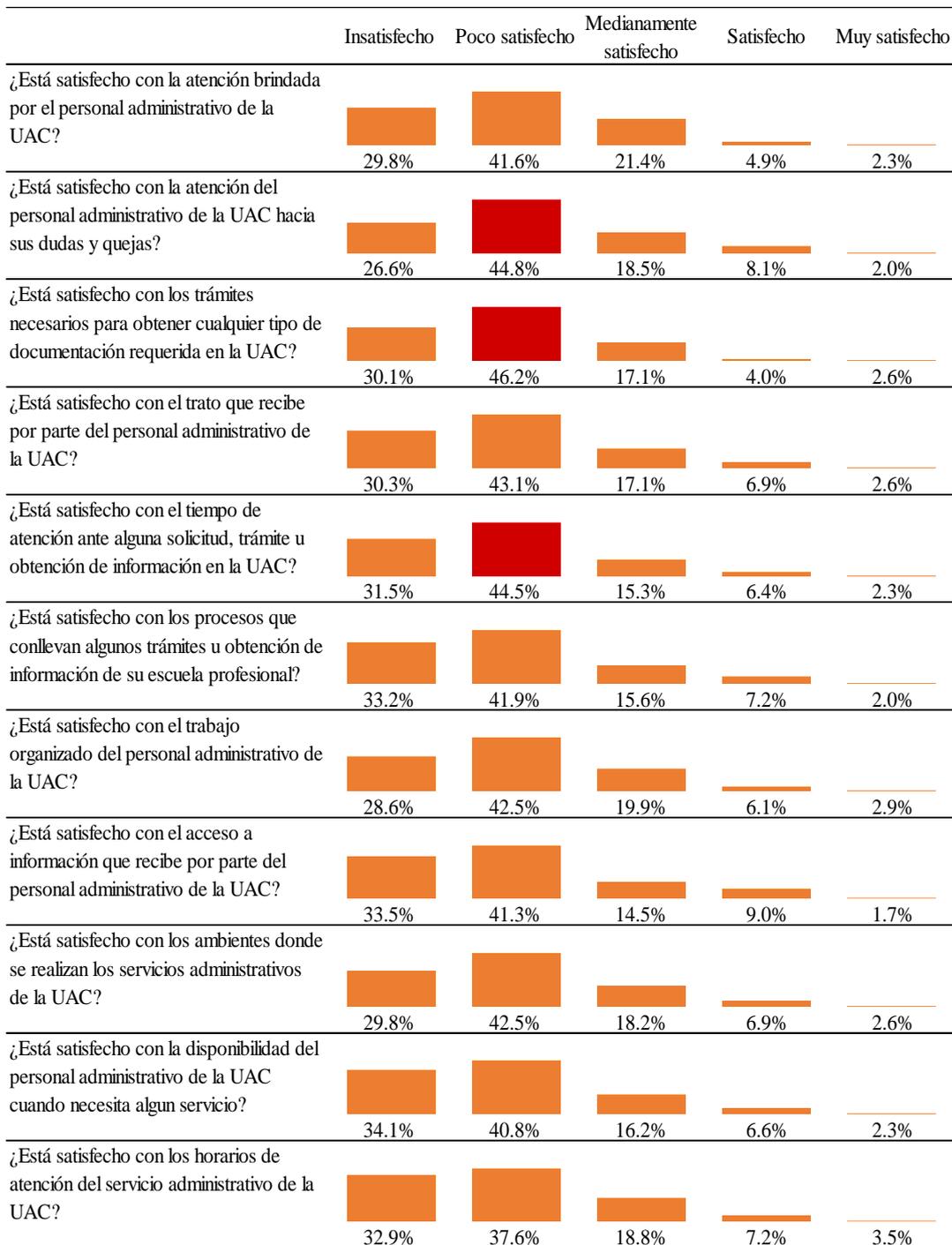
Fuente: Elaboración propia



Se observa que, para la variable Responsabilidad Social, la respuesta con mayor frecuencia es poco satisfecho con un 51.16%, seguido de insatisfecho con 25.72% y el que obtiene menor porcentaje es muy satisfecho con 2.60% (Tabla 27). La poca satisfacción se debe a los aspectos de la práctica de Responsabilidad Social que se realiza en cada Escuela Profesional (asignaturas) y a lo que corresponde su fin, la promoción de discusión abierta sobre temas que generan conflicto en la sociedad, y el incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos (Tabla 25).

▪ **Variable: Servicio Administrativo**

Tabla 28. Análisis de la Satisfacción de los estudiantes en relación al Servicio Administrativo



Fuente: Elaboración propia

Para el análisis por ítems de satisfacción de los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales en relación al Servicio Administrativo, se consideran las 11 preguntas

de la encuesta de esta última variable, observando que en su mayoría los estudiantes también están poco satisfechos con cada uno de estos ítems, mostrando mayor insatisfacción por: la atención del personal administrativo de la UAC hacia sus dudas y quejas (44.8%), los trámites necesarios para obtener cualquier tipo de documentación requerida en la UAC (46.2%), y el tiempo de atención ante alguna solicitud, trámite u obtención de información en la UAC (44.5%).

Grado de Satisfacción según Servicio Administrativo

Para el modelamiento econométrico se ha considerado a la variable independiente con los valores de 1 a 5, que va entre el valor de 1: insatisfecho, 2: poco satisfecho, 3: medianamente satisfecho, 4: satisfecho y 5: muy satisfecho. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla 29. Valores de la variable Servicio Administrativo para el modelamiento econométrico

```
type: numeric (byte)
range: [1,5]          units: 1
unique values: 5      missing .: 0/346

tabulation: Freq. Value
             110  1
             162  2
              53  3
              17  4
               4  5
```

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Grado de Satisfacción según Servicio Administrativo

mod4	Freq.	Percent	Cum.
1	110	31.79	31.79
2	162	46.82	78.61
3	53	15.32	93.93
4	17	4.91	98.84
5	4	1.16	100.00
Total	346	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, para la variable Servicio Administrativo, la respuesta con mayor frecuencia es poco satisfecho con un 46.82%, seguido de insatisfecho con 31.79% y el que obtiene menor porcentaje es muy satisfecho con 1.16% (Tabla 30). La poca satisfacción se debe a la atención del personal administrativo de la UAC hacia sus dudas y quejas, los trámites necesarios para obtener cualquier tipo de documentación requerida en la UAC, y el tiempo de atención ante alguna solicitud, trámite u obtención de información en la UAC (Tabla 28).

5.3 Resultados de la Variable Dependiente

Para el modelamiento econométrico se ha considerado a la variable dependiente como una variable dicotómica, que va entre los valores de 0 y 1, donde 0, es bajo grado de satisfacción y 1, alto grado de satisfacción. Como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 31. Valores de la variable dependiente para el modelamiento econométrico

range:	[0,1]	units:	1
unique values:	2	missing .:	0/346
tabulation:	Freq.	Value	
	275	0	
	71	1	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Frecuencia y porcentaje de la variable dependiente para el modelamiento econométrico

ind1	Freq.	Percent	Cum.
0	275	79.48	79.48
1	71	20.52	100.00
Total	346	100.00	

Fuente: Elaboración propia



De los resultados, se obtuvieron que 275 responden con un bajo grado de satisfacción, equivalente al 79,48% de los estudiantes que presentan un bajo grado de satisfacción, y otros 71 con alto grado de satisfacción, que representan el 20,52%. No hay presencia de valores perdidos (missing).

CAPÍTULO VI: MODELO ECONOMETRICO

6.1 Metodología para la estimación econométrica

El método de estimación que se utilizará son modelos de variables dependientes limitadas binomiales, debido a que son usualmente aplicadas a información de corte transversal como es esta investigación, ya que dicha información se obtiene en un periodo de tiempo fijo para un grupo de individuos determinado. En este modelo el interés se centra en ver las similitudes o disparidades de ese grupo en un periodo de tiempo.

