



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

SECCIÓN DE POSGRADO

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL Y SU  
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA  
UNIVERSIDAD SEMINARIO EVANGÉLICO DE LIMA, AÑO 2018**

**PRESENTADA POR  
RAÚL TEÓFILO HINOJOSA SANTOS**

**ASESOR**

**OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y  
ACREDITACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

**SECCIÓN DE POSGRADO**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD SEMINARIO  
EVANGÉLICO DE LIMA, AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN  
GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
RAÚL TEÓFILO HINOJOSA SANTOS**

**ASESOR:  
DR. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD SEMINARIO  
EVANGÉLICO DE LIMA, AÑO 2018**

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO****ASESOR:**

Dr. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA

**PRESIDENTE DEL JURADO**

Dr. CARLOS AUGUSTO ECHAIZ RODAS

**MIEMBROS DEL JURADO**

Dra. PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO

Mg. AUGUSTO JOSÉ WILLY GONZALES TORRES

### **DEDICATORIA**

Al único y sabio Dios, por medio de Jesucristo, sea la gloria para siempre.

A mi esposa por inspirarme el amor a la docencia, en la esforzada tarea de formar valores en los nuevos profesionales que la universidad nos encomienda.

## **AGRADECIMIENTOS**

A toda la comunidad de la Universidad Seminario Evangélica de Lima como docentes, trabajadores y exalumnos. Al legado de sus fundadores y misioneros, por ser de inspiración constante y por haberme brindado las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos.

A mi asesor, el doctor Oscar Silva, preocupado siempre por la excelencia y calidad educativas.

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTOS .....	5
ÍNDICE .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
1.1 Antecedentes de la investigación .....	18
1.2 Bases teóricas .....	21
1.3 Definición de términos básicos.....	33
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>36</b>
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	36
2.2 Variables y definición operacional Variables de estudio .....	37
2.3 Operacionalización de variables .....	37
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>39</b>
3.1 Diseño metodológico Diseño no experimental .....	39
3.2 Diseño muestral .....	41
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	42
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	44
3.5 Aspectos éticos.....	45
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>46</b>
4.1 Resultados descriptivos respecto a la Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional .....	46
4.2 Resultados descriptivos respecto a la Variable 2: Satisfacción estudiantil .....	52



4.3 Pruebas de hipótesis .....	58
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	67
<b>CONCLUSIONES</b> .....	70
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	72
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	74
<b>ANEXOS</b> .....	77
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	74
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional.....	37
Tabla 2.	Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción estudiantil .....	38
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento para la medición de la Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional.....	42
Tabla 4.	Ficha técnica del instrumento para la medición de la Variable 2: Satisfacción estudiantil .....	43
Tabla 5.	Resultados de las pruebas de confiabilidad .....	44
Tabla 6.	Frecuencias de la variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional.....	46
Tabla 7.	Frecuencias de la dimensión 1: Gestión académica .....	48
Tabla 8.	Frecuencias de la dimensión 2: Gestión de la investigación .....	49
Tabla 9.	Frecuencias de la dimensión 3: Gestión administrativa.....	50
Tabla 10.	Frecuencias de la dimensión 4: Gestión de la infraestructura .....	51
Tabla 11.	Frecuencias de la variable 2: Satisfacción estudiantil .....	52
Tabla 12.	Frecuencias de la Dimensión 1: Labor docente .....	53
Tabla 13.	Frecuencias de la Dimensión 2: Atención administrativa.....	54
Tabla 14.	Frecuencias de la Dimensión 3: Producción científica .....	55
Tabla 15.	Frecuencias de la Dimensión 4: Ambientes para el estudiante .....	56
Tabla 16.	Frecuencias de la Dimensión 5: Imagen institucional.....	57
Tabla 17.	Revisión de los tipos de variables y dimensiones en evaluación.....	58
Tabla 18.	Resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	59
Tabla 19.	Criterios para evaluación del coeficiente de correlación.....	60
Tabla 20.	Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis general.....	61
Tabla 21.	Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 1....	62
Tabla 22.	Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 2....	63
Tabla 23.	Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 3....	64

Tabla 24. Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 4....65

Tabla 25. Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 5....66

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1	Diseño metodológico de la investigación .....	41
Figura 2	Fórmula para cálculo de la muestra. Spiegel y Stephens (2009).....	41
Figura 3	Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional .....	47
Figura 4	Dimensión 1: Gestión académica.....	48
Figura 5.	Dimensión 2: Gestión de la investigación.....	49
Figura 6.	Dimensión 3: Gestión administrativa.....	50
Figura 7.	Dimensión 4: Gestión de la infraestructura. ....	51
Figura 8.	Variable 2: Satisfacción estudiantil.....	52
Figura 9.	Dimensión 1: Labor docente .....	53
Figura 10.	Dimensión 2: Atención administrativa .....	54
Figura 11	Dimensión 3: Producción científica .....	55
Figura 12.	Dimensión 4: Ambientes para el estudiante .....	56
Figura 13.	Dimensión 5: Imagen institucional.....	57

## RESUMEN

La presente investigación, titulada “Sistema de gestión de calidad institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018”, ha sido desarrollada con el objetivo de evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima. Para ello, se ha realizado un trabajo de campo, basado en un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional, siguiendo un diseño no experimental y transversal. Para la recolección de los datos necesarios, se ha recurrido a la aplicación de una ficha de observación documentaria para el sistema de gestión de calidad institucional, y de un cuestionario de satisfacción estudiantil aplicado en una muestra de 152 estudiantes.

