

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

NAYSA ESPINOZA HUAYLLA

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019.**

NAYSA ESPINOZA HUAYLLA

Asesor:

Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Andahuaylas, Perú

2022



ANEXO 23

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la SEDE ACADÉMICA 1 del Local Académico de COOCYAHUACHO, de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en el distrito de San Jerónimo de la provincia de Andahuaylas, siendo las 15:34 pm horas del día QUINCE de SEPTIEMBRE del año 2022, se reunieron el (a) Dr. FELIPE RAFAEL VALLE DÍAZ, Dr. JOHN PETER AGUIRRE LANDA, Mgt. RAQUEL ÁLVAREZ SIGUAYRO, en condición de integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019**, cuyo autor es el Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, **NAYSA ESPINOZA HUAYLLA** y Asesor Mgt. **HENRRY WILFREDO AGREDA CERNA**, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, al Bachiller en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS; NAYSA ESPINOZA HUAYLLA**, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	QUINCE	BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
DOCENTE
Dpto. ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

(Dr. FELIPE RAFAEL VALLE DÍAZ)
Presidente del Jurado Dictaminador


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. John Peter Aguirre Landa
DOCENTE

(Dr. JOHN PETER AGUIRRE LANDA)
Secretario del Jurado Dictaminador


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. Raquel Álvarez Siguyro
DOCENTE

(Mg. RAQUEL ÁLVAREZ SIGUAYRO)
Vocal del Jurado Dictaminador

DEDICATORIA

A DIOS

Quien cada minuto de mi vida me acompaña, que con su protección y bendición me da sabiduría y mucha fuerza para continuar con mis metas trazadas sin decaer ni rendirme.

A MIS PADRES LORENZO Y CAMILA

Quienes con su ejemplo, motivación y apoyo hacen de mí una mejor persona, son y serán el motivo de mis logros, por ser un orgullo para ellos, por su infinito amor y cariño.

A MIS HERMANAS YESICA Y NANCY

Por ser un gran ejemplo de superación y trabajo honesto y constante, por brindarme sus conocimientos y sus experiencias, por hacer de mí una mejor mujer, por estar siempre a mi lado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo y ser mi motor y fuerza cada día para seguir adelante, porque con su bendición ilumina y guía mi vida.

A mi padre Lorenzo Espinoza Velasque, a mi madre Camila Dolores Huaylla Leguía y a mis hermanas Yesica Espinoza Huaylla y Nancy Espinoza Huaylla, por ser mi empuje y haberme apoyado en todo y cada uno de los momentos, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron a lo largo del camino, a no rendirme para alcanzar mis metas.

Al Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna, asesor de esta tesis, quien, con su conocimiento, experiencia, destreza y me orientó en todo momento en el desarrollo de esta investigación.

A Roberth de Niro Torres Bences, Yahanet Chaves Portillo y Martha Carolina Farfán Inca Roca por su constante apoyo, palabras de aliento y por su motivación para la realización del presente trabajo, por su comprensión y formar parte en mi vida.

Agradezco a la Universidad Nacional José María Arguedas, por haberme sido parte de esta institución y haber hecho de mí una gran profesional, así como también a cada uno de docentes que me brindaron sus conocimientos y consejos para seguir adelante día a día.

A los Jurados Evaluadores: Dr: Felipe Rafael Valle Diaz Dr. John Peter Aguirre Landa y Mgtr. Raquel Álvarez Siguayro, por haberme guiado con la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Agradecer a todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, quienes formaron parte de la realización de la presente investigación, por dedicar su tiempo para responder los ítems planteados para la recolección de datos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis desarrollada que lleva como título Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2019, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y los reglamentos internos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental y a su vez de diseño descriptivo transeccional, tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes y entre sus dimensiones, por ello se ha tomado en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos de la investigación científica.

Con los resultados de este trabajo de investigación se pretende aportar en el conocimiento teórico que podrá ser útiles para los interesados que puedan realizar otras investigaciones similares. Así también a las autoridades de la Escuela Profesional de Administración de Empresas para puedan visibilizar y evaluar las necesidades que llegan a ser cubiertas y las que faltan por cubrir. Se presenta a ustedes, señores miembros del jurado evaluador, este trabajo realizado con mucho entusiasmo. Se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Delimitación	21
1.3.1. Delimitación espacial.....	21
1.3.2. Delimitación temporal.....	21
1.3.3. Delimitación teórica.....	22
1.4. Justificación	22
1.4.1. Justificación práctica	22
1.4.2. Justificación teórica-científica.....	22
1.4.3. Justificación metodológica.....	23
1.5. Objetivo	23
1.5.1. Objetivos generales.....	23
1.5.2. Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II.....	24
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.3. Antecedentes locales	31
2.2. Marco teórico.....	34
2.2.1. Universidad	34
2.2.2. Servicio de una universidad	34

2.2.3. Satisfacción.....	35
2.2.4. Los niveles de satisfacción:.....	35
2.2.5. Satisfacción del estudiante.....	39
2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción Estudiantil.....	40
2.3. Marco conceptual	44
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Hipótesis	45
3.1.1. Hipótesis general.....	45
3.1.2. Hipótesis específicas.....	45
3.2. Variables	46
3.3. Operacionalización de variables	46
3.4. Metodología.....	48
3.4.1. Enfoque	48
3.4.2. Método de investigación.....	48
3.4.3. Tipo de estudio	48
3.4.4. Nivel de Investigación	49
3.4.5. Diseño de investigación	49
3.5. Población y Muestra	50
3.5.1. Población.....	50
3.5.2. Muestra.....	50
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	52
3.6.1. Técnica	52
3.6.2. Instrumento	52
3.7. Métodos de análisis de datos.....	56
CAPÍTULO IV	58
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados de la investigación.....	58
CAPÍTULO V	67
DISCUSIÓN.....	67
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Sedimentación del análisis factorial de los ítems	54
Figura 2: Género de los estudiantes encuestados de la EPAE	59
Figura 4: Satisfacción del estudiante (agrupada)	61
Figura 5: Enseñanza (agrupada).....	62
Figura 6: Organización académica.....	63
Figura 7: Vida Universitaria (agrupada).....	64
Figura 8: Infraestructura (agrupada)	65
Figura 9: Servicios universitarios (agrupada)	66

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Diferencia entre satisfacción y calidad	38
Tabla 2: Modelos desarrollados por otros autores	41
Tabla 3: Operacionalización de variables.....	47
Tabla 4: Cantidad de Estudiantes por ciclo académico en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.....	50
Tabla 5: Error de una muestra	51
Tabla 6: Varianza total explicada - Análisis Factorial.	53
Tabla 7: Comunalidades del Análisis Factorial.....	55
Tabla 8: Matriz de componentes de rotación.....	56
Tabla 9: Género de los estudiantes encuestados de la EPAE	58
Tabla 11: Coeficiente Alfa de Cronbach.....	59
Tabla 12: Estadística de fiabilidad (V1: Satisfacción del Estudiante).....	60
Tabla 13: Frecuencia de la V1: Satisfacción del estudiante.	60
Tabla 14: Frecuencia de la D1V1: Enseñanza	62
Tabla 15: Frecuencia de la V1D2: Organización académica	63
Tabla 16: Frecuencia V1D3: Vida Universitaria.....	64
Tabla 17: Frecuencia V1D4: Infraestructura.....	65
Tabla 18: Frecuencia V1D5: Servicios Universitarios.....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	82
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	84
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	86
Anexo 04: Ficha de validación de expertos.....	89
Anexo 05: Marco muestral.....	92
Anexo 06: Fotografías a encuestados de la investigación.....	102
Anexo 07: Fotografías de envío de encuestas virtual a estudiantes de la EPAE.....	105
Anexo 08: Base de datos usado para hallar la estadística.....	107

RESUMEN

En propósito de la presente investigación titulada: "Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2019. El estudio de investigación se ha realizado basándose en los hechos correspondientes al año 2019. Pertenece al enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental y a su vez de diseño descriptivo transeccional. La población estuvo constituida por todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de empresas que viene a ser 375 estudiantes. El tamaño de la muestra 191, bajo el sostenimiento teórico recogido en la tesis, se tomó una muestra con un margen de error del 5% y confiabilidad del 95%. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron han sido la encuesta y el cuestionario, que consta de 30 ítems con una escala de 5 alternativas.

Los resultados del procesamiento de los datos, análisis de confiabilidad se obtuvieron, un Alfa de Cronbach del 0.92 que representa una óptima confiabilidad, por tal razón, el instrumento es fiable y confiable. Los resultados en relación a la variable satisfacción del estudiante menciona que el total de estudiantes encuestados el 37,2% determina que su satisfacción frente a los servicios brindados fue de un nivel medio bajo, el 40.3% de los estudiantes encuestados considera que su satisfacción con el servicio de enseñanza fue de un nivel medio, el 35.6% de los estudiantes encuestados considera que la organización académica está en un nivel medio bajo, el 31.4% de los estudiantes encuestados consideran que la vida universitaria está en un nivel bajo, el 38.2% de los estudiantes encuestados consideran que la infraestructura está en un nivel medio, finalmente el 46.6% de los estudiantes encuestados manifiestan que el servicio universitario está en un nivel medio bajo.

Palabras claves: Satisfacción, estudiante y universidad.

ABSTRACT

For the purpose of this research entitled: "Level of Satisfaction of the Students of the Professional School of Business Administration of the José María Arguedas National University, Andahuaylas, Apurímac, 2019. It was to determine the level of satisfaction of the students of the Professional School of Business Administration of the National University José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2019. The research study has been carried out based on the facts corresponding to the year 2019. It belongs to the quantitative approach of basic type, non-experimental design and in turn of design transactional descriptive. The population is made up of all the students of the Professional School of Business Administration, which amounts to 375 students. The size of the sample 191, under the theoretical support collected in the thesis, a sample with a margin of error of 5% and reliability of 95% was taken. The data collection techniques and instruments that were used were the survey and the questionnaire, which consists of 30 items with a scale of 5 alternatives.

The results of data processing, reliability analysis were obtained, a Cronbach's Alpha of 0.92 that represents optimal reliability, for this reason, the instrument is reliable and trustworthy. The results in relation to the student satisfaction variable mention that of the total number of students surveyed, 37.2% determined that their satisfaction with the services provided was of a medium-low level, 40.3% of the students surveyed considered that their satisfaction with the teaching service was of a medium level, 35.6% of the students surveyed consider that the academic organization is at a medium-low level, 31.4% of the students surveyed consider that university life is at a low level, 38.2% of the students surveyed consider that the infrastructure is at a medium level, finally 46.6% of the students surveyed state that the university service is at a medium-low level.

Keywords: Satisfaction, student and university.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2019”. La Satisfacción estudiantil es considerado como la apreciación positiva que los estudiantes tiene respecto a la institución donde pertenece, esto se da como resultado de las expectativas, servicios y necesidades que obtuvo a lo largo de su vida universitaria. Ciertamente los estudiantes son quienes califican el nivel de satisfacción que obtuvieron, realizando una calificación a la enseñanza, vida universitaria, organización académica, infraestructura y servicios universitarios.

En ese entender la presente investigación surge a partir de la problemática identificada, nivel de satisfacción del estudiante. Por esta razón la investigación se realizó en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas en el que se pretende medir el nivel de satisfacción de los estudiantes basada en la teoría e investigaciones anteriores realizadas a instituciones de educación superior y a través de esto poder realizar mejoras.

Este informe final está compuesto por cinco capítulos que están organizados de la manera que se indica a continuación.

Capítulo I: Está compuesto por el problema de la investigación, para ello se desarrolló el planeamiento y formulación del problema general y específico de la investigación, la delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación práctica, teórica – científica, metodología; así mismo contiene los objetivos generales y específicos de la investigación.

Capítulo II: Para darle mayor solidez al presente trabajo de investigación, se desarrolló la fundamentación teórica, antecedentes a nivel internacional, nacional y local, el marco teórico y conceptual.

Capítulo III: Está comprendido por la metodología de la investigación que contiene la hipótesis general y específicas de la investigación, variable, operacionalización de variables; la metodología, enfoque, tipo de estudio y diseño de investigación, población, muestra; las técnicas e instrumento de recolección de datos y el método de análisis de datos.

Capítulo IV: Detalla la presentación de resultados a través de la información obtenida mediante un cuestionario y su procesamiento en el programa SPSS, donde se obtuvo el Alfa de Cronbach, la distribución de frecuencias y el diagrama de barras.

Capítulo V: En este último capítulo se desarrolló la discusión, se compara los resultados de la investigación frente a los resultados de los antecedentes con teorías que los autores sostienen. Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto actual de un mundo competitivo, observamos que los países buscan tener una mejor formación académica de sus ciudadanos, que les permita liderar en ciencia, investigación y tecnología. Esta ansiada formación académica, es producto de la educación que reciben las personas, convirtiéndose en la base fundamental para el desarrollo de país, por eso sus líderes enfocan sus esfuerzos para garantizar una buena educación tanto en el sector público como en el sector privado.

Como sabemos la educación de las personas se presenta en diversas etapas, que marcan la vida de quienes la realizan, desde sus inicios como niños hasta la educación que reciben de jóvenes, que definen que actividades realizarán por el resto de sus vidas, estas últimas son la educación superior que es importante en la vida de una persona, para su desenvolvimiento posterior en el ámbito laboral.

Los entes encargados de brindar esta educación superior a los jóvenes son las universidades e institutos superiores, estos estudiantes deben de ser instruidos de manera adecuada, en ambientes acordes, con los conocimientos actualizados en ciencia y tecnología, esto obliga a que en los países se realicen evaluaciones respecto a su satisfacción de la educación que reciben.

La evaluación de la satisfacción en las universidades, se realizó a través de los estudiantes, pues son los individuos que día a día están desarrollando diversas actividades académicas orientadas a aprender, en constante interacción con personal docente, con personal que cumplen una función complementaria al servicio académico (administrativos), compañeros de estudios, infraestructura del centro de estudios, entre otros elementos.

Encontramos que en Europa las universidades enfrentan algunas dificultades, esto a criterio de Miguel (citado en Yorokobu, 2017), “No hay un solo problema básico con las universidades españolas porque, como cualquier otra institución humana, se encuentran en un estado de crisis constante desde hace décadas.”. Hay un grado de satisfacción bajo, por varios factores siendo el más resaltante el desempeño docente. Un profesor de la universidad de Málaga asegura que “Cuando hay profesores que

nunca han trabajado fuera de la universidad, se produce un aislamiento profesional. Nunca han entendido lo que significa trabajar para una empresa privada, y eso se nota mucho”.

Podemos deducir también, que la satisfacción de las personas que estudian en la universidad, está directamente vinculada con la calidad educativa que reciben, la calidad de vida del estudiante se vincula con el bienestar subjetivo. Blázquez et al. (2013) mencionan que la medición de la satisfacción del estudiante se relaciona con la calidad de vida universitaria, con los diferentes componentes que integran a la universidad.

En España Velazco (2014) realiza una investigación sobre la satisfacción del estudiante, encontrando que son muy bajas. Por su parte Mabres (citado en Fernandez, 2015) menciona que el problema más difícil, claramente, es el del bajo nivel académico. La mayoría de las facultades tienen profesores poco preparados y desmotivados, lo que resulta en estándares más bajos de rigor estudiantil.

Para mejorar los aspectos referidos anteriormente y fomentar el mejoramiento de las instituciones de educación superior (universidades), se utilizan la evaluación y la acreditación, referente al cumplimiento de ciertos estándares de calidad, seguimiento en cuanto al logro de los fines y objetivos propuestos, para mantener una satisfacción, media o alta, además de medir el grado de pertinencia y trascendencia de lo que ofrecen en correspondencia de lo que la sociedad espera de ellas (Lamarra, 2012). Este tipo de procedimientos se utilizan en muchos países y sirven como herramientas útiles para superar gradualmente los problemas de diversidad organizacional, heterogeneidad de calidad y crecimiento institucional irracional.

En Perú el sistema educativo es regido por un ente rector, en los ámbitos públicos y privados, es el Ministerio de Educación con la Ley N° 29394, es así que toda lo que incumbe y forma parte de la educación del ciudadano dependen de esta institución, se encarga de supervisar y fiscalizar la metodología de enseñanza, libros, guías y malla pedagógica los cuales se desarrollaran durante todo un determinado periodo de tiempo.

Las instituciones de educación superior (Universidades) peruanas, se encuentran bajo supervisión de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU bajo la Ley Universitaria N° 30220, adscrita al Ministerio de Educación, el cual señala y especifica las condiciones necesarias para el funcionamiento de una

Universidad, lo que está directamente relacionado a buscar la satisfacción en los estudiantes universitarios.

La problemática que la SUNEDU encontró y tuvo que resolver denegar la licencia institucional de 42 universidades en el país (SUNEDU, 2020), destacan la falta de claridad en sus objetivos institucionales, problemas de estructura de gestión, graves fallas en sus herramientas de planificación y la ausencia de una propuesta articulada para la mejora continua de la calidad (Comercio, 2019).

El grado de satisfacción o insatisfacción está determinado por la percepción que tienen los estudiantes universitarios acerca del cumplimiento de ciertos factores que se ofrecen en estas instituciones, que por política del estado nacional encargo a la SUNEDU verificar que se cumpla. Pero no solo se requiere que las universidad obtengan su licenciamiento, las carreras profesionales también deben acreditarse para lo cual deben planificar el programa de estudio, gestionar el perfil de los egresados, asegurar la calidad, realizar responsabilidad social universitaria, investigación, mejora continua del proceso de enseñanza y aprendizaje, gestión del docente, seguimiento al estudiantes, servicios de bienestar, infraestructura y recursos humanos, entre otros, para ser acreditadas por la Ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa” – SINEACE, esta institución pertenece al ámbito nacional, existiendo también acreditadoras internacionales. (SINEACE, 2020).

En la actualidad existen un total de 78 carreras universitarias acreditadas por el SINEACE en Lima, también hay 319 carreras (de pregrado y posgrado) en la fase de autoevaluación, el mayor porcentaje no entra en evaluación por no cumplir los requisitos básicos (SINEACE, 2020), esta situación nos lleva a percibir como es la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes universitarios en Perú, encontramos un tema interesante de conocer, por lo que se crearon estas instituciones para velar por que las instituciones superiores brinden una educación de calidad.

En la región de Apurímac, existe dos universidades nacionales las cuales son el eje para el desarrollo fundamental del futuro de sus pobladores, la Universidad Nacional Micaela Bastidas que se ubica en la provincia Abancay y la Universidad Nacional José María Arguedas que se encuentra en la provincia de Andahuaylas.

Si nos referimos a la percepción de insatisfacción en el ámbito de la región Apurímac, podemos mencionar a la Universidad Nacional Micaela Bastidas que fue fundada en el año 2000 y cuenta con 4 facultades, en los últimos años ha mostrado problemas por no alcanzar los resultados esperados por parte de sus autoridades, en temas de infraestructura y educativos. En el año 2019 los estudiantes, el frente de defensa de los intereses de Abancay y 23 organizaciones convocaron a una protesta frente al lento desarrollo de plan de adecuación - PDA para obtener el licenciamiento (Peña, 2019).

Para efectos del estudio expuesto nos centramos en la Universidad Nacional José María Arguedas que recurrentemente cambia de comisiones organizadoras, en el año 2017 consiguió su licenciamiento institucional por parte de la SUNEDU, lo que significa que cumple con las condiciones básicas de calidad. Sin embargo, en el caso particular de la escuela profesional de Administración de Empresas, que pertenece a la facultad de ciencias de la empresa, objeto del presente estudio, encontramos que aún le falta obtener su acreditación, lo que evidenciaría que ciertos factores de calidad no se cumplen como; estratégica del programa, la formación integral, y los resultados (seguimiento y evaluación de egresados) por ende, habría insatisfacción en sus estudiantes.

En referencia a lo mencionado en el párrafo anterior, se observan problemas en la satisfacción de los estudiantes de los diversos ciclos, con respecto a los diferentes factores que intervienen en su formación profesional de Administrador de Empresas, dentro de lo que podemos decir:

Para Gento & Vivas (2003): La apreciación positiva que los estudiantes tienen por los resultados y las experiencias relacionadas con su educación superior se conoce como satisfacción del estudiante, basado en prestar atención a sus propias necesidades y superar sus expectativas; entonces la insatisfacción o satisfacción del estudiante en la enseñanza, se determina por: la adecuada preparación de las sesiones de clase, actualización y capacitación de los docentes, planteamiento de evaluaciones que no induzcan al memorismo, generación de interés en los estudiantes con respecto a los temas dictados, adecuada utilización de los equipos tecnológicos y conocimiento de las nuevas tecnologías de enseñanza, mínima utilización de diapositivas y separatas, realización de investigación por parte del personal docente y estudiante, motivación para la conformación de círculos de estudio.