Específicamente utilizaremos el modelo probabilístico **Logit** (Modelo de elección discreta, la variable dependiente generalmente es **cuantitativa** y dicotómica). En este caso, la variable dependiente, la cual es Satisfacción de los estudiantes, es dicotómica; para esto supongamos que U_i se distribuye simétricamente con media cero y varianza unitaria, y una FDA (Función de Distribución Acumulada), la cual describe la probabilidad de que una variable aleatoria real X sujeta a cierta ley de distribución de probabilidad, se sitúe en la zona de valores menores o iguales a X , representada por $F(U_i)$.

Este modelo está dado por lo siguiente:

$$Y_i^* = X_i' B + U_i \dots \dots \dots (1)$$

$$E(U_i | X_i) = 0; \sigma_u^2 = 1 \dots \dots \dots (2)$$

$$\Pr(U_i \leq z) = F(z) \dots \dots \dots (3)$$

Como se puede ver, $X_i' B$ de la ecuación 1 es igual a $E(Y_i^* | X_i)$, por lo que, no es cierto que $\Pr(Y_i = 1)$ sea igual a $X_i' B$. Si Y_i es igual a 1 cuando $Y_i^* > 0$, y 0 de otro forma, notaremos que:

$$E(Y_i | X_i) = \Pr(Y_i = 1) = \Pr(Y_i^* > 0) = \Pr(U_i > -X_i' B) = 1 - F(-X_i' B) = F(X_i' B) \dots \dots \dots (4)$$



La ecuación 4 asume determinada distribución para los errores del modelo, y la no linealidad de la esperanza condicional de Y_i , dado $X = E(Y_i/X_i)$ puede ser interpretado como la probabilidad de que suceda el evento Y dado X_i , es decir $Y_i = 1/X_i$, hacen que la técnica de estimación preferida en este caso sea máxima verosimilitud, siendo este un método habitual para ajustar un modelo y encontrar sus parámetros. De esta manera, si asumimos que la muestra es independiente e idénticamente distribuida, podemos construir la función de verosimilitud pertinente (para los N° individuos de la misma) como la probabilidad de cada observación. Formalmente:

$$L = \prod_{i=1}^n [F(X_i'B)]^{Y_i} [1 - F(X_i'B)]^{1-Y_i} \dots\dots\dots (5)$$

En la ecuación 5, Y_i es 1 si el individuo escoge la opción 1, de otro modo será cero.

La forma funcional de $F(U_i)$ dependerá del supuesto hecho sobre la distribución de U_i se trabajara con la distribución logística, la cual es la función de distribución acumulada (FDA) que tiene la siguiente especificación: $F(z) = \frac{\exp(z)}{1+\exp(z)}$, que se traduce en el “modelo logit”.

Para hallar los parámetros a partir de la ecuación 5, el primer paso consistirá en construir una función log- verosímil:

$$\ln L = \sum_{i=1}^n [Y_i \ln F(X_i'B) + (1 - Y_i) \ln(1 - F(X_i'B))] \dots\dots\dots (6)$$

La ecuación 6 se deriva con respecto a los parámetros de interés para hallar las condiciones de primer orden:

$$\frac{\partial \ln L}{\partial \beta} = \sum_{i=1}^n [Y_i \frac{f(X_i'B)}{F(X_i'B)} + (1 - Y_i) \frac{-f(X_i'B)}{(1-F(X_i'B))}] X_i = S(\beta) = 0 \dots\dots (7)$$

En la ecuación 7, $f(z) = F'(z)$ es una función de densidad marginal, y $S(\beta)$ se refiere al vector de primeras derivadas de la función log-verosímil, también

conocido como el score. Como vemos, la anterior ecuación es una ecuación no lineal en los parámetros (β), por lo que para resolverla lo usual es recurrir a algún método numérico, y uno de los más utilizados es el NEWTON-RAPHSON, el cual se define así: $\beta_1 = \beta_2 + [I(\beta_0)]^{-1}S(\beta_0)$, donde $I(\beta_0) = -E\left[\frac{\partial^2 \ln L(\beta_0)}{\partial \beta_0 \partial \beta_0}\right]$ es la matriz de información, y se utiliza un valor cualquiera para β_0 , que podría ser el MCO, y se continua iterando hasta hallar el valor de β que haga $S(\beta_0) = 0$, es decir, que maximice la función log-verosímil.

El supuesto en el modelo logit es que las perturbaciones son homocedásticas, es decir se da cuando la varianza del valor de la variable endógena se mantiene a lo largo de las observaciones y no correlacionadas, además de que el modelo es no lineal.

La estimación de este modelo se hace a través del logaritmo de máxima verosimilitud, el cual, mediante un proceso iterativo hasta que se converja el modelo, busca minimizar las distancias entre la matriz varianzas-covarianzas estimada y la matriz varianzas-covarianzas muestral. Determinando, mediante los valores observados de las variables explicadas, aquellos parámetros que maximizan la probabilidad de observar estos datos reales, en busca del mejor ajuste.

6.1.1 Contrastes de significancia

Debido a la no linealidad del modelo, no se puede utilizar la distribución F para realizar el contraste, por tanto, se utiliza la razón de verosimilitud (RV), donde la hipótesis nula es:

$$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_K = 0$$

$$H_1 = N_0 H_0$$

Y se calcula el logaritmo de la función de verosimilitud obtenida al estimar el modelo inicial y el modelo completo después de las iteraciones.

$$RV_0 = -2[\ln L_0 - \ln L_f]$$

El cual se distribuye como una Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad (LRchi2).

6.1.2 Bondad de ajuste

Para este caso se utiliza el Pseudo R^2 , y para el Stata, el programa corre por defecto el $PR^2 MacFadden$.

$$PR_{macfadden}^2 = 1 - \frac{\ln L_f}{\ln L_0}$$

A pesar de que las interpretaciones de este estadístico no son directas, si se evalúa el ratio del logaritmo de las verosimilitudes, y en tanto sea más pequeño el ratio de verosimilitudes, el modelo tendrá un mejor ajuste. En cuanto mayor sea el número de indicadores, estos explicarán más el modelo y este será mejor.

Para explicar la capacidad de estos modelos se puede utilizar medidas de bondad de ajustes y contrastes de significancia.

Wooldridge (2002), en el ajuste de bondad sugiere que el ajuste del modelo es generalmente menos importante que la significancia estadística y económica de las variables explicativas. Si bien esta recomendación se aplica a todo el modelo econométrico construido con el objetivo de realizar inferencias respecto a la relevancia de determinados regresores, cobra especial relevancia en este contexto debido a que el tipo de modelo aquí discutido se caracteriza por exhibir un ajuste bajo.

6.1.3 Interpretación de los coeficientes

Los parámetros de regresión obtenidos representan la respuesta de la variable dependiente a cambios en las variables explicativas, en términos de

tamaño en el cambio en el logaritmo de probabilidades ordenadas. El símbolo establecerá si la probabilidad incrementa (+) o se reduce (-).

$$\frac{\partial LRA}{\partial X_h} = \beta_h$$

6.1.4 Ratios de probabilidad (ODDS RATIOS)

Los ratios de probabilidad son obtenidos elevando épsilon a la potencia de los coeficientes estimados de cada variable explicativa, de la siguiente forma:

$$e^{coef}$$

Estos representan el ratio de la probabilidad de éxito entre la probabilidad de fracaso, si son mayores a uno, la razón contribuye de manera positiva respecto a la probabilidad de éxito, de ser menor a 1 contribuye a la probabilidad de fracaso.

6.1.5 Efectos marginales

El efecto marginal es el coeficiente de la variable explicativa por la función de densidad logística (logit), es decir, es en sí la derivada de la probabilidad respecto a la variable X.

$$\frac{\partial P_i}{\partial X_h} = \frac{e^{-z_i}}{1 + e^{-z_i}} \beta_h$$

Estos son una medida de efectos de cambio de una unidad sobre la probabilidad de que la variable Y cede en la categoría en la que se evalúa, cuando las otras variables se mantienen constantes, es decir una concepción de derivada. Por lo que, en términos generales, se entiende como los efectos en la variable dependiente que resulta de cambiar en pequeña magnitud las variables independientes.

