

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS, SEDE CHACHAPOYAS 2022**

Autora: Yeny Esmeralda Alarcon Barboza

Asesor: Mag. Víctor Manuel Valdiviezo Sir

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional durante toda mi vida y en especial durante mis estudios Universitarios.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la carrera profesional de Administración de empresas, por compartir sus experiencias durante las cátedras dadas en el pregrado.

A las autoridades y administrativos de la UNTRM, por aperturar sus puertas y permitirme ingresar a esta casa superior de estudios para concluir con mi meta académica.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Lujan Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción Estudiantil en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, sede Chachapoyas 2022; del egresado Yeny Esmeralda Alarcón Barboza de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

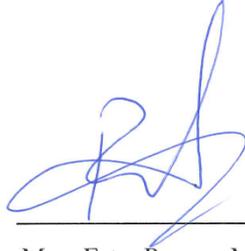


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 03 de julio de 2024


Firma y nombre completo del Asesor
Mtro. Víctor Manuel Valdiviezo Sr

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



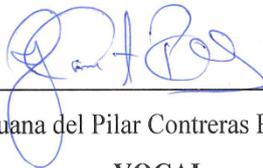
Mag. Ester Roxana Muñoz Torres

PRESIDENTE



Mag. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Dra. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Satisfacción Estudiantil en la Universidad Nacional Toribio Patríguez de Mendoza de Amazonas, sede Chachapoyas 2022

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Yeny Esmeralda Alarcón Barboza de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7587876571@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 11 de julio del 2024

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE DE TURNITIN

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, SEDE CHACHAPOYAS 2022

INFÓRME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%


Mag. Ester Roxana Muñoz Torres

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 25 de julio del año 2024, siendo las 10:00 horas, el aspirante: Yeny Esmaralda Alarcon Barboza, asesorado por Mag. Victor Manuel Valdiviezo Sir defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Sede Chachapoyas 2022, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración ^{de Empresas}, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mag. Ester Roxana Muñoz Torres.

Secretario: Mag. Dennis Brayan Baigue Timaná.

Vocal: Dña. Juana del Pilar Contreras Portocarrero.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:45 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Baigue Timaná

SECRETARIO

Ester Muñoz Torres

VOCAL

Juana del Pilar Contreras Portocarrero

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
REPORTE TURNITIN.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	18
2.1. Metodología.....	18
2.2. Población, muestra y muestreo.....	18
2.3. Variable de estudio.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
2.5. Análisis de datos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Genero de los estudiantes encuestados.....	21
Figura 2. Edad de los alumnos encuestados.....	21
Figura 3. Ciclo de los estudiantes encuestados.....	22
Figura 4. ¿Usted considera que la innovación y tecnología aporta a la calidad de la educación?.....	22
Figura 5. ¿Está usted satisfecho con la participación y aporte critico desarrolladas en clases de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?.....	23
Figura 6. ¿Usted considera que el desempeño estudiantil se refleja en el aprendizaje y la satisfacción estudiantil?.....	23
Figura 7. ¿Usted presenta sus justificaciones a sus tardanzas e inasistencias a clase de manera oportuna y con la documentación correspondiente? ...	24
Figura 8. ¿Conoce y está satisfecho con el plan curricular de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?	24
Figura 9. ¿Usa y está satisfecho con el servicio de la biblioteca virtual de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?.....	25
Figura 10. ¿Usted cree que la capacitación a docentes ayuda a mejorar el desempeño en los procesos de enseñanza y la mejora continua de la educación?	25
Figura 11. ¿Usted considera que los talleres estudiantiles aportan a mejorar las competencias de aprendizaje y autoaprendizaje?	26
Figura 12. ¿Está de acuerdo con las condiciones básicas de infraestructura que tiene la Escuela Profesional de Administración de Empresas?.....	26
Figura 13. ¿Usted considera adecuados los servicios de atención administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?.....	27
Figura 14. ¿Está conforme con las condiciones de seguridad en las aulas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?.....	27
Figura 15. ¿Usted está satisfecho con los procesos de aprendizaje y enseñanza?	28

RESUMEN

La investigación lleva como título “Satisfacción Estudiantil en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Sede Chachapoyas 2022”, es por ello que consideró determinar el nivel de la satisfacción estudiantil en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, sede Chachapoyas, 2022. Es por ello, que dentro de su metodología cuenta con un enfoque cuantitativo, la investigación es básica, de nivel descriptivo y un diseño no experimental. La población participante comprendió a 152 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, a los cuales se les aplicó una encuesta de manera individual, de tal manera que se pudo diagnosticar la intervención estudiantil, analizar la calidad de la educación y establecer la satisfacción académica. Una vez aplicada la metodología de investigación, se determinó que el 61,4% de los estudiantes están de acuerdo con los procesos de aprendizaje y enseñanza. Concluyendo así que el 51,4% de los estudiantes están de acuerdo que las capacitaciones a los docentes ayudan a mejorar el desempeño, así mismo el 70% está de acuerdo que los talleres estudiantiles aportan a mejorar las competencias de aprendizaje y autoaprendizaje.

Palabras claves: *satisfacción, calidad y estudiantes*

ABSTRACT

The research is titled “Student Satisfaction at the Toribio Rodríguez National University of Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2022 Campus”, which is why it was considered to determine the level of student satisfaction in the Business Administration degree at the Toribio Rodríguez National University of Mendoza, Chachapoyas headquarters, 2022. That is why within its methodology, it has a quantitative approach, the research is basic, descriptive level and has a non-experimental design. The participating population included 152 students from the Professional School of Business Administration, to whom a survey was applied individually, in such a way that the student intervention could be diagnosed, analyze the quality of education and establish academic satisfaction. Once the research methodology was applied, it was determined that 61.4% of the students agree with the learning and teaching processes. thus concluding that 51.4% of the students agree that teacher training helps improve performance, likewise 70% agree that student workshops contribute to improving learning and self-learning skills.

Keywords: satisfaction, quality and students

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil es el estado placentero cuando los estudiantes sienten completas sus perspectivas académicas que tiene como resultado las acciones que ejecuta un centro de estudios al satisfacer sus necesidades educativas y nivel de bienestar. Por otra parte, la mayoría de las instituciones están optando por brindar una educación de calidad es por ello que es importante analizar la satisfacción estudiantil y de esta manera corregir las debilidades encontradas.

La finalidad de esta investigación consiste en determinar el nivel de la satisfacción estudiantil en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, sede Chachapoyas, 2022. Los objetivos específicos son: Diagnosticar la intervención estudiantil, analizar la calidad de la educación, y establecer la satisfacción académica en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Pilicita y Toapanta (2019) en su investigación “Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la carrera de enfermería de la Universidad Central del Ecuador, periodo 2018 septiembre 2019”, es por ello que consideró conocer el grado de placer en estudiantes del octavo semestre de enfermería del primero y octavo ciclo, dentro de su metodología aplicó encuestas dirigidas a los estudiantes, cuyo estudio fue descriptivo, observacional del enfoque cuantitativo. Como resultado se estudiaron a 266 alumnos sujetos a la presente investigación, con respecto al sexo femenino está compuesto por el 82% mientras que el sexo masculino está conformado por el 18% de estudiantes, los autores llegaron a la siguiente conclusión, que la satisfacción de los estudiantes es óptima, donde se refleja una positiva evaluación con respecto a la gestión en la educación.

