

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL  
CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS – 2022**

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

**Presentado por:**

**DINA MALLMA ÑAUPA**

**Andahuaylas, Perú**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL  
CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS – 2022**

**DINA MALLMA ÑAUPA**

**Asesor:**

**Mag. Simón José Cama Flores**

**Coasesora:**

**MSc. Olinda Suaña Díaz**

**Andahuaylas, Perú**

**2022**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el local académico de Ccoyahuacho (vía virtua), de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las diez horas del día trece de enero del año dos mil veintitrés, en atención a la Resolución N° 005-2023-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron vía Google Meet: <https://meet.google.com/ewn-zubk-uzx>, el Dr. Joaquin Machaca Rejas, Mgtr. Edwin Mescco Cáceres y el Mgtr. Edwin Gómez Chipana, integrantes del jurado evaluador del informe final de tesis titulado:

*Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2022* .....  
cuya autora es la Bachiller en Administración de Empresas Dina Mallma Ñaupá; Mgtr; Simón José Cama Flores, asesor y Mgtr. Olinda Suaña Díaz, coasesor; con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, el jurado evaluador ACORDÓ: APROBAR POR UNANIMIDAD, a la Bachiller en Administración de Empresas Dina Mallma Ñaupá, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	Quince	BUENO

En señal de conformidad, siendo las 12:28 h del mismo día, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

  
**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
*Dr. Joaquín Machaca Rejas*  
**DOCENTE**  
 .....  
 Dr. Joaquín Machaca Rejas  
 Presidente del Jurado Dictaminador

  
 .....  
 Mgtr. Edwin Mescco Cáceres  
 Secretario del Jurado Dictaminador

  
 .....  
 Mgtr. Edwin Gómez Chipana  
 Vocal del Jurado Dictaminador

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar siempre presente en mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis docentes quienes fueron parte fundamental de mi desarrollo personal y profesional, a mis hermanas por su respaldo y motivación con los que compartí muchos momentos de dolor y alegría, a mí misma por ser fuerte, ser paciente, nunca rendirme en las adversidades y por ser autosuficiente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida, por ser mi compañero de lucha, mi consejero y mi fortaleza, quien es parte de mis logros.

A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Al Mag. Simón José Cama Flores y la MSc. Olinda Suaña Díaz, asesores del presente trabajo de investigación; quienes con su experiencia y conocimientos adquiridos me encaminaron para hacer posible el desarrollo de la investigación brindándome en todo momento su apoyo.

A los miembros del jurado evaluador Dr. Joaquin Machaca Rejas en su condición de presidente, Mag. Edwin Mescoco Cáceres en calidad de secretario y Mag. Edwin Gómez Chipana vocal, por haberme guiado con cada una de las observaciones y sugerencias realizadas, durante la elaboración de este trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas; por aceptarme en sus aulas a fin de conllevar a que sea una profesional competente, del mismo modo mi sincero agradecimiento a los docentes que fueron nutriendo y enriqueciendo mis conocimientos.

## PRESENTACIÓN

En el marco del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, se ha realizado la investigación denominada: Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2022. La misma surge a partir de que la Universidad Nacional José María Arguedas ha sufrido recientemente el cambio de la comisión organizadora, la cual logró en el año 2017 su ansiado Licenciamiento Institucional donde da a ver frente a la SUNEDU que cumple con las condiciones básicas de calidad. En tanto el objetivo primordial de la UNAJMA, es formar profesionales con el máximo nivel académico; para ello ha propiciado la creación del Centro de Idiomas, a fin de garantizar que los estudiantes y egresados dominen las competencias lingüísticas necesarias para interactuar y aprovechar oportunidades de intercambios y laborales. En gran manera los profesores están poco preparados y desmotivados, lo que se traduce en niveles bajos de exigencia al estudiante. Al respecto, se ha podido observar que la insatisfacción que muestran los estudiantes de los diversos módulos e idiomas, con respecto a los diferentes factores que intervienen en su formación profesional dentro del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, como: El proceso de enseñanza presenta dificultades en la preparación de las sesiones de clase, no se percibe la actualización y capacitación de los docentes, excesivo memorismo al momento de plantear los exámenes, poca generación de interés en los estudiantes con respecto a los temas dictados, inadecuada utilización de los equipos tecnológicos y desconocimiento de las nuevas tecnologías de enseñanza, excesiva utilización de audios. En consecuencia, a dicha realidad problemática se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022? Y en respuesta se establece como objetivo general describir el nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022. Desarrollando un cuestionario con referencia a la escala tipo Likert, contemplando en el mismo 15 preguntas, el que fue validado por tres expertos conocedores del tema, asimismo, se constató la fiabilidad del instrumento con el resultado según el estadígrafo alfa de Cronbach de 0,945, y con esa confianza se procedió a aplicar el cuestionario a 203 estudiantes del CEID de la UNAJMA, a fin de realizar el análisis a nivel descriptivo se utilizó el programa estadístico SPSS V27, determinando finalmente que el nivel de satisfacción del estudiante se encuentra en un rango de intermedio con tendencia a alto.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Delimitación de la investigación .....	18
1.3.1. Delimitación espacial.....	18
1.3.2. Delimitación temporal .....	18
1.3.3. Delimitación teórica .....	18
1.4. Justificación .....	19
1.4.1. Justificación teórica – científica .....	19
1.4.2. Justificación metodológica.....	19
1.5. Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo general .....	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	25
2.2. Marco teórico .....	31
2.2.1. Satisfacción.....	31
2.2.2. Estudiante.....	32
2.2.3. Satisfacción estudiantil .....	32
2.3. Marco conceptual.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Hipótesis.....	37
3.2. Variables.....	37

3.3. Operacionalización de variables .....	38
3.4. Metodología.....	39
3.4.1. Enfoque de la investigación.....	39
3.4.2. Método de la investigación .....	39
3.4.3. Tipo de investigación.....	39
3.4.4. Nivel de investigación.....	40
3.4.5. Diseño de investigación.....	40
3.5. Población y muestra .....	41
3.5.1. Población .....	41
3.5.2. Muestra .....	41
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1. Técnica.....	42
3.6.2. Instrumento .....	43
3.6.3. Métodos de análisis de datos .....	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1. Resultados de la investigación.....	45
4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos .....	45
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación .....	46
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Coeficiente de alfa de Cronbach .....	43
Tabla 2: Estadística de fiabilidad del instrumento para la satisfacción del estudiante .	45
Tabla 3: Género de estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA .....	46
Tabla 4: Edad de estudiantes CEID - UNAJMA .....	47
Tabla 5: Idioma matriculado.....	48
Tabla 6: Estadística respecto a la satisfacción del estudiante.....	49
Tabla 7: Resultados descriptivos de la enseñanza .....	50
Tabla 8: Estadística descriptiva en cuanto a la organización académica .....	51
Tabla 9: Resultados descriptivos concerniente a la infraestructura.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA .....	46
Figura 2: Edad de estudiantes CEID - UNAJMA .....	47
Figura 3: Idioma matriculado.....	48
Figura 4: Estadística respecto a la satisfacción del estudiante.....	49
Figura 5: Resultados descriptivos de la enseñanza .....	50
Figura 6: Estadística descriptiva en cuanto a la organización académica .....	51
Figura 7: Resultados descriptivos concerniente a la infraestructura.....	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	65
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	67
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	68
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos.....	70
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	72
Anexo 06: Organigrama.....	75

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022, tuvo como propósito describir el nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022.

Dicho estudio se desarrolló en base a hechos correspondientes al año 2022, siendo la metodología de investigación el método deductivo, de un enfoque cuantitativo y del tipo de investigación básica, del nivel descriptivo con un diseño no experimental, transversal descriptivo.

En cuanto a la población, estuvo conformada por 430 estudiantes del CEID de la Universidad Nacional José María Arguedas, del mismo que se consignó como muestra de tipo probabilística contemplando a 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA, en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta con su respectivo instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue validado por tres expertos conocedores del tema, asimismo, se comprobó la fiabilidad del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el mismo que presentó como resultado 0,945, encontrándose este valor en la escala mayor que 0,9 lo que indica que el instrumento es excelente para su aplicación.

Para el procesamiento de datos obtenidos, se utilizó el programa estadístico SPSS V27, para el efecto los resultados obtenidos fueron organizados en tablas y gráficos, y con ello se trató de cumplir con los objetivos establecidos en el trabajo de investigación.

**Palabras claves:** Satisfacción del estudiante, enseñanza, organización académica e infraestructura.

## ABSTRACT

The present research work called: Level of student satisfaction of the Language Center of the José María Arguedas National University, Andahuaylas 2022, had the purpose of describing the level of student satisfaction of the Language Center of the José María Arguedas National University, Andahuaylas 2022.

Said study was developed based on facts corresponding to the year 2022, the research methodology being the deductive method, a quantitative approach and the type of basic research, of the descriptive level with a non-experimental, descriptive cross-sectional design.

Regarding the population, it was made up of 430 students from the CEID of the José María Arguedas National University, which was consigned as a probabilistic sample contemplating 203 students from the UNAJMA Language Center, in terms of the technique used was the survey with its respective data collection instrument the questionnaire, the same that was validated by three experts knowledgeable about the subject, likewise, the reliability of the instrument was verified by means of Cronbach's alpha statistician, the same that presented as a result 0.945, finding this value on the scale greater than 0.9, which indicates that the instrument is excellent for its application.

For the processing of data obtained, the statistical program SPSS V27 was used, for this purpose the results obtained were organized in tables and graphs, and with this, an attempt was made to meet the objectives established in the research work.

**Keywords:** Student satisfaction, teaching, academic organization and infrastructure.

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior actualmente, indistintamente del rubro en el cual están inmersas, en gran manera los profesores están poco preparados y desmotivados, lo que se traduce en niveles bajos de exigencia al estudiante. Al respecto, se ha podido observar que la insatisfacción que muestran los estudiantes de los diversos módulos e idiomas, con respecto a los diferentes factores que intervienen en su formación profesional dentro del CEID - UNAMA, como: El proceso de enseñanza, preparación de las sesiones de clase, la actualización y capacitación de los docentes, excesivo memorismo al momento de plantear los exámenes, generación de interés en los estudiantes con respecto a los temas dictados, inadecuada utilización de los equipos tecnológicos y desconocimiento de las nuevas tecnologías de enseñanza, excesiva utilización de audios. En virtud a lo señalado surge el desarrollo de este estudio titulado: Nivel de satisfacción del estudiante en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2022, en el que se abordan cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

El cuanto al capítulo I, contempla el problema de investigación, el desarrollo del planteamiento del problema, formulación del problema tanto general y específicos, luego se incluye la delimitación y justificación. Además, contiene el objetivo general y específicos de la investigación.

En tanto el capítulo II, comprende la fundamentación teórica de la investigación para darle consistencia al trabajo de investigación, se esbozó los antecedentes que sirven de guía al investigador, el marco teórico donde se ha descrito la teoría que fundamenta la investigación y por último el marco conceptual de los términos relevantes en la investigación definida y enmarcada en la misma.

Respecto al capítulo III, se desarrolló la metodología de la investigación que a su vez expone la hipótesis, variables, operacionalización de la variable, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de los mismos.

Finalmente, el capítulo IV, concierne a la discusión en base a los resultados obtenidos de la investigación frente a estudios anteriores y bases teóricas, relacionados al tema abordado en la tesis. Por último, se plantean las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó posterior al procesamiento y análisis de los resultados de la investigación; además se incluyen las referencias bibliográficas a las que se recurrió y los anexos respectivos que respaldan y apoyan la consistencia del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

En un mundo competitivo y globalizado como el de hoy, los países buscan poder tener una mejor formación académica de sus ciudadanos, que les permita enlazarse entre sí, a fin de buscar nuevos horizontes y de esta manera liderar en la tecnología, ciencia e investigación, la educación es la base fundamental para que un país se enfoque a un desarrollo sostenible y es por eso que sus líderes buscan brindar un mejor servicio en el ámbito de la educación tanto en el sector público como en el sector privado.