Asimismo, la insatisfacción o satisfacción respecto a la organización académica, los estudiantes indican estar satisfechos si es que se da prioridad al aspecto práctico, el docente organice adecuadamente el tiempo destinado a sus cursos dictados, facilidad de comunicación con docentes y administrativos y fácil acceso por parte de los estudiantes a instituciones y organizaciones para poder realizar las practicas pre profesionales.

Tenemos también la insatisfacción o satisfacción en la vida universitaria, los estudiantes mencionan que se da si: Se propicia actividades donde puedan distraerse, desarrollar habilidades y talentos además de poder socializar con sus demás compañeros de la escuela, y así mismo en las actividades que puedan desarrollarse que todos los estudiantes sean partícipes, como por ejemplo las actividades culturales (danza, teatro, música, dibujo, etc.), que solo son practicadas en ciclos inferiores.

Del mismo modo la insatisfacción o satisfacción con respecto a la infraestructura los estudiantes manifiestan que se puede dar si: el ambiente es adecuado y seguro, también con la aparición de las nuevas carreras el espacio de la Escuela de Administración no se ve afectada con la aglomeración de personas en sus instalaciones, la existencia de áreas verdes y espacios para realizar actividades deportivas y además de no contar con goteras, dentro de aulas y pasadizos, así como reparaciones dentro del horario de clases.

Finalmente, la insatisfacción o satisfacción en los servicios que se ofrecen los estudiantes expresan que es necesario tener lo siguiente: contar con biblioteca que ofrece libros actualizados y ejemplares ilimitados, el cafetín funciona de manera constante, los laboratorios de cómputo estén habilitados cuando lo solicitan los alumnos y además que el internet cuenta con una velocidad alta, el comedor universitario cuente con una atención correcta y cumpla con las necesidades y la demanda de los estudiantes y contar con rapidez y facilidades en los tramites.

Bajo este contexto, se plantea la investigación de la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, es fundamental conocer el nivel o grado de satisfacción, para que con los resultados se puedan sugerir algunas acciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la organización académica en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la vida universitaria en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los servicios universitarios en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

Institución: Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Ubicación: Región Apurímac, Provincia Andahuaylas, Distrito de San Jerónimo.

1.3.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en los años 2020 al 2022.

La investigación se desarrolló en relación a los hechos del año 2015 - 2019 en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

1.3.3. Delimitación teórica

El estudio planteado considera la variable a estudiar satisfacción de estudiantes; dentro de la cual se analizó a la satisfacción respecto a la enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación práctica

Carrasco (2017) menciona que: “Se refiere a la afirmación de que el trabajo de investigación ayudará a resolver problemas prácticos, quiere decir que se buscara respuesta al problema que es materia de investigación” (p. 119).

Este trabajo de investigación se desarrolló porque se tuvo la necesidad de conocer y ver cómo es la percepción que tiene el estudiante sobre la Escuela Profesional de Administración de Empresas, tanto en el aspecto tangible como intangible y saber si es que esta conforme y aún más si está satisfecho con todo lo que le rodea dentro de este espacio donde se forman como futuros profesionales, y si existe algunas deficiencias o carencias, y es así que se dio sugerencias a los problemas identificados.

1.4.2. Justificación teórica-científica

Carrasco (2017) da a conocer sobre la justificación teórica – científica: “Sustenta que los resultados de la investigación podrían generalizarse e incorporarse al conocimiento científico además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivo existentes” (p.119). Este trabajo de investigación se desarrolló con el fin, de poder incrementar los conocimientos y conceptos de diversas teorías que ayuden a solucionar cada uno de los objetivos de la investigación con respecto a la satisfacción del estudiante, así como profundizar y apoyar a teorías ya existentes sobre satisfacción, enseñanza, infraestructura, servicio universitario, estudiante, organización académica, universidad y otros, esto será beneficiosos para futuras investigaciones que aborden temas similares.

1.4.3. Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se desarrollaron, y se utilizaron en el trabajo de investigación permitirán la adecuada ejecución del mismo como la confiabilidad para poder responder a los planteamientos que se realicen en el trabajo de investigación. En la presente investigación se utilizó un cuestionario de elaboración propia del investigador, todo esto ayudará a una mejor comprensión de los temas que se trataron y los mismos que podrán ser de utilidad para la Escuela Profesional y trabajos posteriores que aborden la misma temática. Para su posterior trasmisión y estudio en otros trabajos de investigación.

1.5. Objetivo

1.5.1. Objetivos generales

Establecer el nivel de satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- Establecer el nivel de satisfacción con respecto a la organización académica en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- Establecer el nivel de satisfacción con respecto a la vida universitaria en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- Establecer el nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- Establecer el nivel de satisfacción con respecto a servicios universitarios en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

a) Cardini & Dubosq (2012), estudiaron “*La satisfacción de los estudiantes de ciencias de la Comunicación en la Facultad de Ciencia sociales de la Universidad de Buenos Aires*”. El tamaño de la muestra fue de 330 casos.

Los resultados fueron que:

- El 72% de los alumnos se encuentra algo satisfecho a muy satisfecho con el servicio brindado por la facultad. La infraestructura fue el área peor evaluada: el 87% de los alumnos está muy insatisfecho a algo insatisfecho con este aspecto.

b) Álvarez et al. (2014), en la investigación titulada: “*Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*”, es una investigación con un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, con una población de 72145 estudiantes y una muestra de 383 estudiantes y se utilizó como instrumento un cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La satisfacción de los estudiantes de las universidades del Valle de Toluca se calificó en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.
- La capacidad, conocimiento y comportamiento del docente son percibidos positivamente por los estudiantes.
- Por otro lado, los factores servicios administrativos e infraestructura obtuvieron puntajes de 2,76 y 2,97 respectivamente, lo que indica un bajo nivel de satisfacción.
- Adicionalmente, de los resultados se puede observar que existe una diferencia entre los niveles de satisfacción de los estudiantes matriculados en universidades públicas y privadas.

c) Velazco (2014), en la investigación titulada: “*La satisfacción del estudiante del collhi con la calidad educativa del programa en el MUM*”, es una investigación de tipo exploratorio, con una muestra de 34 alumnos y se utilizó como instrumento un cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los puntajes promedio de satisfacción de los estudiantes fueron bastante bajos, lo que sugiere que las intervenciones deben diseñarse para aumentar los puntajes de los estudiantes en los factores bajo estudio hasta que los niveles de satisfacción de los estudiantes de Collhi sean consistentes con la calificación CIEES de nivel 1 de un programa para la calidad educativa.
- Existen relaciones débiles y moderadas entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes del Collhi, pero no son significativas.
- Tanto las evaluaciones de COHAPEUM como de CIEES sobre la calidad educativa del Collhi arrojaron resultados que podrían ser utilizados para pronosticar cuán satisfecho estará el estudiante del Collhi; Sin embargo, no fueron significativas. Por lo que se concluye que la calidad educativa del programa no predice la satisfacción del estudiante del Collhi.

d) Peralta et al. (2020) en la investigación titulada “*Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos*” con muestreo no probabilístico a 365 estudiantes.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Únicamente en la medida satisfacción con el docente se alcanza el nivel de satisfacción. En lo que corresponde a las otras dimensiones, los estudiantes se encuentran poco satisfechos como es en satisfacción con la tutoría, satisfacción con los servicios institucionales satisfacción con la infraestructura educativa.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

a) Cabos (2018) en la tesis titulada “*Satisfacción del estudiante egresado en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018*” tesis para optar el grado de maestro en administración de empresas el método de investigación diseño descriptivo, no experimental y transversal. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y como instrumento fue el cuestionario y se trabajó con una población de 140 estudiantes.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones

- El nivel de satisfacción del estudiante con la calidad universitaria en el programa de pregrado adulto trabajador es significativamente positivo con un nivel del 97% de aceptación.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las condiciones básicas de infraestructura es de 93% equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación a los servicios de la Institución es de 92% equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las condiciones de seguridad es de 81% equivalente a bastante satisfecho.
- Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la consideración a su situación económica es de 78% equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación a la seguridad emocional es de 86%, equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación al sentido de pertenencia es de 97%, equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación al proceso de enseñanza y aprendizaje es de 89%, equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación a los logros personales es de 68%, equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación al reconocimiento del éxito personal es de 70%, equivalente a bastante satisfecho.
- El nivel de satisfacción del estudiante en relación a la autorrealización es de 58%, equivalente a bastante satisfecho.

b) Rejes (2021), en la tesis titulada: *“Nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la institución educativa privada “Franciscano san Roman” de Juliaca”* tesis para optar el título profesional de licenciada en educación, especialidad de matemática, computación e informática, el método de investigación que se realizó fue descriptivo de tipo diagnóstico. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y como instrumento fue el cuestionario y se trabajó con una población de 275 estudiantes.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- PRIMERO: Los estudiantes del IES Franciscano San Román de Juliaca, Chile, de los grados 1 a 5, que cursan la educación a distancia en la asignatura de matemáticas, reportan altos niveles de “satisfacción”.
- SEGUNDO: En la satisfacción estudiantil de la calidad de la enseñanza del docente la mayoría de los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción. Según los datos descritos, el 65% refirieron estar satisfechos con las herramientas virtuales para el desarrollo del curso.
- TERCERO: En la satisfacción estudiantil de la calidad del material educativo la mayoría de los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción. Según los datos descritos, el 61% de los estudiantes refirieron que están satisfechos.
- CUARTO: En la satisfacción estudiantil de la calidad de la evaluación la mayoría de los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción. Es decir, el 57% de los estudiantes indicaron que están satisfechos.
- QUINTO: En la satisfacción estudiantil referente a los aspectos técnicos (medios), la mayoría de los estudiantes tienen un nivel alto de ni satisfecho ni insatisfecho. Es decir, el 62% de los estudiantes.
- SEXTO: En la satisfacción estudiantil de la enseñanza de las matemáticas, la mayoría de los estudiantes refirieron que las matemáticas “sí” es una de las asignaturas más interesantes. Es decir, el 84% de los estudiantes.

c) Quispe (2019) en la investigación titulada “*La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II*” tesis para optar el título de licenciada en la especialidad de Administración de Empresas, el método de investigación que se realizó fue descriptivo y correlacional. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y como instrumento fue el cuestionario y se trabajó con una población de 243 estudiantes.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- De igual manera, la satisfacción de los estudiantes refleja que el 41% de los encuestados indican un nivel medio, mientras que el 27.3% alcanza un nivel alto de satisfacción. Para ambos constructos, deben considerarse mejoras a fin de enfrentar los indicadores.
- En cuanto al primer objetivo específico, se puede decir que la relación de la calidad de servicio y la enseñanza de los estudiantes es medianamente significativa alcanzando un 39.8%, mientras el 30.1% de los encuestados manifiestan un nivel bajo.
- Respecto al segundo objetivo específico, la calidad de servicio se relaciona moderadamente con 39.8% en la organización académica de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, sede Lima, Gestión 2015 II. Esto nos indica que los estudiantes no están satisfechos con los procesos, trámites, horarios y estructura curricular que brinda el programa.
- En relación al tercer objetivo específico, sobre la calidad de servicio en la vida universitaria, el 39.8% indican un nivel medio de relación, mientras el 30.1% indican una relación alta.
- Por último, el cuarto objetivo específico, sobre la relación de la calidad de servicio en la infraestructura y servicios universitarios, tiene como nivel medio a un 39.8%, frente a un 30.1% que muestra un nivel bajo ante este ítem.

d) Cuicapusa (2017) en la tesis titulada: *“Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP”*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en educación escuela académica profesional de educación primaria, el tipo de investigación es básica, para su desarrollo se empleó el método descriptivo con un diseño descriptivo - comparativo, con una población de 1089 estudiantes y una muestra de 844 estudiantes, y como instrumento se utilizó un cuestionario de satisfacción.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El 72,5 % de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan satisfacción con el servicio de formación profesional que reciben.
- El análisis estadístico realizado (Chi- cuadrado) establece que, si existen diferencias significativas en la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional.
- En relación a la dimensión enseñanza – aprendizaje, se pudo establecer que la carrera profesional con mayor porcentaje de satisfacción fue la de Ciencias Naturales y Ambientales con 90,5% (38) y último fue la Carrera Profesional de Educación Física y Psicomotricidad con 50% (59), lo que indica que esta última es la carrera profesional con mayor grado de insatisfacción en comparación con las demás.
- De igual forma, en la dimensión investigación la Carrera Profesional con mayor porcentaje de satisfacción fue la de Ciencias Naturales y Ambientales con 88.1% (37) y la Carrera Profesional con menor porcentaje de satisfacción fue la de Educación Física y Psicomotricidad con 44.9% (53).
- En relación al análisis de la dimensión proyección social y extensión Universitaria, se concluye que la carrera profesional con mayor porcentaje de satisfacción fue la de Ciencias Naturales y Ambientales con 85.7% y la Carrera Profesional con menor porcentaje de satisfacción fue la de Educación Física y Psicomotricidad con 40.7% (48).

e) Leño (2017) en la tesis titulada: *“Formación profesional y la satisfacción del estudiante del X ciclo de la Facultad de Educación Primaria de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte-2018”*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Docencia Universitaria, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, con una población de 30 estudiantes y una muestra de 26 estudiantes, y como instrumento se utilizó el cuestionario.

La investigación tuvo las siguientes conclusiones:

- Primera: Existe una fuerte correlación positiva entre el desarrollo profesional y la satisfacción de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Educación Primaria.
- Segunda: Existe una correlación moderadamente positiva entre la formación profesional en materias fundamentales y la satisfacción de los estudiantes con el X ciclo de la Facultad de Educación Primaria.

f) Nobario (2018) en la tesis titulada *“Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”*, tesis para optar el grado de maestría, la investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, no experimental y transversal, se utilizó una encuesta de opinión para recoger datos, muestra conformada por 67 estudiantes de carreras de mayor demanda y 47 estudiantes en carreras de menor demanda.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- El nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados para la formación profesional en ocupaciones de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción que se considera "satisfecho", lo que demuestra que los estudiantes entienden que sus expectativas han sido cumplidas.

g) Espinoza (2019) en la tesis titulada: *“Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela de Agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Ancash 2019 – I”*, tesis para optar el título profesional de maestro la investigación fue cuantitativo de alcance descriptivo, con un diseño no experimental de corte transeccional, con una población de 124 estudiantes, se elaboró un cuestionario de escala valorativa con 32 ítems.

La investigación llego a la siguiente conclusión:

- PRIMERA. - El 60% de los estudiantes indica estar insatisfecho, y 40% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con respecto al proceso de aprendizaje enseñanza en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. Este nivel de insatisfacción con respecto al proceso de aprendizaje enseñanza indica bajos niveles de eficiencia en calidad educativa. Indica también que los estudiantes no ven cumplidas sus expectativas, en cuanto al proceso de aprendizaje enseñanza, y por ende sus necesidades educativas no están cubiertas.

2.1.3. Antecedentes locales

a) Condori (2017) en la tesis titulada: *“Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017”* tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas, el enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo descriptivo, de diseño no experimental y a su vez de diseño descriptivo transaccional, con una población de 432 estudiantes y una muestra de 203 estudiantes, y como instrumento se utilizó el cuestionario.

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

- En relación con el objetivo general, los resultados indicaron que el 36.68% del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado se concluye que la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio administrativo no es positiva debido a ello la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene que plantearse y realizar estrategias para poder mejorarlo, ya que es un factor dinamizador que aporta en la educación superior de los estudiantes.
- En relación con el primer objetivo específico el resultado revela que el 42.86% de estudiantes encuestados mencionan que casi siempre existen elementos tangibles de aspecto moderno y visualmente atractivos de la variable de calidad del servicio, en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Según estos resultados se concluye que la percepción de los estudiantes respecto a los indicadores: Equipos de aspecto moderno, Instalaciones físicas visualmente atractivas, Aspecto pulcro y Materiales visualmente atractivo; están conformes, este resultado es positivo debido a que esta dimensión es un aliado complementario importante en la formación profesional de los estudiantes, pero siempre se tiene que tener presente la tendencia a mejorar.
- En relación con el segundo objetivo específico el resultado muestra que el 39.90% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe fiabilidad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Se concluye que los estudiantes están desconformes con respecto a los indicadores: Cumplen lo prometido, Sincero interés en solucionar problemas, realizar bien el servicio desde el primer momento, Compromiso con el servicio, Registro sin errores. Este resultado es preocupante porque ellos sienten que el personal administrativo no se compromete con brindar una buena atención a los estudiantes.
- En relación con el tercer objetivo específico el resultado demuestra que el 49.51% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe capacidad de respuesta en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado se concluye que los estudiantes respecto a

los indicadores: tiempo de duración del servicio, servicio rápido, disposición a ayudar, nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas. No sienten que el personal administrativo cumpla con ellos. Dicho resultado es muy lamentable porque los estudiantes son la razón de ser de la institución y no está bien que no le den un trato justo y oportuno.

- En relación con el cuarto objetivo específico el resultado revela que el 41.50% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe seguridad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Este resultado nos hace llegar a la conclusión de que los estudiantes no sienten seguridad respecto a los indicadores: comportamiento que inspiran confianza, seguridad en los trámites, actitud cortés y conocimientos suficientes. Este resultado no es favorable, porque los estudiantes si no confían en el personal administrativo que le brinda los servicios complementarios y dinamizadores a su educación, entonces en quién podrán confiar.
- En relación con el quinto objetivo específico el resultado muestra que el 39.41% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe empatía en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo al resultado obtenido se concluye que los estudiantes no sienten que el personal administrativo se ponga en el lugar de ellos y se identifique con sus necesidades respecto a los indicadores: atención personalizada, horarios de atención convenientes, preocupación por los intereses, gestionan, recordar el mejor interés. Entienden las necesidades específicas de los estudiantes.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Universidad

Universidad es el nombre que recibe las instituciones de educación superior, que sirve para la formación de profesionales en determinadas áreas y rubros de profesión, es llamada Alma Mater, ya que su finalidad mencionada por varios autores es que su naturaleza es generar el saber y transformar al ser humano por medio del saber que genera.

Boeninger (citado en Valenzuela y Requena, 2006) menciona que: La Universidad es una institución compleja que funciona como una doble hélice con la idea de satisfacción insertada en ella. “El primer ejercicio implica la asimilación y comprensión de los conocimientos ya existentes, así como la contribución para asegurar su avance, que es el área donde se inserta la investigación”.

La universidad es una institución de educación superior que ofrece una variedad de títulos académicos y está compuesta por muchas facultades .. Estas instituciones pueden tener, además de las facultades o carreras profesionales, distintas áreas, biblioteca, centros de investigación y otras entidades (Definiciones, 2022).

El nivel más alto de institución de educación superior que existe hoy en día es la universidad. Es la más importante de las altas carreras científicas y humanísticas, y tiene por objeto preparar con eficacia y eficiencia los recursos humanos necesarios para lograr el crecimiento y desarrollo de la nación. (Suárez, 2018).

2.2.2. Servicio de una universidad

Las universidades brindan diferentes servicios dependiendo de las capacidades que tengan tanto económicos como de infraestructura y capacidad profesional y estos son algunos servicios que se pueden mencionar.

Centro de idiomas, clínica universitaria, centro informático, bienestar universitario, sistema de biblioteca (UNMSM, 2020).

Repositorio institucional, préstamo pc, sistema académico, sistema biblioteca, biblioteca virtual, centro pre universitario, aula virtual, centros de idiomas, admisión, bolsa de trabajo (UNAJMA, 2020).

2.2.3. Satisfacción

“Es importante comprender que la satisfacción del cliente es una medida de qué tan bien una empresa ha abordado los problemas que se les han señalado (Vivas, 2010).

Resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente al campo de la educación superior. Rodríguez (2015) nos menciona que “Es importante recordar que un estudiante no solo participa en clase, sino que también, en muchos países, se desempeña como copresidente de la universidad. Además, los estudiantes experimentan la vida universitaria durante una cantidad significativa de tiempo, desarrollando ricos lazos sociales y culturales en el proceso, al punto de que su vinculación con la institución que lo cobija ha dado origen a la expresión Alma Mater, para referirse a su carácter espiritual” (p.13).

Por este motivo el estudiante no podría ser considerado como un cliente de la universidad al que pertenece como o también no se le puede llamar consumidor ya que no adquiere una mercadería o servicio.