La presente investigación tiene como objetivos específicos determinar el impacto de las variables independientes consideradas en el grado de satisfacción



de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, de acuerdo a la información disponible de las encuestas aplicadas a dichos estudiantes. A partir de ello, se obtuvo información cualitativa de corte transversal que corresponde al año 2019. Las estimaciones econométricas presentadas a continuación son realizadas con información de tipo **cuantitativa**, desarrollando un modelo de elección binaria que se ajusta a la información disponible de las encuestas. Este modelo dicotómico Logit, modeliza los problemas asociados a la toma de decisiones cuando los agentes económicos se enfrentan a un proceso de selección binaria. Para lo cual, el modelo lineal de probabilidad no es capaz de dar una respuesta adecuada a los problemas que presentan los procesos de decisión dicotómica.

En la investigación se estudia el grado de satisfacción de los estudiantes, cuyo comportamiento se puede explicar por el Desempeño Laboral de los Docente, la Investigación Formativa, Responsabilidad Social y el Servicio Administrativo. De esta manera, para demostrar las hipótesis planteadas, la formulación del modelo es el siguiente:

$$Ind1 = f(DesemDoc, Investigación, RespSocial, SSAdministrativo)$$

Se explica de la siguiente manera: un mejor Desempeño Laboral de los Docentes incrementa el grado de satisfacción del estudiante respecto al Servicio Educativo ofrecido por la Universidad, un mejor desarrollo de Investigación Formativa genera un incremento en el grado de satisfacción del estudiante respecto al Servicio Educativo, una mejor práctica de Responsabilidad Social también genera el incremento directo del grado de satisfacción del estudiante respecto al Servicio Educativo, y, por último, una mejor calidad del Servicio Administrativo generará mayor grado de satisfacción del estudiante respecto al

Servicio Educativo ofrecido por la Universidad. Todas estas variables tienen efectos positivos en el grado de satisfacción del estudiante.

Debemos mencionar que las variables utilizadas están expresadas para el modelo Logit de la siguiente forma:

VARIABLES UTILIZADAS PARA EL MODELO

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR	NOMBRE
Satisfacción de los estudiantes	¿Está satisfecho con el Servicio Educativo de la Universidad?	Ind1
VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADOR	NOMBRE
Desempeño Laboral de los Docentes	¿Está satisfecho con el Desempeño Laboral de los Docentes?	Mod1
Investigación Formativa	¿Está satisfecho con el desarrollo de Investigación Formativa?	Mod2
Responsabilidad Social	¿Está satisfecho con el rol de Responsabilidad Social?	Mod3
Servicio Administrativo	¿Está satisfecho con el Servicio Administrativo que brinda la Universidad?	Mod4

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se muestran las variables usadas, sus indicadores y sus nombres dados para la estimación econométrica Logit, para así identificar las principales variables que inciden en la satisfacción de los estudiantes y constatar las hipótesis.

Para ello se estimará la siguiente ecuación:

$$Ind1 = \Phi(\beta_0 + \beta_1 mod1 + \beta_2 mod2 + \beta_3 mod3 + \beta_4 mod4) + u_i$$



6.2 Descripción de datos

El estudio de datos es de fuente primaria, este es el resultado de las encuestas realizadas durante el proceso de investigación.

De esta información, se obtuvieron los datos para las variables mencionadas en el modelo, las cuales son:

- a. La variable dependiente dicotómica de **Ind1**, significa si el estudiante presenta un alto grado de satisfacción o bajo grado de satisfacción respecto al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco.
- b. Las variables independientes cualitativas:
 - **Mod1** es el grado de satisfacción del estudiante respecto al Desempeño Laboral de los Docentes.
 - **Mod2** es el grado de satisfacción del estudiante respecto a la Investigación Formativa.
 - **Mod3** es el grado de satisfacción del estudiante respecto a Responsabilidad Social.
 - **Mod4** es el grado de satisfacción del estudiante respecto al Servicio Administrativo.

6.3 Análisis de correlación entre la variable dependiente e independientes

Se realizó el análisis de correlación entre la variable dependiente e independientes.

Tabla 33. Análisis de correlación entre la variable dependiente e independientes

	ind1	mod1	mod2	mod3	mod4
ind1	1.0000				
mod1	0.7012	1.0000			
mod2	0.6795	0.6181	1.0000		
mod3	0.7036	0.5796	0.6572	1.0000	
mod4	0.7684	0.6041	0.6487	0.6293	1.0000

Fuente: Elaboración propia

- **Mod1=** 0.7012, indica que el Desempeño Laboral de los Docentes tiene una correlación positiva alta en el grado de satisfacción de los estudiantes con referencia al servicio educativo.
- **Mod2=** 0.6795, indica que la Investigación Formativa tiene una correlación positiva alta en el grado de satisfacción de los estudiantes con referencia al servicio educativo.
- **Mod3=** 0.7036, indica que la Responsabilidad Social tiene una correlación positiva alta en el grado de satisfacción de los estudiantes con referencia al servicio educativo.
- **Mod4=** 0.7684, indica que el Servicio Administrativo tiene una correlación positiva alta en el grado de satisfacción de los estudiantes con referencia al servicio educativo.

Para este modelo econométrico se aplicó el método logit, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 34. Método logit en el modelo econométrico

Iteration 0:	log likelihood = -175.60549					
Iteration 1:	log likelihood = -43.612652					
Iteration 2:	log likelihood = -22.16611					
Iteration 3:	log likelihood = -13.729916					
Iteration 4:	log likelihood = -13.436269					
Iteration 5:	log likelihood = -13.418835					
Iteration 6:	log likelihood = -13.418802					
Iteration 7:	log likelihood = -13.418802					
Logistic regression			Number of obs	=	346	
			LR chi2(4)	=	324.37	
			Prob > chi2	=	0.0000	
Log likelihood = -13.418802			Pseudo R2	=	0.9236	
ind1	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
mod1	3.188113	1.447882	2.20	0.028	.3503178	6.025909
mod2	-.8167577	.8871199	-0.92	0.357	-2.555481	.9219654
mod3	2.614379	1.116988	2.34	0.019	.4251228	4.803635
mod4	6.164257	1.400543	4.40	0.000	3.419244	8.909271
_cons	-28.69239	6.56446	-4.37	0.000	-41.5585	-15.82629
Note: 1 failure and 4 successes completely determined.						

Fuente: Elaboración propia

El indicador Pseudo R2, que es 0.9236, indica que las variables independientes explican el modelo en un 92.36%. Las variables significativas son: Desempeño Laboral de los Docentes (0.028), Responsabilidad Social (0.019), y Servicio Administrativo (0.00), estas por ser menores a 0.05, pero también se puede considerar a la variable Investigación Formativa, aunque no sea significativa puede ayudar a evaluar su impacto sobre la variable dependiente, esto porque el Pseudo R2 es un valor alto.

Tabla 35. Clasificación de las variables para el modelo

Classified	True		Total
	D	~D	
+	69	2	71
-	2	273	275
Total	71	275	346

Classified + if predicted $\Pr(D) \geq .5$
 True D defined as $\text{ind1} \neq 0$

Sensitivity	$\Pr(+ D)$	97.18%
Specificity	$\Pr(- \sim D)$	99.27%
Positive predictive value	$\Pr(D +)$	97.18%
Negative predictive value	$\Pr(\sim D -)$	99.27%
False + rate for true ~D	$\Pr(+ \sim D)$	0.73%
False - rate for true D	$\Pr(- D)$	2.82%
False + rate for classified +	$\Pr(\sim D +)$	2.82%
False - rate for classified -	$\Pr(D -)$	0.73%
Correctly classified		98.84%

Fuente: Elaboración propia

Analizando la correcta clasificación de las variables para el modelo, en la siguiente tabla se confirma la correcta selección de variables y como estas explican el modelo con un 98.84% de acierto. Para este análisis se utilizó el comando `estatclass` en Stata.