El estudio y conocimiento de lenguas extranjeras y nativas despiertan un gran interés en la sociedad, generando impacto socio-económico y progresos tecnológicos, ya que el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación convierte a los idiomas en herramientas indispensables para el intercambio e inserción laboral y profesional determinante en la vida de una persona ya que dependerá de este, su desenvolvimiento en el aspecto laboral, es así que, se busca contar siempre con estudiantes preparados y comprometidos con su desarrollo, de allí que se realicen evaluaciones con respecto a su satisfacción, en la formación que reciben como estudiantes, para de esta manera poder cumplir con sus expectativas e incluso superarlas.

Las universidades enfrentan una de las épocas más interesantes, inciertas y complejas, pues la globalización implica la posibilidad de aprovechar oportunidades importantes, pero también desafíos y problemas serios con relación al futuro, al cuestionarse el ideal de lo público y del bien común (López, 2008), es así que es muy importante la evaluación de la satisfacción del ser principal de esta institución que son los estudiantes, que son las personas que día a día están en constante interacción con los docentes, administrativos, compañeros de aula, infraestructura del centro de estudio, etc.

En las universidades de Europa enfrentan grandes dificultades, es el caso de España que a pesar de la preocupación de los gobernantes y de las acciones tomadas se han reportado problemas y conflictos en este país, “no hay un único y fundamental problema en la universidad española, porque como en cualquier institución humana, vive en crisis permanente desde hace siglos”. (Yorokobu, 2017) pero existen diferentes opiniones que no han sido resueltas.

En los últimos tiempos, en estos años de crisis económica, social se ha dado la impresión de que los únicos problemas de la universidad pública eran debidos a la disminución presupuestaria. Sin embargo, los verdaderos problemas son de mayor calado, de más difícil solución y esto es lo más grave, creo que el rumbo por el que se direcciona la política universitaria es básicamente equivocado: la situación se agravará y enderezar este rumbo no resultará fácil y también los actores internos y externos a la universidad lo dificultan seriamente (Gutierrez, 2017).

En el Perú las universidades están facultadas a crear centros de producción con la finalidad de realizar labores de tipo económico y generar utilidades para que estas puedan estar destinadas a otras actividades del quehacer universitario y a la vez contribuir con el presupuesto de la universidad, para que estos centros de producción funcionen con eficiencia se realiza la contrata de personal administrativo donde muchas veces se puede observar las deficiencias en cuanto a la atención a la población, porque la mayoría de veces, las personas no tienen buena preparación, ni experiencia para asumir los puestos de trabajo, cabe mencionar, que no se cumple con los requisitos para contratar personal que están establecidos en los documentos de gestión y en la normativa relacionados al sistema nacional de gestión de recursos humanos, ya que los puestos de trabajo son asignados por favores políticos, los mismos que hacen que exista una insatisfacción por parte de los estudiantes.

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

Abordando de manera más específica la problemática nos enfocamos en la Universidad Nacional José María Arguedas que ha sufrido recientemente el cambio de la comisión organizadora, la cual logro en el año 2017 su ansiado Licenciamiento Institucional donde da a ver frente a la SUNEDU que cumple con las condiciones básicas de calidad. En tanto el objetivo primordial de la UNAJMA, es formar profesionales con el máximo nivel académico; para ello ha propiciado la creación del Centro de Idiomas, a fin de garantizar que los estudiantes y egresados dominen las competencias lingüísticas necesarias para interactuar y aprovechar oportunidades de intercambios y laborales.

Es así que, el enriquecimiento cultural y manejo de lenguas extranjeras incrementa las probabilidades de conseguir oportunidades de movilidad, ofertas de trabajo y becas diversas. Mabres citado en (Fernández, 2015) indica que el problema más difícil, claramente, es el del bajo nivel académico. En gran manera los profesores están poco preparados y desmotivados, lo que se traduce en niveles bajos de exigencia al estudiante.

Se puede observar la insatisfacción que muestran los estudiantes de los diversos módulos e idiomas, con respecto a los diferentes factores que intervienen en su formación profesional dentro del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, como:

- El proceso de enseñanza presenta dificultades en la preparación de las sesiones de clase.
- No se percibe la actualización y capacitación de los docentes.
- Excesivo memorismo al momento de plantear los exámenes.
- Poca generación de interés en los estudiantes con respecto a los temas dictados.
- Inadecuada utilización de los equipos tecnológicos y desconocimiento de las nuevas tecnologías de enseñanza.
- Excesiva utilización de audios.
- La escasa motivación hacia los estudiantes.

Por las consideraciones antes señaladas, esta realidad problemática a nivel del Centro de Idiomas de la UNAJMA, conduce a cierto grado de baja satisfacción del estudiante, lo cual conduce a la poca generación de espacios donde los estudiantes puedan desarrollarse y desenvolverse con sus diversos talentos y habilidades, generando que los mismos se sientan frustrados.

Bajo este contexto, se decidió comenzar la investigación de ver la satisfacción de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, a fin de conocer el nivel en el que se encuentran satisfechos o no los estudiantes.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la enseñanza en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la organización académica en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?
- c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la infraestructura en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, que se encuentra ubicado en Jr. Sol Naciente San Jerónimo - Andahuaylas – Apurímac.

Departamento : Apurímac  
Provincia : Andahuaylas.  
Distrito : San Jerónimo  
Unidad de análisis : Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### **1.3.2. Delimitación temporal**

En la investigación denominada nivel de satisfacción de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2022, se tomó como referencia al año 2022, comprendidos desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2022.

#### **1.3.3. Delimitación teórica**

El presente trabajo de investigación desarrolló conceptos, teorías, principios, etc. Respecto a la variable única de estudio:

Variable única: Satisfacción del estudiante

Dimensiones:

- Satisfacción en cuanto a la enseñanza
- Organización académica
- Infraestructura

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica – científica**

La presente investigación será de utilidad para futuras investigaciones que contengan temas similares y/o parecidos, la que permitirá profundizar nuevos conocimientos. Es por ello que los resultados se analizaron de manera profunda y con la veracidad que le compete.

Carrasco (2017) 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)

Del mismo modo será útil como referencia bibliográfica para otros estudios dentro de la misma línea de investigación de la presente, dentro del repositorio institucional de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

Carrasco (2017) hace mención que, con “los métodos, procedimientos, técnicas, instrumentos diseñados y empleados en la investigación, tienen validez y confiabilidad y al emplear en otros trabajos resultan eficaces y de ello deduce que puede estandarizarse y por ello se puede decir que tiene justificación metodológica” (p. 119)

En tanto, los métodos, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la presente investigación, tendrá validez y confiabilidad. Por lo tanto, pueden ser empleados en otros trabajos de investigación, porque se realizó con fundamentos teóricos analizados por expertos en investigación.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Describir el nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la enseñanza en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- b. Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la organización académica en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- c. Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la infraestructura en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

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:

- El nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción, pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador.
- Una vez realizado el análisis de estudios precedentes se definió que las variables que debían medir la satisfacción de los estudiantes sobre las universidades en el Valle de Toluca serían: Plan de estudios, Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, Métodos de enseñanza y evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio, Infraestructura.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que las variables que mejor fueron calificadas, es decir aquellos en los que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos, fueron la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. En cambio, las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente.
- Como ya se mencionó anteriormente, los resultados demuestran que sí existen diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre la percepción de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas, estos

resultados nos permiten percibir oportunidades de mejora sustantivas y particulares para ambos tipos de instituciones.

- Como conclusión final podemos afirmar que es indiscutible que las metodologías e instrumentos aportados por la ciencia Administrativa, que provienen de estudios orientados a organizaciones privadas y otros principalmente orientados al sector público suelen ser utilizados con adecuaciones o adaptaciones al sector educativo, teniendo resultados que han generado propuestas para mejorar elementos específicos dentro de las instituciones educativas. Sin embargo, desde el punto de vista de los autores de la presente investigación son insuficientes para valorar servicios específicos del sector educativo y sus instituciones. La presente investigación pretende ser una aportación dentro de la Gestión Educativa que permita una discusión amplia de herramientas especializadas que puedan servir en la generación de futuros instrumentos, herramientas y metodologías que abonen en el desarrollo de un marco teórico metodológico de la satisfacción de los usuarios con los servicios educativos cada vez más certera y especializada. Estamos convencidos que realizar con mayor frecuencia y en diferentes contextos, este tipo de investigaciones, servirá no solo para realizar diagnósticos, sino para generar propuestas que permitan incrementar la calidad educativa no solo de cada una de las universidades, sino de la Educación Universitaria en general, exigencia básica en el mundo actual.

Candelas et al. (2013), en la investigación titulada: *“medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana”*, que es una investigación de tipo exploratorio, con una muestra de 163 alumnos y se utilizó como instrumento un cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El modelo conceptual utilizado de nombre SEU (Satisfacción Estudiantil Universitaria), abarca teóricamente cuatro dimensiones que agrupan cincuenta y dos variables, fue aplicado a una muestra de 163 estudiantes del Instituto Tecnológico de Orizaba en la carrera de Ingeniería Industrial, se tomaron en cuenta todas las encuestas, ya que fueron respondidas en su totalidad.
- Por medio del uso de Análisis de factores esta investigación arrojó resultados de un modelo con (30) variables que se conglomeran en (6)

dimensiones; cada una de estas dimensiones fue renombrada con base en las variables que contiene cada una de ellas: Aspectos académicos, Aspectos administrativos, Aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía; la varianza total explicada por este modelo es de 67.576%.

- Encontrar estas dimensiones brinda un punto de partida para poder generar un plan estratégico para mejorar la experiencia del estudiante en la institución, de realizarse las medidas necesarias para elevar el desempeño en cuanto a satisfacción del alumno se refiere tendrá la repercusión en el ámbito de competencia en el mercado correspondientes, es decir, el Instituto tendrá el reconocimiento popular de un buen enfoque hacia el estudiante.
- También brinda resultados del análisis de fiabilidad, usando el indicador Alfa de Cronbach, que señala la alta consistencia interna (valores mayores a 0.7) que brinda el instrumento, es decir, se puede afirmar que mide para lo que está diseñado el SEU.
- Los resultados de las pruebas estadísticas realizadas, usando como nivel de significancia, confirman que la escala SEU presenta validez de criterio, tanto como concurrente como predictiva; así mismo, presenta validez de constructo tanto convergente como discriminante. La validez de contenido se evidencia con la revisión de literatura realizada y la consulta de experto.
- Con base a los resultados mostrados por todas las pruebas hechas (Pruebas de validez, pruebas de confiabilidad y análisis de factores), se concluye que el instrumento aplicado SEU (Satisfacción Estudiantil Universitaria) puede usarse para el fin que se dispone en el Instituto Tecnológico de Orizaba en el área de Ingeniería Industrial, y tiene la habilidad de que se puede aplicar en otros entornos universitarios tanto nacionales como internacionales, como es el caso de lo ya antes realizado en el contexto Venezolano.
- Este tipo de trabajo contribuye de una manera significativa al aporte de medir la satisfacción estudiantil en el ámbito mexicano, ya que el sustento está en esta metodología con un enfoque sistémico y sistemático, que también presenta un carácter dinámico y multidimensional, lo cual lo hará adaptable a cualquier entorno de Educación Superior.