Armas y Pérez (2017) en su tesis “Niveles de satisfacción académica en estudiantes de la facultad de ciencias psicológicas en relación a la calidad de la educación”, tuvo como objetivo general, estudiar el agrado del alumno con relación en la educación de calidad de la facultad, en su metodología empleó cuestionarios, cuyo enfoque fue cuantitativo de tipo correlacional ya que analizó la conexión entre las variables y utilizó un diseño no experimental. Como resultados se aplicaron dos cuestionarios a la muestra conformada por 308 alumnos de la ciudad de Quito, que fueron escogidos por el muestreo probabilístico, contando con una población de 1492 estudiantes. Los

investigadores concluyeron que la mitad de alumnos mostraron poco placer por el contexto académico; el 83% de alumnos manifestaron satisfacción con respecto a la carrera que están estudiando.

Vargas (2020) en su tesis “Enseñanza aprendizaje virtual en tiempos de pandemia”, es por ello que consideró precisar los procedimientos en la enseñanza virtual en el transcurso de la pandemia realizada por los docentes de enfermería de la universidad, empleó dentro de su metodología encuestas para la recopilación de información, fue de tipo cualitativa, cuantitativo, descriptivo, analítico y deductivo, como resultados se obtuvo que las tácticas empleadas en la virtualidad en la ciudad de Jipijapa - Ecuador son adecuadas porque son elementos importantes para beneficiar una enseñanza de calidad, así mismo los estudiantes cuentan con gran dominio en las plataformas virtuales. El autor concluyó que los estudiantes destacaron en el dominio y fácil acceso a diversas herramientas digitales donde los docentes implementaron como estrategias de enseñanza u aprendizaje, destacaron las siguientes aplicaciones: meet, classroom, whatsapp, Facebook, Gmail.

Corubo (2020) en su trabajo de investigación “Satisfacción académica en estudiantes universitarios en modalidad remota por la pandemia COVID-2019”, tuvo como objetivo general, examinar si existe alguna conexión entre las variables que se ve asociada a la satisfacción universitario estudiantil en la peculiaridad virtual debido al COVID-19, empleó dentro de su metodología encuestas, con un diseño descriptivo correlacional transversal, por lo tanto la investigación es cuantitativa, como resultados se obtuvo que se realizaron ajustes a los instrumentos que se aplicaron para que concuerde la relación y sea apropiado para el ambiente colombiano. El autor sintetizó, que la mayoría de correlacionales fueron bajas y moderadas, por lo tanto, las relaciones más altas de las variables fue el apoyo social, interacción, motivación y satisfacción académica.

Canales (2020) en su tesis “Satisfacción de las clases virtuales en los alumnos de la Universidad San Ignacio de Loyola-Lima”, tiene como propósito de calcular el grado de placer de los estudiantes de pregrado de la universidad en la enseñanza virtual, para ello utilizó la siguiente metodología dentro de ello empleo encuestas aleatorias que ayudaron a medir la situación actual, fue de método cuantitativo y diseño experimental con el propósito de establecer para luego analizar las causas, obteniendo como

resultado que la mayoría de alumnos son mujeres, por lo tanto hay mayor afecto hacia las clases en línea porque se encuentran familiarizados y proveer información relevante además bastante experimentada. El autor concluye que la virtualización con respecto a las materias de la carrera y vigencia de asignaturas ofertadas por la universidad cuentan con mayor nivel de satisfacción.

Sandoval (2021) en su estudio titulado “Satisfacción de los estudiantes de 5to grado de secundaria con relación a la educación virtual en el colegio María Reina Marianista del distrito de San Isidro, Lima 2020”, el cual consideró establecer el grado de placer de los alumnos con correlación en la educación virtual que ofrece la institución educativa, en su metodología utilizó las encuestas, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, es de tipo transversal y descriptiva es por ello que como resultado se puede decir que el estado de ánimo de los alumnos existe gran minoría del 48.97% que no están conformes con la enseñanza en línea. Concluyó que los estudiantes estaban muy satisfechos con el mantenimiento del sistema y los aspectos de cambio de la educación virtual con un 76.06%.

Condor y Gálvez (2020) investigó el “Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental-Huancayo 2016”, consideró conocer el nivel de gozo de los alumnos referente a la educación de la Universidad, utilizó la siguiente metodología, realizó encuestas; con un enfoque cuantitativo, además es de corte transversal y analítico retrospectivo por lo cual se recolectó información dentro de un determinado momento, siendo una investigación básica y descriptiva, como resultado se contó con total de 98.21% de los estudiantes encuestados son del primer ciclo, se encuentran muy satisfechos con la educación de la universidad, sin embargo se mostraron más insatisfechos los estudiantes de 5to año. El autor concluyó que los encuestados del género masculino mostraron un alto nivel de descontento con la educación que ofrece la universidad dentro del semestre 2016 II, sin encontrar causa alguna que conlleve a conocer el porqué de la insatisfacción de los estudiantes.

Astete (2018) investigó la “Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco 2018”, tuvo como objetivo general, establecer si existe conexión entre la calidad y placer académica en los alumnos de contabilidad, empleó dentro de

su metodología el diseño no experimental cuyo estudio es de nivel correlacional, de tipo básico con un método deductivo, como resultados se contó con una población de 282 alumnos que fueron encuestados obteniendo que el 13.5% son estudiantes del segundo al quinto ciclo donde hubo más alumnos matriculados en este semestre. Concluyó, que la escuela de contabilidad con referencia la reputación de la universidad y la satisfacción de los alumnos afirmando que si se encuentran relacionadas las variables existiendo gran correlación en la eficacia del servicio del docente arrojando un 32.5% de alumnos que afirman.

Bustamante (2018) en su tesis “Método didáctico Icono para mejorar el aprendizaje observacional en escolares de educación primaria, Institución Educativa María Auxiliadora, Chachapoyas 2018”, cuyo propósito general fue determinar si el sistema educativo a adaptar mejor la enseñanza observacional en alumnos de primaria en la asignatura de ciencia y ambiente en la institución educativa, empleó dentro de su metodología una ficha técnica que consta de preguntas cerradas cuyo diseño fue pre experimental nominado, como resultado obtuvo que existe un bajo nivel de atención observacional, por lo tanto, al aplicar el sistema educativo el 94% de los alumnos están satisfechos obteniendo un alto grado de atención en la enseñanza, el autor concluyó que con la implementación del sistema educativo optimizó elocuentemente la enseñanza observacional.

En las investigaciones descriptivas las hipótesis sólo se formulan cuando predicen hechos, por lo tanto, no tiene hipótesis alguna.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Metodología

2.1.1. Enfoque de la investigación: En este estudio científico, se utilizará un enfoque cuantitativo porque se obtendrán como resultados números u porcentajes, al momento de analizar, interpretar la información recolectada, es decir se basa en mediciones numéricas, análisis estadísticos creando patrones para probar teorías. (Hernández et al.,2014, p.4)

2.1.2. Tipo de investigación: Es básica está enfocada en buscar conocimientos nuevos y recientes campos de investigación sin fines, donde los investigadores se esfuerzan en una búsqueda desinteresada, centrándose en el conocimiento orientado en comprender la realidad, basándose más en conocer las causas que producen determinados efectos. Rodríguez (2011, p. 36).

2.1.3. Nivel de investigación: Será descriptiva, porque tiene como propósito describir la realidad de un evento particular, objetivo, individuo, grupo o comunidad bajo estudio, identificando las propiedades, características más importantes de los que sé que se va a analizar. Escudero y Cortez (2018, p. 21)

2.1.4. Diseño de la investigación: Será no experimental porque se estudiará sin manipular la variable, es por ello que consiste en observar fenómenos que ocurren en condiciones naturales, recopilando toda información a la vez cuyo objetivo es describir y narrar la concurrencia e interrelaciones. (Hernández et al.,2010, pp. 149,151).