Tabla 36. Confiabilidad del modelo econométrico

Measures of Fit for logit of ind1			
Log-Lik Intercept Only:	-175.605	Log-Lik Full Model:	-13.797
D(341):	27.593	LR(4):	323.618
		Prob > LR:	0.000
McFadden's R2:	0.921	McFadden's Adj R2:	0.893
Maximum Likelihood R2:	0.608	Cragg & Uhler's R2:	0.953
McKelvey and Zavoina's R2:	0.951	Efron's R2:	0.944
Variance of y^* :	67.404	Variance of error:	3.290
Count R2:	0.988	Adj Count R2:	0.944
AIC:	0.109	AIC*n:	37.593
BIC:	-1966.042	BIC':	-300.232

Fuente: Elaboración propia

Analizando Mckelvey and Zavoina R2, este indicador nos muestra cuan confiable puede ser el modelo, mientras el valor está más cerca de 1, este será más confiable. Como se observa en la Tabla 36, nos da un valor de 0.951, que es cercano a 1, por lo cual el modelo seleccionado es confiable. Para hallar estos valores se utilizó el comando fitstat en Stata.

Tabla 37. Efectos marginales de las variables independientes sobre la variable dependiente

```
. mfx
Marginal effects after logit
y = Pr(indl) (predict)
= .00380272
```

variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]	X
mod1	.9843	.0102	0.97	0.335	-.010148	.029834	2.10983	
mod24	.3474	.00173	0.20	0.841	-.003037	.003732	2.08092	
mod3	.74054	.00809	0.92	0.360	-.008443	.023253	2.07803	
mod4	.221598	.0221	1.00	0.316	-.021152	.065472	1.96821	

Fuente: Elaboración propia

Analizando los efectos marginales de las variables independientes sobre la variable dependiente, para tener el impacto de cada una de las variables independientes sobre la dependiente, se utilizó el comando mfx en Stata, del cual se puede observar los siguientes resultados:

El impacto de la variable Desempeño Laboral de los Docentes es de 98.43%, Investigación Formativa 34.74%, Responsabilidad Social 74.05% y Servicio Administrativo 22.16%. Los signos de cada valor de impacto marginal son positivos, por lo que los impactos de todas las variables independientes tienen una relación positiva con la variable dependiente, por lo tanto:

Se concluye que el modelo econométrico es eficiente.



$$\text{Satisfacción} = -28.69239 + 0.9843 \text{ desempdoc} + 0.3474 \text{ inv} + \\ 0.74054 \text{ respsoc} + 0.221598 \text{ servadm} + e_i$$

- $\beta_0 = -28.69239$ representa el término constante del modelo.
- $\beta_1 =$ Si el Desempeño Laboral de los Docentes mejora, el estudiante tiene un 98.43% de probabilidad de presentar un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo.
- $\beta_2 =$ Si el desarrollo de Investigación Formativa mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 34.74%.
- $\beta_3 =$ Si la práctica de Responsabilidad Social mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 74.05%.
- $\beta_4 =$ Si la calidad del Servicio Administrativo mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 22.16%.



CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN

7.1 Descripción de los Hallazgos más importantes

En cuanto a los principales hallazgos que se obtuvieron de la presente investigación, se tiene lo siguiente:

- Del total de los estudiantes encuestados de las tres Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, el 59% son del sexo femenino, mientras que el 41% son del sexo masculino. La mayoría de los estudiantes encuestados tienen entre 20 a 23 años, representando el 63,6% de la muestra, siendo las edades comunes para cursar los ciclos académicos de 9no y 10mo; el 31,5% de los estudiantes tienen entre 24 a 27 años, 4,3% tienen de 28 a 31 años, y sólo el 0,6% de los estudiantes tienen entre 32 a 35 años. De acuerdo al ciclo académico, el 56,4% de los estudiantes son del décimo ciclo y el 43,6% son del noveno ciclo. Y según el plan curricular, el 91,6% de los estudiantes encuestados pertenecen al Plan Curricular 2013, el 6,6% pertenecen al Plan Curricular 2005, y el 1,7% pertenecen al Plan Curricular 2016.
- Se obtuvo que el 79,48% de los estudiantes de estas tres Escuelas Profesionales presentan un bajo grado de satisfacción y sólo un 20,52% presentan un alto grado de satisfacción. Este bajo grado de satisfacción se debe a que los estudiantes se encuentran poco satisfechos respecto a las cuatro variables, el 56,65% respecto al Desempeño Laboral de los Docentes, el 51,16% respecto a la Investigación Formativa y Responsabilidad Social, y el 46,82% respecto al Servicio Administrativo; es por ello que las variables independientes tienen una gran influencia en la satisfacción de los estudiantes.
- Sobre la variable “Desempeño Laboral de los Docentes”, se determinó que el estudiante tiene un 98,43% de probabilidad de presentar un alto grado de



satisfacción respecto al servicio educativo, si el Desempeño Laboral de los Docentes mejora. Teniendo en cuenta que el 56.65% de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad se encuentran poco satisfechos, debido principalmente por el cumplimiento del desarrollo de los contenidos pertinentes al curso, la planificación de las sesiones de clase que realiza el docente, y el trato que se recibe por parte de los docentes.

- En cuanto a la variable “Investigación Formativa”, muestra que el estudiante tiene una probabilidad del 34.74% de presentar un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo, si el desarrollo de Investigación Formativa mejora. En su mayoría, el 51.16% de los estudiantes se encuentran poco satisfechos respecto a esta variable, esto debido a la orientación que se recibe por parte de cada Escuela Profesional para el desarrollo de investigaciones, las directivas y/o el reglamento que ofrecen las Escuelas Profesionales para elaborar proyectos de investigación, y la participación de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación.
- Sobre la variable “Responsabilidad Social”, se determinó que el estudiante tiene una probabilidad del 74.05% de presentar un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo, si la práctica de Responsabilidad Social mejora. La mayoría de los estudiantes, el 51.16% también se encuentran poco satisfechos con esta variable, debido principalmente por la práctica de Responsabilidad Social que se realiza en cada Escuela Profesional (asignaturas) y a lo que corresponde su fin, la promoción de discusión abierta sobre temas que generan conflicto en la sociedad, y el incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos.



- Por último, en cuanto a la variable “Servicio Administrativo”, muestra que el estudiante tiene una probabilidad del 22.16% de presentar un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo, si la calidad del Servicio Administrativo mejora. Teniendo en cuenta que, el 46.82% de los estudiantes se encuentran poco satisfechos, debido a la atención del personal administrativo de la UAC hacia sus dudas y quejas, los trámites necesarios para obtener cualquier tipo de documentación requerida en la UAC, y el tiempo de atención ante alguna solicitud, trámite u obtención de información en la UAC.