Mejía y Martínez (2009), en la investigación titulada: *“Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior”*, es una investigación de tipo descriptiva y exploratoria, con una muestra de 96 estudiantes y se utilizó como instrumento un cuestionario, este trabajo se desarrolló siguiendo un enfoque mixto para la investigación. Por una parte, se usó el método teórico, básicamente cualitativo, donde a partir de la revisión de la literatura, se estableció el estado del arte en Satisfacción estudiantil, lo que, con ayuda de expertos, sirvió de soporte para el planteamiento de un modelo conceptual que sirviera de base a la medición de la satisfacción estudiantil. Como segunda fase, se llevó a cabo una investigación empírica, de corte cuantitativo, fundamentado en el análisis estadístico de los datos obtenidos, el modelo conceptual presentado, abarca cuatro (4) dimensiones que agrupan cincuenta y dos (52) variables. Este modelo es producto de la revisión de diversos modelos de encuestas aplicados en otras universidades latinoamericanas, cuyas variables fueron adaptadas al entorno venezolano, y en particular al del caso de estudio, el Instrumento SEU para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior, fue aplicado a una muestra representativa de 96 estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo. De esta aplicación se obtuvo un total de 60 encuestas validas que representan un índice de respuesta de 62,5%, mediante el uso de técnicas estadísticas multivariantes (Análisis de Factores), se identificaron seis (06) dimensiones que determinan la satisfacción estudiantil en el caso en estudio, a saber: Atención del Personal, Aspectos Académicos, Empatía, Aspectos Complementarios, Oferta Académica y Gestión Docente.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de las pruebas estadísticas realizadas, usando como nivel de significancia un 5%, confirman que la escala SEU presenta validez de criterio, tanto concurrente como predictiva; así mismo, presenta validez de constructo, tanto convergente como discriminante. La validez de contenido se evidencia con la revisión de la literatura realizada y la consulta sistemática a expertos.
- Los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad, usando el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, permiten señalar que el instrumento posee alta consistencia interna (valores mayores a 0,8 para

las dimensiones), por tanto, se puede afirmar que mide lo que se desea medir como lo es la Satisfacción Estudiantil Universitaria.

- De acuerdo con los resultados del Análisis de Factores, y de las pruebas de validez y fiabilidad, se concluye que el instrumento SEU puede usarse para medir la satisfacción estudiantil en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, y con adaptaciones pertinentes, a cualquier instituto de educación superior en Venezuela, ya que además de presentar sólo veintiún (21) ítems específicos en seis (6) factores, asocia variables comunes entre diversos institutos universitarios y puede ser aplicado a muestras pequeñas, a diferencia de otros modelos planteados en la literatura.
- Finalmente se propone una metodología de 10 pasos, para la medición de la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior. Esta metodología con su enfoque sistémico y sistemático, presenta carácter dinámico, lo que permite su adaptación a otros entornos. Esta metodología, constituye un aporte para que las Instituciones de Educación Superior puedan mejorar continuamente con la intención de lograr una mejor Calidad Educativa, puesto que el estudiante sería un cliente satisfecho.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Sarmiento (2019) en la tesis denominada: *Satisfacción de los estudiantes de Tecnología Médica del área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y su rendimiento académico, Lima 2017*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción que tienen los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y su rendimiento académico. Materiales y Métodos: Estudio descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Se llevó a cabo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con un total de 128 estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación. Se utilizó para medir la satisfacción, el cuestionario SEUE y para el rendimiento académico, el promedio ponderado. Resultados: Existe relación entre todas

las dimensiones estudiadas del nivel de satisfacción con el rendimiento académico ( $p < 0.05$ ).

El estudio llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión de situación económica de los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación y su rendimiento académico.
- Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad emocional de los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación y su rendimiento académico.
- Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión de pertenencia a la institución de los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación y su rendimiento académico.
- Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión de proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación y su rendimiento académico.
- Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión de logros personales de los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación y su rendimiento académico.
- Respecto del sexo, los varones muestran una mayor satisfacción entre los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación.
- Respecto del año de estudios, todos los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos.
- Respecto de la edad, todos los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos.

Espinoza (2019) en la tesis denominada: *Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela de Agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash 2019-I*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, la que persiguió como objetivo determinar la satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. Los participantes fueron 124 alumnos de agronomía de la UNASAM. El enfoque de la investigación fue cuantitativo

de alcance descriptivo, con un diseño no experimental de corte transeccional, se elaboró un cuestionario de escala valorativa con 32 ítems que permitió medir la variable. Los resultados revelaron que 44% de los estudiantes encuestados mostraron un nivel de “poco satisfecho”, 34% un nivel de “satisfecho”, 16% un nivel de “insatisfecho” y 6% un nivel de “muy satisfecho”; se agruparon los niveles de insatisfacción (insatisfecho y poco satisfecho) y se observó que 60% de estudiantes indicaron estar en algún nivel de insatisfacción; por su parte los niveles de satisfacción (satisfecho y muy satisfecho), mostraron que 40% de los estudiantes indicaron algún nivel de satisfacción. Se concluye que 60% de los estudiantes indicaron estar insatisfechos con respecto al proceso de aprendizaje enseñanza en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I y 40% de los estudiantes indicaron estar satisfechos con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I.

El estudio llegó a las siguientes conclusiones:

- 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. Entonces, la satisfacción estudiantil es un indicador de calidad educativa y por tanto de la formación integral que reciben los estudiantes, por lo que la insatisfacción estudiantil indica inadecuada formación profesional o que alguno de los factores que componen la formación profesional es deficiente.
- El 56% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho y 44% de los estudiantes indica estar insatisfecho con respecto a la labor docente en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. El nivel de satisfacción hallado indica una adecuada calidad educativa con respecto a la labor docente, esto quiere decir que

los estudiantes ven cubiertas sus expectativas y necesidades, lo que brinda prestigio a la institución y permite una mejor formación integral de los estudiantes. Sin embargo, se debe considerar también que 44% de estudiantes manifiesta insatisfacción, eso revela que hay docentes que deben mejorar en su desempeño.

- El 63% de los estudiantes manifiesta estar insatisfecho y 37% de los estudiantes refiere estar satisfecho con respecto al plan de estudios y contenidos tratados en los cursos en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. Estos niveles de insatisfacción revelan que hay baja calidad educativa, y que, el plan de estudios y contenidos de los cursos no satisfacen las expectativas y necesidades de los estudiantes.
- El 83% de los estudiantes refiere estar insatisfecho y 17% de los estudiantes señala estar satisfecho con respecto a la infraestructura para el aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019- I. Estos altos niveles de insatisfacción indican una mala calidad de la infraestructura para el aprendizaje principalmente en cuanto al acceso del mobiliario, equipos, materiales e insumos de laboratorio. El centro de prácticas agronómicas debe brindar la tecnología y equipos actualizados, modernos, así como el confort al estudiante de agronomía, para que los estudiantes, al realizar las prácticas agronómicas e investigaciones, sientan cubiertas sus expectativas y necesidades.
- El 73% de los estudiantes refiere estar insatisfecho y 27% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con respecto a la articulación de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación, y responsabilidad social con el aprendizaje enseñanza en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. Este nivel de insatisfacción es elevado, e indica baja calidad con respecto a la articulación de la investigación, desarrollo e innovación y responsabilidad social con el proceso de aprendizaje enseñanza. Esto quiere decir que se realiza poca investigación y que no se involucra a los estudiantes en el proceso de investigación, tampoco hay desarrollo tecnológico y los docentes no realizan innovación.
- El 61% de los estudiantes refiere estar insatisfecho y 39% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho con respecto a las evaluaciones del aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago

Antúnez de Mayolo en Ancash 2019- I. Este nivel de insatisfacción refleja baja calidad de las evaluaciones del aprendizaje y por lo tanto baja calidad educativa, lo que denota que no se han cumplido las expectativas y necesidades de los estudiantes. Las evaluaciones deben ser formativas y evidenciar el 79 nivel de logro de los estudiantes, deben ser una herramienta para que el docente cumpla su función de enseñar y permita el aprendizaje del estudiante.

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 Maestro en docencia profesional tecnológica, el tipo de investigación fue básico, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, con una población de 858 estudiantes y una muestra de 114 estudiantes, y como instrumento se utilizó un cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El 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 alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.
- En el caso del nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes están siendo bien atendidos educativamente y que la menor población de estudiantes no afecta la buena calidad de los servicios educativos, y, a pesar de que son menos estudiantes, se les da la misma importancia académica que cualquier estudiante de esta institución educativa.
- De igual manera, el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de alta demanda alcanza un nivel considerado “satisfecho” y revela que mayor población de estudiantes no disminuye la calidad de los servicios educativos y esto se hace posible si hay una buena gestión educativa y adaptación de la capacidad instalada para

asistir a una mayor demanda de estudiantes para mantener constante la calidad del servicio educativo.

- El nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional, según el sexo de los estudiantes en las carreras técnicas de baja y alta demanda, indica para varones y mujeres, niveles de satisfacción estudiantil considerado "satisfecho". Sin embargo, la menor satisfacción de las estudiantes mujeres con relación a los varones, lo cual indicaría que las mujeres estarían percibiendo que las instalaciones, el equipamiento y la infraestructura de la institución educativa todavía están más estructuradas para estudiantes varones.
- El nivel de satisfacción estudiantil en la calidad del servicio educativo de la formación profesional, según las diferentes edades de los estudiantes en las carreras técnicas de baja y alta demanda, indica un nivel de satisfacción considerado "satisfecho". Sin embargo, a medida que se incrementa la edad de los estudiantes, ellos perciben una mayor satisfacción, lo cual muestra porqué a mayor edad de los estudiantes por su mayor experiencia en la vida, valoran más la importancia de seguir estudiando una carrera técnica que le debe dar una rápida empleabilidad.
- El nivel de satisfacción estudiantil con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda, con relación a la calidad de los servicios educativos de docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa superan ligeramente el nivel de satisfacción considerado "satisfecho", lo cual muestra cómo los estudiantes valoran el mayor contacto educativo a través de la comunicación con los docentes y el monitor de empresa y reconocen en mayor medida el rol facilitador de conocimiento teóricos y prácticos. En un menor nivel de satisfacción considerado "satisfecho" es la calidad del servicio educativo administrativo, calidad educativa de la infraestructura y equipamiento de la escuela y de la infraestructura institucional, lo cual pone de manifiesto que son servicios educativos a mejorar y son oportunidades para elevar el nivel de satisfacción estudiantil.

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Satisfacción

La satisfacción del cliente para Kotler et al. (2006):

Dependerá mucho de los resultados obtenidos con un producto, en relación con las expectativas del consumidor. Si los resultados del producto cumplen solo parte de las expectativas del cliente, este quedara insatisfecho, si los resultados coinciden con las expectativas, el cliente quedara satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente quedara altamente satisfecho o maravillado. (p. 17)

De la misma manera Kotler y Amstrong (2008), refieren que la satisfacción es “el grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador” (p. 14).

Por otro lado, Hotffman & Bateson (2011) manifiestan que la satisfacción “es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones, respecto del contrato real de servicio” (p. 288).

La satisfacción del cliente se consigna como la medida que una empresa ha resuelto Las carencias y/o problemas manifestados (Vivas, 2010).

#### Niveles de satisfacción

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

- Insatisfacción: Se realiza cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede o traspasa a las expectativas del cliente

### **2.2.2. Estudiante**

Es el término que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Pérez (2008)

La palabra estudiante es la palabra que permite denominar a la persona que se encuentra realizando estudios de nivel medio o superior en una institución académica, cabe resaltar que también la palabra la usamos con suma recurrencia como sinónimo de alumno y por caso se aplica a todos los individuos que llevan a cabo un estudio concreto, sin importar del nivel de estudios que esté cursando. Ucha (2012)

Por tanto, 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.

### **2.2.3. Satisfacción estudiantil**

Resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente al campo de la educación. Se debe tener en cuenta que el estudiante aparte de ser un coparticipante y cogobernante que vive la experiencia de la educación durante un largo período en el que establece relaciones sociales y culturales muy ricas, 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. (Rodríguez, 2015, p.13)

Respecto a la satisfacción de conocimiento podemos mencionar que es una de las necesidades que ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información que, aunque corresponde únicamente a uno de los tipos de necesidades que presenta el ser humano, se torna de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo actual (Calva, 2009)

En tanto, en una institución educativa o centro de idiomas, debe realizarse permanentemente la medición de la satisfacción de sus principales clientes, que vienen a ser los estudiantes y los servicios educativos que brinda, debido a que esta información permitirá conocer y

actuar oportunamente a fin de superar las expectativas y requerimientos de los estudiantes. En concordancia a lo mencionado (Bullón, 2007), indica que es imprescindible conocer y valorar los aspectos que engloban la satisfacción estudiantil.