Tras la realización de pruebas de hipótesis, basadas en la prueba de correlación de Spearman, fue posible demostrar que el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con una fuerza del 90.3149%; del mismo modo, este sistema también se relacionó con la labor docente, la atención administrativa, la producción científica, los ambientes para el estudiante y la imagen institucional, con fuerzas del 80.8369%, 75.8706%, 72.1525%, 76.4504% y 70.6833%, respectivamente.

**Palabras clave:** Sistema de gestión de la calidad, satisfacción estudiantil, relación significativa.

### **ABSTRACT**

The present research, entitled "Institutional quality management system and its relationship with student satisfaction at the Evangelical Seminary University of Lima, 2018" has been developed with the objective of evaluating how the institutional quality management system is related to with student satisfaction at the Seminario Evangélico de Lima University. For this, a fieldwork has been carried out, based on a quantitative approach of descriptive and correlational scope, following a non-experimental and transversal design. This work, for the collection of the necessary data, included the application of a document observation sheet for the institutional quality management system, in addition to a student satisfaction questionnaire, in a sample of 152 students.

After conducting hypothesis tests, based on Spearman's correlation test, it was possible to demonstrate that the institutional quality management system is significantly related to student satisfaction at the Seminario Evangélico de Lima University, with a strength of 90.3149 %; In the same way, this quality management system also correlates significantly with teaching, administrative attention, scientific production, student environments and the institutional image, with strengths of 80.8369%, 75.8706%, 72.1525%, 76.4504% and 70.6833%, respectively.

**Keywords:** Quality management system, student satisfaction, meaningful relationship.

## INTRODUCCIÓN

Las universidades privadas, recientemente constituidas en el Perú, enfrentan en la actualidad el desafío de obtener recursos económicos en caja, que les permita cumplir sus obligaciones con el personal docente y administrativo, cumplir con sus proveedores de bienes y servicios, así como con programas de proyección social y expansión educativa, en beneficio del desarrollo de la sociedad. Por tal motivo, las universidades privadas realizan grandes esfuerzos por lograr la mayor captación y permanencia de estudiantes, dentro de un mercado altamente competitivo, con variedad de propuestas formativas y económicas (tanto de universidades privadas como públicas). Una de las grandes motivaciones para que los estudiantes se matriculen y se mantengan en las universidades tiene que ver con su estado de calidad educativa, que es la que otorga la SUNEDU a las universidades que están en la capacidad de brindar las Condiciones Básicas de Calidad. Es así que, en la actualidad, una buena cantidad de universidades han centrado sus esfuerzos en lograr el licenciamiento educativo, por lo que “de las 143 universidades en todo el Perú, 44 ya cuentan con licencia de funcionamiento” (SUNEDU, 2018, párr. 1).

Una universidad licenciada, es sin duda, la gran ventaja a la hora de elegir una casa de estudios para la formación profesional, pues este proceso permite a la universidad realizar sus actividades educativas de forma legal, reguladas para ofrecer una carrera en condiciones básicas de calidad. Pero también las universidades, buscan satisfacer las necesidades de sus clientes en los servicios que brindan, como la obtención de certificaciones de calidad que

desarrollen y mantengan su excelencia académica, para así lograr ventajas competitivas dentro del mercado educativo. Por tal motivo, la Universidad Seminario Evangélico de Lima ha desarrollado un sistema de gestión de calidad educativa enfocado en la mejora de sus servicios, con lo que ha logrado un perfil competitivo y de identificación con la institución por parte de sus egresados, quienes en su mayoría son capaces de liderar la preferencia en el mercado laboral al que se dirigen.

Dicho todo esto, las universidades deben evidenciar ese sistema de gestión de la calidad establecida, a través de los niveles de satisfacción estudiantil que son la mejor carta de presentación conocida, y esta debe ser establecida y mejorada por medio de los esfuerzos del personal administrativo, docente y directivo. Por tal motivo, la universidad busca la optimización de sus servicios mediante un sistema de calidad basado en estándares que, entre otros beneficios, logren que sus estudiantes desarrollen competencias y percepciones de calidad, y esto tenga eco en el mercado educativo.

Esta búsqueda constante de establecer una cultura de calidad ha motivado la realización de la presente investigación. Esta se enfocará en evaluar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad establecido por las autoridades competentes de la universidad y el nivel de satisfacción estudiantil, de modo que se determinará si los esfuerzos realizados para la mejora de la calidad educativa son realmente capaces de lograr impactos positivos en su población estudiantil, y la consecuente mejora de su prestigio en el mercado educativo.

Es ante esta realidad que se formuló el siguiente problema principal: ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?

A partir del problema principal, fue posible formular los siguientes específicos:

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?



¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?

Ante estos problemas formulados, fue necesario plantear objetivos de investigación, siendo el objetivo general el siguiente: Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

En base a este objetivo general, también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

El cumplimiento de los mencionados objetivos ha tenido una alta importancia en conducir la investigación hacia la hipótesis principal como fue, el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

Finalmente, se establecieron limitaciones para el alcance del trabajo del investigador, además de dificultades potenciales, para las que se plantearon, también, las acciones a tomar. Estas limitaciones fueron las siguientes:

La investigación se limitó a un trabajo de campo con los estudiantes del semestre académico 2018-I de la Universidad Seminario Evangélico de Lima, quienes sumaron un total de 250. De este grupo se abordó una muestra de 152 estudiantes.

Por otro lado, en el caso de estudiantes reacios a cooperar, se les garantizó la confidencialidad de sus identidades. En caso de aquellos que persistieron su negativa a colaborar, se les permitió retirarse para abordar a otros estudiantes con mayor disposición.