7.2 Comparación Crítica con la Literatura Existente

Tabla 38. *Comparación Crítica con la Literatura Existente*

TEORÍAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Teoría de las Expectativas - Liljander & Strandvik 	<p>La teoría de las expectativas sostiene que la satisfacción de una persona se da de acuerdo a lo que él o ella espera recibir del bien o servicio del que hará uso. Esta teoría es de gran soporte para la investigación, ya que, un estudiante se sentirá satisfecho y entusiasta cuando el servicio educativo percibido sea igual o superior a lo que espera recibir. Todos los estudiantes parten de una concepción previa hacia la Universidad, la cual debe ofrecer un buen servicio educativo y de calidad, creando una fidelización con el estudiante. Siendo esta una razón importante para proveer una buena atención al estudiante durante su proceso formativo, para la mejora en las políticas de gestión y calidad educativa de las instituciones, de forma que, el estudiante reciba la atención oportuna y el servicio</p>



	<p>educativo adecuado para satisfacer sus necesidades y sentir satisfacción con lo que recibe.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Teoría de la Utilidad - Rawls & Parkin	<p>La teoría de la utilidad se plantea con la finalidad de comparar los niveles de satisfacción de los clientes por pagar un bien o servicio, por lo que, se basa en las reacciones de los consumidores para identificar los bienes y servicios que satisfacen sus necesidades e intereses. En este entender, esta teoría es de gran aporte y refuerzo para la investigación, ya que, se observa que muchos de los estudiantes valoran un bien o servicio más que otro, debido al nivel de satisfacción que presentan sobre estos servicios y si se sienten a gusto y cómodos con éstos. Por lo que, al observar un bajo grado de satisfacción en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la UAC respecto a las variables ya mencionadas, se toma en cuenta las características de estos servicios y si son del agrado de los estudiantes, según los objetivos que quieren alcanzar al hacer uso de éstos, el precio que pagan por ese servicio y el tiempo que gastan al conseguirlo. Por ende, el hecho de indicar que un bien o servicio es útil se basa en la satisfacción del usuario y si éste cumple con el uso y los beneficios que se establecen.</p>



<ul style="list-style-type: none">• Teoría de la Economía de la Educación – Becker	<p>Esta teoría sostiene que, las personas emplean recursos escasos para su formación educativa; buscando así instituciones que ofrezcan una educación formal, ya que en muchos de los casos la institución no llegan a cumplir con los requerimientos anhelados por los estudiantes, sin conseguir que estos lleguen a sentirse satisfechos por el servicio que reciben; es ahí donde los estudiantes optan por otros recursos que les ayude a formarse, y así desarrollen aptitudes para desenvolverse de mejor manera en el ámbito laboral.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Teoría del Capital Humano – Becker	<p>Becker considera que todas las capacidades adquiridas por una persona se dan a través de la inversión en educación, y así poder mejorar su productividad. Esta teoría es de gran soporte y refuerzo para la investigación, puesto que, el gasto en educación que hacen los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la UAC tiene carácter de inversión y no tanto de consumo. Los estudiantes invierten en su educación para obtener una buena y apropiada formación, y esto exige recibir un adecuado servicio educativo de calidad ofrecido por la Universidad, con el objetivo de que los estudiantes no sólo se sientan satisfechos, sino también lleguen a obtener rentas futuras por el servicio educativo que reciben, así ellos comprueben que la inversión que hicieron rindió sus frutos y valió la pena.</p>



ANTECEDENTES	
<p>Antecedente Internacional</p> <ul style="list-style-type: none">• Vergara, Juan Carlos y Quesada , Victor Manuel (2011) <i>“Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales”</i>	<p>Los autores sostienen que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio académico percibido y la satisfacción de los estudiantes, y la calidad del servicio académico percibido con las percepciones; por lo que, para incrementar la calidad del servicio académico se debe dar prioridad a las percepciones que tengan los estudiantes sobre los servicios de los que hacen uso; e incrementando la calidad del servicio académico se obtendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes, aumentando su valor percibido de los servicios y su satisfacción; y según los resultados se determinó que el 71% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena se encuentran satisfechos con el servicio académico. En nuestra investigación se presenta también una relación directa entre el servicio educativo ofrecido (conformado por las variables, desempeño laboral docente, investigación, responsabilidad social y servicio administrativo) y la satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco; por lo que, al incrementar – mejorar el servicio educativo ofrecido por la Universidad, la satisfacción de los estudiantes tenderá a incrementar; y por el contrario se</p>



	<p>obtuvo que sólo el 20.53% presenta un alto grado de satisfacción, resaltando que el 79.47% de los estudiantes presenta un bajo grado de satisfacción.</p>
<p>Antecedente Nacional</p> <ul style="list-style-type: none">• Eyzaguirre, Omar Alberto (2016) <i>“Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015”</i>	<p>El autor comprueba la relación significativa existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil con el servicio académico ofrecido por la Universidad Privada de Tacna. Se halló que, el nivel de expectativa de los estudiantes con respecto al servicio académico es moderado, destacando que el nivel de expectativa de los estudiantes con respecto a la actividad administrativa (siendo esta una sub variable de servicio académico) es también moderado. Así mismo el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio académico es moderado, destacando que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la enseñanza (siendo esta una sub variable de servicio académico) es también moderado; obteniéndose que el 49.71% de los estudiantes presenta una satisfacción moderada, el 28.57% una baja satisfacción y el 21.71% una alta satisfacción con respecto al servicio académico. En el caso de la presente investigación, se tiene una relación directa y significativa entre el servicio educativo ofrecido por la UAC y la satisfacción de los estudiantes, donde según los resultados obtenidos, el 79.47% de los estudiantes presenta un bajo grado de satisfacción y el</p>



	20.53% presenta un alto grado de satisfacción con el servicio educativo que reciben.
<p>Antecedente Local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Astete, Ronald (2018) “<i>Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018</i>” 	El autor sostiene que existe una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, dando a conocer que, el servicio docente y el servicio administrativo son fundamentales en la satisfacción de los estudiantes. En nuestra investigación, encontramos también que estas dos variables, desempeño laboral docente y servicio administrativo, influyen significativamente en la satisfacción de los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco.

Fuente: Elaboración propia

7.3 Limitaciones

En el transcurso del presente trabajo de investigación se presentaron las siguientes limitaciones o problemas:

- No se tuvo fácil acceso a la base de datos de la Universidad Andina del Cusco y de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, para poder obtener los datos e información actualizada necesaria, tanto de los estudiantes, de los docentes, así como de las demás variables de estudio de la investigación. Por lo que, se recomendaría que, para tales motivos con fines de investigación, el acceso a la información de nuestra casa de estudios y de nuestras



Escuelas Profesionales sea más factible, por el hecho de realizar una investigación tanto para beneficio nuestro como para la comunidad universitaria.

- La segunda limitación que se tuvo fue al momento de aplicar las encuestas a los estudiantes, ya que, algunos de ellos no tenían la predisposición de contribuir y llenaban las encuestas sin analizar bien cada pregunta. Por lo que, sería recomendable que, al realizar este tipo de trabajos de investigación, se reciba el apoyo necesario de nuestros compañeros, por el hecho de pertenecer a la misma casa de estudios, mostrando una actitud más solidaria.
- Se tuvo dificultad para encontrar estudios similares a la investigación relacionados al tema, que sean considerados como antecedentes y aporte para la investigación.



CONCLUSIONES

- En la presente tesis, se determinó que el 79.48% de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad presentan un bajo grado de satisfacción en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019, esto debido a que los estudiantes se encuentran poco satisfechos respecto a las cuatro variables, el 56.65% respecto al Desempeño Laboral de los Docentes, el 51.16% respecto a la Investigación Formativa y Responsabilidad Social, y el 46.82% respecto al Servicio Administrativo; es por ello que las variables independientes tienen una gran influencia en la satisfacción de los estudiantes.
- El Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presenta un índice de 0.70 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora el Desempeño Laboral de los Docentes aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 98.43%, lo cual indica que, si el Desempeño Laboral de los Docentes mejora el estudiante tiene un 98.43% de probabilidad de presentar un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo.
- El desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presenta un índice de 0.67 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora el desarrollo de Investigación Formativa aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 34.74%, lo cual indica que, si el desarrollo de Investigación Formativa mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 34.74%.
- La Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presentan un índice de 0.70 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora la



práctica de Responsabilidad Social aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 74.05%, lo cual indica que, si la práctica de Responsabilidad Social mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 74.05%.

- El Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presentan un índice de 0.76 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora la calidad del Servicio Administrativo aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 22.16%, lo cual indica que, si la calidad del Servicio Administrativo mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 22.16%.