Mientras más eficientes sean los servicios educativos, como el desarrollo de las unidades de aprendizaje, la labor docente, las instalaciones, equipamiento, actividades estudiantiles que favorezcan las habilidades sociales y la administración de las instituciones educativas; se reflejará una alta satisfacción estudiantil por lo que se verán cumplidas las expectativas más primordiales del estudiante. (Jaimes, 2018)

Buitrago et al. (2017), aluden que la satisfacción del estudiante se define como el nivel del estado de ánimo que sienten los estudiantes con respecto a su institución de educación superior, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus expectativas, necesidades y requisitos.

Mientras tanto, Gento (2012), dicen que la satisfacción de los estudiantes se define como la apreciación positiva que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación superior, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas del estudiante.

Satisfacción que perciben los estudiantes de los factores que intervienen en la adquisición de sus saberes y conocimientos. Surdez y Sandoval (2017)

Dimensiones de la satisfacción estudiantil:

Tomando lo mencionado por Buitrago et al. (2017), la satisfacción estudiantil comprende tres dimensiones esenciales, las que se detallan a continuación:

- **Enseñanza**

Para Buitrago et al. (2017) la enseñanza comprende la metodología, técnicas y evaluación impartidas por el docente.

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)

Es un proceso que va directamente relacionado con el aprendizaje, pues si hay alguien quien enseña, hay una persona que aprende. Antiguamente se decía que enseñar era un arte, visto como una cualidad de algunas personas que podían explicar y hacer que otras personas apropien ese conocimiento transmitido. (Girón y Torres, 2009).

Piaget (como se cita en Méndez, 2009) indica que la enseñanza se produce del interior hacia el exterior y el deber de la educación es buscar la forma de apoyar el crecimiento natural que va a proveer el desarrollo intelectual, afectivo y social del niño.

Si retomamos el concepto de enseñanza, Granata et al. (2000) alude que, es una “práctica social”, y en este sentido los encargados de la misma están sujetos a deseos y determinaciones externos a ellos. Mientras que la didáctica busca optimizar el proceso de enseñanza/aprendizaje, la enseñanza es un constructo más amplio, incluso definido y limitado por acciones e influjos de políticas educativas, administrativas, económicas y hasta culturales.

Por otro lado, el aprendizaje y la enseñanza son unidades que conforman un único proceso, cuyo fin es formar al estudiante y se produce en forma simultánea, este proceso se encuentra en constante cambio, por lo cual se debe tener en cuenta que cuando uno enseña tiene que haber alguien que aprende, por lo que, se debe considerar el principio que indica se puede enseñar adecuadamente, cuando el aprendizaje se produce en el proceso de enseñanza, ya que si no se enseña adecuadamente, no se aprende durante el proceso de enseñanza. (Díaz, 2013)

- **Organización académica**

Satisfacción de los estudiantes con respecto a 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.

Es 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. Entre sus componentes se consideran, la metodología, contenidos, la tutoría y la práctica. Mejía (2009).

- **Infraestructura**

Buitrago et al. (2017) dice que es considerada como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y el funcionamiento de los servicios estudiantiles, es decir es la satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza.

Según Huerta (2015), la forma responde a las interrogantes de ¿dónde? y ¿cuándo?; por lo que tiene que ver con la organización del tiempo, y espacios donde se realiza el proceso de aprendizaje enseñanza; Girón y Torres (2009), por su parte, indican que el medio donde sucede el proceso de aprendizaje enseñanza, es indispensable para que la acción didáctica se realice eficientemente; el alumno debe tomar conciencia de la realidad ambiental que lo rodea y en la que debe participar.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Enseñanza**

Se considera la acción de impartir conocimientos, opiniones, ideas, conceptos, teorías y brindarle a una persona que aún no los tiene o necesita de esto y a partir de ello crear situaciones que sirvan para ilustrar qué es el concepto y cuándo aplicarlo.

#### **Estudiante**

Es la persona que se encuentra dentro de un espacio académico el mismo que tiene como ocupación principal la actividad de estudiar y por ende aprender siempre cosas nuevas sobre distintas materias.

#### **Infraestructura**

Es aquel sistema que comprende la estructura física, instalaciones, red u organizaciones que dan soporte funcional, óptimo y eficiente para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía.

### Organización académica

Son aquellas agrupaciones académicas que comparten líneas de generación o aplicación de conocimientos en temas disciplinarios, las mismas que son creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares.

### Satisfacción

Es aquel sentimiento de conformidad, agrado o contento, respecto al cumplimiento de una necesidad o expectativa que puede causar un producto o servicio a un cliente.

### Satisfacción estudiantil

Se entiende como el bienestar que experimentan los estudiantes al ser cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

Hernández et al. (2014), Consideran que: “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en Estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p.108).

Tomando en consideración lo expuesto por el autor Hernández et al. (2014). En la presente investigación no corresponde la formulación de una hipótesis.

#### 3.2. Variables

Una variable es una “Característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (Arias, 2012, p. 57).

A continuación, se muestra la variable única de estudio y sus correspondientes dimensiones:

Variable única: Satisfacción del estudiante

Dimensiones:

- Enseñanza
- Organización académica
- Infraestructura

### 3.3. Operacionalización de variables

Título: Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas  
2022

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable única: Satisfacción estudiantil	La satisfacción del estudiante se define como el nivel del estado de ánimo que sienten los estudiantes con respecto a su institución de educación superior, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus expectativas, necesidades y requisitos (Buitrago et al. 2017)	La satisfacción estudiantil, es entendida como el bienestar que experimentan los estudiantes al ser cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.	Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del docente</li> <li>- Metodología de enseñanza.</li> <li>- Didáctica de enseñanza.</li> <li>- Uso e incorporación de tecnologías.</li> </ul>
			Organización académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de los cursos.</li> <li>- Organización del tiempo.</li> <li>- Facilidad de comunicación con los profesores.</li> <li>- Facilidad de comunicación con el personal administrativo.</li> <li>- Vinculación con centros de trabajo.</li> </ul>
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitabilidad de las instalaciones.</li> <li>- Adecuada implementación de las instalaciones.</li> <li>- Seguridad de las instalaciones.</li> </ul>

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque de la investigación**

Cuantitativo

Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo, es aquel en el cual se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico a fin de contrastar teorías.

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque, brindó resultados más amplios, y facilitó el conteo y las magnitudes de estas. Asimismo, nos brindó una gran posibilidad de argumento y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, que permitió comparar estudios similares.

#### **3.4.2. Método de la investigación**

El método deductivo se define como aquel que parte de datos generales aceptados como válidos, para llegar a una conclusión de tipo particular. (Buendía et al. 2004)

Por lo que, en la ejecución del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta el método deductivo, debido a que se realizó el proceso de pensamiento que consistió en un proceso de análisis de lo general a lo particular, por ende, nos permitió generalizar, comprender y explicar aspectos particulares de la realidad, en este caso aspectos relacionados a la satisfacción de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### **3.4.3. Tipo de investigación**

Carrasco (2005), manifiesta respecto a la investigación básica:

“Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.” (p. 43)

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación es una investigación de carácter básico, por cuanto sólo se enfocó a análisis y descripción del nivel

respecto a la satisfacción de los estudiantes y sus dimensiones de esta en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### **3.4.4. Nivel de investigación**

Descriptivo

La presente investigación es del nivel descriptivo, al respecto Arias (2012), señala: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p. 24).

Por ello, el presente trabajo de investigación es descriptivo, porque pretende señalar hechos, fenómenos e individuos de una organización, a fin de establecer su estructura y comportamiento, respecto a la variable de estudio, satisfacción del estudiante y sus dimensiones.

#### **3.4.5. Diseño de investigación**

No experimental, transeccional descriptivo

El diseño no experimental consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Hernández, et al. (2014). Son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en donde solo se observan los fenómenos tal como se da en su ambiente natural para después evaluarlos y analizarlos.

Hernández, et al. (2014) indican que el diseño transversal, es una investigación en el que se recopilan datos de la realidad en un momento y en un tiempo único.

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

Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar, en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, datos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., transversal por cuanto estos datos son recopilados en un momento único (año 2020),

y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (p.155)

De acuerdo a Hernández et al. (2014) El esquema del diseño de la presente investigación por ser transeccional descriptivo simple es la siguiente:

M  $\longrightarrow$  X

Dónde:

M: muestra

X: variable única (Satisfacción del estudiante)

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

Carrasco (2005) define como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

Por tanto, la presente investigación consideró como población de estudio al total de alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, que hacen un total de 430 alumnos matriculados en el año 2022.

#### **3.5.2. Muestra**

Al respecto Hernández et al. (2014) aluden que “Es un sub grupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe de ser repetitivo de la población” (p. 173).

Sin embargo, Carrasco (2017), menciona que, existen dos tipos de muestra: la muestra probabilística y la no probabilística; la primera se basa en principios estadísticos y reglas aleatorias; la segunda no se basa en principios estadísticos ni reglas, están sujetas a la decisión del investigador.

En concordancia a lo expuesto, la presente investigación emplea la muestra probabilística. Arias (2012), proporciona la fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando el objetivo radica en estimar la proporción poblacional, considerando si el tamaño de la población es conocido (población finita). (p. 89)

$$n = \frac{N * Z_c^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z_c^2 * p * q}$$

Donde:

n : Tamaño de muestra

N : Total de elementos que integran la población (finito)

Z : Nivel de confianza

p : Proporción de elementos que presentan una determinada característica a ser investigada.

q : Proporción de elementos que no presentan las características

e : Margen de error

**Reemplazando valores:**

$$n = \frac{430 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(430 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{412.972}{2.0329}$$

$$n = 203.144227$$

$$n = 203 \text{ Estudiantes}$$

Por consiguiente, en la ejecución de este trabajo se tomó una muestra probabilística de 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA matriculados el año 2022, para la respectiva aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario en el proceso de recolección de datos.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnica

Según Arias (2012) la encuesta viene a ser una técnica muy útil y fácil de realizar para la obtención de los datos e información hacia un grupo o muestra de personas sobre la problemática o tema en particular relacionado al estudio de investigación, así mismo debe ser resguardado en documentos los cuales puedan ser recuperables ya que se debe procesar, analizar e interpretar posteriormente (p.72).

De lo referido por el autor, la técnica que se utilizó para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y su respectivo instrumento estructurado.

### 3.6.2. Instrumento

Arias (2012) indica que el cuestionario, es una técnica que se realiza de forma escrita con un orden de preguntas que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador es muy utilizado para una gran cantidad de personas.

Por lo tanto, cabe mencionar que en la presente investigación se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, asimismo dicho cuestionario constará de preguntas que se formularon en base a la escala tipo Likert, el mismo que fue de elaboración propia.

### 3.6.3. Métodos de análisis de datos

- Juicio de expertos

Para la validación de juicio de expertos, se recurrió a 3 profesionales especialistas en temas relacionados al estudio, quienes validaron el instrumento para el recojo de información y dieron su veredicto final a fin de medir la variable de estudio.

- Medición de fiabilidad

Hernández et al., (2014) confirman que “la mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa (nula confiabilidad) y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición” (p. 207).

Respecto a la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 1**

*Coeficiente de alfa de Cronbach*

Coeficiente alfa	Significado
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre

<0.5                      Inacceptable

---

*Nota.* George y Mallery (2003)

- SPSS V27 (Statistical Package For Social Sciences)

El método de análisis de datos en este presente trabajo de investigación se apoyó con la utilización del software SPSS V27, debido a que este programa facilitó crear datos estadísticos de una forma estructurada con una base de datos claros que sirvió para realizar el análisis estadístico de la variable única que es la satisfacción del estudiante, a través de la encuesta y mediante ello se obtuvo interpretaciones adecuadas respecto a los resultados de la investigación.