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Es el conjunto o por grupos de personas con una serie de cualidades similares, a los cuales se les va a estudiar, también se les denomina universo. (Pérez, et al, 2020, pág.229).

Lo conforman 251 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas del periodo 2022-01 (DAYRA 2022).

2.2.2. Muestra

Es un pequeño conjunto de la población o parte del universo que cuentan con características en común, que a través de él se realizará la recolección de información es porque debe de ser representativa para la población. Hernández et al (2014, p. 173).

Por lo tanto, la muestra del estudio es la siguiente.

Fórmula estadística para obtener la muestra

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

Donde:

n: muestra

N: población

Z: confianza 1.96%

p: éxito 0.5

q: fracaso 0.5

e: margen de error 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 251 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(251 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 152.$$

La muestra está compuesta por 152 estudiantes de Administración de Empresas, que se obtuvo al aplicar la fórmula estadística.

2.2.3. Muestreo

Será aleatorio simple porque los 152 estudiantes de la muestra tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados, de los cuales se va a encuestar del I al IX ciclo a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas para obtener información verás.

2.3. Variable de estudio

2.3.1. Satisfacción estudiantil

Según Martines y Mejía (2009) es el nivel emocional, es decir, las emociones que sentimos o el estado mental por parte de los estudiantes con su centro de estudios, que tiene como respuesta de una percepción que posee sobre la satisfacción de sus necesidades, expectativas y requerimientos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica: Se aplicará la encuesta con escala de Likert, dirigida a los estudiantes referente al tema de satisfacción estudiantil.

2.4.2. Instrumento: Se empleará como instrumento un cuestionario el cual consta de 12 ítems, porque es uno de los diversos tipos de instrumentos que ayudan con la recolección de información, para ello se solicita el juicio de las personas de la muestra seleccionada.

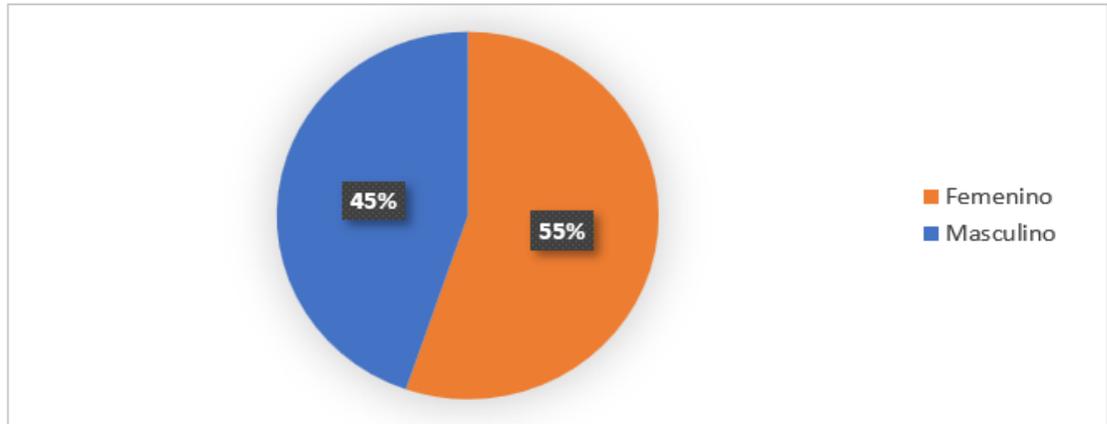
2.5. Análisis de datos

En esta etapa se utilizará después de la aplicación de la encuesta el cual se realizará mediante el apoyo de las herramientas de Microsoft Excel y SPSS (Statistical Package Forthe Social Sciences) para el respectivo análisis, interpretación, procedimientos gráficos y tablas para su mejor comprensión.

III. RESULTADOS

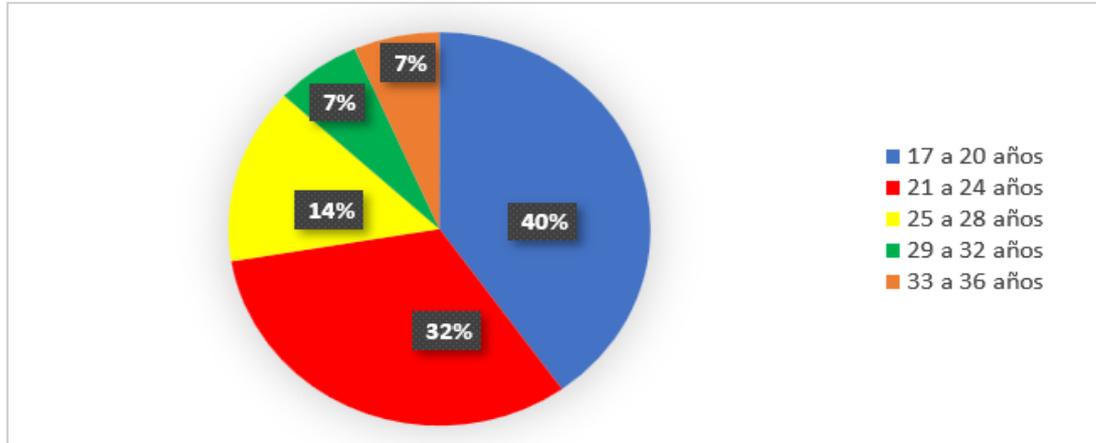
En este apartado mostraremos los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado.

Figura 1. *Género de los estudiantes encuestados.*



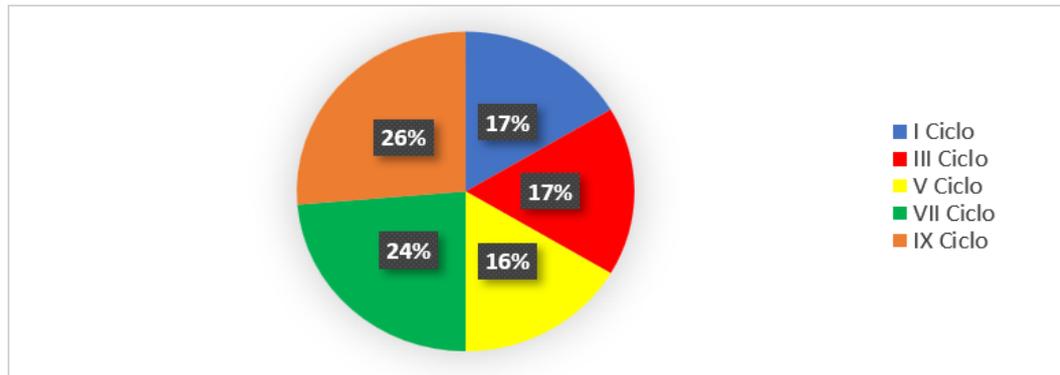
En la figura 1 muestra que el género de los estudiantes, está dado en porcentaje, es así que del 100% (152), el 55% (84) de color naranja corresponden al sexo femenino y el 45% (68) de color azul pertenecen al sexo masculino.

Figura 2. *Edad de los alumnos encuestados.*



En la figura 2 nos muestra las edades de los alumnos que fueron encuestados donde la mayor porción tiene entre 17 a 20 años (40%), 21 a 24 años (32%), 25 a 28 años (14%), 29 a 32 años (7%), 33 a 36 años (7%). Se puede observar que la edad no es un obstáculo u impedimento para poder superarse día a día.