Kotler y Armstrong (2007), definen la satisfacción del cliente como, el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

En el aspecto sobre la satisfacción de conocimiento podemos mencionar que es una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: En el aspecto sobre la satisfacción de conocimiento podemos mencionar que es una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente (Calva, 2009).

2.2.4. Los niveles de satisfacción:

Según Gonzales et al. 2012 (como se citó en Rejes, 2021) Menciona que existen diversas escalas para determinar los niveles de satisfacción que constituyen la valoración; todas ellas son escalas polifacéticas que pueden ser cuantitativas o cualitativas, y tenemos las siguientes:

Escala de Likert: evalúa el nivel de consenso con una declaración. Es fácil de comprender y responder, pero puede resultar poco precisa.

- Total, desacuerdo
- No estoy de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Estoy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Escalas verbales: basadas en las escalas Likert, utilizan palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa.

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy insatisfecho

Teijeira (2017), menciona que existen cuatro niveles para medir la satisfacción del cliente y estos son:

1. **Cumple con sus expectativas:** Los clientes de este nivel no se quejan, pero tampoco son precisamente leales. Si la competencia baja un poco los precios o hace una oferta mínima, es posible que perdamos estos clientes.
2. **Sobrepasa sus expectativas:** Un cliente satisfecho está dispuesto a pagar más por nuestros servicios y cambiar de proveedor es más difícil. Debemos trabajar duro para desarrollar iniciativas que estén enfocadas en asegurar la felicidad de nuestros clientes.
3. **Divierte a tu cliente:** El siguiente paso lógico es que los clientes sonrían naturalmente cuando piensen en ti. Llegamos a los sentimientos de nuestros clientes en este nivel.
4. **Sorprende a tu cliente:** Si llegamos a este nivel, no solo superaremos las expectativas de nuestros clientes, sino que también se convertirán en nuestros mejores clientes comerciales, hemos conseguido tocarles emocionalmente y sorprenderles con nuestros productos y servicios

Luego de realizada la compra o adquisición de un servicio o producto, los clientes o usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción, Millones (2009) menciona los siguientes niveles:

- **Insatisfacción:** Cuando el desempeño percibido del bien o servicio no cumple con las expectativas del cliente, se lleva a cabo.
- **Satisfacción:** Cuando el desempeño percibido del bien o servicio coincide con las expectativas del cliente, esto ocurre.
- **Complacencia:** Ocurre, cuando el desempeño percibido excede o traspasa a las expectativas del cliente.

Para poder obtener el nivel de satisfacción nos plantea la siguiente formula

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

En el cual para rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros: Excelente = 10, bueno = 7, regular = 5 y malo = 3.

En el caso de las expectativas se pueden utilizar los siguientes valores: Expectativas Elevadas = 3, expectativas Moderadas = 2 y expectativas Bajas = 1.

Para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala: Complacido: De 8 a 10, satisfecho: de 5 a 7 e insatisfecho: Igual o Menor a 4.

Tabla 1*Diferencia entre satisfacción y calidad*

DIFERENCIAS	
Satisfacción	Calidad
Philip Kotler citado en (Alpizar, 2015), describir como el grado del estado de animo de una persona que resulta de comparar el desempeño percibido de un bien o servicio con sus expectativas.	La calidad se define como el conjunto de características, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por lo bien que se recibe o por el desglose de los componentes de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (Tamayo & Dariel, 2014)
El sentimiento de satisfacción surge del procesamiento cognitivo de la información y resulta de la experiencia emocional del proceso de consumo. Es el resultado de procesos sico-sociales de carácter cognitivo y afectivo (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, citado en Velandia et al. 2007).	La evaluación de la utilidad de un producto o servicio en términos de qué tan bien cumplió con su propósito previsto y generó sensaciones placenteras se conoce como su calidad. (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, citado en Velandia et al. 2007).
Las expresiones de satisfacción están sujetas a cambios con cada transacción y, si bien pueden estar influenciadas por factores relacionados con la calidad, también pueden tener su origen en fuentes que no están relacionadas con ellas. (Velandia, Ardón, & Jara, 2007).	Mientras que los juicios sobre la calidad implican mucha más estabilidad temporal y se centran en dimensiones extremadamente precisas relacionadas con los atributos del producto. (Velandia, Ardón, & Jara, 2007).
Mientras que el estudio de la satisfacción se realiza a través de procedimientos de evaluación que incitan a las personas a mantener determinados hábitos de compra y consumo. (Morales & Correal, citado en Velandia et al. 2007).	El foco de la investigación de la calidad es el estudio de sus dimensiones y medición. (Morales & Correal, citado en Velandia et al.2007).
La idea de satisfacción como medida de calidad se basa en lo que se cree que sucede cuando se expresa satisfacción o insatisfacción (Velandia, Ardón, & Jara, 2007).	La calidad del resultado o del producto es una de las medidas usadas para conocer la satisfacción. "Aunque la percepción de la calidad del producto es usada comúnmente como una medida de la satisfacción, tiene inherentes debilidades", dice el autor." (Ross et al. citado en Velandia et al. 2007).

Nota. Autoría propia

2.2.5. Satisfacción del estudiante.

Demuestra la satisfacción del estudiante evidenciado por su percepción de su bienestar, su logro y el éxito de su aprendizaje mientras está matriculado en la institución.

Para Gento y Vivas (2003): De acuerdo con la atención a las propias necesidades y el logro de sus expectativas, la satisfacción de los estudiantes se define como su evaluación positiva de los resultados y experiencias asociadas a su educación superior.

Para Mejías y Martínez (2009): "El nivel de entusiasmo de los estudiantes hacia su institución de educación superior se define como su nivel de satisfacción, y surge de su percepción de qué tan bien han sido satisfechas sus expectativas, necesidades y requerimientos".

Satisfacción de que los estudiantes sean conscientes de los factores que jugaron un papel en la adquisición de sus conocimientos y habilidades (Surdez y Sandoval, 2017).

La satisfacción de los estudiantes puede describirse como un comportamiento a corto plazo que resulta de una evaluación de su experiencia educativa, servicios e instalaciones. (Salinda y Fernando, 2017).

Estudiante

Es un término que puede usarse para describir a aquellos que dedican su tiempo a comprender, poner en práctica el conocimiento y leer sobre cualquier campo de la ciencia, la disciplina o el arte. (Pérez, 2008).

El término "estudiante" se puede utilizar para referirse a alguien que está matriculado en una institución académica y está cursando estudios de nivel intermedio o avanzado, cabe señalar, sin embargo, que el término "estudiante" también se utiliza con frecuencia para referirse a estudiantes en general, independientemente de su situación académica actual. (Ucha, 2012).

Se conoce como estudiante a individuo que como ocupación principal se dedica a estudiar desde un punto académico ya sea en una entidad pública o privada. Su objetivo principal es ampliar sus conocimientos para ser entes que desarrollen y mejoren el país, de la sociedad y del mundo laboral en el mañana.

Existen diferentes tipos de estudiantes como señala Fielden 2001 (citado en Espinar, 2015), el profesorado deberá atender a estudiantes cada vez más diversos con diferentes costumbres, conocimiento, valores y de diferentes lugares, los estudiantes:

- Procederán de marcos socioeconómicos y culturales muy diversos.
- Serán de edad más avanzada o en grupos con situación de diferentes.
- Tendrán ritmos de vida agitados (presión / falta de apoyo familiar, social, económico) que generan situaciones de stress y sintomatología de enfermedad.
- Pasarán de beneficiados de una educación superior a consumidores y, por tanto, clientes: desean ser bien servidos y atendidos como otro servicio que satisfagan su necesidad.
- En su estancia en la institución, su formación universitaria no es el único tema de interés en su vida; bien por que han de compartirla con un empleo necesario o complementario para desarrollar sus estudios, o bien porque hay otras muchas cosas que reclaman su atención.

2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción Estudiantil

Para determinar las dimensiones para la presente investigación se tomó en consideración el trabajo realizado por Mejías y Martínez (2009), la investigación se titula: “Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior”, en donde podemos apreciar que los investigadores para formular sus dimensiones realizaron previamente una revisión de diversos modelos desarrollados por otros autores(tabla), y de este análisis y adecuándolo a su objeto de estudio se establecieron las siguientes dimensiones, las cuales también se usaran en la investigación:

Tabla 2

Modelos desarrollados por otros autores

Universidad Ricardo Palma (Perú, 2003)	Universidad de los Andes (Venezuela, 2003)	Universidad de Ponce (Puerto Rico, 2004)	Universidad de Colima (México, 2005)	Universidad de Carabobo (Venezuela, 2007)
1. Datos Generales	1. Datos Generales		1. Datos Generales	1. Datos Generales
2. Ambiente de la Universidad	2. Condiciones básicas de infraestructura		2. Enseñanza	2. Enseñanza
3. Biblioteca Central	3. Servicios de la Institución		3. Actividades deportivas y culturales	3. Organización Académica
4. Competencias Profesionales	4. Condiciones de seguridad		4. Infraestructura y servicios estudiantiles	4. Vida Universitaria
5. Centro de Computo	5. Consideración a su situación económica		5. Evaluación Final	5. Infraestructura y servicios
6. Centro Médico	6. Seguridad emocional por el trato afectuoso			6. Retroalimentación
7. Las Cafeterías	7. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase por la aceptación			7. Evaluación Final
8. Servicios Académicos y Administrativos	8. Proceso de enseñanza y aprendizaje			
9. Actitudes personales y sociales (Autopercepción)	9. Logros Personales			
10. Laboratorios Experimentales	10. Reconocimiento de éxito personal			
	11. Autorrealización			

Nota. Mejía y Martínez, 2009

- Enseñanza.
- Organización Académica.
- Vida Universitaria.
- Infraestructura.
- Servicios Universitarios.

a) Enseñanza

“Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el docente” (Buitrago et al. 2017).

La enseñanza es la acción y efecto de enseñar (instruir, adoctrinar y amaestrar con reglas o preceptos). Se trata del sistema y método de dar instrucción, formado por el conjunto de conocimientos, principios e ideas que se enseñan a alguien. (Pérez, 2008).

Edel (citado en Calero, 2019) menciona que la enseñanza: “Es el procedimiento mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos específicos o generales sobre un tema”.

Si retomamos el concepto de enseñanza, Granata (citado en Calero, 2019) dice que es una “práctica social”, y en este sentido los encargados de la misma están sujetos a deseos y determinaciones externos a ellos. El objetivo de la didáctica es mejorar el proceso de aprendizaje, mientras que la educación es una construcción mucho más amplia que está definida y restringida por políticas educativas, administrativas, económicas e incluso culturales.

b) Organización académica

La satisfacción de los estudiantes con el personal administrativo y docente, incluidas sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, así como su disposición y disposición para ayudar a los estudiantes y brindar servicios.

Es un sistema diseñado para lograr los fines, metas y objetivos trazados por el servicio académico; en su interior existen otros sistemas que realizan funciones particulares para lograr el fin propuesto. (Eyzaguirre, 2016).

La dirección académica es ejercida por el Consejo Académico, presidido por el Rector. La organización interna es de tipo Departamental y luego el Vicerrector, el Secretario Académico, el Secretario de Investigaciones y el Secretario de Extensión y Promoción a su vez, la División de Administración ofrece el soporte general para todas las actividades realizadas en la Casa de Estudios. (ESEADE, 2020).

González (1995), nos menciona con respecto a los niveles en la estructura administrativa que los más convencionales y clásicos son: el normativo, el ejecutivo y el operativo.

c) Vida universitaria

Participación de la escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas.

La vida universitaria es más que un lugar para prepararse para la fuerza laboral; es también un escenario académico donde los jóvenes entran en contacto con conocimientos generales y especializados. Además, es el escenario donde la variedad de orientaciones epistemológicas y se reconocen diversas corrientes teóricas que sustentan las especialidades profesionales (Falla, 2019).

“Así se denomina la interacción social del estudiante dentro de la universidad, e incluye la participación en una variedad de actividades socioculturales que allí se ofrecen, como grupos de baile, coros, incubadoras de empresas, entre otras” (Eyzaguirre, 2016, p. 10).

d) Infraestructura.

Buitrago, et al. (2017), manifiesta que es la: “Apariencia de las instalaciones físicas, las herramientas de comunicación y los materiales, así como el funcionamiento de los servicios educativos”.

Satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza.

e) Servicios Universitarios

Servicios universitarios que atienden cualquier necesidad académica o personal de sus miembros, comenzando por la información preliminar de estudios.

“Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo. Algunos de ellos incluyen aulas, talleres, laboratorios, canchas deportivas, bibliotecas, espacios abiertos y jardines con todas las comodidades y servicios necesarios para su correcto funcionamiento.” (Eyzaguirre, 2016, p.11).

2.3. Marco conceptual

Enseñanza.- Es la acción de impartir conocimientos, opiniones, ideas, conceptos, teorías y brindarle a una persona que aún no los tiene o necesita de esto.

Estudiante.- Es la persona que se encuentra dentro de un espacio académico el cual y además siendo esta su actividad principal.

Infraestructura.- Es el aspecto físico, instalaciones, estructura de una construcción.

Organización Académica. - Es un sistema en el cual se busca conseguir las metas y objetivos de una determinada institución.

Satisfacción.- Es el grado de conformidad o de agrado que puede causar un producto o servicio a un cliente.

Servicios. - Es un conjunto de actividades que se brinda a los clientes o usuarios y esto no está relacionado con el producto o transformación de materia prima.

Universitarios.- Son los denominados estudiantes de la educación superior aquellos que cursan una carrera profesional.

Vida Universitaria.- La vida universitaria es el proceso y la etapa del alumno que pasa a lo largo de sus estudios universitarios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

La investigación que se realizó es descriptiva por lo que Arias (2012) nos indica que: “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciados en los objetivos de la investigación” (p. 25), pero según criterio del investigador se formularan los enunciados de las hipótesis tanto general como las específicas, se realizó la proyección de las posibles respuestas con respecto a los problemas de investigación que se plantea.

3.1.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción del estudiante es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- El nivel de satisfacción con respecto a la organización académica es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- El nivel de satisfacción con respecto a la vida universitaria es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- El nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura es bueno en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- El nivel de satisfacción con respecto a los servicios universitarios es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

3.2. Variables

Las variables son todo aquello que se planea medir o registrar y cómo pretende hacerlo porque las variables siempre deben ser susceptibles de medición, registro u observación en la investigación de tesis; Las variables son todo lo que puede tomar diferentes valores y que mediremos, registraremos, controlaremos y estudiaremos en la tesis (Armas, s.f.).

Son aquellos elementos que se van a estudiar en la investigación y deben estar disponibles para su debido estudio dentro del trabajo que se realizó.

La variable considerada en la investigación es:

Variable única: Satisfacción del estudiante.

3.3. Operacionalización de variables

“Si bien el término "operacionalización" no existe en español, se utiliza en la investigación científica para describir el proceso por el cual una variable abstracta se convierte en términos o dimensiones e indicadores concretos, observables y medibles” (Arias, 2012, p. 62).

Es un proceso metodológico donde se describen las variables de la investigación a la vez que se aprenden las dimensiones e indicadores, o se desmonta la variable de forma deductiva.

Tabla 3*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable única: Satisfacción del Estudiante	“La satisfacción del estudiante se define como el nivel del estado de ánimo que tienen los estudiantes con respecto a su institución de educación superior, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus expectativas, necesidades y requisitos” Mejías y Martínez (2009).	Es el nivel de placer que percibe el estudiante en función a servicio que le ha brindado su institución superior como: enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicio universitarios.	Enseñanza Organización académica Vida universitaria Infraestructura Servicios Universitarios	Metodología Técnica Evaluación Normas Procedimientos administrativos Sistemas de control Actividades de expansión Destrezas Habilidades Espacios Equipos Aspectos administrativos Organización Servicios

Nota: Autoría propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

3.4.1.1. Investigación cuantitativa

Es un enfoque cuantitativo que son: “Los estudios que utilizan recopilación de datos numéricos, estandarizados y cuantificables, análisis de información e interpretación de resultados permiten la validación fundamental del estudio y brindan la oportunidad de generalizar los hallazgos.” (Muñoz, 2011, p. 21).

3.4.2. Método de investigación.

3.4.2.1. Deductivo

Es el proceso racional que pasa de lo general a lo específico. Tiene la característica de que las conclusiones deductivas son válidas si las premisas subyacentes también lo son. En consecuencia, todo razonamiento deductivo nos lleva de lo general a lo particular, o sea que este método estudia de lo amplio a lo particular. (Gómez, 2012).

3.4.3. Tipo de estudio

3.4.3.1. Básico

Arias (2012) La investigación descriptiva se caracteriza por hechos y/o fenómenos con el fin de establecer su estructura o comportamiento; este tipo de investigación se considera intermedia en cuanto a la profundidad de su conocimiento (p. 24).

Hernández et al. (2014) sostienen lo siguiente:

Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Dicho de otra manera, simplemente busca medir y recopilar información sobre las ideas y variables que busca investigar, caracterizar las tendencias de un grupo, una población o cualquier otro fenómeno que sea objeto de análisis (p . 92).

La presente investigación es de tipo descriptivo.

3.4.4. Nivel de Investigación

3.4.4.1. Descriptivo.

Alma et al. (2011), nos dicen que: “Es más específica, en la que se empieza determinando en objeto de estudio, posteriormente elegir el instrumento para poder medir adecuadamente el nivel de ese fenómeno que nos interesa, saber que como se va medir el fenómeno que nos interesa”.

3.4.5. Diseño de investigación

3.4.5.1. No experimental

Carácter no experimental de investigación, Hernández et. al (2014) afirma. “Los estudios se llevan a cabo sin manipular intencionalmente los factores y solo observan los fenómenos en sus entornos naturales para el análisis.” (p.152) se observa situaciones ya existentes ya que no se pueden manipular.

Con la investigación no experimental nos acercamos más a las variables " reales" hipotéticamente definidas y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes).

3.4.5.1.1 Transeccional - descriptivo

El diseño de la presente investigación es un diseño transeccional descriptivo. De acuerdo a Hernández et al. (2014).

Son estudios puramente descriptivos con el objetivo de determinar la prevalencia de una o más modalidades de variables en una población. La metodología consiste en asignar una o más variables a un grupo de individuos u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, y muchas otras cosas. (p.155).

Hernández et al. (2014) esquematiza el diseño transeccional descriptivo de la siguiente manera:

M: Muestra

X: Variable de datos únicos



3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Se entiende como, “El conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2017, p. 73). En la Escuela Profesional de Administración consignan un total de 375 estudiantes distribuidos por ciclos de estudio en la Tabla 4.

Tabla 4

Cantidad de Estudiantes por ciclo académico en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Ciclo	Número	Porcentaje
I	40	10.6%
II	38	10.1%
III	38	10.2%
IV	32	8.4%
V	34	9.1%
VI	36	9.6%
VII	37	9.8%
VIII	33	8.9%
IX	54	14.4%
X	32	8.9%
Total	375	100%

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida de la Oficina de Registro Académico de la Universidad Nacional José María Arguedas.

3.5.2. Muestra

Es una fragmento o parte característico de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetiva y esto representa a ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2017, p. 237).

Por lo que se aplicó la fórmula correspondiente obteniendo un total de 191

a) Determinación del tamaño de la muestra mediante la tabla de error

Una de las herramientas más prácticas utilizadas en la investigación científica para el manejo de la población y la visualización es la tabla de errores; más concretamente, para determinar el tamaño de la muestra o calcular cuántos elementos de la población deben ser tomados para constituir la muestra (Carrasco, 2017, p. 245).

La mayoría de estudiantes, tesisistas o investigadores la prefieren por ser de fácil uso y manejo, ya que señala las respectivas cantidades muestrales que le corresponde a una determinada magnitud poblacional, atendiendo lógicamente al nivel de confianza establecido, y al nivel de significación (Carrasco, 2017, p. 245).