El enfoque establecido para esta investigación fue cuantitativo, pues sus actividades fueron planificadas en base a un orden secuencial, comprendiendo, entre otras, el planteamiento del problema de investigación, el establecimiento de objetivos, la redacción de un marco teórico a partir del cual se formularon hipótesis que fueron puestos a prueba por medio de un análisis estadístico sobre los datos recolectados y tras ello, se redactaron las conclusiones respectivas. Asimismo, fue de alcance descriptivo porque se midieron las variables de estudio y sus dimensiones con el propósito de describir la muestra estudiada, y de alcance correlacional, debido a que se realizaron pruebas estadísticas destinadas a la

comprobación de la existencia, tipo y fuerza de correlación entre las variables de estudio, además de sus dimensiones.

El diseño metodológico es no experimental, debido a que el investigador se limitó a realizar la recolección de datos para la medición de las variables de estudio, evitando cualquier acción que pueda influir en los miembros de la muestra. Asimismo, también fue un diseño transversal, debido a que la recolección de datos se realizó solo con el fin de evaluar las variables de estudio en un único momento, sin considerar ningún tipo de evolución o progreso en el tiempo.

La población de estudio estuvo conformada por los 250 estudiantes matriculados en el semestre académico 2018-I de la Universidad Seminario Evangélico de Lima. A partir de esta población se obtuvo una muestra con un tamaño determinado de 152 estudiantes.

La estructura de la tesis se divide en capítulos y es de la siguiente manera: capítulo I, tiene como contenido el marco teórico que comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos. El capítulo II, tiene como contenido hipótesis y variables que comprenden la formulación de hipótesis principal y derivados, las variables y definición operacional. El capítulo III, tiene como contenido la metodología que comprende el diseño metodológico, el diseño muestral, la técnica de recolección de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos. El capítulo IV, tiene como contenido los resultados que comprende los resultados descriptivos respecto a la variable 1 (sistema de gestión de calidad institucional), los resultados descriptivos respecto a la variable 2 (satisfacción estudiantil), pruebas de hipótesis. El capítulo V, tiene como contenido la discusión que comprende el análisis y la interpretación propiamente del resultado estadístico.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes nacionales**

Díaz (2017) desarrolló la investigación titulada: Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la Ciudad de Trujillo, con el objetivo de elaborar una propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en la Universidad Privada del Norte, para mejorar las características de sus procesos de gestión docente. Para ello, se recurrió a un diseño preexperimental de alcance descriptivo y explicativo, con un enfoque cuantitativo, en el que se aplicó las técnicas de la encuesta y la entrevista, en una muestra conformada por 56 docentes, además de 120 estudiantes.

Tras un análisis estadístico inferencial sobre los datos recolectados, el autor concluyó que, tras la aplicación del nuevo modelo de calidad, los docentes perciben una mejor coordinación administrativa, de modo que ahora las comunicaciones son más eficientes y la asignación de cursos y aulas de clase es más adecuada, con un error del 2,26%. Por otro lado, los estudiantes indicaron percibir una mejor coordinación de sus horarios de

clase (error del 3,26%), mejores procesos de evaluación de sus docentes (error del 0,15%) y una mejora apreciable respecto a los procesos de asesoría académica (error del 4,02%).

González (2017) desarrolló la investigación titulada: Sistema de calidad como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el Colegio Santa María de la Providencia en el año 2016, con el objetivo de determinar los niveles de excelencia académica alcanzados tras la aplicación de un sistema de calidad educativa en el Colegio Santa María de la Providencia. Para ello, la investigación recurrió a un diseño no experimental y longitudinal de alcance descriptivo y explicativo, en el que se recurrió a la técnica de la encuesta para la recolección de datos, en una muestra de 165 personas, que incluyó a estudiantes, padres de familia, personal docente y administrativo.

Luego de un profundo análisis estadístico y comparativo, el autor pudo concluir que la aplicación del sistema de gestión de calidad logró mejoras significativas sobre la calidad educativa percibida por la población del colegio, con un error del 1,97%. Es así que los estudiantes percibieron un mejor trabajo de sus docentes (error del 0,23%), además de mejoras en la gestión de infraestructura y recursos (error del 2,27%), los padres de familia percibieron una mejor atención administrativa (error del 1,24%), mientras que el personal docente y administrativo percibió una mejor coordinación de las comunicaciones institucionales (error del 0,95%), pues ahora son más oportunas y hacen mejor uso de medios de comunicación como el correo electrónico.

### **Antecedentes internacionales**

Arribas (2016) desarrolló la investigación titulada: Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos, con el objetivo de analizar y valorar las relaciones entre la aplicación de un sistema de gestión de la calidad y la mejora de la organización escolar y los resultados de los centros educativos. Para ello, se recurrió a un diseño no experimental de alcance exploratorio, descriptivo y correlacional, basado en un enfoque mixto, que comprendió el uso de la técnica de la entrevista y la encuesta, en una muestra de

259 personas, conformada por estudiantes, padres de familia, y el personal docente y administrativo de los centros de la Fundación SAFA.

Después de un previo análisis estadístico correlacional, el autor logró concluir que la aplicación del sistema de gestión de calidad logró impactos sobre las percepciones de la población interna de los centros educativos. De hecho, se corroboró que los docentes aprecian un mejor trabajo del personal administrativo (error del 4,33%), mientras que el personal administrativo considera que los nuevos procesos son menos burocráticos (error del 3,36%). Además, los estudiantes indicaron una mejor organización de sus horarios, ambientes y recursos de clase, así como un mejor mantenimiento de los recursos e infraestructura (error del 4,06%). Finalmente, los padres de familia indicaron mejoras en las comunicaciones institucionales (error del 2,59%).