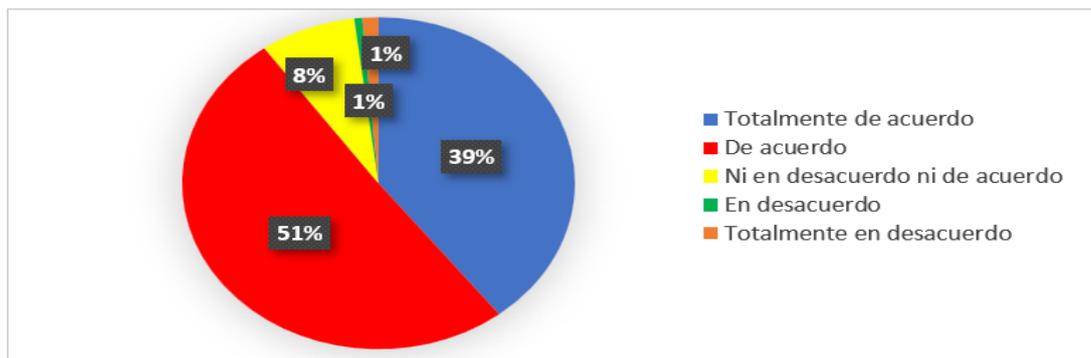
Figura 3. *Ciclo de los estudiantes encuestados.*



En la figura 3 nos muestra el ciclo al que pertenecen los estudiantes que fueron encuestados, el 100% (152), la mayor porción de los encuestados pertenece al IX ciclo con 26%, al VII ciclo pertenece el 24%, al I ciclo pertenece el 17%, al III ciclo pertenece el 17% y al V ciclo pertenece el 16%. En esta encuesta participaron los estudiantes del I al IX ciclo.

Seguidamente, se presentan los resultados de cada una de las interrogantes basándose en los tres objetivos específicos planteados, con el propósito de determinar el nivel de la satisfacción estudiantil en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, sede Chachapoyas, 2022.

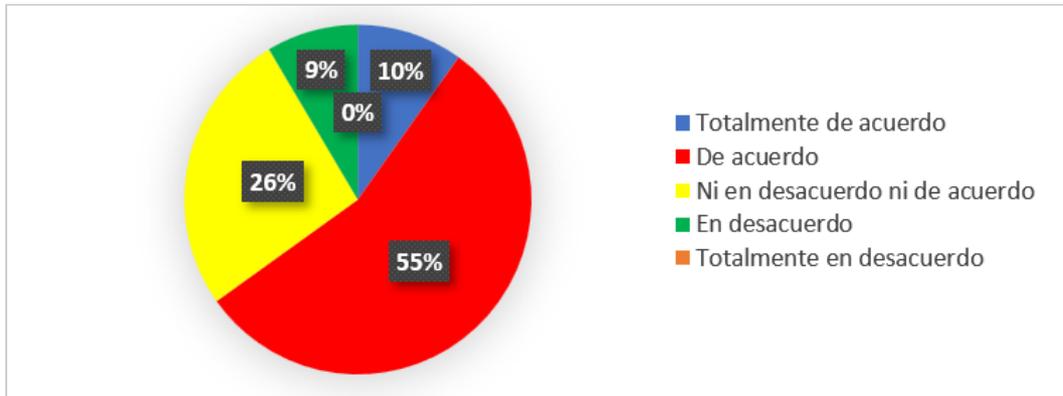
Figura 4. *¿Usted considera que la innovación y tecnología aporta a la calidad de la educación?*



Se observa en la figura 4 que, el 51% de los alumnos están de acuerdo que la innovación y la tecnología aportan a la calidad de la educación, el 39% totalmente de acuerdo, el 8% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que la opinión en desacuerdo y totalmente en desacuerdo juntos alcanzan el 1%. Los estudiantes están a favor de la innovación y tecnología porque permite desarrollar nuevos métodos

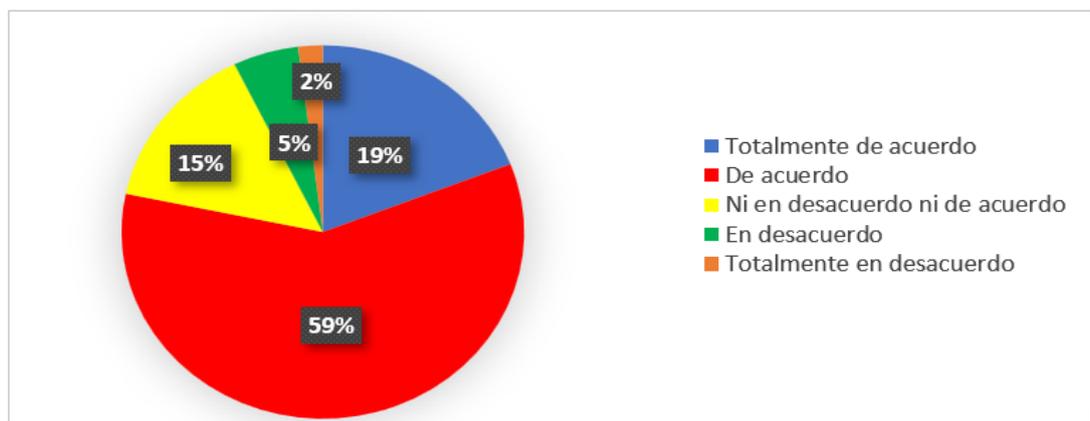
de enseñanza como de aprendizaje, fomentar el trabajo en equipo, mejorar la comunicación, utilizar programas o software que el aprendizaje.

Figura 5. *¿Está usted satisfecho con la participación y aporte crítico desarrolladas en clases de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?*



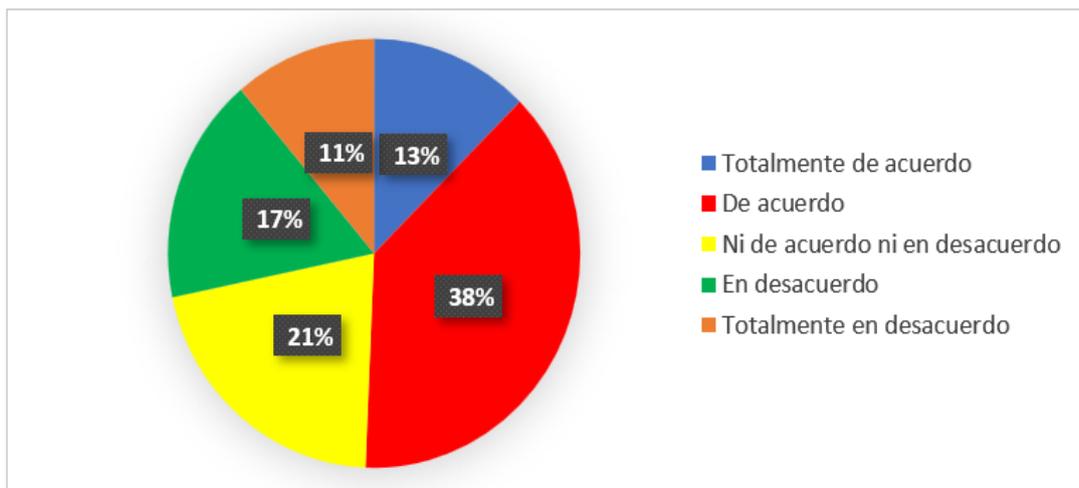
Se interpreta en la figura 5 que el 55 % de los estudiantes están de acuerdo con la participación y aporte crítico desarrolladas en clase, el 26% ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo y el 9% en desacuerdo. Se debe a que las clases se desarrollan de manera dinámica, apoyándose de fichas, power point, videos y otros materiales necesarios.