- Distribución de frecuencias

Al respecto, Avila (2006), señala que la distribución de frecuencias proporciona el desarrollo de un mejor análisis e interpretación de los datos brutos (que por si solos no son evidentes) obtenidos en una investigación por medio de gráficos que facilitan la lectura e interpretación de las variables medidas. Y por ello que utilizó la distribución de frecuencias para exponer de manera comprensible los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de datos, que fueron obtenidos del cuestionario del presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de la investigación

##### 4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Según el criterio global George y Mallery (2003) sugieren algunas escalas para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach, las mismas que se detallan a continuación:

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad del instrumento para la satisfacción del estudiante*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,945	15

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

Según los resultados obtenidos en la tabla 2 sobre la fiabilidad del instrumento para la variable única satisfacción del estudiante, que comprende como dimensiones a (enseñanza, organización académica e infraestructura), el alfa de Cronbach es 0,945 por ello debido a lo mencionado por George y Mallery (2003), este valor se encuentra en la escala mayor que 0,9 lo que indica que el instrumento es excelente para su aplicación, por lo cual se procedió a aplicar el cuestionario a los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

##### Resultados estadísticos de los datos generales

**Tabla 3**

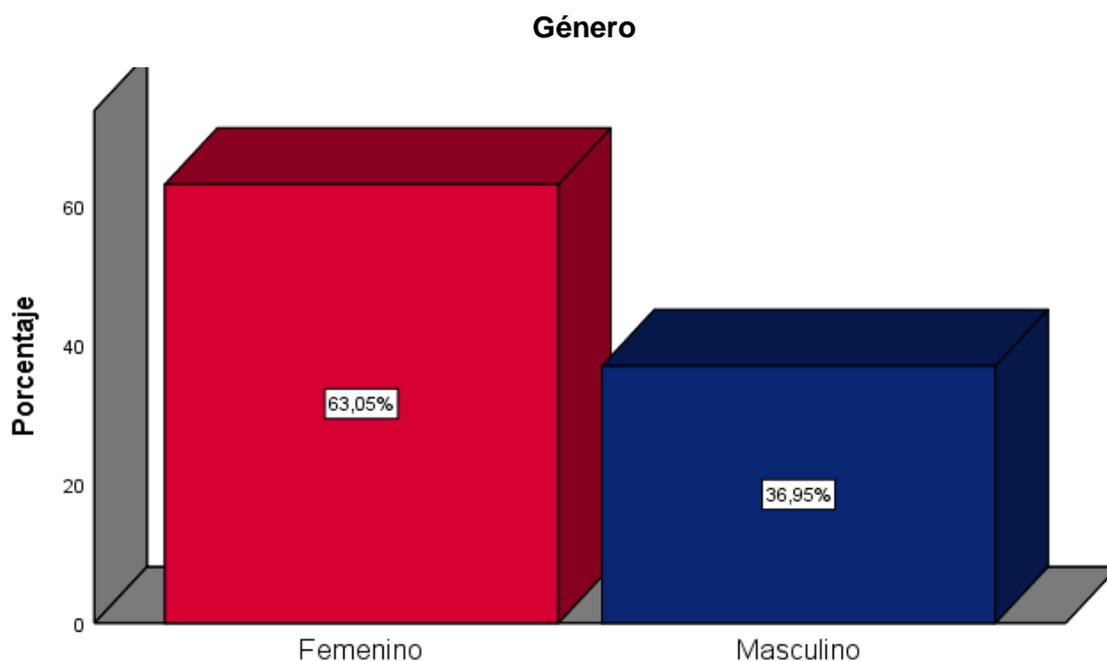
*Género de estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA*

		<b>Género</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	128	63,1	63,1	63,1
	Masculino	75	36,9	36,9	100,0
Total		203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 1**

*Género de estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

En contraste con la tabla 3 y figura 1, se percibe que, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, de los 203 estudiantes encuestados, 128 son mujeres que representan al 63,05% y 75 son varones representado como el 36,95%, a lo cual se puede aludir que en el CEID - UNAJMA cuenta con mayor cantidad de estudiantes del género femenino.

**Tabla 4**

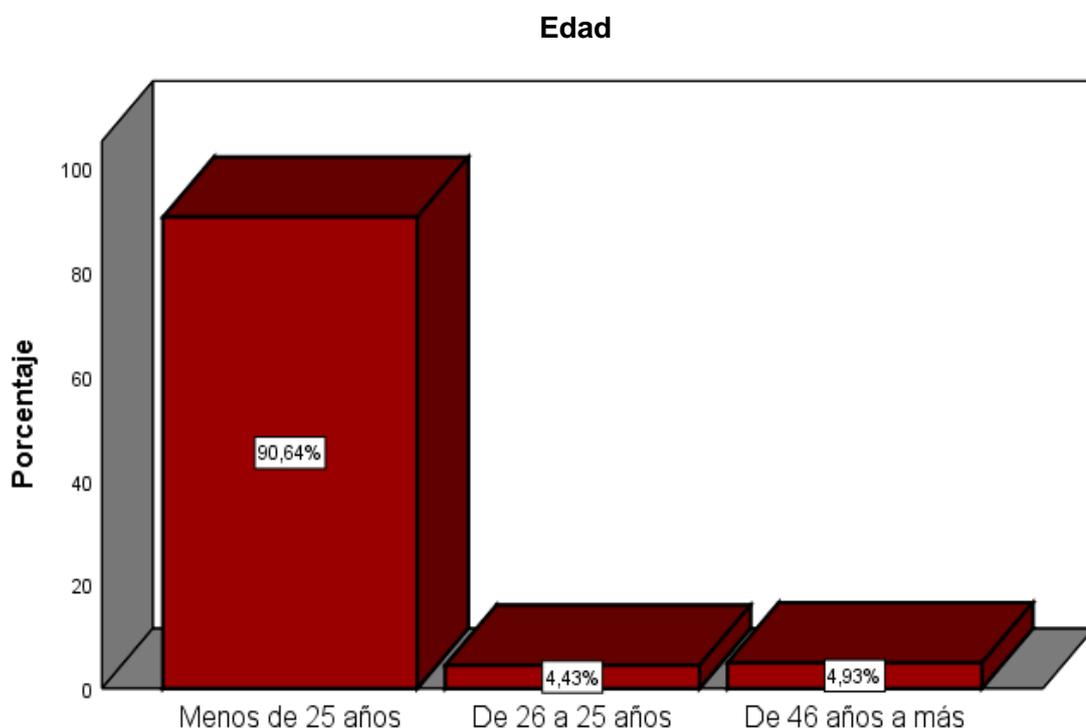
*Edad de estudiantes CEID - UNAJMA*

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	184	90,6	90,6	90,6
	De 26 a 35 años	9	4,4	4,4	95,1
	De 46 años a más	10	4,9	4,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 2**

*Edad de estudiantes CEID - UNAJMA*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

En referencia a la tabla 4 y figura 2, se muestra la edad de los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, en el cual, de 203 encuestados, 184 se encuentran en el rango de menor de 25 años de edad que representando al 90,64%, seguidamente se muestra que 10 y 9 personas que representan al 4,93% y 4,43%, tienen de 46 años a más y entre 26 a 35 años respectivamente, lo que significa que el CEID-UNAJMA, cuenta con estudiantes relativamente joven.

**Tabla 5**

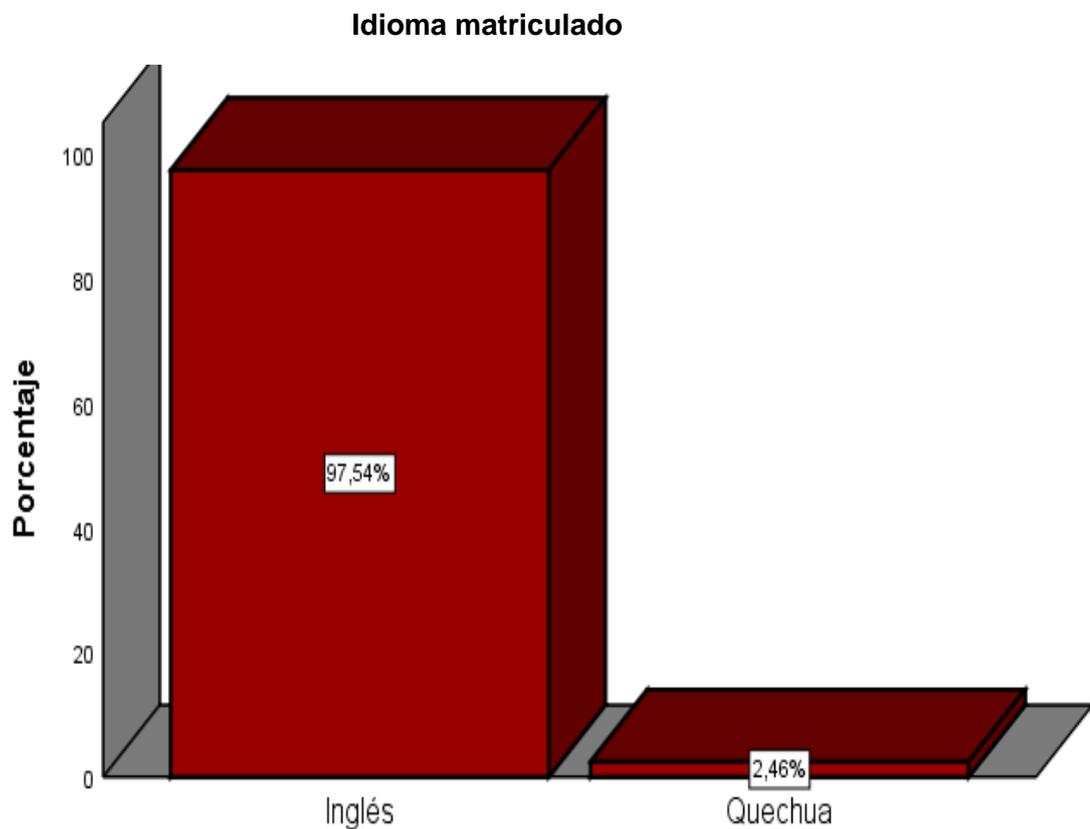
*Idioma matriculado*

		<b>Idioma</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inglés	198	97,5	97,5	97,5
	Quechua	5	2,5	2,5	100,0
Total		203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 3**

*Idioma matriculado*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

En concordancia con la tabla 5 y figura 3, respecto a los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, 198 estudiantes que representan el 97,54% se matricularon en el idioma inglés, seguido de 5 personas que representan el 2,46% indican haberse matriculado en el idioma quechua, lo que indica que en el CEID existe mayor demanda del idioma inglés.