Tabla 5

Error de una muestra

AMPLITUD DE LA POBLACIÓN	TAMAÑO DE LA MUESTRA SEGÚN MÁRGENES DE ERROR					
	+ -1 0,01	+ -2 0,02	+ -3 0,03	+ -4 0,04	+ -5 0,05	+ -10 0,10
N	n1	n2	n3	n4	n5	N10
500	-	-	-	-	222	83
1000	-	-	-	385	386	91
1500	-	-	638	441	316	94
2000	-	-	714	476	333	95
2500	-	1250	769	500	345	96
3000	-	1364	811	520	353	97
3500	-	1468	843	530	359	98
4000	-	1538	870	541	364	98
4500	-	1607	891	546	367	98
5000	-	1667	909	556	370	98
6000	-	1765	938	566	375	99
7000	-	1842	959	574	378	99
8000	-	1905	976	580	381	99
9000	-	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
15000	6000	2143	1034	600	390	100
20000	6667	2222	1053	606	392	100
25000	7143	2273	1064	610	394	100
50000	8333	2381	1087	617	397	100
100000	9091	2439	1099	621	398	100
+ de 100000	10000	2500	1111	625	400	100

Nota. Tabla de Fisher, Arkin y Colton citado en Carrasco, 2008, p246

Este método, “Igualmente precisa qué cantidad tomar cuando las poblaciones son pequeñas. Si la población es menos de 500 debe tomarse como muestra una cantidad igual o más de la mitad de la población, para cualquier margen de error” (Carrasco, 2017, p. 245). Bajo estas premisas teóricas, la investigación a presentar establece una

muestra de 191 estudiantes con quienes se aplicarán la recopilación de información para el procesamiento estadístico de datos considerando como margen de error del 5% y seguridad del 95%.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Encuesta

El propósito de una encuesta es recopilar información de personas que están situadas en ciertos contextos haciéndoles preguntas que han sido desarrolladas por el investigador y que suscitarán sus opiniones individuales y que serán útiles para la investigación. (Carrasco, 2017).

Para el presente trabajo de investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, con él se pudo recabar información de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas mediante un listado de preguntas formuladas, y conociendo la situación de los estudiantes en clases presenciales.

3.6.2. Instrumento

El presente estudio utiliza como instrumento un cuestionario, el cual está compuesto por una serie de preguntas que fueron pensadas y estructuradas por el investigador en relación a las variables que está estudiando y que permiten respuestas directas con el fin de recopilar datos de los encuestados.” (Carrasco, 2017).

De acuerdo a Arias (2012)

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se conoce como "cuestionario auto administrado " ya que debe ser completado por el encuestado sin la participación del encuestador. (p. 74).

El cuestionario se realizó en base a cinco dimensiones: Enseñanza, Organización Académica, Vida Universitaria, Infraestructura y Servicios Universitarios. La primera dimensión está conformada por 6 items, la escala de Likert que se utilizó fue: nunca, raramente, ocasionalmente, frecuentemente,

Muy frecuente; con valores de 1, 2, 3, 4, 5 respectivamente. La segunda dimensión con 6 items y la tercera dimensión con 6 items, la cuarta dimensión 6 items y la quinta dimensión con 6 items y que son cuestionarios cerradas respectivamente.

Para la comprobación, de la cantidad de dimensiones que debe de poseer la investigación, se realizó el análisis factorial exploratorio, donde se realizó la encuesta piloto con 20 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, donde se obtuvo resultados de la varianza y el grafico de sedimentación que se muestra a continuación.

Tabla 6

Varianza total explicada - Análisis Factorial.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,498	31,659	31,659	9,498	31,659	31,659
2	4,488	14,959	46,618	4,488	14,959	46,618
3	3,614	12,046	58,664	3,614	12,046	58,664
4	2,778	9,261	67,925	2,778	9,261	67,925
5	2,331	7,769	75,695	2,331	7,769	75,695
6	0,997	3,324	79,019			
7	0,953	3,177	82,196			
8	0,894	2,980	85,176			
9	0,874	2,914	88,090			
10	0,793	2,642	90,732			
11	0,737	2,457	93,189			
12	0,556	1,853	95,043			
13	0,392	1,307	96,349			
14	0,313	1,042	97,391			
15	0,246	0,820	98,211			
16	0,226	0,754	98,965			
17	0,175	0,584	99,550			
18	0,093	0,309	99,859			
19	0,042	0,141	100,000			
20	7,178E-16	2,393E-15	100,000			
21	5,327E-16	1,776E-15	100,000			
22	4,087E-16	1,362E-15	100,000			
23	3,402E-16	1,134E-15	100,000			
24	2,842E-16	9,473E-16	100,000			
25	1,172E-16	3,907E-16	100,000			
26	-9,730E-18	-3,243E-17	100,000			
27	-1,057E-16	-3,524E-16	100,000			
28	-4,091E-16	-1,364E-15	100,000			
29	-7,140E-16	-2,380E-15	100,000			
30	-9,852E-16	-3,284E-15	100,000			

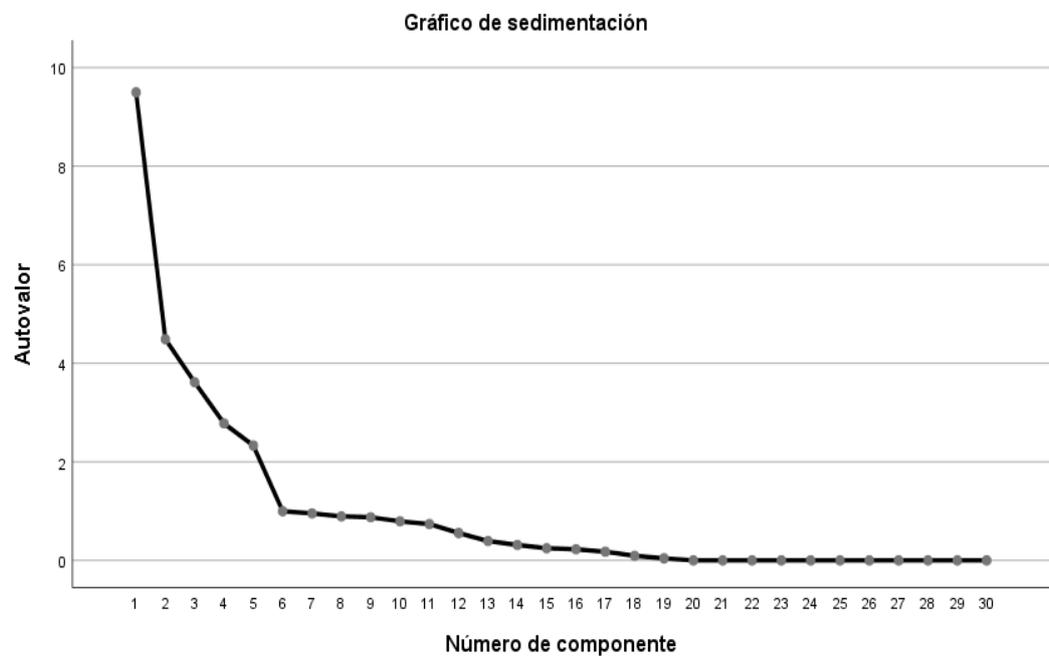
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Se realizó la encuesta piloto con 20 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, y luego se pasó a introducir los datos al programa SPSS V25, y se realizó el análisis factorial de los 30 ítems como se muestra en la tabla 7 y figura 1, el resultado se dio, se tiene 5 componentes mayores a 1, a un porcentaje de 75.695%, lo que significa que esta investigación debe de tener 5 dimensiones, con lo que se afirma que la investigación realizada tienes 5 dimensiones y es válida el número de dimensiones establecidos en la investigación

Figura 1

Sedimentación del análisis factorial de los ítems



Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

En la tabla N° 7 nos muestra las comunalidades del análisis factorial, son altas, lo que implica que todas las variables están muy bien representadas en el espacio de los factores.

Tabla 7

Comunalidades del Análisis Factorial

Orden	Inicial	Extracción
Pregunta 1	1,000	,631
Pregunta 2	1,000	,632
Pregunta 3	1,000	,880
Pregunta 4	1,000	,810
Pregunta 5	1,000	,788
Pregunta 6	1,000	,636
Pregunta 7	1,000	,772
Pregunta 8	1,000	,698
Pregunta 9	1,000	,637
Pregunta 10	1,000	,640
Pregunta 11	1,000	,870
Pregunta 12	1,000	,600
Pregunta 13	1,000	,887
Pregunta 14	1,000	,835
Pregunta 15	1,000	,835
Pregunta 16	1,000	,921
Pregunta 17	1,000	,679
Pregunta 18	1,000	,775
Pregunta 19	1,000	,858
Pregunta 20	1,000	,634
Pregunta 21	1,000	,790
Pregunta 22	1,000	,726
Pregunta 23	1,000	,645
Pregunta 24	1,000	,758
Pregunta 25	1,000	,686
Pregunta 26	1,000	,822
Pregunta 27	1,000	,643
Pregunta 28	1,000	,938
Pregunta 29	1,000	,845
Pregunta 30	1,000	,839

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Tabla 8*Matriz de componentes de rotación*

N° de preguntas	Puro Componente		
	1	2	3
Pregunta 18	,927	,118	,128
Pregunta 16	,521	-,092	,172
Pregunta 21	,645	,209	,015
Pregunta 22	,780	,042	,167
Pregunta 17	,809	-,322	-,073
Pregunta 20	,799	,300	-,217
Pregunta 19	,485	,120	-,061
Pregunta 14	,349	,080	,276
Pregunta 6	,299	-,001	,004
Pregunta 3	,189	,124	,068
Pregunta 8	,050	-1,007	-,058
Pregunta 7	-,009	-,937	-,241
Pregunta 15	-,002	,552	,181
Pregunta 2	,163	,271	,018
Pregunta 1	,064	,236	-,183
Pregunta 11	-,106	,149	,754
Pregunta 13	,263	-,003	,541
Pregunta 12	-,137	-,017	,524
Pregunta 10	-,026	,371	,564
Pregunta 9	,275	,322	,329
Pregunta 4	,127	,121	,202
Pregunta 5	,158	,002	,204

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos de análisis datos:

- a) Microsoft Excel

Se utilizó para la organización de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, también se obtuvo la sumatoria de las dimensiones y de la variable.

b) SPSS V25 (statistical package for the social sciences)

Este programa se utilizó para el procesamiento de datos, datos que fueron organizados en el Microsoft Excel, en el que se realizó el análisis de la confiabilidad del instrumento y el análisis de cada dimensión y sus respectivos gráficos, con lo que se pudo obtener valores porcentuales.

c) Distribución de frecuencia

A razón del tema, se entiende que, “Es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla” (O’Leary, 2014 y Nicol, 2006, citado en Hernández et al. 2014, p. 282).

Para la representación gráfica se considera que, “A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas” (Ávila, 2006, p.105).

Un histograma es un gráfico formado por barras verticales constituidas sobre una línea recta horizontal delimitado por los intervalos de la variable mostrada. Los intervalos corresponden a los de una tabla de distribución de frecuencias (Newbold et al. 2008, p. 27).

d) Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, el cual ha sido revelado en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, ejercicio que ha sido resuelto en el programa estadístico SPSS V25, donde se obtuvo el resultado de 0.92 que representa una excelente confiabilidad.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

A continuación, se muestran los resultados que se lograron obtener luego de la aplicación del instrumento de la investigación “cuestionario”, el cual fue previamente validado por los jueces expertos que se define como, “una opción informada de personas con trayectoria en el tema que son reconocidos por otros expertos calificados en este, y que puedan dar información evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar y Cuervo, 2019, p. 29).

Los resultados se presentan por medio de tablas y grafico de barras, del mismo modo la estadística de la variable y de sus dimensiones con las respectivas interpretaciones en concordancia a los resultados obtenidos.

4.1.1. Datos generales de los estudiantes.

A continuación, se muestra los datos que se obtuvieron luego de la aplicación de instrumento realizado a los estudiantes de la EPAE. Cabe señalar que en total se aplicaron a 191 Estudiantes de la escuela Profesional de Administración de Empresas que es la muestra que se tomó.

Tabla 9

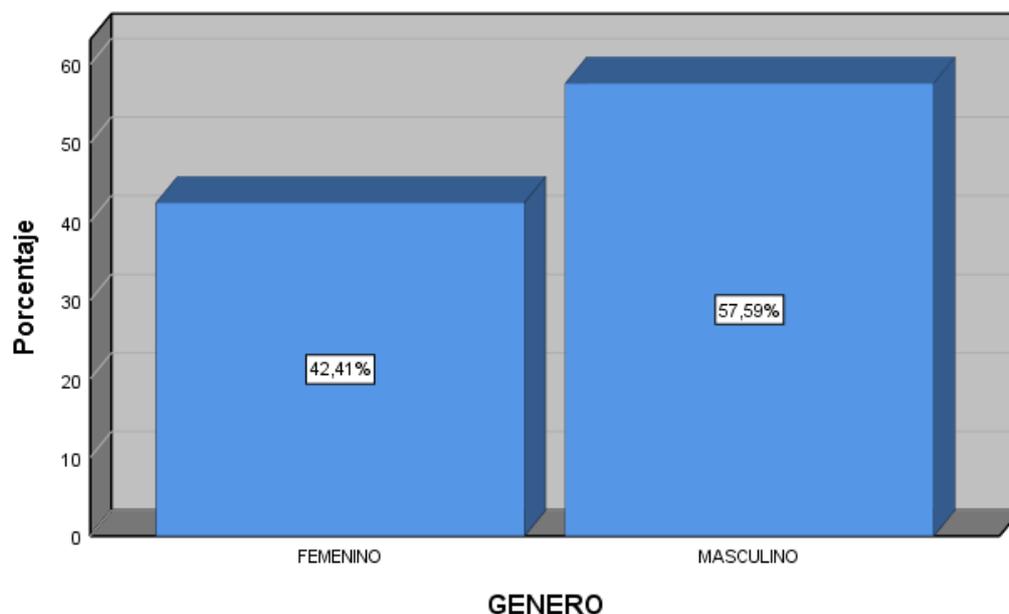
Género de los estudiantes encuestados de la EPAE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	81	42.4	42.4	42.4
Masculino	110	57.6	57.6	100.0
Total	191	100.0	100.0	

Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 2

Género de los estudiantes encuestados de la EPAE



Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

4.1.2. Alfa de Cronbach - Fiabilidad

Es muy importante demostrar la confiabilidad del instrumento que se ha empleado para poder medir la consistencia de la investigación.

La confiabilidad del instrumento de la investigación, fue evaluada mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, cuyo resultado se encuentra en el rango de 0 a 1, donde 0 a 0,53 significa nula confiabilidad y 1 perfecta confiabilidad del instrumento, para lo cual se utilizó la escala valorativa del coeficiente Alfa de Cronbach que se muestra a continuación.

Tabla 10

Coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota. Lee Joseph Cronbach 1951

Tabla 11*Estadística de fiabilidad (V1: Satisfacción del Estudiante)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,92	,92	30

Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

En la tabla 11 se observa el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable estudiado (V1: Satisfacción del Estudiante) se analizaron un total de 30 elementos, en donde se obtiene 0.92. De acuerdo a la tabla del coeficiente de Alfa de Cronbach la confiabilidad del trabajo de investigación se encuentra en el rango de 0,72 a 0,99. Por lo que representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento del presente trabajo de investigación.

4.1.3. Estadística descriptiva de la variable y dimensiones

Los resultados obtenidos se realizaron mediante el cuestionario planteado y aplicado a cada uno de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas que participaron en esta investigación que fue de carácter confidencial y anónimo. En total se aplicaron a 191 estudiantes. A continuación, se muestra las tablas y gráficos que contiene los resultados de la estadística descriptiva de las variables en estudio.

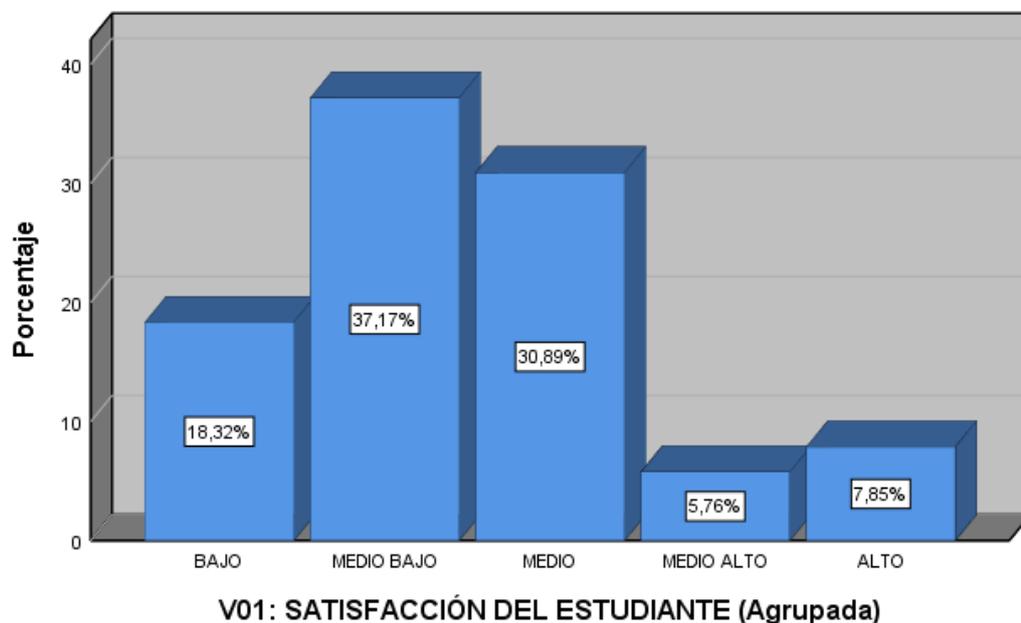
Tabla 12*Frecuencia de la V1: Satisfacción del estudiante.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	35	18,3	18,3	18,3
MEDIO BAJO	71	37,2	37,2	55,5
MEDIO	59	30,9	30,9	86,4
MEDIO ALTO	11	5,8	5,8	92,1
ALTO	15	7,9	7,9	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 3

Figura del nivel de satisfacción del estudiante (agrupada)



Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

De los datos que se observa en la tabla 12 y figura 3, se puede apreciar los resultados de la estadística descriptiva, que el mayor porcentaje que es el 37,2% que corresponde a 71 estudiantes, los cuales afirman que la satisfacción del estudiante es de nivel medio bajo, por otro lado, se tiene el porcentaje de 30,9% que corresponde a 59 estudiantes, los cuales afirman que la satisfacción del estudiante es medio; así mismo el 18,3%, que corresponde a 35 estudiantes afirma que la satisfacción del estudiante es muy bajo.

Estos resultados nos indican que más del 50%, es decir el 68.1% de total de estudiantes encuestados coinciden que la satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Administración De Empresas de nivel bajo medio y medio, y por otro lado el 18,3% indica que la satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional De Administración De Empresas es de nivel muy bajo.

Tabla 13

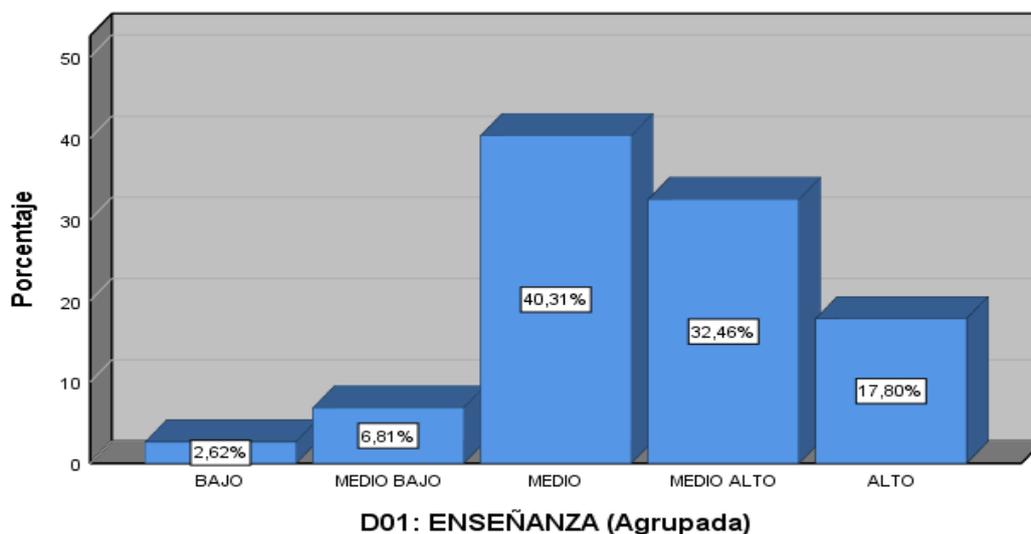
Frecuencia de la D1V1: Enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	5	2,6	2,6	2,6
MEDIO BAJO	13	6,8	6,8	9,4
MEDIO	77	40,3	40,3	49,7
MEDIO ALTO	62	32,5	32,5	82,2
ALTO	34	17,8	17,8	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 4

Enseñanza (agrupada)



Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

De los datos que se observa en la tabla 13 y figura 4, se puede apreciar los resultados de la estadística descriptiva, que el mayor porcentaje que es el 40,3% que corresponde a 77 estudiantes, los cuales afirman que la el servicio prestado por la enseñanza es de nivel medio, por otro lado, se tiene el porcentaje de 32,5% que corresponde a 62 estudiantes, los cuales afirman que la enseñanza es de nivel medio alto; así mismo el 17,8%, que corresponde a 34 estudiantes afirma que la enseñanza es de nivel alto.