Figura 6. *¿Usted considera que el desempeño estudiantil se refleja en el aprendizaje y la satisfacción estudiantil?*



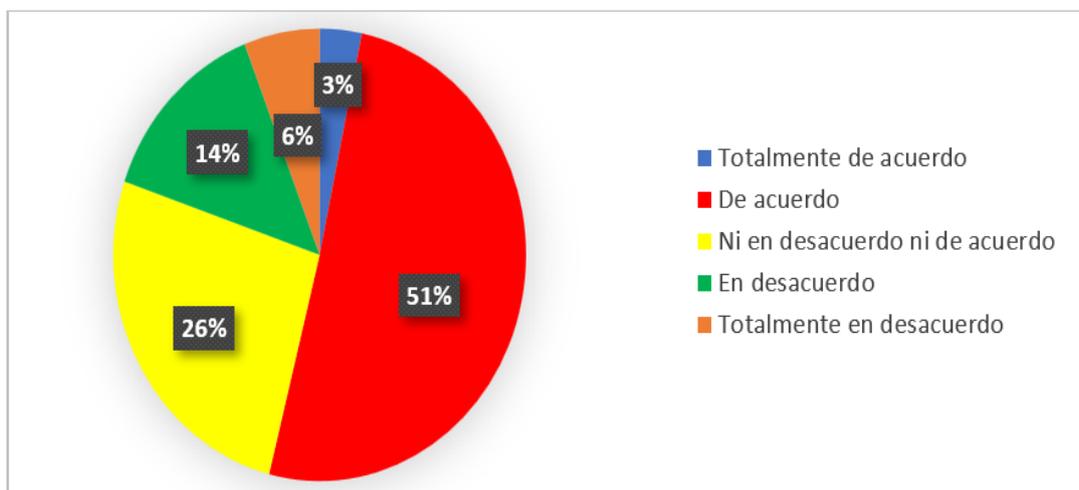
En la figura 6 se puede interpretar que, el 59% de los estudiantes están de acuerdo que el desempeño estudiantil se refleja en el aprendizaje y la satisfacción estudiantil, el 19% totalmente de acuerdo, el 15% ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 5% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Figura 7. *¿Usted presenta sus justificaciones a sus tardanzas e inasistencias a clase de manera oportuna y con la documentación correspondiente?*



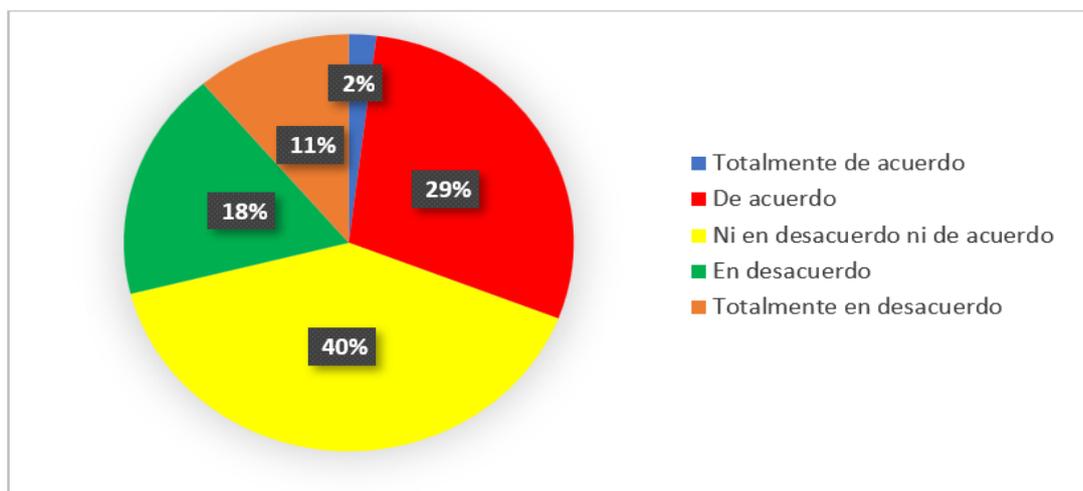
Se interpreta en la figura 7 que, el 38% de los estudiantes están de acuerdo en presentar sus justificaciones a sus tardanzas e inasistencias a clases de manera oportuna y con la documentación correspondiente, ni en desacuerdo ni de acuerdo el 21%, en desacuerdo 17%, totalmente de acuerdo el 13% y totalmente en desacuerdo 11%.

Figura 8. *¿Conoce y está satisfecho con el plan curricular de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?*



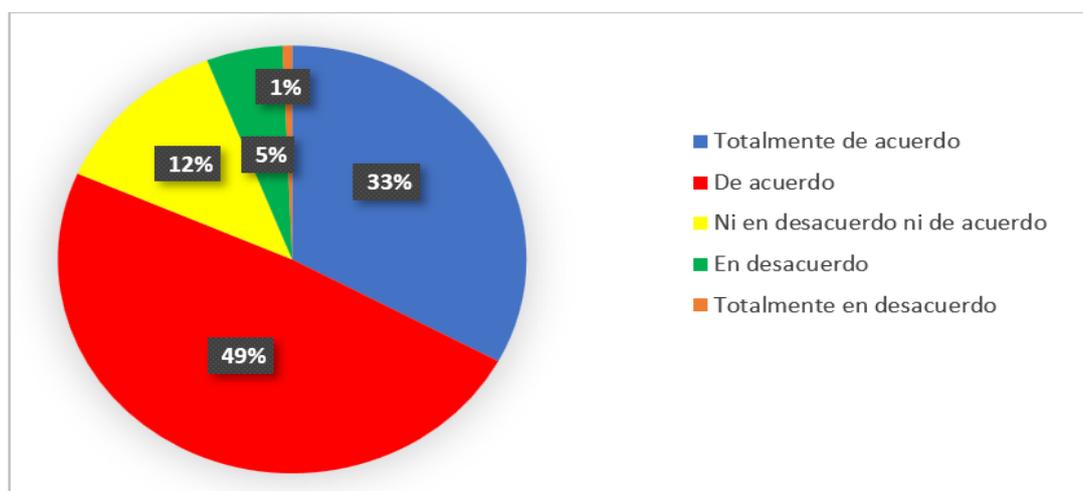
En la figura 8 se puede interpretar que el mayor porcentaje (51%) de estudiantes están de acuerdo con los cursos que se encuentran plasmados en la malla curricular de la escuela, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo, el 6% totalmente en desacuerdo y el 3% totalmente de acuerdo.

Figura 9. *¿Usa y está satisfecho con el servicio de la biblioteca virtual de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?*



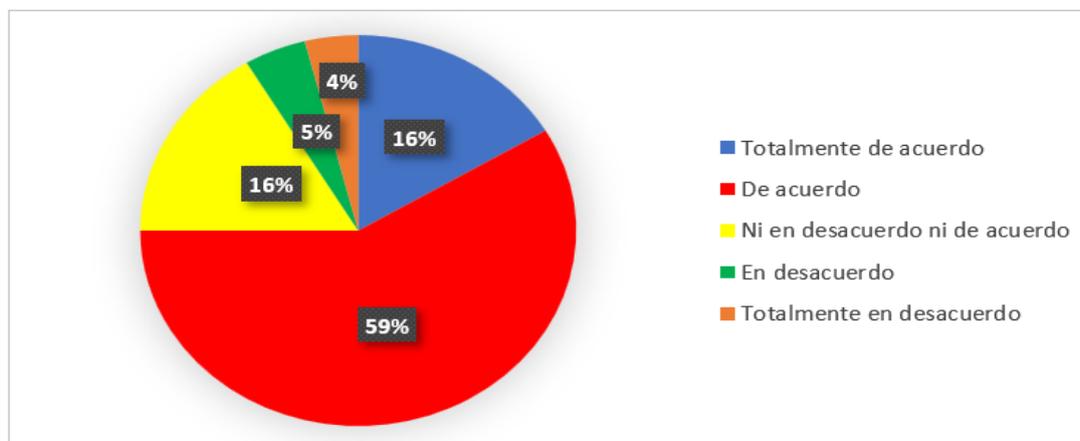
En la figura 9 se observa que, el 40% de los estudiantes opinan estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con el servicio que reciben, de acuerdo el 29%, en desacuerdo el 18%, totalmente en desacuerdo 11% y totalmente de acuerdo el 2%.