## Resultados estadísticos descriptivos de la variable y dimensiones

**Tabla 6**

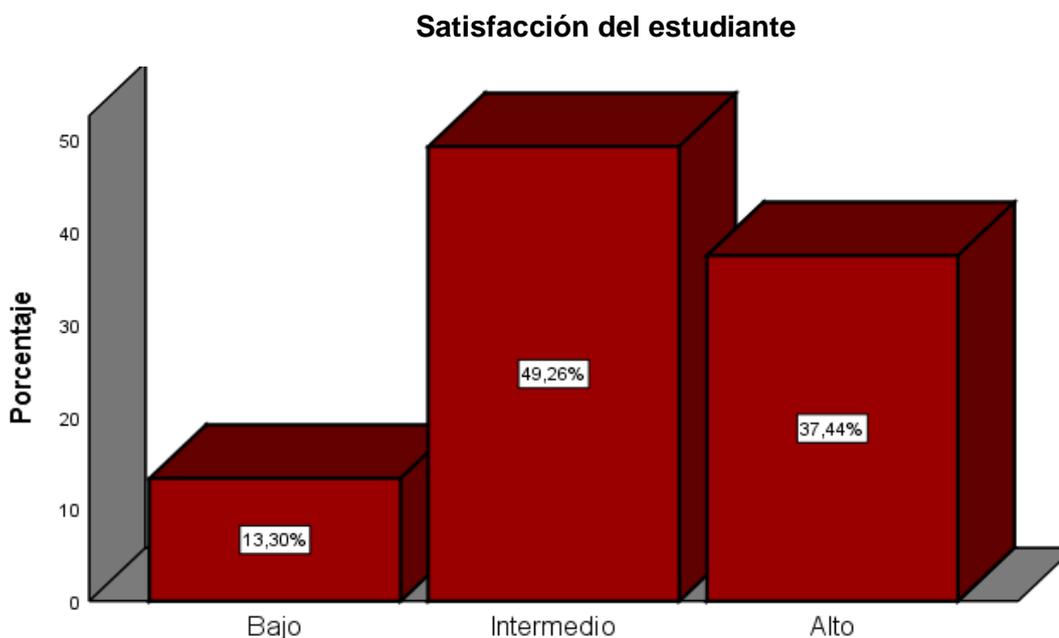
*Estadística respecto a la satisfacción del estudiante*

Satisfacción del estudiante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	13,3	13,3	13,3
	Intermedio	100	49,3	49,3	62,6
	Alto	76	37,4	37,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 4**

*Estadística respecto a la satisfacción del estudiante*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

En contraste con la tabla 6 y figura 4, se aprecia que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas encuestados, 100 personas que representan al 49,26% afirman que sienten una satisfacción intermedia, seguidamente 76 personas dicen que perciben una alta satisfacción, sin embargo, 27 encuestados indican que sienten una baja satisfacción en cuanto al servicio que brinda el CEID-UNAJMA. En virtud a ello se puede aseverar el nivel de satisfacción se encuentra en un rango de intermedio y alto, en contraste los estudiantes se encuentran satisfechos.

**Tabla 7**

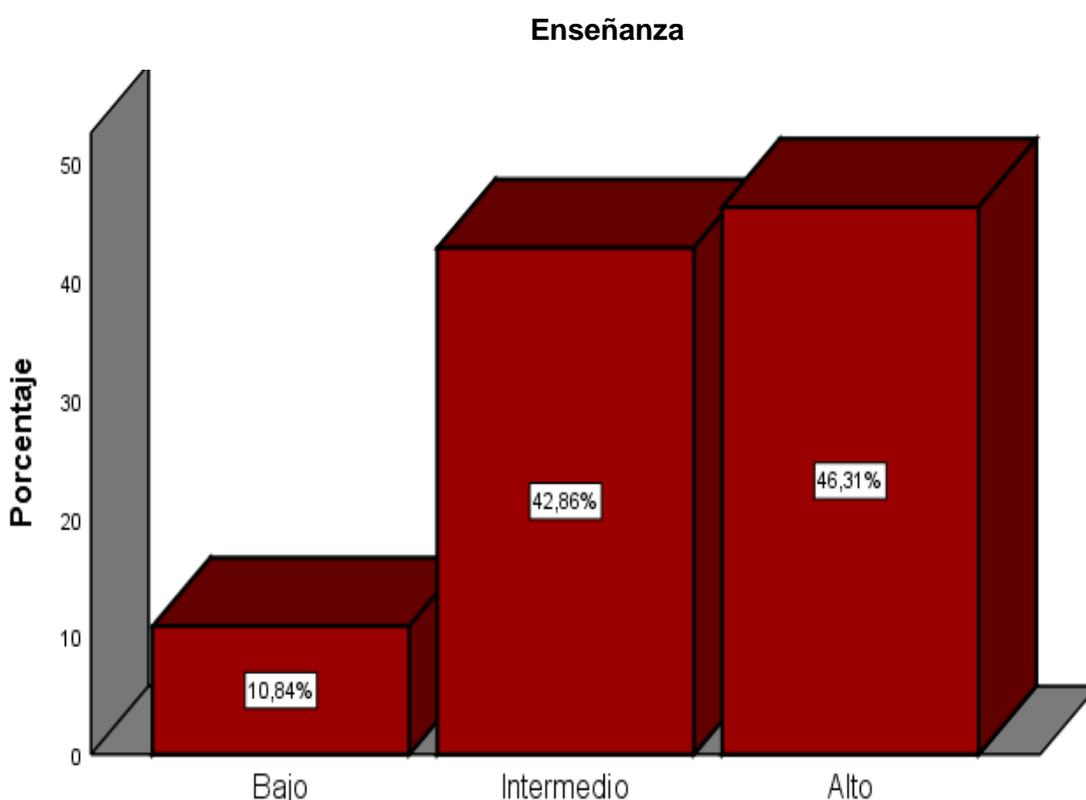
*Resultados descriptivos de la enseñanza*

		<b>Enseñanza</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	10,8	10,8	10,8
	Intermedio	87	42,9	42,9	53,7
	Alto	94	46,3	46,3	100,0
Total		203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 5**

*Resultados descriptivos de la enseñanza*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

En concordancia con la tabla 7 y figura 5, se vislumbra que, de los 203 encuestados, el 46,31%, que representa a 94 estudiantes, certifican que existe un nivel alto de enseñanza en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, seguidamente 87 personas que representan al 42,86% alegan que el nivel de enseñanza se encuentra contemplando en término intermedio. Por lo cual se puede manifestar que existe un nivel adecuado de enseñanza brindado por el CEID - UNAJMA.

**Tabla 8**

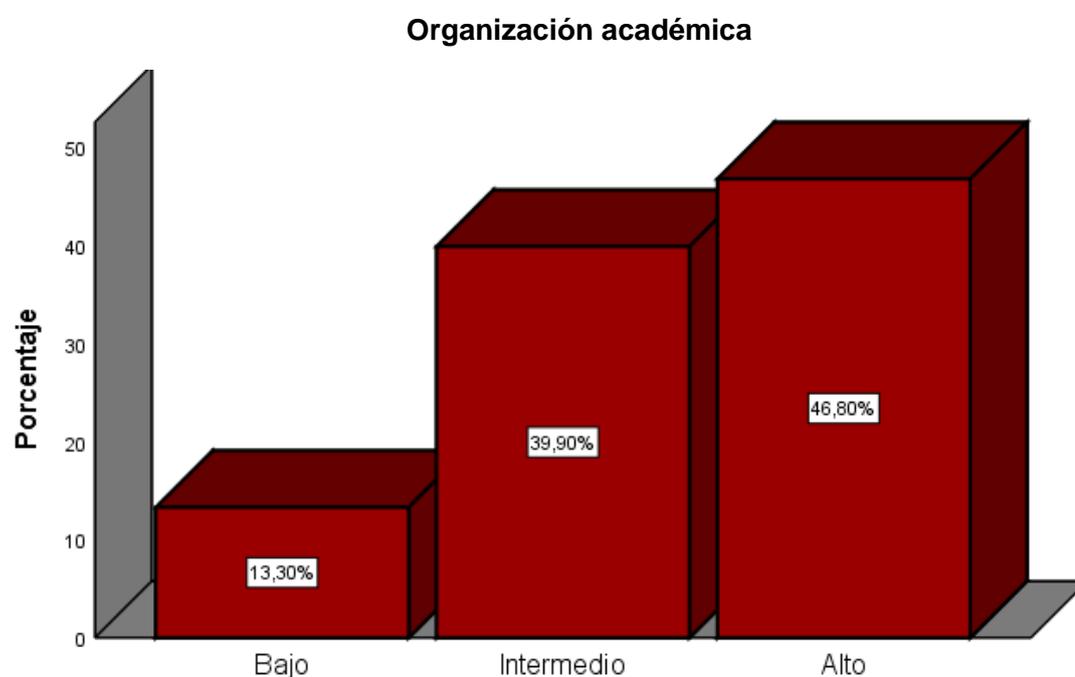
*Estadística descriptiva en cuanto a la organización académica*

<b>Organización académica</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	13,3	13,3	13,3
	Intermedio	81	39,9	39,9	53,2
	Alto	95	46,8	46,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 6**

*Estadística descriptiva en cuanto a la organización académica*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

Según con la tabla 8 y figura 6, se aprecia que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 46,80% que representa a 95 personas aluden respecto a la organización académica que, se encuentra contemplada en el rango de alto, congruentemente 81 estudiantes que representan el 39,90% aluden, que se encuentra considerados en el nivel intermedio, sin embargo, 13,30% que representan a 27 servidores expresan que dicha organización se encuentran en un nivel bajo. Al respecto cabe señalar que la organización académica enmarcada por el CEID de la UNAJMA se encuentra en un nivel intermedio y alto, lo que viene a ser una ventaja competitiva.

**Tabla 9**

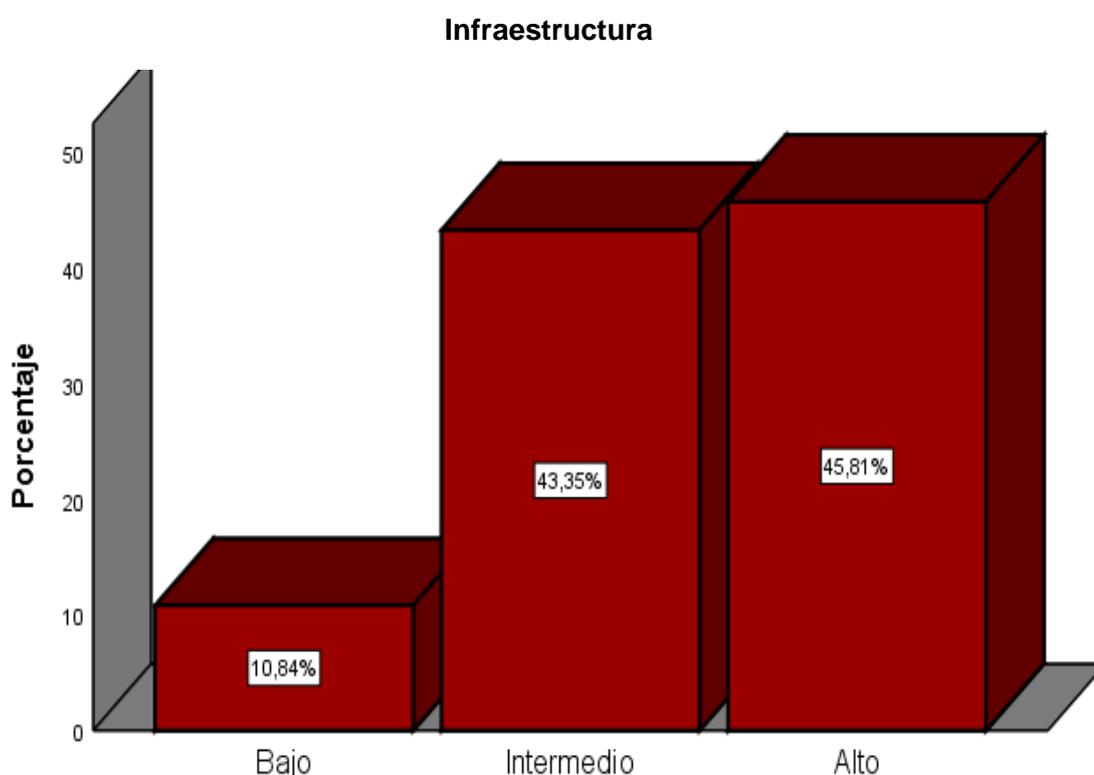
*Resultados descriptivos concerniente a la infraestructura*

<b>Infraestructura</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	10,8	10,8	10,8
	Intermedio	88	43,3	43,3	54,2
	Alto	93	45,8	45,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

**Figura 7**

*Resultados descriptivos concerniente a la infraestructura*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V27.