Narváez (2016) desarrolló la investigación titulada: Diseño de un sistema de gestión de calidad para el Área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana, con el objetivo de evaluar las mejoras de calidad obtenidas con el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana. Para ello, la investigación recurrió a un diseño preexperimental de alcance descriptivo y explicativo, además de un enfoque cuantitativo, que recurrió a la aplicación de la técnica de la encuesta para la recolección de datos, en una muestra de 120 estudiantes y 30 docentes.

Luego de un análisis inferencial sobre datos recolectados, el autor logró concluir que los miembros de la muestra percibieron una mejora significativa sobre la calidad del servicio brindado por el Área de Tecnologías de la Información de la universidad en estudio (error del 3,23%). De hecho, los estudiantes apreciaron una mejor coordinación administrativa de los recursos tecnológicos, tales como la asignación de laboratorios de cómputo para uso libre y un mejor mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo (error del 2,03%). Por otro lado, los docentes indicaron una mejora significativa sobre la asignación de los laboratorios de cómputo para dictado de clases, y una mejor coordinación del software (3,05%), pues ahora está disponible para uso desde la primera semana de clases, y en versiones actualizadas.

## 1.2 Bases teóricas

### Calidad educativa

El modo más sencillo de definir a la calidad educativa está en el conjunto de aquellos aspectos que son valorados de forma positiva por una comunidad, respecto al proceso de formación por el que se responsabiliza una institución educativa. Es así que Muñoz (2013) indica lo siguiente:

Una institución brinda un servicio de educación de calidad cuando este está dirigido a satisfacer las aspiraciones y necesidades de los miembros de la sociedad a los que se dirige. Si esta labor logra alcanzar efectivamente las metas de formación que previamente fueron planteadas; si el proceso de enseñanza es, además, logrado mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando todos los recursos de aprendizaje disponibles y necesarios para impartirla, y asegurando que las oportunidades de recibirla – y los beneficios sociales y económicos derivados de esta – se distribuyan de una forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida... es posible afirmar que la labor de la institución es de calidad (p. 12).

Por tanto, una institución educativa competitiva siempre enfocará sus acciones a la mejora de su calidad educativa. Esta calidad debe basarse en los siguientes principios:

- La estructura y adaptación de los planes de estudio y las asignaturas que lo componen deben realizarse en base a las aptitudes, los intereses, las necesidades y expectativas de los estudiantes.
- El trabajo pedagógico debe contar con recursos de aprendizaje que garanticen el máximo desempeño posible. Además, los docentes deben contar con un perfil de competencias suficientes para afrontar dicha labor.
- La evaluación de los aprendizajes debe realizarse en base a estándares establecidos en el país en el que se trabaja.
- Las instituciones educativas necesitan contar con facilidades para reforzar su labor, ya sea por medio de una completa autonomía, el buen trabajo a nivel

gerencial, el control de sus procesos internos, un sistema de gestión de su propia calidad, entre otros.

- Las instituciones educativas deben contar con un personal administrativo y de servicios con capacidades y competencias adecuados al cargo.
- La armonía y satisfacción de la comunidad interna deben reflejarse en el clima de estudios, en la infraestructura y en los servicios complementarios.

### **Sistema de gestión de calidad**

Desde el momento en que las instituciones educativas empezaron a ser gestionadas bajo un enfoque sistémico, a consecuencia de las exigencias de sus estudiantes y diversas entidades supervisoras, se empezó a dar un especial interés al desarrollo y mejora de la calidad, como medio para el logro de la excelencia académica, la cual es en la actualidad la razón de ser de las instituciones más competentes. No obstante, antes de dar el salto a las consecuentes acciones de mejora, se hace importante que la institución defina su concepto de calidad. Este término es estudiado por Pérez, López y Muncio (2008), quienes mencionan las siguientes definiciones:

- Nivel de satisfacción de los usuarios del sistema originado a partir de la gestión organizacional.
- Grado en que es posible caracterizarse tanto la producción de bienes como la prestación de servicios.
- Compatibilidad entre las características de un bien o servicio, de acuerdo con los elementos utilizados para su fabricación y posterior consumo, así como la satisfacción del usuario.
- Valoración integral de todo el trabajo realizado por una organización para lograr el desarrollo de un producto o la prestación de un servicio.
- Nivel de eficacia respecto a la ejecución de un servicio, bien u objeto, mediante procesos óptimos, tanto para sus usuarios como el personal encargado de lograrlo (p. 24).



Por tanto, el concepto de calidad institucional debe ser definido en base a la naturaleza del negocio y los objetivos institucionales, sin perder de vista los intereses de los clientes. Es así que, para el caso de una universidad, la calidad institucional puede ser definida como el modo en que esta alcanza sus objetivos, mediante la correcta gestión de sus recursos humanos y materiales, cumpliendo sus principios y entregando un servicio educativo acorde a las necesidades de desarrollo regional, nacional e internacional.

Debido a la importancia de la calidad institucional de las universidades, se hace necesario que estas cuenten con procesos enfocados en mejorar la calidad institucional, tanto a nivel de procesos como productos y servicios, detectando fallas, problemas y toda posibilidad de mejora en beneficio de la universidad, su personal, sus estudiantes y la sociedad en general. Es así que la Universidad ESAN (s.f.) brinda la siguiente definición:

Un sistema de gestión de calidad consiste en un proceso formal que revisa las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de detectar las áreas que requieran mejoras de calidad. Este es requerido en todas las áreas de actividad institucional, sin importar el tamaño de la institución (párr. 3).