Figura 10. *¿Usted cree que la capacitación a docentes ayuda a mejorar el desempeño en los procesos de enseñanza y la mejora continua de la educación?*



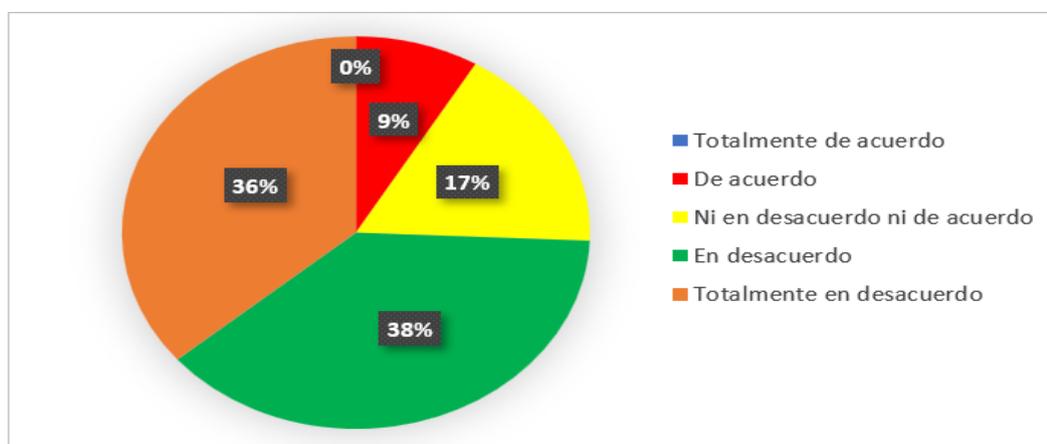
Se interpreta en la figura 10 que, el 49% opinan estar de acuerdo, 33% totalmente de acuerdo, esto se debe porque las capacitaciones a los docentes ayudan a mejorar el desempeño en los procesos de enseñanza y la mejora continua en la formación, ocasionando un alto nivel de motivación por aprender y excelente desempeño académico por parte de los estudiantes, el 12% ni en desacuerdo ni de acuerdo, 5% en desacuerdo, 1% totalmente en desacuerdo.

Figura 11. *¿Usted considera que los talleres estudiantiles aportan a mejorar las competencias de aprendizaje y autoaprendizaje?*



En la figura 11 se observa que, el 59% de los estudiantes están de acuerdo que los talleres estudiantiles ayudan a mejorar porque en estos espacios se fomenta la imaginación, creatividad e innovación, pero sobre todo a pensar libremente, 16% totalmente de acuerdo, 16% ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que un 5% en desacuerdo y el 4 % totalmente en desacuerdo.

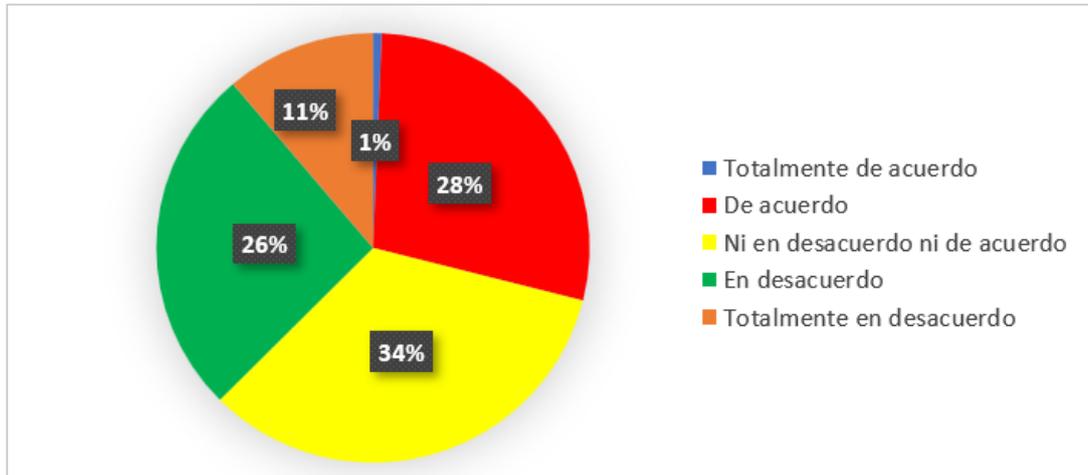
Figura 12. *¿Está de acuerdo con las condiciones básicas de infraestructura que tiene la Escuela Profesional de Administración de Empresas?*



Se interpreta en la figura 12 que, el 38% opinan estar en desacuerdo con las condiciones básicas de infraestructura facultad, el 36% está totalmente en desacuerdo, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9 % está de acuerdo, nadie está totalmente de acuerdo con la infraestructura esto se debe porque se encuentra en pésimas condiciones debido al terremoto que se suscitó hace años atrás y que hasta el día de hoy se encuentran así, sin embargo se han tomado medidas para

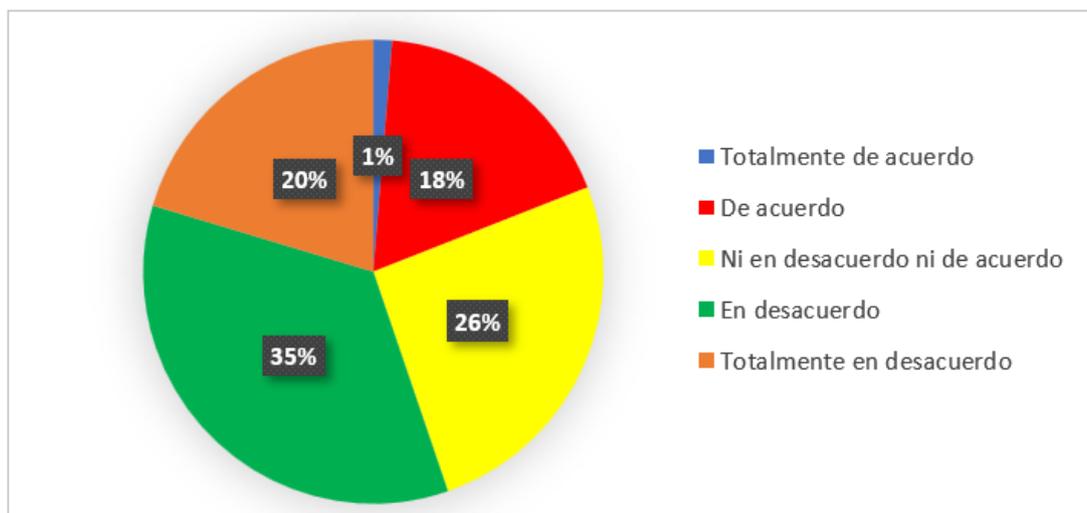
poder desarrollar las clases actualmente haciendo uso de infraestructura de otras escuelas.

Figura 13. *¿Usted considera adecuados los servicios de atención administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?*



En la figura 13 se observa que el 34% opina estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con los servicios de atención administrativa, mientras que 26% está de acuerdo, el 26% en desacuerdo, el 11% totalmente en desacuerdo y el 1% totalmente de acuerdo.