RECOMENDACIONES

- Las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco deben medir la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo al finalizar cada semestre académico, para identificar los problemas que aquejan a los estudiantes, enfocándose en los de mayor importancia que causan este descontento, de esta manera poder mejorar los diferentes aspectos y servicios de las Escuelas Profesionales y de la Universidad tomando las medidas y acciones necesarias para incrementar la calidad del servicio educativo y la percepción de los estudiantes, y así ellos también tengan la motivación de recomendar su Universidad.
- Se recomienda la presente investigación como fuente de información para la toma de decisiones de las autoridades universitarias en el servicio educativo y en el proceso enseñanza-aprendizaje, tomando en cuenta los cuatro aspectos mencionados.
- Respecto al Desempeño Laboral de los Docentes, es necesario que las capacitaciones a los docentes mejoren cada vez más, así ellos cumplan de mejor manera con su rol de educadores y formadores, ofreciendo mejores técnicas de enseñanza para poder motivar a los alumnos, cumpliendo con los temas requeridos en los sílabos, teniendo una mejor organización al desarrollar sus actividades en clases y también ofreciendo un mejor trato a los alumnos, por lo que, sería prudente poder crear una mesa de diálogo entre docentes y alumnos de cada asignatura para poder afianzar el trato, creando más confianza y permitiendo solucionar los problemas, dudas o quejas que los estudiantes puedan tener.
- En cuanto a la Investigación Formativa, debe darse un mayor incentivo para la realización de proyectos de investigación, creando más círculos de estudio o programas referidos a investigación, y así aplicar los conocimientos adquiridos en las



asignaturas para potenciar el perfil investigador de los estudiantes, por lo cual, es necesario ofrecer las herramientas adecuadas para realizar estos proyectos, así como los ambientes necesarios e idóneos y el apoyo tanto de los docentes como de los directivos de las Escuelas profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, y también contar con capacitaciones sobre cursos o charlas sobre temas relevantes de investigación.

- La Responsabilidad Social en estas tres Escuelas Profesionales debe darse de mejor manera, incentivando también a los estudiantes a que cada vez más participen en actividades con proyección social, entendiendo el fin primordial de esta, siendo el de ayudar o contribuir a la sociedad y a sectores con recursos escasos aplicando lo adquirido y aprendido en las Escuelas Profesionales, para así potenciar el perfil profesional de los estudiantes, entendiendo y conociendo más sobre los temas que aquejan a nuestra sociedad, por lo que también se debe ofrecer las herramientas adecuadas, las facilidades de poder interactuar con la sociedad y el apoyo tanto de la Escuela Profesional como de la Universidad para realizar proyectos o actividades de Responsabilidad Social.
- Por último, en cuanto al Servicio Administrativo, se debe ofrecer un mejor trato a los estudiantes, o a cualquier persona que requiera un servicio, puesto que el trato que se brinda dice mucho de una institución, así también la implementación de mejores horarios que sean más accesibles y con mayor espacio de atención, procurando agilizar los procesos de los trámites. Se debe mejorar la implementación del uso de flujogramas que dinamicen los trámites y la información que se brinda, así también, las dudas, quejas u obtención de información deben ser mejor atendidas.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 23-25.
- América Economía. (2019). Obtenido de MBA-América Economía: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/conozca-los-resultados-de-ranking-de-las-mejores-universidades-de-peru-2019>
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Cusco.
- Ausubel, D. (1976). *Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. Mexico: Trillas.
- Becker, G. (1975). *Human Capital*. Nueva York: National Bureau of Economic Research.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bullón, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad*. Lima.
- Cohn, D., & Geske, J. (1990). *La economía de educación*. Pergamon Press.
- De la Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista Muro de la Investigación*, 106-107. Obtenido de http://www.administracion.usmp.edu.pe/egresados1/wp-content/uploads/sites/25/2015/01/opinion_egresados_2014-I.pdf
- Denming E., W. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Quinta edición.
- Díaz, M., & Facal, S. (2011). Percepciones de los estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales sobre la Responsabilidad Social Universitaria (Montevideo-Uruguay). *Investigación y Desarrollo*, 360-361.
- Estudia Perú. (2019). Obtenido de <https://estudiaperu.pe/carrera-pregrado/contabilidad/>
- Estudia Perú. (2019). Obtenido de <https://estudiaperu.pe/carrera-pregrado/economia/>
- Estudia Perú. (2019). Obtenido de <https://estudiaperu.pe/carrera-pregrado/administracion-de-empresas/>



- Eyzaguirre, O. A. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Tacna: Univesidad Privada de Tacna.
- Fernández, José; Blas, José. (1986). *Libro blanco. Educación de adultos*. madrid: Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ferrer, J., Pascual, F., Guerrero, A., Ríos, M., & Pérez, T. (2011). *Evaluación de Servicios de Tecnologías de Información en Instituciones de Educación Superior*. México: Instituto Tecnológico de Celaya.
- Garcia, Mario; Torres, Claudio. (2005). *Manual Practico de Legislacion de la Construcción*.
- Garcia, V. (1982). *La Investigación Científica*. Madrid: Revista Española de Pedagogía.
- Gento, S. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. *XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas*.
- Gonzales, O. G. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano-Puno.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de. *Revista Fuente*, 49. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/818-1-2420-1-10-20120605%20(1).pdf
- Larrea, P. (2001). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Ley N° 30220. (9 de Julio de 2014). *Ley Universitaria*. Lima, Perú: Congreso de la República del Perú.
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1995). *Service Satisfaction: Exploring the role of Emotions*. Tilburg, Netherlands: R.G.M. Pieters.
- Manes, J. M. (2004). *Marketing para instituciones educativas. Guía para planificar la captación y retención de alumnos*. Buenos Aires: Granica.
- Maslow, Abraham. (1991). *Motivacion y Personalidad*. Madrid: Diaz de Santo,S.A.
- Monduchowicz, A. (2003). *Discusiones de economía de la educación*. Buenos Aires, Argentina: Losada.



- Montenegro, I. A. (2007). *Evaluación del desempeño docente. Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Magisterio.
- Pedagogía Online. (06 de Marzo de 2015). *Filosofía de la educación*. Obtenido de Pedagogía Online: http://pedagogia-online-mmr.blogspot.com/p/blog-page_36.html
- Pizzo, M. (29 de Agosto de 2013). *Como servir con excelencia*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Ponte en Carrera*. (2019). Obtenido de *Ponte en carrera.pe*: <https://www.ponteencarrera.pe/pec-portal-web/inicio/como-va-el-empleo>
- Rawls, J. (2010). El concepto de utilidad según Jhon Rawls. *Universitas. Revista de Filosofía, Derecho y Política*, 127-142.
- Restrepo, B. (2003). Investigación formativa e investigación productiva de conocimiento en la Universidad. *Nómadas (Col)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1051/105117890019.pdf>
- Rivera, H. A., & Malaver, M. N. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Rosario: Universidad del Rosario.
- Rubio, M. H. (10 de Julio de 2015). *ULADECH CATÓLICA: Red de Docentes*. Obtenido de <http://reddocente.uladech.edu.pe/forum/topics/teoria-de-la-utilidad-y-maximizacion-de-utilidades?overrideMobileRedirect=1>
- Strauss, & Neuhaus. (1981). Nivel de comparación de Pruebas y Modelos de Expectativas Predictivos. *Advance in Consumer Research*, 77-88.
- SUNEDU. (2019). Obtenido de Superintendencia Nacional de Educación Superior: <https://www.sunedu.gob.pe/>
- UNESCO. (2016). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa
- Universia Perú*. (2019). Obtenido de <https://www.universia.net.pe/actualidad/orientacion-academica/carreras-mas-demandadas-peru-985901.html>
- Universidad Andina del Cusco. (2015). *Proyecto General de Desarrollo 2015-2025*. Cusco. Obtenido de <https://www.uandina.edu.pe/descargas/documentos/planificacion/PGD-2015-2025-UAC-280416.pdf>



- Universidad Andina del Cusco. (2018). *Anuario Estadístico 2018*. Cusco.
- Universidad Andina del Cusco. (2018). *Memoria 2018*. Cusco.
- Universidad Andina del Cusco. (2019). *Historia UAC*. Obtenido de <https://www.uandina.edu.pe/index.php/historia-universidad-andina/>
- Universidad Andina del Cusco. (2019). *Transparencia UAC*. Obtenido de <https://www.uandina.edu.pe/descargas/transparencia/matriculados-programas-estudio.pdf>
- Universitas21. (2019). *Universitas21*. Obtenido de Universitas21: <https://universitas21.com/what-we-do/u21-rankings/u21-ranking-national-higher-education-systems-2019>
- Valezuela, A. C., & Requema, C. M. (2006). *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 utilizado, evaluaciones, organización de carreras*. Valdivia, Chile: Universida Austral de Chile.
- Vargas, A. (2017). *Perfil profesional en las escuelas profesionales de economía y su relación con la demanda social: investigación - acción en la escuela profesional de economía de la Universidad Andina del Cusco*. Cusco.
- Vergara, J. C., & Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 120-121. Obtenido de http://diex.uach.mx/seguimiento_de_egresados/Estudio%20de%20seguimiento%20de%20egresados%20DES%20Econom%C3%ADa%20Internacional%2006-10%20consulta.pdf
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Buenos Aires: Grijalbo.