Por tanto, cuando una universidad logra desarrollar un adecuado sistema de gestión de calidad, logra involucrarse dentro de un proceso de mejora continua, con lo que se hace capaz de aumentar el valor económico de los servicios que ofrece a sus estudiantes, a la vez que mejora sus procesos internos. Es así que Pérez, López y Municio (2008) mencionan los siguientes efectos recurrentes:

- Se reducen los sobrecostos y desperdicios de recursos materiales.
- Los procesos internos logran un mayor nivel de control.
- La cantidad de estudiantes matriculados aumenta en cada semestre académico.
- Se reducen los casos de deserción estudiantil.
- Los procesos se vuelven menos costosos.
- El personal administrativo y docente se siente más satisfecho.
- Se reducen los casos de deserción del personal docente y administrativo.

- El personal docente y administrativo toma iniciativas para mejorar su labor, ya sea con acciones de mejora internas o bien por capacitaciones.
- Se aumenta el prestigio institucional (p. 32).

### **Dimensiones de un sistema de gestión de calidad en una universidad**

Debido a los beneficios potenciales que puede lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad en una universidad, es necesario que este abarque todos los aspectos de calidad, detallados a continuación:

#### **Dimensión académica**

Toda universidad que desea lograr la excelencia académica debe iniciar su análisis interno desde sus procesos más importantes de negocio; en otras palabras, sus procesos relacionados con los aspectos académicos. Las necesidades de la sociedad cambian constantemente, por lo que la demanda estudiantil también cambia y, por tanto, las universidades deben ser capaces de adaptarse a este cambio, para lograr y superar las expectativas de sus estudiantes. Esto hace que cobre una alta importancia el concepto de dimensión académica; este término es definido por la Universidad Estatal a Distancia (2005) de la siguiente forma:

La gestión académica es un conjunto de acciones que aseguran el máximo nivel y relevancia de la investigación, el proceso de enseñanza y aprendizaje, la programación curricular y la evaluación de los procesos de la enseñanza y del aprendizaje, dentro de una filosofía de excelencia académica y mejora continua. (p. 2).

Por tanto, esta dimensión cubre la planificación, ejecución, evaluación y mejora de las actividades laborales académicas, manteniendo consistencia con las demandas de la sociedad. Por tal motivo, requiere de un alto análisis y reflexión respecto al ser y hacer de la universidad, considerando los indicadores de programación curricular, el ejercicio académico, la evaluación de los aprendizajes y la investigación.

### **Dimensión administrativa**

La gestión académica, al tener una relación directa con las demandas de sus estudiantes y la sociedad en general, requiere una alta atención para asegurar la calidad institucional. No obstante, ella, por sí sola, es insuficiente. Esto se debe a que se requiere de una gestión que la secunde, brindándole el soporte necesario para que se ejecute sin problemas; y este soporte es logrado mediante la gestión administrativa. Esta gestión facilita las normas, recursos y mecanismos que complementan al servicio académico. Es así que Lovelock (2011) detalla lo siguiente:

La gestión administrativa permite lograr los resultados académicos con la máxima eficiencia, mediante la coordinación de las personas, materiales y sistemas. Con ello, los recursos de la universidad son gestionados para facilitar servicios complementarios, tales como los procesos de matrícula, la impresión de materiales de enseñanza, la asignación de los ambientes de clase, el cobro de pensiones, el pago a todo el personal, la adquisición y mantenimiento de la infraestructura, el trámite de documentos y grados académicos, entre otros (p. 23).

Por tanto, la dimensión administrativa también juega un rol importante al momento de evaluar la calidad institucional de una universidad; esto significa que, al ser el soporte para el desarrollo de todos los procesos, necesita que las personas encargadas cuenten con las competencias requeridas.

Si bien es tentador suponer que para el correcto desempeño de la dimensión administrativa es requerido contar con profesionales destacados en administración, negocios, contabilidad y otros campos afines, es necesario recordar que la universidad es una organización que busca el desarrollo de la sociedad, más allá del lucro. Por tal motivo, los profesionales que llevan a cabo las labores de gestión administrativa deben también tener una formación en el área pedagógica y, conveniente, dedicarse al dictado de clases dentro de la universidad. En este caso, la universidad estaría contando con una administración llevada a cabo por un personal enfocado en la administración universitaria.

## **Dimensión de investigación**

Muchas veces parece lógico suponer que el desarrollo de las dimensiones académicas y administrativas logra que la universidad funcione y perdure en el largo plazo. No obstante, limitar la gestión de la universidad a estas dimensiones puede desnaturalizarla, y es que la universidad, al ser una institución que promueve la creación y el compartir de conocimientos, necesita contar con procesos orientados a la creación de ellos, por medio de la colaboración de su personal docente. Además, es muy recomendable que este trabajo cuente con el aporte de sus estudiantes y egresados, de modo que tengan la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos y capacidades desarrollados hasta el momento. Es por lo dicho, que la Pontificia Universidad Católica del Perú (s.f.) indica lo siguiente:

Entre las funciones de la gestión de la investigación está la de asesorar a los docentes, estudiantes y egresados para la formulación de proyectos de investigación, los cuales pueden ser un esfuerzo compartido con el sector productivo. Además, estos proyectos también pueden llegar a ser presentados a fuentes de financiamiento multilaterales, bilaterales o incluso de agencias privadas, como también pueden ser subvencionados íntegramente por la universidad, de acuerdo con sus diversas modalidades de financiamiento. (párr. 1).

Esto quiere decir que la dimensión de investigación busca, por medio de sus proyectos de investigación, desarrollar soluciones enfocadas al desarrollo de la sociedad, y para que estos proyectos, los cuales muchas veces requieren de altos esfuerzos e inversiones, se realicen, la universidad trabajará en conjunto con otras organizaciones interesadas en lograr aportes sociales. Es así que, la promoción de la gestión de la investigación debe llegar a sus docentes y, sobretodo, a sus estudiantes, de modo que puedan poner en práctica sus conocimientos en la búsqueda de la solución de problemas, la creación de nuevos conocimientos y el desarrollo de la sociedad.