Estos resultados nos indican que más del 50%, es decir el 72,80% de total de estudiantes encuestados coinciden que la enseñanza en la Escuela Profesional De Administración De Empresas es de un nivel medio y medio alto, y por otro lado el 17,8 % indica que la capacitación en la EPAE es de nivel alto.

Tabla 14

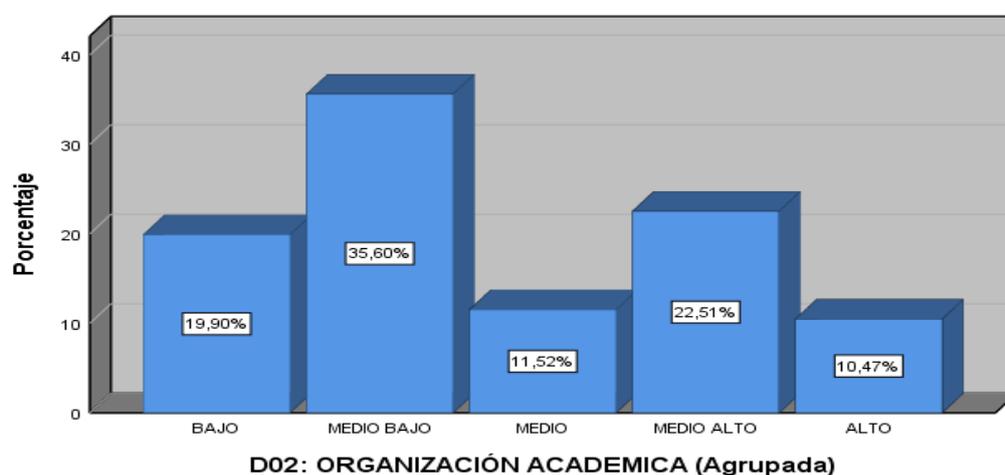
Frecuencia de la V1D2: Organización académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	38	19,9	19,9	19,9
MEDIO BAJO	68	35,6	35,6	55,5
MEDIO	22	11,5	11,5	67,0
MEDIO ALTO	43	22,5	22,5	89,5
ALTO	20	10,5	10,5	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 5

Organización académica



D02: ORGANIZACIÓN ACADEMICA (Agrupada)

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

De los datos que se observa en la tabla 14 y figura 5, se puede apreciar los resultados de la estadística descriptiva, que el mayor porcentaje que es el 35,6% que corresponde a 68 estudiantes, los cuales afirman que la organización académica es de nivel medio bajo, por otro lado, se tiene el porcentaje de 22,5% que corresponde a 43 estudiantes, los cuales afirman que el codesarrollo es de nivel medio alto; así mismo el 19,9%, que corresponde a 38 estudiantes afirma que la organización académica es de nivel bajo.

Estos resultados nos indican que más del 50%, es decir el 55,5% de total de estudiantes encuestados coinciden que la organización académica en la Escuela Profesional De Administración De Empresas es de un nivel bajo y medio bajo, y por otro lado el 22,50% indica que la organización académica en la EPAE es de nivel medio alto.

Tabla 15

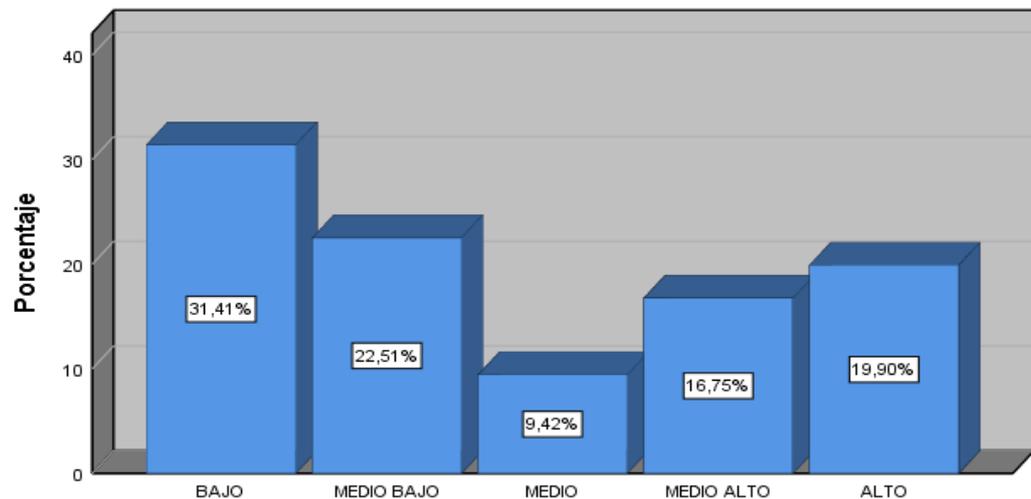
Frecuencia V1D3: Vida Universitaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	60	31,4	31,4	31,4
MEDIO BAJO	43	22,5	22,5	53,9
MEDIO	18	9,4	9,4	63,4
MEDIO ALTO	32	16,8	16,8	80,1
ALTO	38	19,9	19,9	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 6

Vida Universitaria (agrupada)



D03: VIDA UNIVERSITARIA (Agrupada)

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

De los datos que se observa en la tabla 15 y figura 6, se puede apreciar los resultados de la estadística descriptiva, que el mayor porcentaje que es el 31,4% que corresponde a 60 estudiantes, los cuales afirman que la vida universitaria es de nivel bajo, por otro lado, se tiene el porcentaje de 22,5% que corresponde a 43 estudiantes, los cuales afirman que la vida universitaria es de nivel medio bajo; así mismo el 19,9%, que corresponde a 38 estudiantes afirma la vida universitaria es de nivel alto.

Estos resultados nos indican que más del 50%, es decir el 53.9% de total de personas encuestadas coinciden que la vida universitaria en la Escuela Profesional De Administración De Empresas es de un nivel bajo y medio bajo, y por otro lado el 19,9% indica que la vida universitaria en la EPAE es de nivel Alto.

Tabla 16

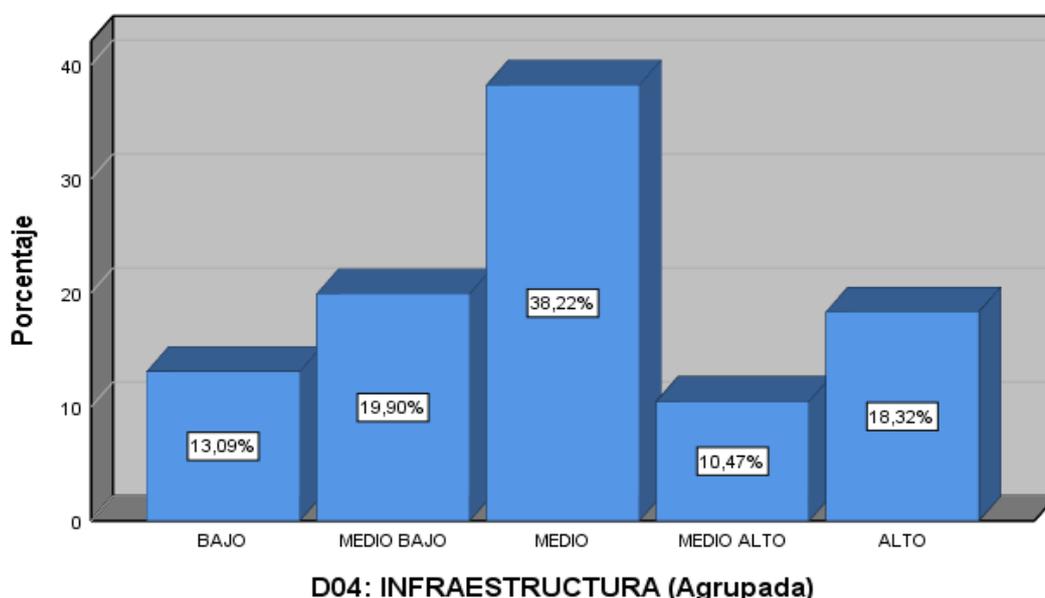
Frecuencia V1D4: Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	25	13,1	13,1	13,1
MEDIO BAJO	38	19,9	19,9	33,0
MEDIO	73	38,2	38,2	71,2
MEDIO ALTO	20	10,5	10,5	81,7
ALTO	35	18,3	18,3	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 7

Infraestructura (agrupada)



Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

De los datos que se observa en la tabla 16 y figura 7, se puede apreciar los resultados de la estadística descriptiva, que el mayor porcentaje que es el 38,2% que corresponde a 73 estudiantes, los cuales afirman que la infraestructura que se presta es de nivel medio, por otro lado, se tiene el porcentaje de 19,9,% que corresponde a 39 estudiantes, los cuales afirman que infraestructura es de nivel medio bajo; así mismo el 18,3%, que corresponde a 35 estudiantes afirma la infraestructura es de nivel alto.

Estos resultados nos indican que más del 50%, es decir el 58.1% de total de estudiantes encuestados coinciden que la infraestructura en la Escuela Profesional De Administración De Empresas es de un nivel medio bajo y medio, y por otro lado el 18,3% indica que la infraestructura en la EPAE es de nivel alto.

Tabla 17

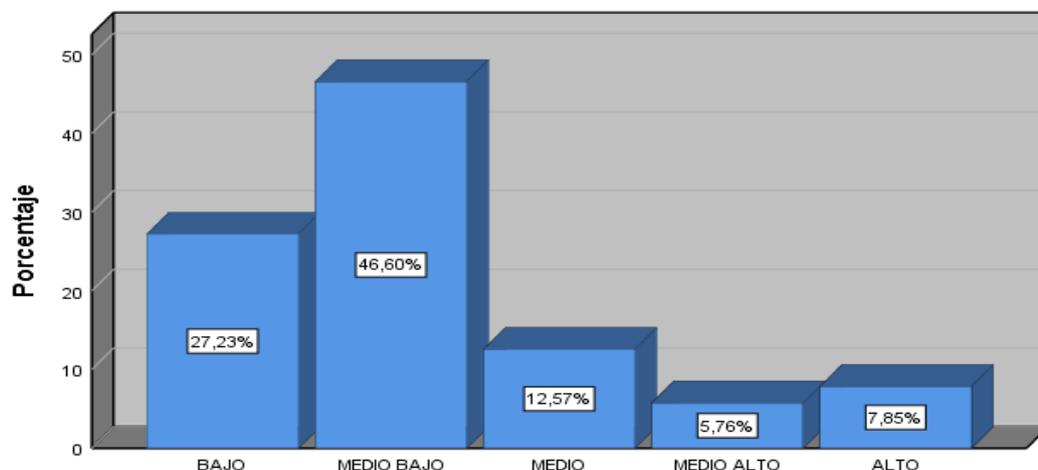
Frecuencia V1D5: Servicios Universitarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	52	27,2	27,2	27,2
MEDIO BAJO	89	46,6	46,6	73,8
MEDIO	24	12,6	12,6	86,4
MEDIO ALTO	11	5,8	5,8	92,1
ALTO	15	7,9	7,9	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

Figura 8

Servicios universitarios (agrupada)



D05: SERVICIOS UNIVERSITARIOS (Agrupada)

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V25

De los datos que se observa en la tabla 17 y figura 8, se puede apreciar los resultados de la estadística descriptiva, que el mayor porcentaje que es el 46,6% que corresponde a 89 estudiantes, los cuales afirman que la Servicios Universitarios prestados es de nivel medio bajo, por otro lado, se tiene el porcentaje de 27,2,% que corresponde a 52 estudiantes, los cuales afirman que el Servicios Universitario es de nivel bajo; así mismo el 12,6%, que corresponde a 24 estudiantes afirma el Servicios Universitario es de nivel medio.

Estos resultados nos indican que más del 50%, es decir el 73.8% de total de estudiantes encuestados coinciden que el Servicios Universitario en la Escuela Profesional De Administración De Empresas es de un nivel bajo y medio bajo, y por otro lado el 12,6 % indica que el Servicios Universitario en la EPAE es de nivel medio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron del procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS V25 de la investigación titulado: “Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2019.”, A continuación, se realiza una discusión de acuerdo con la revisión bibliográfica a partir de los temas, objetivos e hipótesis planteadas.

En la presente investigación se ha planteado, la hipótesis general: El nivel de satisfacción del estudiante es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019. En relación a este resultado En la tabla 13 y la figura 4, se puede observar que el 37,2% de los estudiantes consideran que el Nivel de Satisfacción del estudiante se encuentra en un nivel medio bajo en la Escuela Profesional de Administración Empresas.

Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes no se encontraron en un nivel de satisfacción positiva lo que nos quiere decir que la Escuela Profesional de Administración de Empresas no cumple con las expectativas del estudiante en la enseñanza, organización académica, vida universitaria y servicios universitarios brindados, por ellos los estudiantes no llegan a una satisfacción plena de los servicios que les brinda la EPAE.

De acuerdo a los antecedentes citados anteriormente se discrepa con la investigación titulada “Nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda” donde se menciona que alcanza un nivel de satisfacción considerado "satisfecho" lo que revela que los estudiantes perciben que se han cumplido sus expectativas. Por lo tanto, la Escuela Profesional de Administración de Empresas requiere seguir esforzándose para obtener un estado de satisfacción medio u alto, ya que la Satisfacción Estudiantil se define como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. (Mejias et al, 2009, p. 30) así mismo Thompson (2006), menciona que no es más que el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

También, se tiene otro antecedente que se discrepa con la investigación titulada “Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP”, donde menciona que el 72,5 % de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan “Satisfacción” con el servicio de formación profesional que reciben. Cuicapusa (2017), de esta manera podemos mencionar que la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene muchos aspectos que mejorar para poder llegar al nivel de satisfacción medio alto y alto, ya que contar con ese nivel de satisfacción son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico, reduce la deserción y Raposo (Garbanzo, 2006, como se citó en Surdez en 2018), la variable satisfacción es una determinante de la fidelidad de los estudiantes con la institución.

En la presente investigación se ha planteado la primera hipótesis específica: El nivel de satisfacción con respecto a la enseñanza es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. En relación a este resultado En la tabla 14 y la figura 5, se puede observar que el 40,3% de los estudiantes de la EPAE consideran que es de nivel medio la satisfacción del estudiante con respecto a la enseñanza a través de la metodología, técnica y evaluación por parte de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes tuvo un nivel medio de satisfacción con la enseñanza que brindan los docentes en la Escuela Profesional de Administración de Empresas en la que se estaría llegando a contrastar el resultado. Sin embargo, los estudiantes no llegan a obtener una satisfacción de nivel medio alto o alto en la enseñanza el cual sería el resultado más óptimo. “La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia, para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia”. (Alves y Reposo; Salina,2008; como se citó en Albares,2014)

De acuerdo a los antecedentes citados anteriormente se difiere con la investigación titulada. Espinoza (2019) en la tesis titulada: “Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la universidad nacional Santiago Antunez de Mayolo Ancash 2019 – I. El 60% de los estudiantes indica estar insatisfecho, indica también que los estudiantes no ven cumplidas sus expectativas, en cuanto al proceso de aprendizaje enseñanza, y por ende sus necesidades educativas no están cubiertas. Es importante medir la satisfacción de la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (Alves y Raposo ,2004; citado en Sanchez, 2018) . La satisfacción de la enseñanza por parte del estudiante se puede

conceptualizar como el bienestar que experimentan los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas (Surdez et al. 2018).

En la presente investigación se ha planteado la segunda hipótesis específica; El nivel de satisfacción con respecto a la organización académica es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. En relación a este resultado en la tabla 15 y la figura 6, se puede observar que el 35,6% de los estudiantes consideran que es de nivel medio bajo la satisfacción del estudiante con respecto a la organización Académica por parte de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes tuvieron un nivel medio bajo de satisfacción con la organización académica que se brindó en la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Definiéndose este como un sistema diseñado para alcanzar los fines, objetivos y metas trazadas por el servicio académico, dentro de este sistema existen otros subsistemas que cumplen funciones específicas para lograr el fin propuesto. (Eyzaguirre, 2016). De la misma forma Mejias (2017) menciona que, el término organización escolar hace referencia a las normas, procedimiento administrativo y sistema de control necesarios para su funcionamiento y que denominamos escuela, como a la disciplina académica (denominada "organización escolar") cuyo objeto de estudio son las escuelas.

De acuerdo a los antecedentes citados anteriormente se concuerda con la investigación titulada. "La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II". Llego a la conclusión que la organización académica de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, sede Lima, Gestión 2015 II. Esto nos indica que los estudiantes no están satisfechos con los procesos, trámites, horarios y estructura curricular que brinda les programa. Es de suma importancia la satisfacción de los estudiantes con respecto a organización académica ya que estos son los conocimientos y atención mostrados oír el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.

En la presente investigación se ha planteado la tercera hipótesis específica; El nivel de satisfacción con respecto a la vida universitaria es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. En relación a este resultado en la tabla 16 y la figura 7, se puede observar que el 31,4% de los

estudiantes consideran que es de nivel medio bajo la satisfacción del estudiante con respecto a la vida universitaria por parte de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes tuvieron un nivel medio bajo de satisfacción con la organización académica que se brindó en la Escuela Profesional de Administración de Empresas. El autor (Quispe, 2019) nos menciona que el estudiante debe contar con actividades de expansión cultural y recreación en el proceso de su preparación profesional. La vida universitaria se da a lo largo de toda su carrera profesional, esto podemos entenderlo también como: a la interacción social que el estudiante realiza dentro de la universidad en las diversas actividades socioculturales que se dan dentro de la universidad (Eyzaguirre, 2016, p. 34).

En la presente investigación se ha planteado la cuarta hipótesis específica; El nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura es bueno en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. En relación a este resultado en la tabla 17 y la figura 8, se puede observar que el 38,2% de los estudiantes consideran que es de nivel medio bajo la satisfacción del estudiante con respecto a la infraestructura por parte de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes tuvieron un nivel medio bajo de satisfacción con la organización académica que se brindó en la Escuela Profesional de Administración de Empresas. De acuerdo a los antecedentes citados anteriormente se concuerda con la investigación titulada “Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos” donde llego a la conclusión que En lo que corresponde a las otras dimensiones, los estudiantes se encuentran poco satisfechos como es en satisfacción con la infraestructura educativa, Peralta, Surdez, & García (2020) de la misma forma en la investigación titulada: “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”, donde lego a la conclusión que las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente Álvarez, Chaparro y Reyes (2014). Esta dimensión es de suma importancia ya que es la “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles”. Buitrago, Espetia y Mejias (2017),

En la presente investigación se ha planteado la quinta hipótesis específica El nivel de satisfacción con respecto a los servicios universitarios es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. En relación a este resultado en la tabla 18 y la figura 9, se puede observar que el 46,6% de

los estudiantes consideran que es de nivel medio bajo la satisfacción del estudiante con respecto al servicio universitario por parte de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes tuvieron un nivel medio bajo de satisfacción con los servicios universitarios que se brindó en la Escuela Profesional de Administración de Empresas. De acuerdo a los antecedentes citados anteriormente se concuerda con la investigación titulada: La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II. Donde llego a la siguiente conclusión, el cuarto objetivo específico, sobre la relación de la calidad de servicio en la infraestructura y servicios universitarios, tiene como nivel medio a un 39.8%, frente a un 30.1% que muestra un nivel bajo. Los servicios universitarios son un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo, (Eyzaguirre, 2016). el cual es de suma importancia ya que si este se mantiene en un nivel bajo se satisfacción afectara directamente al rendimiento educativo del estudiante.