En concordancia con la tabla 9 y figura 7 se observa que, de los 203 encuestados, el 45,81% que representan a 93 servidores alegan que la infraestructura del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se encuentra en un nivel alto, asimismo, 88 personas que representan el 43,35% indican que se encuentra en un nivel intermedio. En contraste, se puede sostener que la infraestructura del CEID - UNAJMA se encuentra en un nivel entre intermedio y alto, lo que indica que para ellos la infraestructura es adecuada.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Al desarrollar el presente estudio denominado “Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2022”, se encontró trabajos similares, que se encuentran contemplados en el marco referencial, ya que dichas investigaciones se encuentran relacionados al tema abordado.

En primer término, este estudio ha planteado como objetivo general: Describir el nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022. Para lo cual se realizó el procesamiento de datos y en función a los resultados obtenidos en la tabla 6 y figura 4, se aprecia que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas encuestados, 100 personas que representan al 49,26% afirman que sienten una satisfacción intermedia, seguidamente 76 personas dicen que perciben una alta satisfacción, sin embargo, 27 encuestados indican que sienten una baja satisfacción en cuanto al servicio que brinda el CEID-UNAJMA. En virtud a ello se puede aseverar el nivel de satisfacción se encuentra en un rango de intermedio y alto, en contraste los estudiantes se encuentran satisfechos.

Dicho resultado se sustenta con la investigación desarrollado por Álvarez et al. (2014) quien en su estudio denominado: “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”, concibiendo como objetivo determinar el nivel de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. A lo que, a través del cuestionario, se realizó el diagnóstico de la empresa, determinando que el nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción, pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador.

En este sentido, Candelas et al. (2013), en la investigación titulada: “medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana”, concluye que el trabajo contribuye de una manera significativa al aporte de medir la satisfacción estudiantil en el ámbito mexicano, ya que el sustento está en esta metodología con un enfoque sistémico y sistemático, que también presenta un carácter dinámico y multidimensional, lo cual lo hará adaptable a cualquier entorno de Educación Superior.

De manera similar, 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”, cuyo fin primordial fue determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Concluye que, el 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 alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.

En tanto, al contrastar la bibliografía, Rodríguez (2015), menciona que resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente al campo de la educación. Se debe tener en cuenta que el estudiante aparte de ser un coparticipante y cogobernante que vive la experiencia de la educación durante un largo período en el que establece relaciones sociales y culturales muy ricas, 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. (Rodríguez, 2015, p.13)

Seguidamente, se estableció como objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la enseñanza en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Se puede vislumbrar en la tabla 7 y figura 5, que de los 203 encuestados, el 46,31%, que representa a 94 estudiantes, certifican que existe un nivel alto de enseñanza en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, seguidamente 87 personas que representan al 42,86% alegan que el nivel de enseñanza se encuentra contemplando en término intermedio. Por lo cual se puede manifestar que existe un nivel adecuado de enseñanza brindado por el CEID - UNAJMA.

Por ello, Sarmiento (2019) en la tesis denominada: Satisfacción de los estudiantes de Tecnología Médica del área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y su rendimiento académico, Lima 2017. cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción que tienen los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y su rendimiento académico, al utilizar el cuestionario SEUE, concluye que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión de proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes de Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación y su rendimiento académico.

Sin embargo, Espinoza (2019) en la tesis denominada: Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela de Agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash 2019-I. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I y al aplicar el cuestionario, se concluye que, 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. Entonces, la satisfacción estudiantil es un indicador de calidad educativa y por tanto de la formación integral que reciben los estudiantes, por lo que la insatisfacción estudiantil indica inadecuada formación profesional o que alguno de los factores que componen la formación profesional es deficiente.

Para el efecto, Buitrago et al. (2017) aluden que a la enseñanza comprende la metodología, técnicas y evaluación impartidas por el docente, asimismo, 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)

De acuerdo al segundo objetivo específico planteado: Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la organización académica en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, se aprecia en la tabla 8 y figura 6, que de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 46,80% que representa a 95 personas aluden respecto a la organización académica que, se encuentra contemplada en el rango de alto, congruentemente 81 estudiantes que representan el 39,90% aluden, que se encuentra considerados en el nivel intermedio, sin embargo, 13,30% que representan a 27 servidores expresan que dicha organización se encuentran en un nivel bajo. Al respecto cabe señalar que la organización académica enmarcada por el CEID de la UNAJMA se encuentra en un nivel intermedio y alto, lo que viene a ser una ventaja competitiva.

En definitiva, Espinoza (2019) en la tesis denominada: Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela de Agronomía de la Universidad

Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash 2019-I. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I y al aplicar el cuestionario, se concluye que, el 56% de los estudiantes manifiesta estar satisfecho y 44% de los estudiantes indica estar insatisfecho con respecto a la labor docente en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. El nivel de satisfacción hallado indica una adecuada calidad educativa con respecto a la labor docente, esto quiere decir que los estudiantes ven cubiertas sus expectativas y necesidades, lo que brinda prestigio a la institución y permite una mejor formación integral de los estudiantes. Sin embargo, se debe considerar también que 44% de estudiantes manifiesta insatisfacción, eso revela que hay docentes que deben mejorar en su desempeño, El 63% de los estudiantes manifiesta estar insatisfecho y 37% de los estudiantes refiere estar satisfecho con respecto al plan de estudios y contenidos tratados en los cursos en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I. Estos niveles de insatisfacción revelan que hay baja calidad educativa, y que, el plan de estudios y contenidos de los cursos no satisfacen las expectativas y necesidades de los estudiantes, los mismos que son contemplados como organización académica.

En contraste, la organización académica es 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. Entre sus componentes se consideran, la metodología, contenidos, la tutoría y la práctica. Mejía (2009).

Finalmente, en lo que concierne al tercer objetivo específico planteado: Describir el nivel de satisfacción del estudiante en cuanto a la infraestructura en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, en la tabla 9 y figura 7 se observa que, de los 203 encuestados, el 45,81% que representan a 93 servidores alegan que la infraestructura del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se encuentra en un nivel alto, asimismo, 88 personas que representan el 43,35% indican que se encuentra en un nivel intermedio. En contraste, se puede sostener que la infraestructura del CEID - UNAJMA se encuentra en un nivel entre intermedio y alto, lo que indica que para ellos la infraestructura es adecuada.

Sin embargo, Álvarez et al. (2014) quien en su estudio denominado: “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de

Educación Superior del Valle de Toluca”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de la satisfacción de los estudiantes con la infraestructura por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. indica respecto a la infraestructura que existe un nivel de satisfacción negativa puntuándose con un 2,76 rango de satisfacción.

De acuerdo con, Espinoza (2019) en la tesis denominada: Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela de Agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash 2019-I. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019-I y al aplicar el cuestionario, se concluye que, el 83% de los estudiantes refiere estar insatisfecho y 17% de los estudiantes señala estar satisfecho con respecto a la infraestructura para el aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo en Ancash 2019- I. Estos altos niveles de insatisfacción indican una mala calidad de la infraestructura para el aprendizaje principalmente en cuanto al acceso del mobiliario, equipos, materiales e insumos de laboratorio. El centro de prácticas agronómicas debe brindar la tecnología y equipos actualizados, modernos, así como el confort al estudiante de agronomía, para que los estudiantes, al realizar las prácticas agronómicas e investigaciones, sientan cubiertas sus expectativas y necesidades.

Asimismo, Buitrago et al. (2017) conceptúan a la infraestructura como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y el funcionamiento de los servicios estudiantiles, es decir es la satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza. Finalmente, Girón y Torres (2009), por su parte, indican que el medio donde sucede el proceso de aprendizaje enseñanza, es indispensable para que la acción didáctica se realice eficientemente; el alumno debe tomar conciencia de la realidad ambiental que lo rodea y en la que debe participar.

## CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general planteado, que fue describir el nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022, y en virtud al resultado obtenido indica que de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas encuestados, 100 personas que representan al 49,26% afirman que sienten una satisfacción intermedia, seguidamente 76 personas dicen que perciben una alta satisfacción, sin embargo, 27 encuestados indican que sienten una baja satisfacción en cuanto al servicio que brinda el CEID-UNAJMA. En virtud a ello se puede aseverar el nivel de satisfacción se encuentra en un rango de intermedio y alto, en contraste los estudiantes se encuentran satisfechos.
2. Correspondiente al primer objetivo específico se puede describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la enseñanza en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, estimando el resultado indica que, de los 203 encuestados, el 46,31%, que representa a 94 estudiantes, certifican que existe un nivel alto de enseñanza en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, seguidamente 87 personas que representan al 42,86% alegan que el nivel de enseñanza se encuentra contemplando en término intermedio. Por lo cual se puede manifestar que existe un nivel adecuado de enseñanza brindado por el CEID - UNAJMA.
3. A cerca del segundo objetivo específico, que es describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la organización académica en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, según los resultados obtenidos de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 46,80% que representa a 95 personas aluden respecto a la organización académica que, se encuentra contemplada en el rango de alto, congruentemente 81 estudiantes que representan el 39,90% aluden, que se encuentra considerados en el nivel intermedio, sin embargo, 13,30% que representan a 27 servidores expresan que dicha organización se encuentran en un nivel bajo. Al respecto cabe señalar que la organización académica enmarcada por el CEID de la UNAJMA se encuentra en un nivel intermedio y alto, lo que viene a ser una ventaja competitiva.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, que pretende describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la infraestructura en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, el resultado indica que de los 203 encuestados, el 45,81% que representan a 93 servidores alegan que la infraestructura del

Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se encuentra en un nivel alto, asimismo, 88 personas que representan el 43,35% indican que se encuentra en un nivel intermedio. En contraste, se puede sostener que la infraestructura del CEID - UNAJMA se encuentra en un nivel entre intermedio y alto, lo que indica que para ellos la infraestructura es adecuada.

## RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, al director del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, fortalecer acciones que conlleven a generar mayor satisfacción del estudiante como establecer objetivos y contenidos claros, brindar una calidad en cuanto a la didáctica y evaluación a través de los docentes del CEID - UNAJMA, a fin de generar el bienestar de los estudiantes al sentir que sus expectativas educativas están siendo cubiertas.
2. En relación a la segunda conclusión, al director del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, optimizar el aspecto de la enseñanza haciendo que los docentes del CEID – UNAJMA, preparen sus clases idóneamente, demostrando así conocimiento de los temas actualizados respecto a cada clase, haciendo uso de la metodología adecuada, haciendo uso de las diferentes plataformas virtuales para compartir información con los estudiantes.
3. Con respecto a la tercera conclusión, al Director del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, vigorizar los aspectos en cuanto a la organización académica por parte de los docentes del CEID - UNAJMA, los mismos que deben organizar las plataformas virtuales que utilizarán a fin de compartir información con los estudiantes, como el classroom, el drive y otros programas similares, asimismo el personal administrativo debe estar a la expectativa de las dudas que pudieran surgir por parte de algún estudiante.
4. Finalmente, en la cuarta conclusión, al Director del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, perfeccionar el bienestar de la comunidad educativa del CEID – UNAJMA, haciendo que los ambientes e instalaciones sean adecuados para desarrollar actividades académicas, asimismo realizar las coordinaciones con el área usuaria respecto al equipamiento de las aulas en cuanto a (carpetas, proyectores, pizarras, escritorio), asimismo solicitar la implementación de los servicios higiénicos, con la intención de garantizar el buen funcionamiento de las actividades académicas y administrativas.

## REFERENCIAS

- Álvarez, B. J., Chaparro, S. E., & Reyes, P. D. (2014). *revistas uam*. Obtenido de revistas uam: <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788/3003>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica*. (Sexta ed.). EPISTEME S.A.
- Buitrago A. A. Espetia, A. A. Mejías A.A. (2017). *Análisis de factores para la medición de la satisfacción estudiantil en educación superior*. Asociación de colombiana de facultad de ingeniería, 109.
- Bullón, S. (2007). Satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620>
- Calva, G. J. (2009). *Satisfacción de Usuario*.
- Candelas, Z. C., Gurruchaga, R. M., Mejías, A. A., & Flores, Á. L. (2013). *Universidad Federal de Santa Catarina*. Obtenido de Universidad Federal de Santa Catarina: <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos EIRL.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología De La Investigaion Cientifica* (Primera ed.). San Marcos.
- Díaz, M. (2013). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la Mayor de San Marcos*, Lima, Perú. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3530>
- Espinoza (2019) en la tesis denominada: *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*. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2563/Liova%20Espinoza\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2563/Liova%20Espinoza_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, J. L. (2015). ANÁLISIS DE PROBLEMAS DE LA UNIVERSIDAD: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, UNIVERSIDAD

NACIONAL DE INGENIERÍA Y UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA.  
*GRADE*, 398.