### **Dimensión de infraestructura**

En esta dimensión, se establecen las inversiones en nueva infraestructura, en su mantenimiento y reparación, además de su asignación para las diversas actividades que se realizan en la universidad. El objetivo de su gestión es asegurar que los ambientes internos prestados a los estudiantes, docentes, personal administrativo y directivos cumplan con los requerimientos de sus actividades. Entonces, la gestión debe asegurar, entre varios aspectos, los siguientes:

- Suficiencia de cantidad y calidad de ambientes de aprendizaje.
- Suficiencia de cantidad y calidad de equipos de cómputo, laboratorios y talleres.
- Suficiencia de cantidad y calidad de recursos de aulas de clase: pizarras, marcadores, mesas, sillas, y otros.
- Suficiencia de iluminación y ventilación de los ambientes de clase y oficina.
- Suficiencia de cantidad y calidad de espacios para el trabajo administrativo y directivo.
- Suficiencia de cantidad y calidad de servicios complementarios: baños, comedor, patios, espacios para prácticas deportivas, playas de estacionamiento y otros.
- Aseguramiento de conexión a internet, de forma alámbrica e inalámbrica (Wi-fi), con altas velocidades y estabilidad.

### **Satisfacción estudiantil**

En la actualidad, las instituciones educativas enfocan, de un modo especial, sus esfuerzos a la mejora de la calidad educativa, por lo que recurren a medidas como la capacitación de sus docentes, la mejora de su infraestructura, la prestación de servicios complementarios, la promoción de actividades extracurriculares, entre otros. Estas acciones mejoran la competitividad e imagen de la institución, pero, además, tienen un impacto sobre las sensaciones de sus estudiantes, quienes, en el día a día, son afectados por todas las estrategias y acciones de su institución. Estas sensaciones se refieren a la satisfacción

estudiantil, que es definida por Sánchez (2018) como “la percepción cognitiva y emocional que desarrolla el estudiante al encontrarse frente a las características de un servicio educativo que le promete cumplir sus metas e intereses profesionales, solucionando sus diversas necesidades” (p. 24).

Es necesario tener en cuenta que los estudiantes son los principales usuarios de los servicios que brinda una institución educativa, por lo que sus percepciones determinan, en una amplia y mayor proporción, la calidad de sus servicios educativos y los relacionados a estos. Por tal motivo, se hace lógico suponer que la satisfacción de los estudiantes es uno de los más importantes indicadores de la calidad de los servicios que una institución educativa brinda a su comunidad interna. Es así que Pérez y Pereyra (2015) afirman que la satisfacción estudiantil “es útil para saber cómo se está llevando a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, por lo que es una útil medida de control de calidad.” (p. 71).

Por tanto, la valoración de la satisfacción estudiantil permite a las instituciones educativas conocer los niveles de calidad respecto a los contenidos de aprendizaje, la práctica de su personal docente, las interacciones entre sus estudiantes, el servicio del personal administrativo, las instalaciones y equipamientos, y otros servicios complementarios. Al respecto, como indican Álvarez *et al* (2014), “la satisfacción estudiantil es clave para conocer la valoración de la calidad de un servicio educativo, ya que refleja la eficiencia de los servicios prestados por una institución, tanto académicos como administrativos” (p. 5).

No obstante, al evaluar la calidad de los servicios de una institución educativa, se hace necesario tener en cuenta que mejorar los niveles de satisfacción estudiantil no tiene nada que ver (y nunca deberá tenerlo) con una mediocre exigencia académica. Esto se debe a que, por naturaleza de este tipo de negocio, los estudiantes deben ser sometidos a desafíos y exigencias mayores que les permitan lograr niveles de excelencia al superarlos; esto conlleva a tener que encarar, en ocasiones, la clásica frustración de obtener una nota desaprobatoria o una calificación menor a la que ellos deseaban. Es así que, como indica Tasie (2010), “satisfacer a los aprendices, a menudo, no debe ir en contra de las condiciones necesarias para aprender, porque el aprendizaje implica cierto malestar, desequilibrio y desafíos” (p. 312). De ese modo, las

instituciones educativas, en la actualidad deben afrontar un reto no muy fácil de superar: lograr la excelencia de sus servicios, mejorando la satisfacción de sus estudiantes, sin descuidar las exigencias académicas de sus programas de estudios.

### **Dimensiones de la satisfacción estudiantil**

Las instituciones educativas que desean destacar en el mercado de formación educativa necesitan ser capaces de comprender los niveles de satisfacción de sus estudiantes; es por ello que estas instituciones “necesitan indicadores adecuados con la perspectiva del estudiante. De esta forma, se haría posible incorporar sus opiniones al sistema de gestión de calidad de la institución” (Blásquez *et al*, 2013, p. 478). Ante ello, y tomando en cuenta los servicios que brinda una institución educativa, la satisfacción estudiantil puede ser dimensionada de la siguiente forma:

#### **Satisfacción respecto a la labor docente**

Esta satisfacción abarca todas las actividades que el docente realiza durante su ejercicio académico, dentro y fuera del aula de clases. Por tal motivo, y considerando las prioridades de excelencia académica que aplica la mayoría de instituciones educativas, esta satisfacción suele gozar de la mayor relevancia; como lo indica Fernández (2008), esta satisfacción comprende “al conjunto de actividades que un profesor realiza en su trabajo diario: preparación de clases, asesoramiento de los estudiantes, dictado de clases, calificación de los trabajos y coordinaciones” (p. 390).