ANEXOS



Matriz de Consistencia

Tabla 39. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>1. General ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019?</p> <p>2. Específicos PE1. ¿En qué medida el Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019? PE2. ¿De qué manera el desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019? PE3. ¿En qué medida la Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019? PE4. ¿De qué manera el Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?</p>	<p>1. General Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p> <p>2. Específicos OE1. Dar a conocer en qué medida el Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019. OE2. Determinar de qué manera el desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019. OE3. Determinar en qué medida la Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019. OE4. Dar a conocer de qué manera el Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p>	<p>1. General El grado de satisfacción por el Servicio Educativo es bajo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p> <p>2. Específicas HE1. El Desempeño Laboral de los Docentes determina positivamente el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019. HE2. El desarrollo de Investigación Formativa incide positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019. HE3. La Responsabilidad Social afecta positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019. HE4. El Servicio Administrativo influye positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.</p>	<p>1. Independientes -Desempeño Laboral de los Docentes. -Investigación Formativa. -Responsabilidad Social. -Servicio Administrativo. 2. Dependiente Satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad.</p>	<p>En nuestro trabajo de investigación, la población está dada por los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, que es un total de 3629 alumnos. Siendo nuestra muestra estratificada, ya que se tiene dos grupos de estudio, los cuales son los estudiantes del noveno y décimo ciclo. Es así que la muestra total consta de 203 estudiantes, siendo 109 del noveno semestre y del décimo son 94 alumnos.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Enfoque de investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental - Transversal Alcance de la investigación: Descriptivo - Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia



Matriz de Resultados

Tabla 40. Matriz de Resultados

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	RESULTADOS
General ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019?	General Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al Servicio Educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	General El grado de satisfacción por el Servicio Educativo es bajo en los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	Se determinó que el 79.48% de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad presentan un bajo grado de satisfacción en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019, esto debido a que los estudiantes se encuentran poco satisfechos respecto a las cuatro variables, el 56.65% respecto al Desempeño Laboral de los Docentes, el 51.16% respecto a la Investigación Formativa y Responsabilidad Social, y el 46.82% respecto al Servicio Administrativo; es por ello que las variables independientes tienen una gran influencia en la satisfacción de los estudiantes.
Específicos	Específicos	Específicas	
PE1. ¿En qué medida el Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?	OE1. Dar a conocer en qué medida el Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	HE1. El Desempeño Laboral de los Docentes determina positivamente el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	El Desempeño Laboral de los Docentes determina el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presenta un índice de 0.70 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora el Desempeño Laboral de los Docentes aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 98.43%, lo cual indica que, si el Desempeño Laboral de los Docentes mejora el estudiante tiene un 98.43% de probabilidad de presentar un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo.
PE2. ¿De qué manera el desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?	OE2. Determinar de qué manera el desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	HE2. El desarrollo de Investigación Formativa incide positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	El desarrollo de Investigación Formativa incide en el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presenta un índice de 0.67 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora el desarrollo de Investigación Formativa aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 34.74%, lo cual indica que, si el desarrollo de Investigación Formativa mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 34.74%.
PE3. ¿En qué medida la Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?	OE3. Determinar en qué medida la Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	HE3. La Responsabilidad Social afecta positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	La Responsabilidad Social afecta en el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presentan un índice de 0.70 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora la práctica de Responsabilidad Social aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 74.05%, lo cual indica que, si la práctica de Responsabilidad Social mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 74.05%.
PE4. ¿De qué manera el Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019?	OE4. Dar a conocer de qué manera el Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	HE4. El Servicio Administrativo influye positivamente en el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, 2019.	El Servicio Administrativo influye en el grado de satisfacción de los estudiantes, ya que presentan un índice de 0.76 de correlación positiva, por lo tanto, si mejora la calidad del Servicio Administrativo aumentará en un grado la satisfacción del estudiante; y el grado de impacto en la variación del grado de satisfacción de los estudiantes es del 22.16%, lo cual indica que, si la calidad del Servicio Administrativo mejora, la probabilidad de que el estudiante presente un alto grado de satisfacción respecto al servicio educativo es del 22.16%.

Fuente: Elaboración propia



Matriz de Instrumento para la Recolección de Datos

Tabla 411. *Matriz de Instrumento para la Recolección de Datos*

VARIABLE	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I.1. Desempeño Laboral de los Docentes	<ul style="list-style-type: none"> Orientación del docente. Preparación y organización del docente. Cumplimiento de los contenidos pertinentes al curso. Planificación de las sesiones de clase. Trato del docente. Estrategias de enseñanza y aprendizaje del docente. Cumplimiento de los sílabos. Sistema de evaluación del docente. Acciones de tutoría de los docentes tutores. Ética en el desempeño laboral del docente. 	10	<p>¿Está satisfecho con la orientación del docente hacia algunas dudas o tareas?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la preparación y organización del docente para el desarrollo de sus actividades en clase?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con el cumplimiento del desarrollo de los contenidos pertinentes al curso?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la planificación de las sesiones de clase que realiza el docente?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con el trato que recibe por parte de los docentes?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicadas por los docentes?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con el cumplimiento del desarrollo de contenidos programados en los sílabos?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con el sistema de evaluación de los aprendizajes, aplicados por los docentes?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con las acciones de tutoría realizado por los docentes tutores?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la ética en el desempeño laboral del docente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfecho Poco satisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho
V.I.2. Investigación Formativa	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de investigación en la escuela profesional Espacio de participación de estudiantes en círculos de estudio Orientación por la escuela profesional Recursos para realizar investigaciones Directivas y/o con el reglamento de la escuela profesional Participación de docentes y estudiantes en la elaboración y ejecución de proyectos de investigación. Apoyo de los docentes Formación para la realización de proyectos de investigación Practica de investigación Conocimientos aprendidos en asignaturas. 	10	<p>¿Está satisfecho con el desarrollo de investigación que se realiza en su escuela profesional?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con los espacios de participación de estudiantes en los círculos de estudio de su escuela profesional?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la orientación que recibe por parte de su escuela profesional para el desarrollo de investigaciones?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con los recursos de los que se dispone para realizar investigaciones?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con las directivas y/o con el reglamento que ofrece su escuela profesional para elaborar proyectos de investigación?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la participación de docentes y estudiantes en la elaboración y ejecución de los proyectos de investigación?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con el apoyo que recibe por parte de los docentes y de su escuela profesional para realizar investigación?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la formación que recibe para realizar proyectos de investigación?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la práctica de investigación, respecto al fin primordial de esta?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con los conocimientos aprendidos en las asignaturas de investigación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfecho Poco satisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho Muy satisfecho
V.I.3. Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> Práctica de responsabilidad social. 	8	<p>¿Está satisfecho con la práctica de responsabilidad social que se realiza en su escuela profesional (asignaturas) y a lo que corresponde su fin?</p> <hr/> <p>¿Está satisfecho con la promoción de discusión abierta sobre temas que generan conflicto en la sociedad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfecho Poco satisfecho