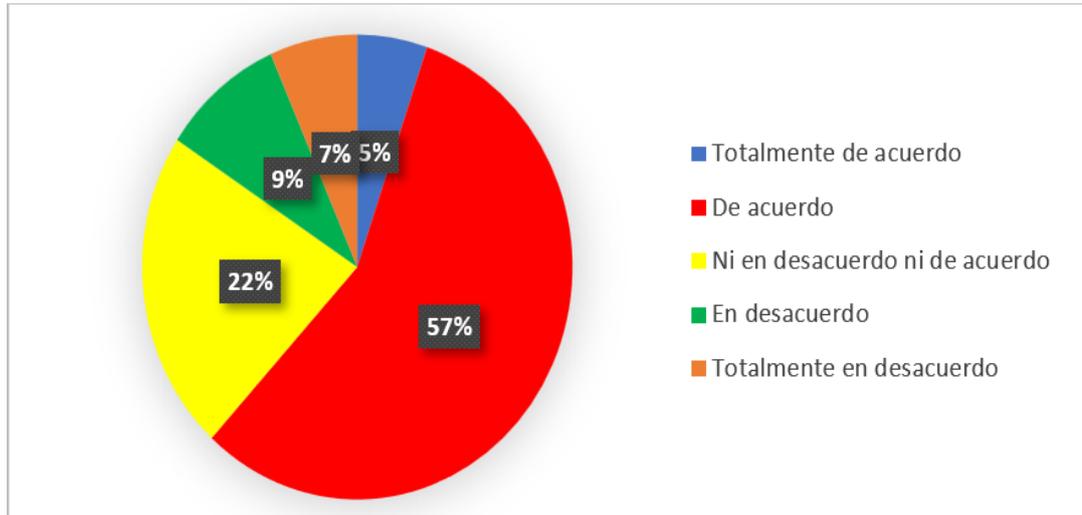
Figura 14. *¿Está conforme con las condiciones de seguridad en las aulas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?*



En la figura 14 se puede observar que el 35% opinan estar en desacuerdo, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% totalmente en desacuerdo con las

condiciones de seguridad de las aulas de la escuela porque se encuentran en mal estado, pero el 1% está de acuerdo.

Figura 15. *¿Usted está satisfecho con los procesos de aprendizaje y enseñanza?*



Se interpreta en la figura 15 que, el 57% de los encuestados está de acuerdo con los procesos de aprendizaje y enseñanza, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% en desacuerdo, el 7% totalmente en desacuerdo y el 5% totalmente de acuerdo. Los estudiantes muestran gran agrado por los procesos de aprendizaje y enseñanza esto se debe a que los docentes se apoyan de diferentes materiales para desarrollar sus clases.

IV. DISCUSIÓN

Hay que mencionar, que la mayor cantidad de alumnos de la escuela están de acuerdo con los procesos de aprendizaje y enseñanza, estos datos tienen similitud con los hallazgos de Pilicita y Toapanta (2019) quienes encontraron que el agrado de los alumnos es óptimo, donde se refleja una positiva evaluación con respecto a la gestión en la educación.

Por otra parte, la mayoría de alumnos están de acuerdo con el plan curricular de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, estos datos son semejantes a los de Armas y Pérez (2017) quienes hallaron que el 83% de alumnos están satisfechos con respecto a la carrera que están estudiando. Asimismo, Canales (2020) afirmó que las materias de la carrera y vigencia de asignaturas ofertadas por la universidad cuentan con mayor nivel de satisfacción. Mientras que, Corubo (2020), sintetizó, que las relaciones más altas de las variables fue el apoyo social, interacción, motivación y satisfacción académica, esta última sería clave implementar en la universidad.

En cuanto, al servicio de biblioteca virtual, existe al rededor del 40% alumnos la Escuela Profesional de Administración de Empresas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con estos servicios, estas cifras discrepan en cierta medida con el estudio de Sandoval (2021) quien encontró que los estudiantes estaban muy satisfechos con el mantenimiento del sistema bibliotecario y los aspectos de cambio de la educación virtual con un 76.06%.

En consecuencia, la mayoría de estudiantes están de acuerdo que la innovación y tecnología aporta a la calidad de la educación así como el desempeño estudiantil se refleja en el aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes, estos datos tienen similitud con el estudio de Vargas (2020) quien encontró que los estudiantes destacaron en el dominio y fácil acceso a diversas herramientas digitales donde los docentes implementaron como estrategias de enseñanza u aprendizaje, destacaron las siguientes aplicaciones: meet, classroom, whatsapp, Facebook, Gmail.

En conclusión, se obtuvo que la mayoría de alumnos encuestados están de acuerdo que las capacitaciones a los docentes ayudan a mejorar el trabajo en los procesos de enseñanza y la mejora continua de la educación, estos datos tienen cierto grado de

semejanza con Astete (2018) quien afirmó que la reputación de la universidad y la satisfacción de los alumnos si se encuentran relacionadas, por otro lado, Bustamante (2018) encontró que con la implementación del sistema educativo optimizó elocuentemente la enseñanza observacional.

Este estudio tiene algunas limitaciones, debido a que solo se abordó una variable de manera descriptiva en 3 dimensiones de la satisfacción estudiantil. Estas limitaciones pueden superarse abordando arreglos de futuras investigaciones. Por lo tanto, esta investigación no puede extenderse más allá de la perspectiva universitaria para realizar otras investigaciones.

Finalmente, debemos recalcar sobre las implicancias prácticas que demuestra nuestro estudio, a favor de la investigación científica, por lo que las conclusiones solo serán de utilidad a nivel regional, por lo tanto, se invita a nuestros investigadores a profundizar de manera más detallada estudios posteriores, haciendo comparaciones con otras carreras profesionales y a nivel de otras universidades del país.

V. CONCLUSIONES

Se describió de manera general la satisfacción estudiantil en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza sede Chachapoyas, 2022. De los cuales: en infraestructura la mayoría está insatisfecho, en servicios el 40% está de acuerdo; en condiciones de seguridad el 34% están en desacuerdo.

Se diagnosticó la intervención estudiantil, es decir como los estudiantes intervienen enfrentando los desafíos que se les presenta en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Donde el 57% de los encuestados está de acuerdo con los procesos de aprendizaje y enseñanza el 51 % de los estudiantes están de acuerdo con el plan curricular.

Se analizó la calidad de la educación en la carrera de Administración de Empresas, donde el 49% de los estudiantes encuestados están de acuerdo que las capacitaciones a los docentes ayudan a mejorar el desempeño en los métodos de enseñanza y el avance constante de la educación, así mismo, el 59% de los estudiantes están de acuerdo con las clases prácticas que se desarrollan es decir los talleres estudiantiles porque aportan a mejorar las competencias, el aprendizaje y autoaprendizaje.

Se estableció la satisfacción académica en la carrera de Administración de Empresas donde el 55% de los encuestados están de acuerdo y satisfechos con la participación y aporte crítico desarrolladas en clases, pero el 45% no está satisfecho la cual es una cifra preocupante que puede estar ocasionada porque los docentes que dictan clases algunos pertenecen a otras escuelas afectando la interacción, confianza o no son accesibles a cualquier recomendación o sugerencia de los alumnos.

VI. RECOMENDACIONES

Con base a nuestros hallazgos recomendamos a las autoridades, los administrativos y docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, tomar medidas a corto plazo para disminuir el porcentajes con relación al descontento con los métodos y dinámicas que se utilizan para el desarrollo de las clases, no siendo del agrado del estudiante, a la no conformidad o desconocimiento sobre los cursos del plan curricular siendo los no adecuados para la formación y desenvolvimiento profesional respecto a la insatisfacción de los estudiantes.