Gento, S. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada. <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

Girón D. A. y Torres H. (2009). Didáctica general. San José, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana.

Gutierrez, B. (10 de 05 de 2017). *Blanca Gutierrez*. Obtenido de Blanca Gutierrez: <http://www.blancagutierrez.net/2017/05/10/hacia-donde-ir-la-universidad/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGRAW-HILL.

Hoffman, K., & Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y cosas*. (Cuarta ed.). CENGAGE Learning.

Jaimes, A. (2018). *Grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación y los servicios que ofrece la facultad de Odontología de la UNAM.2018*. (tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de México. <http://132.248.9.195/ptd2018/noviembre/0782097/Index.html>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos De Marketing*. Pearson Educacion.

Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, D., & Cruz, I. (2006). *Marketing* (Decima ed.). PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

López, S. (2008). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización* (Primera ed.). Ideaspropias Editorial S.L.

Mabres, A. (1990). Problemas y perspectivas de las universidades peruanas. *Grande*, 40. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (s.f.).

Mejías A. A. & Martínez (2009). *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. *Industrial Data*, 18 (1), 9-18 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

Millones, Z. P. (noviembre de 2009). *MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UN SUPERMERCADO*.

- 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*". [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion\\_No barioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_No%20barioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1)
- Pérez, P. J. (2008). *Definición*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/estudiante/>
- Rodríguez, N. Y. (2015). *Studylib* . Obtenido de Studylib: <https://studylib.es/doc/8173032/satisfacci%C3%B3n-en-la-formacion-profesional>
- Sarmiento (2019) en la tesis denominada: *Satisfacción de los estudiantes de Tecnología Médica del área de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos y su rendimiento académico, Lima 2017*. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/12173/Sarmiento\\_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/12173/Sarmiento_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21 (1), 9-26. <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Ucha, F. (Julio de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/estudiante.php>
- Vivas, M. G. (2010). *América Económica*. Obtenido de América Económica: [https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1\\_clientes.pdf](https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf)
- Yorokobu. (19 de ABRIL de 2017). *YOROKOBU*. Obtenido de YOROKOBU: <https://www.yorokobu.es/universidad-crisis-radiografia-los-males-la-educacionsuperior-espanola/>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la enseñanza en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la organización académica en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir el nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la enseñanza en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.</p> <p>b. Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la organización académica en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.</p> <p>c. Describir el nivel de satisfacción del estudiante, en cuanto a la infraestructura</p>	<p>Hernández et al. (2014), consideran que: “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p.108).</p> <p>Tomando en consideración lo expuesto por el autor Hernández et al. (2014). En la presente investigación no corresponderá la formulación de una hipótesis.”</p>	<p><b>VARIABLE ÚNICA:</b></p> <p>Satisfacción estudiantil</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enseñanza</li> <li>- Organización académica</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>

<p>infraestructura en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?</p>	<p>en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.</p>		
<p><b>MÉTODO Y DISEÑO</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Corresponde a una investigación cuantitativa, descriptiva.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Es de naturaleza no experimental, transeccional descriptivo. Se utilizará el diseño descriptivo:</p> <p style="text-align: center;">M <math>\longrightarrow</math> X</p> <p>Dónde:</p> <p>M: muestra</p> <p>X: Variable única (Satisfacción estudiantil)</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Para la presente investigación se considerará como población de estudio a 430 alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra será probabilística por ello comprenderá a 203 estudiantes.</p> <p><b>n = 203</b></p>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</b></p> <p>Se utilizará medios electrónicos para el procesamiento de datos. Programa estadístico informático SPSS V27.</p>	<p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>Cuestionario</p>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2022.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable única:  Satisfacción estudiantil	La satisfacción del estudiante se define como el nivel del estado de ánimo que sienten los estudiantes con respecto a su institución de educación superior, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus expectativas, necesidades y requisitos (Buitrago et al., 2017).	La satisfacción estudiantil, es entendida como el bienestar que experimentan los estudiantes al ser cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.	Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del docente</li> <li>- Metodología de enseñanza.</li> <li>- Didáctica de enseñanza.</li> <li>- Uso e incorporación de tecnologías.</li> </ul>
			Organización académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de los cursos.</li> <li>- Organización del tiempo.</li> <li>- Facilidad de comunicación con los profesores.</li> <li>- Facilidad de comunicación con el personal administrativo.</li> <li>- Vinculación con centros de trabajo.</li> </ul>
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitabilidad de las instalaciones.</li> <li>- Adecuada implementación de las instalaciones.</li> <li>- Seguridad de las instalaciones</li> </ul>

### Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2022.

VARIABLE ÚNICA	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA
Satisfacción estudiantil	Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del docente.</li> <li>- Metodología de enseñanza.</li> <li>- Didáctica de enseñanza.</li> <li>- Uso e incorporación de tecnologías.</li> </ul>	40 %	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Los docentes preparan sus clases adecuadamente?</li> <li>2. ¿Los docentes demuestran conocimientos actualizados de los temas de las clases que brindan?</li> <li>3. ¿Los docentes utilizan un adecuado sistema de evaluación que refleja el aprendizaje del estudiante?</li> <li>4. ¿Los docentes imparten sus conocimientos con una adecuada metodología, que permiten que se cumpla con los objetivos del aprendizaje?</li> <li>5. ¿Los docentes imparten sus conocimientos con un adecuado procedimiento, que permita una mejor comprensión de los temas a tratar?</li> <li>6. ¿Los docentes hacen uso de plataformas virtuales para compartir información?</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
	Organización académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de los cursos.</li> <li>- Organización del tiempo.</li> <li>- Facilidad de comunicación con los profesores.</li> </ul>	33.3%	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿El contenido de los temas de las asignaturas esta adecuadamente distribuidos?</li> <li>8. ¿El docente organiza sus sesiones de clases, cumpliendo las horas establecidas?</li> <li>9. ¿Es fácil poder comunicarse con los docentes para tratar temas académicos?</li> <li>10. ¿Es fácil poder comunicarse con el personal administrativo para realizar consultas o diversos trámites?</li> </ol>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad de comunicación con el personal administrativo.</li> <li>- Vinculación con centros de trabajo.</li> </ul>			11. ¿Se propicia los vínculos con organizaciones e instituciones donde se fomenta la inserción laboral?	
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitabilidad de las instalaciones.</li> <li>- Adecuada implementación de las instalaciones.</li> <li>- Seguridad de las instalaciones.</li> </ul>	26.7%	4	<p>12. ¿Los ambientes e instalaciones en el Centro de Idiomas de la UNAJMA son adecuados para desarrollar las actividades académicas?</p> <p>13. ¿Las aulas cuentan con un adecuado equipamiento (carpetas, proyector, pizarra, escritorio, etc.) para un buen desarrollo de sesiones académicas?</p> <p>14. ¿Los servicios higiénicos están debidamente implementados, cuidados y limpios?</p> <p>15. ¿Se siente seguro dentro de las instalaciones respecto a accidentes, robos, posibles caídas o resbalones del Centro de Idiomas de la UNAJMA?</p>	

**Anexo 04: Instrumento de recojo de datos**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**



**FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO**

**ESTIMADO ESTUDIANTE:**

Se le agradece anticipadamente por su colaboración en el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción del estudiante del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2022”. Por favor no ponga su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda marcando cada alternativa de respuesta con una x según su criterio.

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Género:**

- a) Femenino ( )      b) Masculino ( )

**1.2. Edad:**

- a) Menos de 25 años. ( )  
b) De 26 a 35 años. ( )  
c) De 36 a 45 años. ( )  
d) De 46 años a más. ( )

**1.3. Idioma matriculado**

- a) Inglés ( )  
b) Quechua ( )

Lea atentamente las afirmaciones y conteste de manera honesta y transparente, marcando con una X en el recuadro, según Ud. crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala de respuestas.

N°	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE UNICA: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL</b>						
<b>Dimensión: Enseñanza</b>						
1	¿Los docentes preparan sus clases adecuadamente?					
2	¿Los docentes demuestran conocimientos actualizados de los temas de las clases que brindan?					
3	¿Los docentes utilizan un adecuado sistema de evaluación que refleja el aprendizaje del estudiante?					
4	¿Los docentes imparten sus conocimientos con una adecuada metodología, que permiten que se cumpla con los objetivos del aprendizaje?					
5	¿Los docentes imparten sus conocimientos con un adecuado procedimiento, que permita una mejor comprensión de los temas a tratar?					
6	¿Los docentes hacen uso de plataformas virtuales para compartir información?					
<b>Dimensión: Organización académica</b>						
7	¿Los docentes hacen uso de plataformas virtuales para compartir información?					
8	¿El docente organiza sus sesiones de clases, cumpliendo las horas establecidas?					
9	¿Es fácil poder comunicarse con los docentes para tratar temas académicos?					
10	¿Es fácil poder comunicarse con el personal administrativo para realizar consultas o diversos trámites?					
11	¿Se propicia los vínculos con organizaciones e instituciones donde se fomenta la inserción laboral?					
<b>Dimensión: Infraestructura</b>						
12	¿Los ambientes e instalaciones en el Centro de Idiomas de la UNAJMA son adecuados para desarrollar las actividades académicas?					
13	¿Las aulas cuentan con un adecuado equipamiento (carpetas, proyector, pizarra, escritorio, etc.) para un buen desarrollo de sesiones académicas?					
14	¿Los servicios higiénicos están debidamente implementados, cuidados y limpios?					
15	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones respecto a accidentes, robos, posibles caídas o resbalones del Centro de Idiomas de la UNAJMA?					

*Muchas gracias por su colaboración.*

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Rosa Nélida Ascue Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública.

Fecha:...../...../.....

II. OBSERVACIONES:

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

Mejore 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

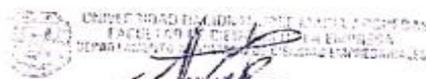
CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine con otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento  Procedo  no Procedo para su aplicación

Reverte las observaciones



Dgta. Rosa Nélida Ascue Ruiz

Dpto. M.T.E.  
C.C. 08016

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: ...MERINO ASCUE ESTHER REYNA .....

Grado Académico: .MAGISTER .....

Fecha: ...16.../...NOV.../ 2022.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....El instrumento tiene forma para su respectiva aplicación. ....

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

.....Si hay coherencia en las dimensiones e indicadores .....

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

.....El contenido muestral si fue aplicado por formula.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procedo  No  Procedo para su aplicación.

 INSTITUCIÓN EDUCATIVA "MIRAFLORES"  
CARRERAS DE INGENIERÍA Y DE DISEÑO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN  
MAGISTER EN INGENIERÍA EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN  
Mgtr. Esther Reyna Merino Ascue  
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: ...43556155.....

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba .....

Grado Académico: Magíster .....

Fecha: **16**./11.../. **2022**

### II. OBSERVACIONES:

#### FORMA:

Adecuado. ....

.....

.....

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

Adecuado .....

.....

.....

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

Adecuado. ....

.....

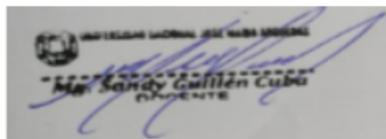
.....

### III. VALIDACIÓN:

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

Procede para su aplicación .....

.....

A rectangular stamp containing a circular logo on the left and a blue ink signature on the right. Below the signature, the text reads "Mag. Sandy Guillén Cuba" and "EVALUADOR".

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 46602276 .....

## Anexo 06: Organigrama