CONCLUSIONES

1. La primera conclusión en relación con el objetivo general del presente trabajo, el resultado indica que el 37,2% del total de los estudiantes de la EPAE se encuentra en un nivel bajo de satisfacción del estudiante frente a los servicios brindados. De acuerdo a este resultado se concluye que la satisfacción del estudiante está por debajo de lo esperado por qué no obtuvieron una satisfacción de un nivel medio alto o alto el cual llegaría a cumplir sus expectativas.
2. La segunda conclusión en relación con el objetivo específico 1 del presente trabajo, el resultado indica que el 40,3% del total de los estudiantes de la EPAE se encuentra nivel medio de satisfacción frente a los servicios de enseñanza brindados. De acuerdo a este resultado se concluye que la satisfacción del estudiante frente a la enseñanza está dentro del nivel esperado, en su nivel medio de grado por lo que los estudiantes no llegan a cubrir sus expectativas con respecto a la enseñanza.
3. La tercera conclusión en relación con el objetivo específico 2 del presente trabajo, los resultados indicaron que el 35,6% del total de los estudiantes de la EPAE se encuentra en un nivel medio bajo de satisfacción con respecto a la organización académica. De acuerdo a este resultado se concluye que la organización académica se encuentra en un nivel por debajo de lo esperado.
4. La cuarta conclusión en relación con el objetivo específico 3 del presente trabajo, el resultado indica que el 31,4% de total de los estudiantes de la EPAE se encuentra en un nivel bajo de satisfacción con respecto a los servicios de vida universitaria brindados. De acuerdo a este resultado se concluye que la satisfacción de la vida universitaria esta por dejado de lo esperado por lo está en su mínimo grado, por lo que no se encuentran nada satisfechos.
5. La quinta conclusión en relación con el objetivo específico 4 del presente trabajo, el resultado indica que el 38,2% de total de los estudiantes de la EPAE se encuentra en un nivel medio de satisfacción con respecto a la infraestructura. De acuerdo a este resultado se concluye que la satisfacción con respecto a la infraestructura está dentro de lo esperado, sin embargo, la escuela aún tiene puntos que mejorar para poder alcanzar una satisfacción de nivel alto.

6. La sexta conclusión en relación con el objetivo específico 5 del presente trabajo, el resultado indica que el 46,6% de total de los estudiantes de la EPAE se encuentra en un nivel medio bajo de satisfacción con respecto a los servicios universitarios brindados. De acuerdo a este resultado se concluye que la satisfacción con respecto a os servicios universitarios esta por dejado de lo esperado, por lo que los estudiantes no se encuentran nada satisfechos.

RECOMENDACIONES

- a) Analizando los resultados de la satisfacción del estudiante, la Escuela Profesional de Administración de Empresas obtuvo un resultado de nivel medio. Por lo que se recomienda a las autoridades y al responsable de la escuela a realizar una evaluación detallada y encontrar los puntos de satisfacción baja de la misma forma, la administración de la misma debe continuar con la mejora continua. En un mundo cambiante e innovador debemos estar al ritmo de las nuevas tendencias, de esta manera el estudiante pueda logra obtener un servicio bueno y de calidad que cubran las expectativas planteadas y tener un nivel de satisfacción alto.
- b) Analizando los resultados de la Organización Académica en la Escuela Profesional de Administración de Empresas se obtuvo un resultado de nivel medio bajo. Por lo que se le recomienda a la EPAE a realizar replanteamiento, modificaciones y mejoras en las normas, con acompañamiento y participación de los estudiantes, de la misma forma en los procedimientos administrativos realizar estrategias y conductos los cuales sean más rápido y ágiles, y en el sistema de control realizar manteamientos y actualizaciones esto contribuirá a obtener un nivel de satisfacción alto.
- c) Analizando los resultados de la Vida Universitaria en la Escuela Profesional de Administración de Empresas se obtuvo como resultado un nivel bajo. Por lo que se recomienda a las autoridades y representantes de la escuela a fomentar y realizar actividades de expansión y de la misma forma tener espacios o actividades donde los estudiantes puedan desarrollar sus destrezas y habilidades, de esta manera se podrá tener un mejor desempeño en sus actividades curriculares.
- d) Analizando los resultados de los servicios universitarios en la Escuela Profesional de Administración de Empresas, se obtuvo como resultado un nivel bajo. Por lo que se recomienda realizar una investigación interna para poder evaluar a cada oficina, personal y áreas que se encuentran dentro este indicador. De esta manera hacer una evaluación y mejoras en cada uno de los servicios que se le brinda a los estudiantes.

REFERENCIAS

- Alma, D. C., Mèndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigacion fundamentos y metodologia*. Pearson Educaciòn.
- Alpizar, D. A. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacciòn del cliente en Estelaris Mueblerías* [Tesis de grado, Universidad Autonoma del Estado de Mexico] Repositorio Institucional. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/62621>
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigaciòn* (6a ed.). Editorial EPISTEME, C.A
- Arias, G. F. (2012). El proyecto de Investigaciòn. En G. F. Arias, *El proyecto de Investigaciòn* (pág. 25). Ed. Episteme,CA.
- Armas, G. (2020). Variables. *Calameo*. <https://cutt.ly/XXxKOmO>
- Armstrong & Kotler. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educaciòn de Mèxico S.A.
- Álvarez, B. J., Chaparro, S. E., & Reyes, P. D. (2014). *Universidad Autònoma de Madrid*. <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788/3003>
- Ávila, H. L. (2006). *Introducciòn a la Metodologia* (6a ed.). Servicios Academicos Internacionales S.L..
- Blázquez, R. J. J.; Gonzales J. C.; Cano M. E. I.; Gutierrez B. S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificaciòn de los principales indicadores de satisfacciòn estudiantil . *Revista de Educaciòn*, 362, 458-484. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4480193>
- Buitrago, O. Y.; Espetia, A. A., Mejias, A. A. (2017). Análisis de factores para la mediciòn de la satisfacciòn estudiantil en educaciòn superior: Caso ingeniería industrial, Universidad Militar Nueva Granada. *Revista educaciòn en Ingeniería*. <https://educacioneningeneria.org/index.php/edi/article/view/774>
- Calero, R. V. (2019). *El andamiaje estrategia fundamental para el aprendizaje en educaciòn inicial* [Tesis de grado, Universidad Naciona de Tumbes] *Renati*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3131735>
- Calva, G. J. (2009). Satisfaccion de Usuario. *Repositorio IIBI UNAM*. <https://cutt.ly/lXxKGrx>
- Carrasco D. S. (2017). *Metodologia de la Investigaciòn Cientifica* (2a ed.). San Marcos.

- Cardini, P., & Dubosq, M. (2012). *Estudio de Satisfacción de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Facultad de Ciencias Sociales de la U.B.A. Comunicación social UBA art*, 50-55.
- Celina, H & Campo, A (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Metodología de investigación y lectura crítica de estudio - SCIELO*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Condori, M. B. (23 de enero de 2017). *Repositorio Unajma. "Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017"* [Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas] Repositorio Institucional. <https://cutt.ly/gXx0nNE>
- Cosoy, N. (2018). ¿Qué están reclamando en las universidades públicas argentinas?. *Frace24*. <https://cutt.ly/cXx0Bkn>
- Cuicapusa, Y. M. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación-UNCP* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú] <https://cutt.ly/lXx2oEq>
- Definiciones (2022). *Definiciones* . Definiciones : [https://definicion.de/universidad y entidades](https://definicion.de/universidad-y-entidades).
- El Comercio (2019). *Sunedu: estas son las 12 universidades a las que se les denegó la licencia institucional*. El Comercio. <https://cutt.ly/8XxLoU9>
- ESEADE. (2020). Organización académica. *ESEADE*. <https://cutt.ly/sXxLPYf>
- Espinoza, O. L. O. (2019). *Satisfacción Estudiantil Con Respecto Al Proceso De Enseñanza Aprendizaje En La Escuela De Agronomía De La Universidad Nacional Santiago Antunez De Mayolo Ancash 2019 -I* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2563>
- Espinar, S. R. (2015). *Los estudiantes universitarios de hoy: Una visión multinivel*. Revista de docencia universitaria , 93.
- Esteban, E. E. (2009). *Metología de la investigacion economía y social* . Editorial San Marcos E.I.R.L .

- Eyzaguirre R. O. A. J. (2016). *Expectativa Y Satisfacción Estudiantil Por El Servicio Académico De La Universidad Privada De Tacna En El Año 2015* [Tesis de doctorado, Universidad privada de Tacna] Repositorio Institucional. <https://cutt.ly/GXxVesp>
- Falla, C. R. (2019). La vida Universitaria. *Radio Programas del Peru*. <https://cutt.ly/LXxVdGF>
- Fernandez, J. L. (2015). Analisis De Problemas De La Universidad . Casos De La Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Universidad Nacional De Ingeniería Y La Universidad Nacional La Agraria La Molina. *Anales Científicos*. <https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/807>
- Gento, P. S., & Vivas, G. (2003). Un Instrumento Para Conocer La Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red del tercer milenio.
- Hernández, S. R. (2018). *Metología de la investigación* : Las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas. Mc- Graw-Hill interamericana editores S.A.
- Hernandez, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación - 6 Ed*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (1991). *Metodología de la Investigación*. McGRAW - HILL Interamericana De México, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacio* (Sexta ed.). McGraw-Hill.
- Lamarra, N. F. (2012). Universidad y calidad en América Latina en perspectiva comparada. Interrogantes y desafíos. *Scielo Brasil*. <https://cutt.ly/rXxVbhe>
- Leaño, A. A. (2017). *Formación profesional y la satisfacción del estudiante del X ciclo de la Facultad de Educación Primaria de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte-2018* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20574>
- López, S. F. (2008). Tendencias de la educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe. *SCIELO*. <https://cutt.ly/FXx99oH>

- Mabres, A. (1990). Problemas y perspectivas de las universidades peruanas. *Grande*, 40.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704
- Millones, Z. P. (Noviembre de 2009). *Medicion y control del nivel de satisfacion de los clientes en un supermercado* [Tesis de grado, Universidad de Piura] Repositorio Institucional PIRHUA. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1233>
- Muntamé, R. J. (2010). *Introducción a la investigacion Básica*. RAPD ONLINE.
- Nobario, M. M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda [Tesis de maestria, Universidad Peruana Cayetano Heredia] Reporsitorio Intitucional. <https://cutt.ly/eXxV08R>
- Peña, C. (2019). *Apurímac: acatan paro en rechazo a gestión de rector de la Unamba*. El comercio. <https://cutt.ly/8XxV7qQ>
- Peralta, M. E., Surdez, P. E., & García, R. J. (2020). Validación de Modelo de medición de satisfaciión estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigación Operacional*. <https://cutt.ly/jXx3BAy>
- Popper, R. (2008). Metodología de la prospectiva. *Docplayer*. <https://cutt.ly/UXx35Fh>
- PUCP. (2018). *Pagina WEB - Vicerrectorado Académico*. Pontificia Universidad Católica del Perú: <https://vicerrectorado.academico.pucp.edu.pe/>
- Quispe, E. L. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión] *Repositorio Universidad Peruana Union* .<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2062?show=full>
- Rejes, P. S. (2021). *Nivel de satisfacción estudiantil de la Enseñanza a distancia del área de matemáticas de La institución educativa privada "Franciscano San Roman"* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositotio Institucional. <https://cutt.ly/AXx8Dj3>

- Rodriguez, N. Y. (2015). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL INTERNO (A) DE ENFERMERÍA EN SU FORMACIÓN PROFESIONAL. TRUJILLO, 2014* [Tesis de maestría, Universidad Católica los Angeles Chimbote] *Studylib*. <https://studylib.es/doc/8173032/satisfacci%C3%B3n-en-la-formacion-profesional>
- Silvestre, M. I., & Huamàn, N. C. (2019). *Pasos para la elaboracion de la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Universidad Nacional San Marcos.
- SINEACE. (2020). Aprende sobre la acreditación de la calidad educativa. *Plataforma digital única del estado Peruano*. <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>
- Suárez, E. (2018). *Que es Universidad*. El Nacional. <https://www.elnacional.com/opinion/columnista/que-universidad>
- SUNEDU. (2020). *SUNEDU DENIEGA LA LICENCIA INSTITUCIONAL A LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS*. SUNEDU: <https://cutt.ly/oXx4DVD>
- Surdez, P. E., & Sandoval, C. M. (2017). Satisfaccion estudiantil en la valoracion de la calidad universitaria. *SciELO*. <https://cutt.ly/LXx7qbC>
- Tamayo, M., & Dariel, O. (2014). *Calidad de los Servicios*. ECURED. https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios#Calidad
- Teijera, P. (2017). Niveles de satisfacción del cliente. *StuDocu*: <https://cutt.ly/IXx7KjM>
- Ucha, F. (2012). Definición de estudiante. *Definición ABC*. <https://www.definicionabc.com/general/estudiante.php>
- Universidad. (2020). *Página WEB*. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas. <http://www.unajma.edu.pe/>
- UNMSM. (2020). *Página WEB*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://www.unmsm.edu.pe/>
- Valderrama, M. S. (2010). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L .
- Valenzuela, R. A. (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 utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha

facultad [Tesis de grado, Universidad Austral de Chile] *Cybertesis*.
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf>

Velandia, S. F., Ardón, C. N., & Jara, N. M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *SciELO*. <https://cutt.ly/1XxMUVq>

Velazco, P. (2014). La satisfacción del estudiante deL Collhi con la calidad educativa del programa en en MUM [Tesis de grado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla] *Repositorio Intitucional BUAP*. <https://cutt.ly/WXx6aXt>

Vivas, M. G. (2010). *Satisfacción*. *América Económica*. <https://cutt.ly/TXxMZ1t>

Yorokobu. (2017). Universidad en crisis: radiografía de los males de la educación superior española. *YOROKOBU*. <https://cutt.ly/4Xx6ljK>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de enseñanza en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de organización académica en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de vida universitaria en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?</p>	<p>Objetivo General Establecer el nivel de satisfacción del estudiante en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019.</p> <p>Objetivo Específicos.</p> <p>a) Establecer el nivel de la enseñanza en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>b) Establecer el nivel de la organización académica en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>c) Establecer el nivel de la vida universitaria en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>d) Establecer como es la infraestructura en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>e) Establecer el nivel de los servicios universitarios en la escuela profesional</p>	<p>Hipótesis General El nivel de satisfacción del estudiante es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) El nivel de la enseñanza es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>b) El nivel de la organización académica es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>c) El nivel de la vida universitaria es regular en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>d) La infraestructura es buena en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p>e) El nivel de los servicios universitarios es alto en la escuela profesional de</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del estudiante</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza • Organización académica • Vida universitaria • Infraestructura • Servicios Universitarios

<p>d) ¿Cómo es la infraestructura en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de los servicios universitarios en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas?</p>	<p>de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p>	<p>administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p>	
ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO: El nivel de investigación es básico.</p> <p>M → O1</p> <p>ENFOQUE: cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.</p> <p>No experimental – transaccional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población comprende a todos los alumnos de la EPAE desde el I ciclo al X ciclo. Que es un total de 375.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra del proyecto de investigación se realizó de manera no probabilística intencionada, se considerará a los alumnos del VI ciclo al X ciclo que es un total de 191 alumnos.</p>		<p>TECNICAS</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO</p> <p>SPSS V 25</p> <p>Para este trabajo se utilizará el análisis descriptivo de tablas y figuras.</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFENICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	“La satisfacción del estudiante se define como el nivel del estado de ánimo que tienen los estudiantes con respecto a su institución de educación superior, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus expectativas, necesidades y requisitos”. Mejías y Martínez (2009)	Es el nivel de placer que percibe el estudiante en función a servicio que le ha brindado su institución superior como: enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicio universitarios.	D 01: Enseñanza Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el docente” (Buitrago, Espetia Y Mejias, 2017).	Metodología Técnica Evaluación
			D02: Organización académica El término organización escolar hace referencia a las normas, procedimiento administrativo y sistema de control necesarios para su funcionamiento y que denominamos escuela, como a la disciplina académica (denominada "organización escolar") cuyo objeto de estudio son las escuelas. Mejias (2017)	Normas Procedimientos administrativos Sistemas de control

			<p>D 03: Vida universitaria Participación de la escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas. (buitrago, espetia y mejias, 2017).</p>	<p>Actividades de expansión Destrezas Habilidades</p>
			<p>D 04: Infraestructura Satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza. Comprende los aspectos relacionados con las instalaciones físicas y el equipamiento de las mismas. Buitrago, Espetia y Mejías (2017)</p>	<p>Espacios Equipos.</p>
			<p>D 05: Servicios Universitarios Aborda aspectos administrativos relacionados con la organización y los servicios que presta la institución. (Eyzaguirre, 2015, p.10)</p>	<p>Aspectos administrativos Organización Servicios.</p>

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA NUMERATIVA
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología • Técnica • Evaluación 	20%	6	1. ¿En la EPAE, los docentes imparten sus conocimientos con una adecuada metodología, que permite que se cumplan con los objetivos del aprendizaje? 2. ¿En la EPAE, los docentes preparan sus clases adecuadamente? 3. ¿En la EPAE, los contenidos técnicos y metodológicos se ciñen al contenido de las materias? 4. ¿En la EPAE, los docentes facilitan materiales de estudio que contribuyen en el proceso de aprendizaje en el desarrollo de las clases? 5. ¿En la EPAE, los docentes dan a conocer los criterios para el proceso de evaluación? 6. ¿En la EPAE, los sílabos presentados por los docentes contienen disposiciones sobre las estrategias de aprendizaje?	1 Nunca 2 Raramente 3 Ocasionalmente 4 Frecuentemente 5 Muy Frecuente
	Organización académica	<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Procedimientos administrativos • Sistemas de control 	20%	6	7. ¿En la EPAE, el personal administrativo brinda orientación o soporte frente a los tramites documentarios? 8. ¿En la EPAE, se difunden los documentos académicos y de gestión para su conocimiento? 9. ¿En la EPAE, se elaboran reglamentos que propician la formación, prácticas y la vinculación con los futuros centros de trabajo?	

					<p>10. ¿Usted conoce acerca de lo que puede hacer durante las sesiones de aprendizaje?</p> <p>11. ¿En la EPAE, el aula virtual cuenta con un sistema de seguridad actualizado?</p> <p>12. ¿Siente que la información personal que otorga a la EPAE es confidencial?</p>	
Vida universitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de expansión • Destrezas • Habilidades 	de	20%	6	<p>13. ¿en la EPAE, existe acceso a diversas actividades culturales y artísticas?</p> <p>14. ¿en la EPAE, se realiza actividades deportivas y de recreación?</p> <p>15. ¿en la EPAE, fomentan ferias, talleres, festivales entre otros donde puedan a dar a conocer sus destrezas o talentos?</p> <p>16. ¿en la EPAE, se realizan viajes de estudio donde pueden conocer de más cerca a empresas e instituciones para consolidar lo teórico con la realidad?</p> <p>17. ¿en la EPAE, se fomenta la formación de habilidades físicas?</p> <p>18. ¿en la EPAE, se fomenta la formación rasgos personales?</p>	
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios • Equipos 		20%	6	<p>19. ¿en la EPAE, las instalaciones se mantienen limpias y agradables?</p> <p>20. ¿en la EPAE, las aulas son cómodas y adecuadas para concentrarme en mis estudios?</p> <p>21. ¿en la EPAE, existe suficientes espacios para el desarrollo de actividades extra curriculares?</p> <p>22. ¿en la EPAE, le brindan espacios adecuados para el desarrollo de las actividades curriculares y extracurriculares?</p> <p>23. ¿en la EPAE se hace uso de los equipos tecnológicos en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?</p>	

					24. ¿en la EPAE se cuenta con equipos actualizados y acorde a las necesidades del alumno?	
	Servicios Universitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos • administrativos • Organización • Servicios 	20%	6	<p>25. ¿en la EPAE, me permiten acceder a movilidad estudiantil?</p> <p>26. ¿en la EPAE, me permiten acceder a programas de intercambio?</p> <p>27. ¿en la EPAE, me permiten acceder a comedor estudiantil y biblioteca?</p> <p>28. ¿en la EPAE los trámites documentarios son rápidos y eficaces?</p> <p>29. ¿en la EPAE, si tuviera que hacer una queja, encontraría un excelente trato?</p> <p>30. ¿en la EPAE, la dirección de la escuela se preocupa por el bienestar de los estudiantes?</p>	

Anexo 04: Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba

Grado Académico: Magíster

Fecha: 22 / 08 / 2021

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

La presentación del instrumento es adecuado en su forma.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

El instrumento refleja coherencia entre la dimensión, indicadores e ítems.

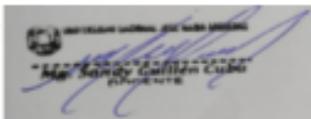
CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** X **No Procede** para su aplicación.