Se recomienda a las autoridades de la UNTRM, realizar la publicación de esta investigación y sea un punto de partida para mejorar las falencias que tienen insatisfechos o descontentos a los usuarios de la carrera de administración de empresas.

Se recomienda a los investigadores de la UNTRM y otras instituciones, incluir otras variables que tengan relación con el tema estudiado donde se midan causalidad, relación o aplicación de las mismas que servirán de ayuda a las ciencias administrativas.

Finalmente, se recomienda a los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, continuar siempre con la innovación educativa para motivar y mantener alerta a los estudiantes, de lo contrario la escuela será considerada un dinosaurio viviente del siglo XXI.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas Benavides, V. E. y Pérez Cárdenas, E. L. (2017). *Niveles de Satisfacción Académica en estudiantes de la Facultad de Ciencias Psicológicas en relación a la Calidad de la Educación*. [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador].
- Astete Candia, R. (2018). “*Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*”. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1
- Bustamante Arteaga, J. Y. (2018). “*Método Didáctico Ícono para mejorar el aprendizaje observacional en escolares de educación primaria, Institución Educativa María Auxiliadora, Chachapoyas, 2018*”. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1517/Bustamante%20Aretaga%20José%20Yonel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canales Jerí, C. J. (2020) *Satisfacción de las clases virtuales de los Alumnos de la Universidad San Ignacio de Loyola 2020* [Tesis de Bachiller, Universidad de San Ignacio de Loyola]. url <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/576e67fb-1740-42ca-9e4f-37a4a241d2b4/content>
- Cóndor Villegas, M. A. y Gálvez Espinoza, J. L. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/3/IV_FC_S_502_TE_Condor_Galvez_2020.pdf
- Curubo Blanco, J. F. (2020) *Satisfacción académica en estudiantes universitarios en modalidad remota por la pandemia COVID-19* [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/53700/Jhonatan%20Curubo%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escudero Sanchez, C. L. & Cortez Surez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica (Primera edición)*. Ecuador: Editorial UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducción%20a%20la%20investigación%20científica.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición). Mexico: Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). México: Mc Graw Hill Education.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13264/1/T-UCE-0007-PC0202017.pdf>

Martínez, D. y Mejías, A. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. Docencia Universitaria, Vol. X, No. 2, 29-47. Universidad Central de Venezuela.

Montes, G. M., Ortega Zazueta, A. M., Bojórquez Díaz, C. I., & Oloño Meza, J. A. (2021). *Satisfacción Estudiantil en Universitarios del ITSON*. 58, 21-30.

Pérez, L., Pérez, R., y Seca, M (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires: Editorial Maipue

Pilicita Pilicita, J. M. y Toapanta Pilataxi, J. C. (2019). *Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, período octubre 2018 a septiembre 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19662/1/T-UCE-0014-CME-110.pdf>

Rodriguez Arainga, W. (2011). *Guia de investigacion científica*. Perú: Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades, Fondo Editorial.

- Sandoval Mariño, A. F. (2021). *Satisfacción de los estudiantes de 5° grado de secundaria con relación a la educación virtual en el Colegio María Reina Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020* [Tesis de grado, Universidad Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5215/MAE_EDUC_TyG E-L_028.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Vargas Jiménez, K. A. (2020). *Enseñanza aprendizaje virtual en tiempos de pandemia* [Tesis para el título, Universidad Estatal Del Sur De Manabí].
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2554/1/Enseñanza%20aprendizaje%20virtual%20en%20tiempos%20de%20pandemia.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Número de estudiantes matriculados de la carrera de Administración de Empresas

UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
Dirección de Admisión y Registros Académicos

Fecha y Hora de emisión : 23/06/2022 12:52:39

Página : 1 de 1

MATRICULADOS EN EL SEMESTRE 202201

Facultad	Escuela	Sede	Numero
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	CHACHAPOYAS	251
	ADMINISTRACIÓN EN TURISMO	CHACHAPOYAS	161
	CONTABILIDAD	CHACHAPOYAS	180
	ECONOMÍA	CHACHAPOYAS	144
	ECONOMÍA	UTCUBAMBA	25
	TURISMO Y HOSTELERÍA	CHACHAPOYAS	1

Anexo 02: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	<p>La satisfacción estudiantil se basa en una estrecha conexión con la satisfacción personal, porque está sujeto a valores subjetivos y objetivos de varios aspectos de la vida de un individuo, entre los que podemos mencionar las relaciones sociales, la realidad actual, el desarrollo psicológico de la personalidad, las relaciones sociales, es decir. satisfacción general con la vida (Montes et al., (2021. p. 22)</p>	<p>La satisfacción estudiantil se medirá mediante una escala de Likert compuesta por trece ítems y permitirá recoger datos de sus tres dimensiones: Satisfacción académica, calidad de la educación, e intervención estudiantil.</p>	Intervención estudiantil	<p>Estudiantes participativos</p> <p>Nivel de desempeño</p> <p>Logros del estudiante</p>	CUESTIONARIO
			Calidad de la educación	<p>Plan curricular</p> <p>Biblioteca virtual</p> <p>Capacitación de docentes</p> <p>Talleres estudiantiles</p> <p>Innovación</p> <p>Condiciones básicas de infraestructura</p>	
			Satisfacción académica	<p>Servicios de la escuela</p> <p>Condiciones de seguridad</p> <p>Proceso de enseñanza y aprendizaje</p>	

Anexo 03: cuestionario

Estimado (a) participante: Reciba usted un cordial saludo, el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo analizar la satisfacción estudiantil en la carrera de administración de empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, sede Chachapoyas, 2022. Utilizamos una escala de Likert que va del 1 al 5; donde 1 representa "Totalmente en desacuerdo", 2 es "En desacuerdo", 3 es "Ni en desacuerdo, ni de acuerdo", 4 es "De acuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo". Escoja solo una respuesta marcando con una X la casilla que consideres apropiada.

Género: Femenino (.....) Masculino (.....)

Edad:años.

Ciclo.....

N°	Item	Escala de valoración				
	Variable 1: satisfacción estudiantil	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Intervención estudiantil		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que la innovación y la tecnología aporta a la calidad de la educación?					
2	¿Está usted satisfecho con la participación y aporte crítico desarrolladas en las clases de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?					
3	¿Usted considera que el desempeño estudiantil se refleja en el aprendizaje y la satisfacción estudiantil?					
4	¿Usted presenta sus justificaciones a sus tardanzas e inasistencias a clase de manera oportuna y con la documentación correspondiente?					
Dimensión 2: calidad de la educación		1	2	3	4	5
1	¿Conoce y está satisfecho con el plan curricular de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?					
2	¿Usa y está satisfecho con el servicio de la biblioteca virtual de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?					
3	¿Usted cree que la capacitación de docentes ayuda a mejorar el desempeño en los procesos de enseñanza y la mejora continua en la calidad de la educación?					
4	¿Usted considera que los talleres estudiantiles aportan a mejorar las competencias el aprendizaje y autoaprendizaje?					
Dimensión 3: satisfacción académica		1	2	3	4	5
1	¿Estás de acuerdo con las condiciones básicas de infraestructura que tiene la Escuela Profesional de Administración de Empresas?					
2	¿Usted considera adecuados los servicios de atención administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?					
3	¿Está conforme con las condiciones de seguridad en las aulas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?					
4	¿Usted está satisfecho con los procesos de aprendizaje y enseñanza?					