<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de discusión abierta sobre problemas que generan conflicto en la sociedad. • Incentivo de participar activamente en beneficio de la sociedad con lo adquirido en la UAC. • Incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos. • Desarrollo de actividades de integración entre estudiantes y la sociedad. • Adecuada realización de responsabilidad social. • Contribución de la responsabilidad social realizada. • Apoyo en las actividades de responsabilidad social. 		<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecho • Satisfecho • Muy satisfecho
<p>V.I.4. Servicio Administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención brindada • Atención hacia dudas y quejas • Trámites para obtener documentación requerida • Trato por el personal administrativo • Tiempo de atención • Procesos de tramites • Trabajo organizado • Acceso a información • Ambientes donde se realiza el proceso administrativo • Disponibilidad del personal administrativo • Horarios de atención 	<p>11</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Está satisfecho con el incentivo de participar activamente en beneficio de la sociedad con lo adquirido o aprendido en la UAC? ¿Está satisfecho con el incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos? ¿Está satisfecho con el desarrollo de actividades de integración entre estudiantes y la sociedad, que se realiza en su escuela profesional? ¿Está satisfecho con la adecuada realización de responsabilidad social que se da en su escuela profesional? ¿Está satisfecho con la contribución de responsabilidad social realizada por su escuela profesional a la sociedad? ¿Está satisfecho con el apoyo de su escuela profesional a los estudiantes que realizan actividades de responsabilidad social? <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal administrativo de la UAC? ¿Está satisfecho con la atención del personal administrativo de la UAC hacia sus dudas y quejas? ¿Está satisfecho con los trámites necesarios para obtener cualquier tipo de documentación requerida en la UAC? ¿Está satisfecho con el trato que recibe por parte del personal administrativo de la UAC? ¿Está satisfecho con el tiempo de atención ante alguna solicitud, trámite u obtención de información en la UAC? ¿Está satisfecho con los procesos que conllevan algunos trámites u obtención de información de su escuela profesional? ¿Está satisfecho con el trabajo organizado del personal administrativo de la UAC? ¿Está satisfecho con el acceso a información que recibe por parte del personal administrativo de la UAC? ¿Está satisfecho con los ambientes donde se realizan los servicios administrativos de la UAC? ¿Está satisfecho con la disponibilidad del personal administrativo de la UAC cuando necesita algún servicio? ¿Está satisfecho con los horarios de atención del servicio administrativo de la UAC? 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho • Poco satisfecho • Medianamente satisfecho • Satisfecho • Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Instrumento



ENCUESTA

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

Escuela Profesional de Economía

La presente encuesta tiene como objetivo conocer y determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad de los dos últimos semestres académicos en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco. Agradeciendo de ante mano su cooperación con este trabajo de investigación.

Califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos que se presentan, esta valoración es del 1 al 5, tomando en cuenta que el 1 es el mínimo grado de satisfacción y el 5 es el nivel máximo de satisfacción. Marque con una X.

1	2	3	4	5
<i>Insatisfecho</i>	<i>Poco satisfecho</i>	<i>Medianamente satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

Datos generales:

- Sexo: M F
- Edad:
- Ciclo Académico: 9no 10mo
- Plan Curricular: 2005 2013 2016

1. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN

2. VARIABLES INDEPENDIENTES:

2.1. Desempeño Laboral de los Docentes

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la actividad laboral docente en su escuela profesional, de acuerdo a los siguientes aspectos? Marque con una X.



<i>DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES</i>	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
¿Está satisfecho con la orientación del docente hacia algunas dudas o tareas?					
¿Está satisfecho con la preparación y organización del docente para el desarrollo de sus actividades en clase?					
¿Está satisfecho con el cumplimiento del desarrollo de los contenidos pertinentes al curso?					
¿Está satisfecho con la planificación de las sesiones de clase que realiza el docente?					
¿Está satisfecho con el trato que recibe por parte de los docentes?					
¿Está satisfecho con las estrategias de enseñanza y aprendizaje aplicadas por los docentes?					
¿Está satisfecho con el cumplimiento del desarrollo de contenidos programados en los sílabos?					
¿Está satisfecho con el sistema de evaluación de los aprendizajes, aplicados por los docentes?					
¿Está satisfecho con las acciones de tutoría realizado por los docentes tutores?					
¿Está satisfecho con la ética en el desempeño laboral del docente?					

2.2. Investigación Formativa

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desarrollo de investigación en su escuela profesional, de acuerdo a los siguientes aspectos? Marque con una X.

<i>INVESTIGACIÓN FORMATIVA</i>	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
¿Está satisfecho con el desarrollo de investigación que se realiza en su escuela profesional?					



¿Está satisfecho con los espacios de participación de estudiantes en los círculos de estudio de su escuela profesional?					
¿Está satisfecho con la orientación que recibe por parte de su escuela profesional para el desarrollo de investigaciones?					
¿Está satisfecho con los recursos de los que se dispone para realizar investigaciones?					
¿Está satisfecho con las directivas y/o con el reglamento que ofrece su escuela profesional para elaborar proyectos de investigación?					
¿Está satisfecho con la participación de docentes y estudiantes en la elaboración y ejecución de los proyectos de investigación?					
¿Está satisfecho con el apoyo que recibe por parte de los docentes y de su escuela profesional para realizar investigación?					
¿Está satisfecho con la formación que recibe para realizar proyectos de investigación?					
¿Está satisfecho con la práctica de investigación, respecto al fin primordial de esta?					
¿Está satisfecho con los conocimientos aprendidos en las asignaturas de investigación?					

2.3. Responsabilidad Social

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desarrollo de responsabilidad social en su escuela profesional, de acuerdo a los siguientes aspectos? Marque con una X.

<i>RESPONSABILIDAD SOCIAL</i>	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
¿Está satisfecho con la práctica de responsabilidad social que se realiza en su escuela profesional (asignaturas) y a lo que corresponde su fin?					
¿Está satisfecho con la promoción de discusión abierta sobre temas que generan conflicto en la sociedad?					



¿Está satisfecho con el incentivo de participar activamente en beneficio de la sociedad con lo adquirido o aprendido en la UAC?					
¿Está satisfecho con el incentivo de prestar servicios a personas o comunidades con escasos recursos?					
¿Está satisfecho con el desarrollo de actividades de integración entre estudiantes y la sociedad, que se realiza en su escuela profesional?					
¿Está satisfecho con la adecuada realización de responsabilidad social que se da en su escuela profesional?					
¿Está satisfecho con la contribución de responsabilidad social realizada por su escuela profesional a la sociedad?					
¿Está satisfecho con el apoyo de su escuela profesional a los estudiantes que realizan actividades de responsabilidad social?					

2.4. Servicio Administrativo

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio administrativo, de acuerdo a los siguientes aspectos? Marque con una X.

<i>SERVICIO ADMINISTRATIVO</i>	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal administrativo de la UAC?					
¿Está satisfecho con la atención del personal administrativo de la UAC hacia sus dudas y quejas?					
¿Está satisfecho con los trámites necesarios para obtener cualquier tipo de documentación requerida en la UAC?					
¿Está satisfecho con el trato que recibe por parte del personal administrativo de la UAC?					
¿Está satisfecho con el tiempo de atención ante alguna solicitud, trámite u obtención de información en la UAC?					
¿Está satisfecho con los procesos que conllevan algunos trámites u obtención de información de su escuela profesional?					



¿Está satisfecho con el trabajo organizado del personal administrativo de la UAC?					
¿Está satisfecho con el acceso a información que recibe por parte del personal administrativo de la UAC?					
¿Está satisfecho con los ambientes donde se realizan los servicios administrativos de la UAC?					
¿Está satisfecho con la disponibilidad del personal administrativo de la UAC cuando necesita algún servicio?					
¿Está satisfecho con los horarios de atención del servicio administrativo de la UAC?					

Gracias por su colaboración.