Procede para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Pasa Naldia Acupe Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública

Fecha: 1/1/2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Mapa. Su redacción y los términos sean claros y precisos.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Busque más autores para considerar los indicadores

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine los otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento Procede no Procede para su aplicación

Semito las observaciones



Dpto. Mag. en Gestión Pública

Doc. Naldia Acupe Ruiz

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I.GENERALIDADES

Nombres y Apellidos

.....Erika Loa Navarro.....

Grado Académico

.....Magister en Gestión Pública/Lic. Admi. Empresas.....

Fecha

...20.../...08.../...2021...

II.JUICIO DE EXPERTOS

FORMA

.....Excelente.....
.....
.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

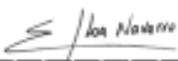
.....Excelente.....
.....
.....

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos al grupo maestral)

.....Excelente.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No procede** para su aplicación


Mg. Erika Loa Navarro
DOCENTE
C/AD. N° 10240
Sello y firma del Evaluador

Anexo 05: Marco muestral**OFICINA DE REGISTROS ACADÉMICOS
RELACIÓN DE ALUMNOS MATRICULADOS PERIODO 2019-II**

ESCUELA PROFESIONAL	CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720162	ABARCA BARBOZA DAVID
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120152	ABOLLANEDA CONDORI JEFIL VICTOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420171	ABOLLANEDA RIVERA JHAROL EUSEMBER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020162	ACOSTA GUÍZADO AMANDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420182	ACOSTA MARIÑO ZEYDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220172	AIQUIPA HUAYLLAS DAYSY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120191	ALA MENDIVIL RUTH MELISSA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420152	ALARCÓN QUISPE IRENE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020151	ALARCON NUÑEZ CELITA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720162	ALARCÓN PALOMINO MADELEINE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720172	ALARCON ROLDAN LIZZET DANAY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820171	ALHUAY HUAMÁN ALFREDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120162	ALLCA PARDO KAREN DAYANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104120181	ALLCCA OSORIO JONATHAN FORTUNATO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320171	ALLCCA QUISPE EDWIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920152	ALLCCA QUISPE YOVANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320192	ALLCCA TOMAYLLA NELSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720162	ALLCCA HUAMÁN CCORAHUA WILBER FABIÑOHO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520182	ALTAMIRANO HUACHUHUILICA NERI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120161	ALTAMIRANO OSIS ABIGAIL MARLENY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104120151	ALTAMIRANO SERRANO RAÚL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104220131	ALVARADO YUPANQUI KATTY HERLINDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720152	ALVAREZ RAMIREZ ALEX
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920152	AMABLE OSCCO JOSÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920191	AMABLE AYALA EDGAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420162	ANDÍA CHAVEZ NOEMÍ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520161	ANDÍA CHÁVEZ ROCÍO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220152	ANDÍA CHÁVEZ RONALD
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120172	ANDÍA GUTIÉRREZ ARACELY BRIGGITTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820191	ANDRADE HERHUAY RUTH JANETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320171	ARCE LIMACHI JENNY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1113320192	ARCE LLACCTAS LINO CLINTON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720152	ARENAS CHAVEZ DENIS CELSO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620182	ARENAS RETAMOZO KATHELIN MARA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620182	ARÉVALO BARBOZA DIANA BEATRIZ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520192	ARIAS BARRIENTOS ANTHONY

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720171	AROHUILLCA HUACHUHUILLCA WENDY FRINETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720162	AROHUILLCA HUAMÁN TATIANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420142	AROHUILLCA MONDALGO ASHLEY MISHELLE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020181	ARONI ARENAS EDELMIRA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920161	ATAO CCORIMANYA YOSBER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720192	AVELLANEDA MOSCOSO JUAN CARLOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020161	AYALA HUAMÁN JUAN JOSÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020152	AYQUIPA HUAYANA JHON ROBERTH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620171	AYQUIPA MATUTE SHEILA LIZETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920192	AYQUIPA REYNAGA BRISEIDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220151	AYQUIPA SIVIPAUCAR DANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420122	BARBOZA UTANI WILFREDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1108120121	BARRIENTOS BILBAO FÉLIX MARTIN MARINO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620192	BENITO SARMIENTO DANIEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120152	BERNAOLA JUARES MERCEDES SOFÍA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1112620181	BORDA TITO JUVENAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220171	BROWN PASTOR JHON JAIRO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720151	BULEJE PEREIRA ADELAYDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720191	CABRERA GUZMÁN JUNIOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820192	CÁCERES MOREYRA FLOR YANINA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520152	CALAPUJA CHURA ANTHONY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420192	CALDERON ECHEVARRIA NAJHELY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120131	CAMPOS REYNOSO ZAHARAI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920172	CANALES LICLA MIRIAMS FELY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420161	CAÑARI ACUÑA LINDON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820151	CÁRDENAS OSCCO GRISELDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020162	CARDENAS FARFAN MARCELINO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520171	CARDENAS FARFAN ROLFFI EDSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420162	CARIRE VILLANO ALEXANDER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020181	CARRASCO LEGUÍA JUAN CARLOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620172	CASAVARDE TOLEDO YENY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420151	CASTILLO GARRIDO MONIQUE THALIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920161	CASTRO MOSCOSO FRESIA EVELYN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420192	CASTRO ZEVALLOS LUIS ESTEBAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420171	CAYO FLORES ANDREA NATALÍ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720161	CCAHUANA HUAMANÍ INGRID ESTÉFANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620182	CCENHUA PARIONA RUTH KARINA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320191	CCEPAYA LOAYZA SARITA MAYUMI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320192	CCORAHUA CCELLCCASCCA RICHARD
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320181	CCORISONCCO BUITRÓN DELMAR

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220192	CCORISONCCO OSCCO LISBÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620152	CCORISONCCO QUISPE ALIPIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920191	CHÁVEZ MALLMA JUAN ELÍAS EMANUEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220171	CHILINGANO PALOMINO LIZBETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820162	CHIPANA ENCISO DAYSE JULISSA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020151	CHIPANA QUISPE SUNILDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420191	CHIQUILLAN LEYVA DIEGO MARCELO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220192	CHUNGUI CAPULIAN ANAVEL ROXANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120151	CONTRERAS NAUTO MADAY SUSAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820192	CÓRDOVA QUISPE YERALDI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420152	CRUZ CRUZ JHON TAKESHI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920172	CRUZ OBREGON LISBETH ROCIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220151	CUSINGA HUAMANÍ DANY CRISTHIAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520191	DAMIAN CANCHARI DANNY ROEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120181	DAMIANO FLORES JHONATAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520122	DE LA CRUZ BAUTISTA KEVIN GREGORIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520171	DE LA CRUZ CARRASCO FLOR HASMINA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520182	DIÁZ PEDRAZA JUAN DIEGO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120181	DIAZ QUISPE OMAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320181	DONAYRE TUEROS HELMA NAYELY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220161	ESPINOZA HUAMÁN CLEDER ISAAC
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820192	ESTAÑIZ PEZÚA WILMER JOSÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320151	ESTAÑIZ VIGURIA YULISA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320182	FIERRO CONTRERAS JHEMELY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620152	FLORES CÉSPEDES RUTH ANALÚ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320162	FRANCO HUAMÁN ANALY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920151	GALINDO SÍERRA DANIEL NEISER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220172	GAMONAL VEGA ANALÍ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320151	GARIBAY OROSCO RUBÉN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420151	GÓMEZ HUAMANÍ ANABELL LISSETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420191	GONZALES ACOSTA NAYELY BRITNE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720192	GONZALES MARIÑO JACKELYN LORENA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920192	GONZALES MEDINA KRISTIAN JESUS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720181	GUILLEN QUISPE DAVID MARIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920182	GUILLÉN VASQUEZ NAISA EUNICE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420151	GUIZADO CONDOR GEDIONE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020192	GUIZADO CONDORI RAQUEL DURCAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104020192	GUIZADO ZEDANO EMERSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220191	GUIZADO ZEDANO VICTORIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420162	GUTIÉRREZ MAMANI VICTOR MANUEL

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120192	HEREDIA SUPANTA CARLOS JESÚS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420182	HERHUAY VELASQUE JOSÉ LUIS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820162	HUACCAYCACHACC VÁSQUEZ FRICH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320172	HUACHUHUILLCA QUISPE ROSMERI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520152	HUAMÁN LLANTOY SANTOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020152	HUAMÁN PICHIHUA FLOR ANABELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220192	HUAMAN ARONI MELSAR MELQUIADES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020171	HUAMÁN CUYA JULISSA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420191	HUAMÁN CUYA RONALD
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420162	HUAMÁN HUALLCCA JIMENA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820181	HUAMÁN HUAMÁN JHONATAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320161	HUAMÁN LEGUÍA VICTOR ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920151	HUAMÁN LEZUNDE KARÉN ESTÉFANI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720181	HUAMÁN OMONTE DAYSI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120171	HUAMÁN OSCCO AMELIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120162	HUAMÁN PALOMINO JOSÉ NILO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720172	HUAMÁN QUISPE NANCY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920171	HUAMAN SALAZAR ALBERTO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520161	HUAMÁN VARGAS WILLIAM NILTON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620132	HUARACA AVENDAÑO WILBER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220182	HUARACA CANCHARI WILBER ALFREDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020182	HUARACA CONDORI JHOEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020171	HUARACA POCCO EMILIANO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920152	HUASCO HUARACA FLOR DE MARINA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920162	HUASCO OROSCO RICHARD EDISON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220162	HUASCO RAYMUNDO LEYDY ISABEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120191	HUAYANA PACHECO EMERSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120191	HUAYTA TANTA MARITA GRE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720151	HURTADO GUTIERREZ YULY MARGOTH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220191	HURTADO ROSALES LIMNY KENNETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620161	HURTADO VARGAS ERIKA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320181	JANAMPA RAMOS ROSY INDIRA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920172	JANAMPA YNTUSCA EDINSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320161	JIMENEZ FLORES KARINA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620192	JIMENEZ NAVEROS JUAN ANTONY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720152	JIMENEZ QUISPE EMIL ANTONI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620141	JUAREZ HERBAS CRISTOFER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520151	LAURA OSCCO JAN BRYAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120152	LEGUÍA ALTAMIRANO ROY LUÍS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820151	LEGUÍA ROJAS FIDEL

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420181	LEGUÍA GUZMÁN CARLOS RICARDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104020172	LEGUÍA MARIÑO MARY MAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320152	LEGUÍA OSCCO ANDERSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820182	LEGUÍA ROJAS JUAN PABLO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820161	LEGUÍA ZUÑIGA DANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520172	LEIVA ANTAY JEAN VICENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220162	LERZUNDE TORRES JHON ELÍAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920171	LIMA CONTRERAS MAGDALENA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620172	LIMA VÁSQUEZ WALDIMAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420172	LIZUNDE JUNCO FRINET
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820161	LLACCHUA QUISPE EDITH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120191	LLACCHUAS ALHUAY FLAVIO ANTONY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020191	LLATAS VIVANCO KATY LESLIE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820182	LOA HUAMÁN CHRISTIAN EDWIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820091	LOAYZA VENEGAS ALICIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420161	LOBATÓN FLORES SAMI YORLLIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520171	MALLMA AYQUIPA AUREA LUZ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104320151	MALLMA AYQUIPA YUDIT MELANIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820172	MALLMA DAMIAN SAMUEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120182	MAÑUICO CUSI LIDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020181	MARIÑO GAMBOA SISLEY YUIS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120102	MARTINEZ RIVAS SUSAN ESTELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120161	MAUCAYLLE CHIRCCA ZULMA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920162	MAYTÁN HUAMÁN DAVID
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420172	MEDINA GUTIÉRREZ DORIAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720191	MEMENZA RUPAILLA LAURA MELANIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620172	MIRANDA BALDÁRRAGO FLOR AYDÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720192	MIRANDA ORTEGA MAYRA NAYSHA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020172	MISARI OSNAYO KENIDEN DEL SANDER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620181	MONTEAGUDO ORTÍZ RUBÉN WILLIAM
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120172	MONTES HUARCAYA CHRISTIAN MARCONI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820191	MOZO CHIPANA YUDITH CRIS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720171	MUÑOZ CCORAHUA EBELIN YESSENIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420161	MUÑOZ DÍAZ ROSMERI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320171	MUÑOZ PEDRAZA FERNANDO ALEX
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120162	NUÑEZ PINELO MILADY CIELO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620161	ÑAUPA QUISPE YESENIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320161	OCAMPO CCASA TANIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320152	OCHOA PÉREZ JACKELIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620162	OMONTE ZUÑIGA RAYMIE AVITA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104120152	ORIHUELA ORTIZ YORCH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720171	OROSCO BAUTISTA ERICK JHAMIL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720181	OROSCO CHILINGANO YEMIR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820171	OROSCO MONTES TANIA JESSICA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620191	OROSCO SILVERA CRISTHEL SUSAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320191	ORTEGA VIGURIA JEFERSON NIELS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720172	ORTÍZ AIQUIPA MARIZOL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620151	ORTIZ CEBRIAN XENA NAOMI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320162	ORTIZ LOAYZA ABEL JESÚS YURI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020182	ORTIZ ZEGARRA JAIME ENRIQUE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220182	OSCCO JIMENEZ RUTH MELISSA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220131	OSCCO OSCCO LUZ VERONICA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520151	OSCCO PERALTA YERSY KAROL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520172	OSCCO QUISPE EMERSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620171	OSCCO SOLANO LISSETH DIANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520162	OSCCO VELASQUE WILMER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120171	OSORIO RUIZ ANGELA MÓNICA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920161	PACHECO CASTRO DAVID
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220152	PAHUARA SÁNCHEZ RUDY KELVIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820142	PALOMINO ROMERO ABAD SMITH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920181	PALOMINO CENTENO YENY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620181	PALOMINO FARFÁN GLORIA JENIFER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520162	PALOMINO FLORES FERMÍN JUNIOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520161	PALOMINO FLORES GRACIELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104220181	PALOMINO OROSCO PABLO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320152	PALOMINO QUISPE NOÉ ALFREDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820152	PALOMINO YAURIS EDITH MIRIAM
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104020162	PARDO CENTENO NEMECIO JUNIOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020162	PARDO URPI JHONATAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520182	PARIONA CAMPOS CANDY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220191	PARIONA GUIA JESUS MANUEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1112220182	PARIONA QUISPE CARMEN REYNA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320192	PARIONA QUISPE DANIEL CLEMENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420182	PASTOR RAMIREZ MERLY BERTHA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520172	PAUCCAR ALVAREZ DEYSI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120172	PECEROS CARTOLIN MARYLIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820131	PECEROS VENEGAS DANIEL DARÍO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520181	PERALTA FLORES JEAN MARCO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1113120191	PERCCA CAVIEDES FRANK ANTONY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820152	PÉREZ BERROCAL YESENIA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520191	PÉREZ CÓNDOR GIANFRANCO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420171	PÉREZ FLORES LITMAN PERCY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620162	PÉREZ GUTIÉRREZ JANEÓ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520182	PEREZ QUISPE WILLIAN RAMON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320172	PÉREZ RODRIGUEZ EMERSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620152	PEREZ RODRIGUEZ FREDDY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520191	PEZUA QUISPE JUAN EVER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120151	PICHIHUA MUÑOZ ABEL LUCHO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120152	PICHIHUA OSCCO FIDELIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220171	PICHIHUA OSCCO MILAGROS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104420131	PICHIHUA PEREZ YUBER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120182	PICHIHUA QUISPE HENRY YUDIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120172	PILLACA JANAMPA JUAN CARLOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020152	POCCO ROSALES ELIZABETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104020182	POCCO TORRES ROXANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920142	POLO SÁNCHEZ ROCÍO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320162	PUITALLA ALLCCA JOEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620152	PUMALLANQUI MIRANDA PERCY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120192	PUMALLANQUI QUISPE ANGELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120182	QUIJADA TOLEDO DICK ANGEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020182	QUIJANO HUAMÁN HÉCTOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320171	QUINO CENTENO YENIFER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1108020122	QUINO INCA LUCY ARELI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920151	QUISPE ALHUAY GABRIELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420192	QUISPE ALHUAY MABEL LUISA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920151	QUISPE APARCO CRISTIAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320162	QUISPE ARENAS LILIANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320192	QUISPE AVENDAÑO ALEJANDRO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420172	QUISPE BENDEZU CÉSAR EFRAIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720151	QUISPE CABALLERO BRAÚLIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420191	QUISPE COLLCCA WILMAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220162	QUISPE GONZALES RENZO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720161	QUISPE GUIZADO NURY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520181	QUISPE HUAMÁN RUTH FANNY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720191	QUISPE LUDEÑA EDY ALDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020191	QUISPE LUDEÑA JHEMY ARTURO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820182	QUISPE MAUCAYLLE HOOVER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020192	QUISPE MAUCAYLLE SINIA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720182	QUISPE QUISPE JHON CARLOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220182	QUISPE RÚZ OLFA YASMINE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720172	QUISPE TITO FREDDY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720151	QUISPE VILCHEZ ROSMERY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020161	RAMÍREZ CENTENO FLOR ALISON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104020171	RAMIREZ GAMBOA ALCIDES WALTER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1113020191	RAMIREZ SANCHEZ JOHEL ANGEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820162	RAMOS LAGOS RODRIGO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020151	REPOLLEDO CHIPA GIANELLY FRESHETTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120181	RIVAS VARGAS YAMILETSI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220181	RIVAS YNCA ELISEO ALFREDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520152	RIVERA ESLACHIN FANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320151	RIVERA TAIPE CARMEN LEYDY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520192	RIVERA ALTAMIRANO DHRELY FANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220161	RIVERA GAMARRA FIORELLA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820181	ROBLES CASTRO ROSY ROXANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920192	RODAS PONCECA WILBER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220172	RODAS SILVERA LUISA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120161	RODRIGO ALTAMIRANO JOSÉ LUÍS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420152	ROJAS MERINO ELISEO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620181	ROJAS SOLANO GIOVANA CARLA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920152	ROJAS GUIZADO SINTIA PILAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120192	ROJAS MERINO FLAVIO WALTER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320182	ROJAS QUISPE JHEFERSON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520162	ROJAS QUISPE RONALDIÑO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520192	ROJAS VELASQUE DARWIN FRAY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620182	ROMERO PONCECA EMERSON OCTAVIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320172	ROSALES ATAÓ CRISTHIAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620192	SAENZ HUAMANÍ RUBEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920182	SÁLAZAR CHIPANA ROLANDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220181	SALAZAR ORTIZ BEQUER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120142	SANCHEZ VARGAS LUZ CLARITA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520172	SANCHEZ MEZARES LILIANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020192	SÁNCHEZ PALOMINO MAX ANTHONY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820151	SICHA PILLACA MELISA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920181	SOCA CABALLERO KENYE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820192	SOLANO QUISPE JOSÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920192	SORAS ANDRADA ROY KEVIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620192	SORAS LAGOS VICTOR HUGO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620171	SUCA GALLEGU SULMA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520141	SULCA MARCAS RUTH LEONOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820171	SUTAYA UTANI CÉSAR

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420172	TABOADA AGUILAR ROSMERI
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320191	TAIPE MENACHO ABY ALEXANDRA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1113320191	TAIPE SÁNCHEZ JUÁN PABLO ÁNGEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420182	TAIPE VILLANO YARICCSA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820141	TELLO PUJALLA YISBEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820151	TELLO TELLO ROOSVELT
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720191	TICA SÁNCHEZ JOSUÉ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220181	TINCO VARGAS DIANA MILAGROS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020142	TITO FLORES JONATHAN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120162	TITO INFANZÓN JHOSELIN SADITH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720192	TITO VILLANO MELECIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420181	TOMAYLLA RUÍZ YASSER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020171	TORBISCO VARGAS YANET YULISA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920162	TUÑON GUTIÉRREZ DIANA MILAGRO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620191	TUÑOQUE PALOMINO XIOMARA SARITZ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820171	TURPO CCASA GABRIELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620191	UNTAMA RIVAS KAREN LIZ
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820161	UNTÓN VALDÉZ FRANK YUNIOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420151	UQUICHE GUZMÁN CLEOFÉ ROSARIO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820172	URQUIZO HUAMÁN ROSALINDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920172	URRUTIA PUMAPILLO REYNA ISABEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220162	UTANI CCAHUANA FANNY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820191	UTANI MERINO RILDO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620151	VALDEZ PACASI GUISELA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620171	VARGAS ALCARRÁZ SOLEDAD MILUSKA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920191	VARGAS ALLCCA DEYSÍ EDITH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920182	VARGAS ORTEGA JACKELIN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220171	VARGAS QUISPE RUSBEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120161	VARGAS SAYAVERDE ISAI CAEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420192	VARGAS TORRE ZÓSIMO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720181	VARGAS VARGAS BERELIE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420181	VEGA MERINO RENÉ DIANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220182	VELASQUE ANDIA LEIDY LAURA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820181	VELASQUE CHILINGANO MIGUEL ANGEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920181	VELASQUEZ CASAS MARITHZA ESTÉFANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920171	VENEGAS MALLMA JAQUELINE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320142	VICENTE MAUCAYLLE BLADIMIR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520152	VILA PAREJA JIMMY JHON
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020172	VILCA PALOMINO ALDAIR JHONY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320182	VILCAS AIQUIPA YANELA SHERLY