Debido a su complejidad, la evaluación respecto a la práctica docente necesita contar con un proceso completo, por lo que Valdés (2000) afirma lo siguiente:

El desempeño docente debe ser evaluado por medio de un proceso sistemático de obtención de datos, para de este modo poder comprobar y valorar el efecto educativo en los estudiantes, el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, su responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con otros estudiantes, los padres de familia, los directivos, y otros posibles representantes relevantes de la comunidad (p. 14).

Debido a lo expresado, la evaluación de la satisfacción respecto a la práctica docente debe ser realizada a partir de un proceso ordenado que permita abarcar todos sus aspectos, y siempre con la participación activa de los estudiantes, quienes deben contar con la garantía de que sus expresiones no generarán represalias y, sobretodo, que sus opiniones y recomendaciones serán tomadas en cuenta.

### **Satisfacción respecto a la atención administrativa**

Esta satisfacción se relaciona con el modo en que los procesos administrativos son realizados y es que como indican Candelas *et al* (2013), esta satisfacción se relaciona con “la capacidad del personal administrativo para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio propio de su unidad académica” (p. 265). Por tanto, esta satisfacción puede ser evaluada tomando en cuenta cómo los estudiantes juzgan los conocimientos que el personal administrativo evidencia al momento de brindar información, además de su calidad de atención; esto también es complementado por la calidad de la información difundida por los medios utilizados por la institución educativa, tales como su página web, redes sociales, avisos publicitarios, dípticos, afiches y otros. Esto hace que sea necesario que la planificación de actividades académicas siempre comprenda una adecuada capacitación del personal administrativo, así como una revisión de la información que vaya a ser difundida por los diversos medios.

### **Satisfacción respecto a la producción científica**

Esta satisfacción comprende los resultados que el estudiante percibe respecto del trabajo científico que realiza su universidad. Lograr esta satisfacción conlleva a que los estudiantes sientan que su universidad realmente está desarrollando productos y conocimientos a partir de su personal académico, con participación activa de los estudiantes. Por tanto, el estudiante identifica una relevancia hacia su carrera profesional, más allá de un medio para lograr un empleo o sustento de vida, sino como un medio para realizar aportes relevantes en favor del desarrollo. Es así que Blázquez *et al* (2013) definen esta satisfacción de la siguiente forma:



Esta satisfacción es comprendida por la percepción experimentada por un estudiante durante la puesta en práctica de sus conocimientos hacia la solución de problemas relevantes de su entorno, durante su estancia en la universidad. Esta percepción, por tanto, comprende aspectos como las motivaciones que la universidad brinda para que el estudiante participe en las actividades de investigación científica, las asesorías y capacitaciones que recibe durante su práctica, y la difusión de los resultados de su investigación (p. 367).

Por tanto, la evaluación de esta satisfacción puede ser realizada a partir de los siguientes aspectos:

- Motivación para la investigación.
- Asesoría y capacitación.
- Difusión de los productos de investigación.
- Satisfacción respecto a los ambientes para los estudiantes

Esta satisfacción se relaciona directamente con la infraestructura que dispone la institución educativa, y que es de uso libre para el estudiante, además de los servicios complementarios al servicio de formación académica. Como indican Candelas et al (2013), esta satisfacción abarca “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación y el funcionamiento de los servicios estudiantiles” (p. 265).

Es por ello que, al momento de evaluar esta satisfacción, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

### **Aulas y laboratorios**

- Aulas de clase suficientes para la cantidad de estudiantes matriculados.
- Equipamientos de las aulas de clase: pizarras, plumones o tizas, motas, podios para docente, equipos multimedia, tomacorrientes para uso de los estudiantes, sillas cómodas, mesas de trabajo en buen estado, tachos para desperdicios, entre otros.
- Iluminación, ventilación y limpieza de los ambientes.
- Laboratorios de cómputo y ciencias adecuadamente equipados.
- Ubicaciones adecuadas de estos ambientes.

**Ambientes complementarios y generales**

- Servicios de estacionamiento.
- Conexión a internet vía Wi-fi.
- Ascensores suficientes de libre uso, especialmente para locales que cuenten con más de cuatro pisos.
- Laboratorios de cómputo para uso libre.
- Servicios de vigilancia y seguridad.
- Servicios de casilleros.
- Servicios higiénicos.
- Servicios de biblioteca y salas de estudio.
- Tachos de reciclaje de desperdicios.
- Murales con información académica relevante.
- Buzones de quejas y sugerencias.
- Mantenimiento constante de los mencionados ambientes.

Un clásico y grave defecto de muchas instituciones educativas está en su incapacidad para comprender la amplitud e importancia de esta dimensión de satisfacción estudiantil, y es que sus acciones de mejora suelen limitarse a construir más aulas de clase, o crear más locales para el dictado de clases, y esto lo cometen debido a que las autoridades responsables se enfocan únicamente en las posibilidades más directas y rápidas de obtener beneficios económicos, dejando de lado servicios los otros necesitados y exigidos por sus estudiantes quienes, al identificar estas carencias, suelen percibir actos de corrupción por parte del personal directivo.

**Satisfacción respecto a la imagen institucional**

Esta satisfacción se relaciona con el prestigio que su universidad logra ante su entorno. La imagen de la universidad siempre repercute en la imagen del futuro profesional, quien puede beneficiarse al momento de postular a una plaza de trabajo, al momento de desenvolverse e reuniones laborales, e incluso cuando se presenta ante otras personas. Es

por eso que es necesario tener en cuenta que cada escándalo o reconocimiento de la universidad se convertirá en una parte importante de la carta de presentación de sus estudiantes y egresados.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **Sistema de gestión de calidad institucional**

Sistema de gestión del trabajo interno de una institución orientado a asegurar que sus actividades de trabajo logren los objetivos organizacionales. En el caso de las instituciones educativas, su sistema de gestión de calidad se enfoca hacia la excelencia académica, en los niveles cognitivo, procedimental y actitudinal, y al desarrollo de la sociedad.