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520181	VILCHEZ VILCHEZ JUNIOR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520142	VIVANCO CUARESMA TEÓFILO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220181	YAURIS LAZO BRICELDA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620162	YAURIS HUAMÁN MARIBEL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720182	YAURIS TORRES HENRY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220191	YUTO COTARMA WILMAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820182	YUTO HUAMANÍ YENNY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320191	ZAMORA GUZMAN HEYDY LIZBETH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620172	ZEVALLS QUISPE EBER ESPIRITU
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720171	ZEVALLS VENEGAS YOHIS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820172	ZÚÑIGA BORDA ESTÉFANY
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120171	ZUÑIGA CCORISAPRA RUTH VANESSA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320182	ZUÑIGA HUAMÁN JANICE BRIGGIITH
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120162	ALLCA PARDO KAREN DAYANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104120181	ALLCCA OSORIO JONATHAN FORTUNATO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920181	VELASQUEZ CASAS MARITHZA ESTÉFAN

Nota. Lista facilitada por la oficina de registros académicos de la UNAJMA

Anexo 6: Fotografías a encuestados de la investigación



Nota. Encuestando a estudiantes de la EPAE

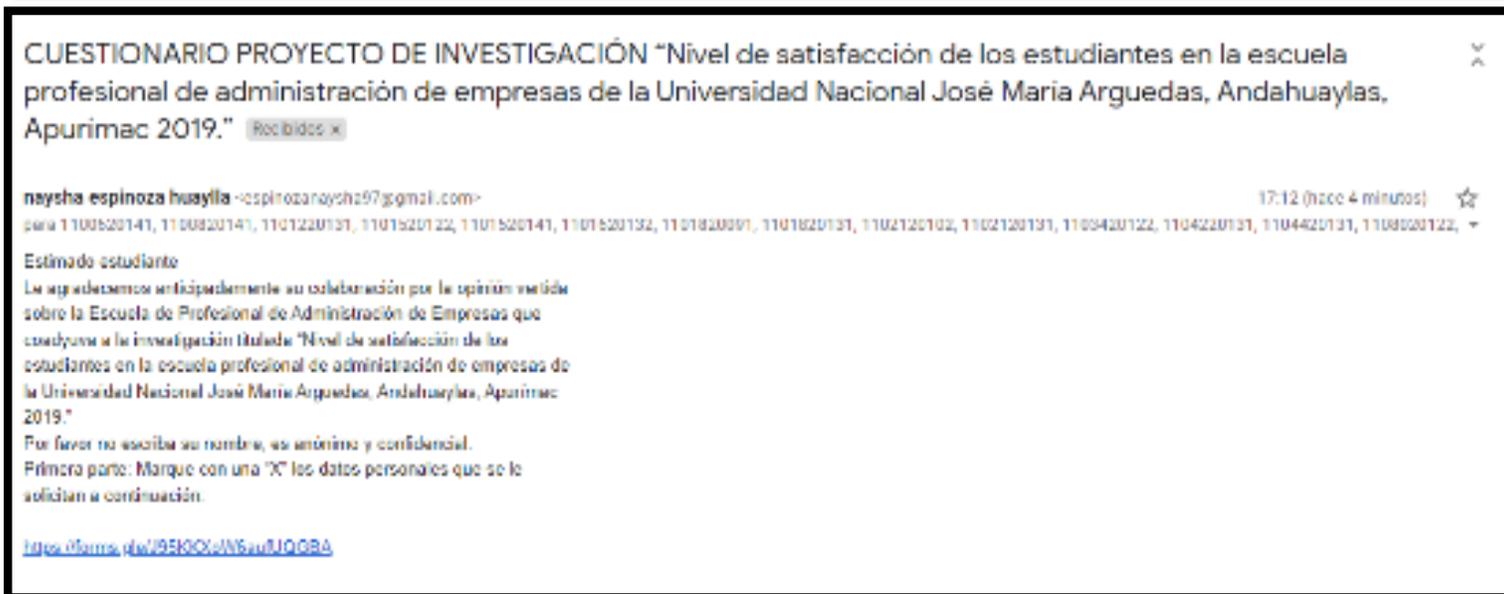
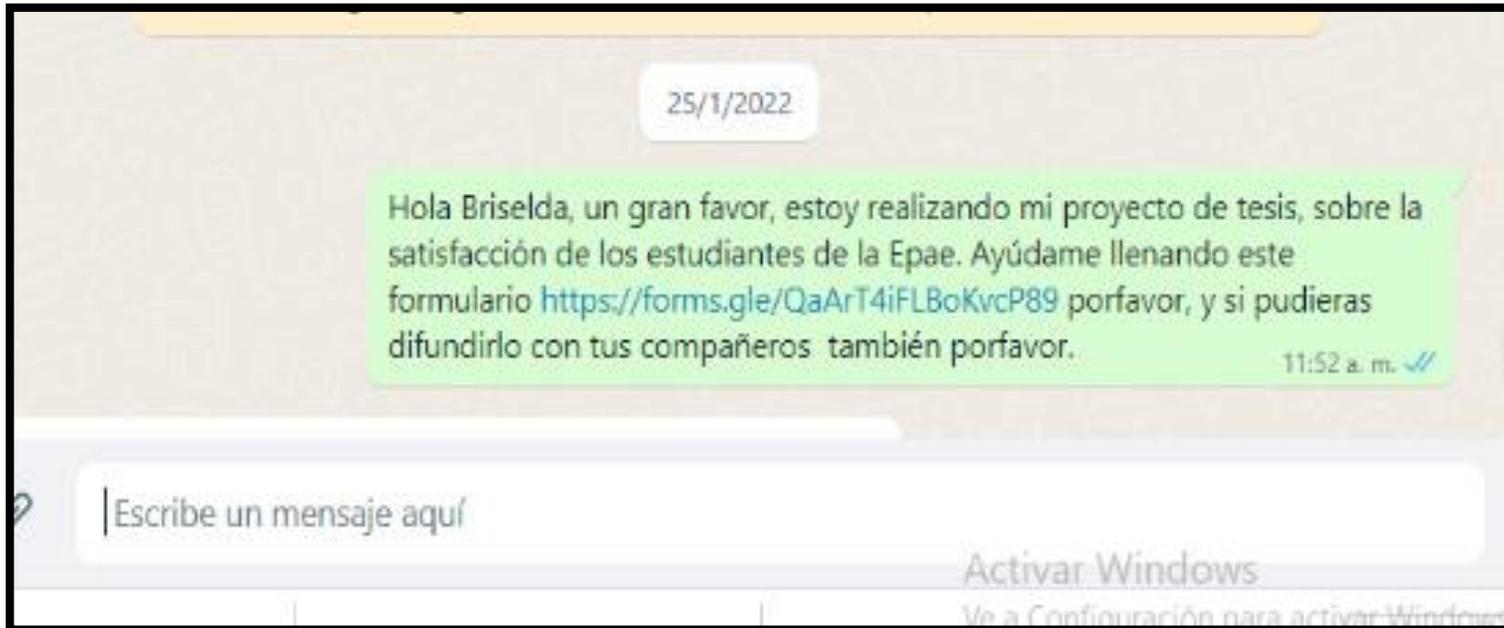


Nota. Encuestando a estudiantes de la EPAE



Nota. Encuestando a estudiantes de la EPAE

Anexo 7: Fotografías de envío de encuestas virtual a estudiantes de la EPAE



Nota. Envío de formulario virtual a estudiantes de la EPAE

CUESTIONARIO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “Nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019.”

Estimado estudiante

Le agradecemos anticipadamente su colaboración por la opinión vertida sobre la Escuela de Profesional de Administración de Empresas que coadyuva a la investigación titulada “Nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2019.”

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Primera parte: Marque con una “X” los datos personales que se le solicitan a continuación:

Título de la imagen

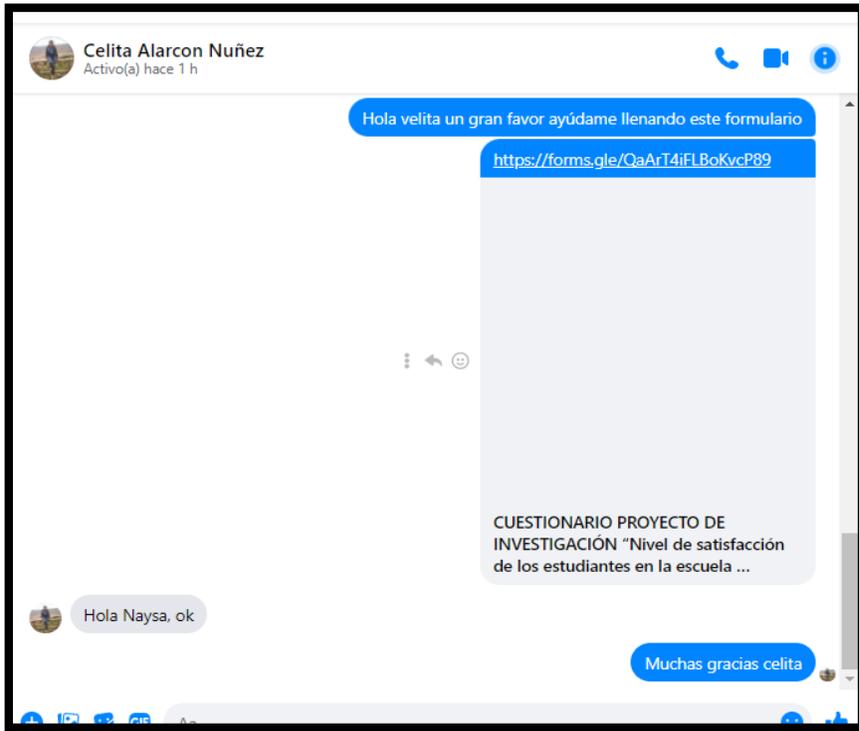


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

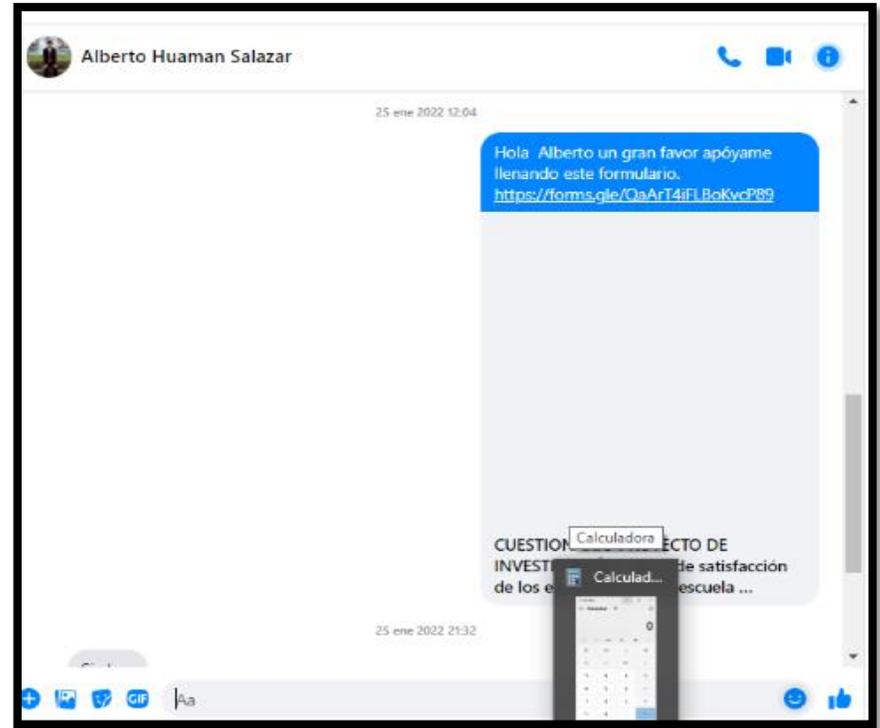


Act
Ve a

Nota. Captura de elaboración de formulario virtual



Nota. Envio de formulario virtual a estudiantes de la EPAE



Nota. Envio de formulario virtual a estudiantes de la EPAE

Anexo 8: Base de datos usado para hallar la estadística.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
N	GENERO	C																															
1	FEMENINO	V	1	3	3	3	4	3	3	3	1	5	4	2	3	2	2	1	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
2	MASCULINO	VIII	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	5	2	2	4	4	5	2	3	2	2	3	
3	FEMENINO	VI	3	3	4	4	5	3	2	5	3	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	5	4	1	1	1	
4	MASCULINO	X	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	5	4	2	1	3	3	2	3	2	
5	MASCULINO	VII	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	
6	FEMENINO	IX	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	
7	MASCULINO	X	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	3	4	2	4	2	1	4	1	2	1	1	4	2	2	1	1	1	
8	MASCULINO	X	5	4	4	3	4	3	4	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	1	2	
9	FEMENINO	VI	4	4	5	5	3	4	2	3	3	4	2	1	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	5	4	1	2	2	4	
10	FEMENINO	X	5	5	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	1	4	2	3	4	4	4	2	4	2	2	2	
11	FEMENINO	X	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	
12	MASCULINO	VII	4	3	3	3	4	3	2	5	4	4	4	2	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	
13	MASCULINO	VIII	3	3	4	3	2	1	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	1	2	2	
14	FEMENINO	X	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	
15	MASCULINO	VII	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2	
16	FEMENINO	VIII	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	

17	FEMENINO	X	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2	2		
18	FEMENINO	IX	3	3	4	4	1	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	5	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	1	2		
19	MASCULINO	X	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	1	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2		
20	FEMENINO	II	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
21	FEMENINO	V	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
22	MASCULINO	VIII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
23	FEMENINO	VI	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
24	MASCULINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	
25	MASCULINO	X	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	1	3	3	
26	FEMENINO	VII	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3	3	
27	MASCULINO	X	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
28	MASCULINO	VII	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	
29	FEMENINO	IX	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2	2	
30	FEMENINO	IV	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	
31	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
32	MASCULINO	VII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
33	MASCULINO	VIII	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
34	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2			3	
35	MASCULINO	VII	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	3	3	3	
36	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3	3	
37	FEMENINO	X	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
38	FEMENINO	IX	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
39	MASCULINO	X	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2
40	FEMENINO	II	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	
41	FEMENINO	V	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
42	MASCULINO	VIII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

43	FEMENINO	VI	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
44	MASCULINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
45	MASCULINO	IX	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	3	3		
46	FEMENINO	X	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3		
47	MASCULINO	II	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3		
48	MASCULINO	X	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2		
49	FEMENINO	V	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2		
50	FEMENINO	X	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4		
51	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2		
52	MASCULINO	VII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3		
53	MASCULINO	VIII	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2		
54	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3		
55	MASCULINO	VII	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	3	3		
56	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3		
57	FEMENINO	X	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3		
58	FEMENINO	IX	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2		
59	MASCULINO	X	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2		
60	FEMENINO	II	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4		
61	FEMENINO	V	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2		2		
62	MASCULINO	VIII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3		
63	FEMENINO	VI	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2		
64	MASCULINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3		
65	MASCULINO	V	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	2	3		
66	FEMENINO	II	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3		
67	MASCULINO	I	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3		3		
68	MASCULINO	IX	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2		
69	FEMENINO	VII	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2		
70	FEMENINO	X	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4		

71	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2			
72	MASCULINO	VII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3		
73	MASCULINO	VIII	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2		2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2		
74	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
75	MASCULINO	VII	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	3	5	4	4	1		3
76	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	4	3	4	1	3	3
77	FEMENINO	X	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3		3	
78	FEMENINO	IX	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	
79	MASCULINO	X	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2	
80	FEMENINO	II	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	
81	FEMENINO	V	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	
82	MASCULINO	VIII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
83	FEMENINO	VI	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	
84	MASCULINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
85	MASCULINO	X	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	2	3	
86	FEMENINO	IX	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	4	3	4	1	3	3
87	MASCULINO	VIII	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3		3	
88	MASCULINO	IV	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	
89	FEMENINO	V	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2	
90	FEMENINO	III	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	
91	FEMENINO	VI	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
92	MASCULINO	VII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
93	MASCULINO	VIII	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
94	FEMENINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	
95	MASCULINO	VII	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4		2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	2	3	
96	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	4	3	4	1	3	3
97	FEMENINO	X	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3		3	
98	FEMENINO	IX	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	1	2	

99	MASCULINO	X	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2	
100	FEMENINO	II	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4
101	FEMENINO	V	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2		2	
102	MASCULINO	VIII	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	
103	FEMENINO	VI	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3		2	
104	MASCULINO	X	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3		4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
105	MASCULINO	X	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3		3	3	5	4	4	1	2	3	
106	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3	
107	MASCULINO	X	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
108	MASCULINO	V	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2
109	FEMENINO	VI	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	
110	FEMENINO	X	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4		4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
111	FEMENINO	IV	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	
112	MASCULINO	VII	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
113	MASCULINO	VIII	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
114	FEMENINO	X	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	
115	MASCULINO	VII	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2		3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
116	FEMENINO	VIII	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2
117	FEMENINO	X	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	
118	FEMENINO	IX	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
119	MASCULINO	X	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	
120	FEMENINO	II	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
121	FEMENINO	V	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
122	MASCULINO	VIII	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	
123	FEMENINO	VI	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
124	MASCULINO	X	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	
125	MASCULINO	VI	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3		3	2	2	4	2	4	3	3	3	
126	FEMENINO	IX	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	

127	MASCULINO	X	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	1	2	
128	MASCULINO	VII	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
129	FEMENINO	X	3	3	4	4	5	3	2		3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
130	FEMENINO	X	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	
131	FEMENINO	VIII	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
132	MASCULINO	VII	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1		2
133	MASCULINO	VIII	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	
134	FEMENINO	X	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3
135	MASCULINO	VII	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	5	2
136	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
137	FEMENINO	X	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2		3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
138	FEMENINO	IX	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2		3	
139	MASCULINO	X	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
140	FEMENINO	II	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1		2
141	FEMENINO	V	3	4	4	3	3	3	3	3	3		2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	
142	MASCULINO	VIII	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3
143	FEMENINO	VI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2		2	
144	MASCULINO	X	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
145	MASCULINO	X	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
146	FEMENINO	X	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2		3	
147	MASCULINO	VI	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
148	MASCULINO	VI	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2
149	FEMENINO	X	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	
150	FEMENINO	IV	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
151	FEMENINO	X	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	
152	MASCULINO	VII	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
153	MASCULINO	VIII	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
154	FEMENINO	X	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2		3	

155	MASCULINO	VII	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2		
156	FEMENINO	VIII	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1		2	
157	FEMENINO	X	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3			
158	FEMENINO	IX	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
159	MASCULINO	X	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2		2		
160	FEMENINO	II	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
161	FEMENINO	V	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
162	MASCULINO	VIII	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2		3	
163	FEMENINO	VI	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
164	MASCULINO	X	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	
165	MASCULINO	X	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3		
166	FEMENINO	VIII	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
167	MASCULINO	VII	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	1	2		
168	MASCULINO	II	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
169	FEMENINO	X	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
170	FEMENINO	IV	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2		3	
171	FEMENINO	X	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
172	MASCULINO	VII	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1		2	
173	MASCULINO	VIII	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3		
174	FEMENINO	X	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
175	MASCULINO	VII	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2		2		
176	FEMENINO	VIII	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
177	FEMENINO	X	3	3	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	
178	FEMENINO	IX	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	
179	MASCULINO	X	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
180	FEMENINO	II	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	
181	FEMENINO	V	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3	
182	MASCULINO	VIII	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	

183	FEMENINO	VI	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3		2
184	MASCULINO	IX	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	2
185	MASCULINO	VII	4	4	4	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
186	FEMENINO	V	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2		2
187	MASCULINO	X	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3
188	MASCULINO	II	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
189	FEMENINO	VII	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
190	FEMENINO	X	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1	2	3
191	FEMENINO	IX	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4	1	3	3

Nota. Base de datos excel, usado para hallar la estadística