#### **Gestión académica**

Componente del sistema de gestión de calidad institucional educativa enfocado a asegurar la correcta formación del estudiante dentro del aula de clases. Abarca los aspectos de planificación de las enseñanzas, el desempeño logrado durante el dictado de clases y los resultados de la evaluación de los aprendizajes.

#### **Gestión de la investigación**

Es un componente del sistema de gestión de calidad educativa enfocado a asegurar el desarrollo del conocimiento científico en los estudiantes y egresados, a partir de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante su estadía en la casa de estudios. En la actualidad, los resultados más recurrentes se basan en el desarrollo de tesis de grados académicos y títulos profesionales, la publicación de artículos científicos, el registro de patentes, y actividades de extensión relacionadas con la investigación científica.

#### **Gestión administrativa**

Componente del sistema de gestión de calidad institucional educativa orientado al adecuado manejo del recurso humano dedicado al servicio administrativo. Su trabajo comprende las actividades de planificación del trabajo, la administración durante la ejecución de las tareas cotidianas, la atención de incidencias y requerimientos peculiares, la evaluación del trabajo realizado, y las actividades de retroalimentación a partir de los resultados obtenidos.

**Gestión de la infraestructura**

Componente del sistema de gestión de calidad institucional educativa orientado a la correcta administración de los espacios internos que son propiedad de la institución educativa. La administración de estos espacios debe asegurar su correcto mantenimiento y asignación a las actividades de enseñanza, además de las adquisiciones acordes a las necesidades de la comunidad interna.

**Satisfacción estudiantil**

Percepción desarrollada por la comunidad estudiantil de una institución educativa, a nivel cognitivo y emocional, respecto al grado en que los servicios prestados por su casa de estudios logran satisfacer sus necesidades y expectativas.

**Satisfacción estudiantil respecto a la labor docente**

Percepción a nivel cognitivo y emocional desarrollada en los estudiantes respecto a la forma en que el desempeño en aula de los docentes cumple con el desarrollo de las sesiones de clases. Este componente, además del dominio que el docente demuestra en los temas de su asignatura, suele tener una fuerte influencia por el trato personal del docente hacia sus estudiantes.

**Satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa**

Percepción que los estudiantes de una institución educativa desarrollan respecto a los servicios brindados por el personal administrativo. Entre los servicios que mayor influencia tiene, destacan los servicios de matrícula, cobro de pensiones, horarios de atención y trato personalizado.

**Satisfacción estudiantil respecto a la producción científica**

Percepción desarrollada por los estudiantes respecto a la calidad y relevancia de los productos obtenidos por las actividades de investigación científica de su casa de estudios, además de las oportunidades que se les facilita para desarrollar sus propios proyectos, o bien unirse a proyectos existentes. Entre las actividades más evaluadas destacan el asesoramiento de tesis y el apoyo para la obtención de patentes.

**Satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante**

Percepción que los estudiantes de una institución educativa desarrollan respecto a la administración de los ambientes internos de su casa de estudios. Los ambientes evaluados comprenden aquellos destinados exclusivamente para el desarrollo de actividades académicas, actividades culturales y actividades deportivas, además de ambientes comunes y de servicio.

### **Satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional**

Percepción desarrollada en un grupo de estudiantes, en relación con la imagen lograda por su casa de estudios logra en la comunidad, a nivel regional, nacional e internacional. La imagen institucional, por lo general, tiene base en el desempeño laboral de los egresados, las interacciones de las autoridades principales y la gestión difundida por los diversos medios de información.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **Hipótesis principal**

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

#### **Hipótesis derivadas**

- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona significativamente con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

## 2.2 Variables y definición operacional

### Variable de estudio

- Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional
- Variable 2: Satisfacción estudiantil

## 2.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Dimensión 1</b> Gestión académica	Planificación de la enseñanza	1 - 3	<b>Variable</b> Bajo: [0 - 15] Medio: [16 - 30] Alto: [31 - 45]
	Ejecución del aprendizaje	4 - 6	
	Evaluación y mejora	7 - 10	
<b>Dimensión 2</b> Gestión de la investigación	Planificación de la investigación	11 - 15	<b>Dimensión 1</b> Bajo: [0 - 3] Medio: [4 - 7] Alto: [8 - 10]
	Ejecución del trabajo	16 - 19	
	Evaluación de resultados	20 - 22	
<b>Dimensión 3</b> Gestión administrativa	Planificación del servicio	23 - 27	<b>Dimensión 2</b> Bajo: [0 - 4] Medio: [5 - 8] Alto: [9 - 12]
	Ejecución del trabajo	28 - 31	
	Evaluación de resultados	32 - 37	
<b>Dimensión 4</b> Gestión de la infraestructura	Planificación de la inversión	38 - 39	<b>Dimensión 3</b> Bajo: [0 - 5] Medio: [6 - 10] Alto: [11 - 15]
	Ejecución de trabajos	40 - 42	
	Evaluación de impactos	43 - 45	
			<b>Dimensión 4</b> Bajo: [0 - 2] Medio: [3 - 5] Alto: [6 - 8]

Tabla 2

Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción estudiantil

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
<b>Dimensión 01</b> Labor docente	Desempeño didáctico.	1 - 3	<b>Variable</b> Baja: [0 - 49] Media: [50 - 99] Alta: [100 - 148]
	Recursos de aprendizaje.	4	
	Trato al estudiante.	5	
	Evaluación de los aprendizajes.	6	
<b>Dimensión 02</b> Atención administrativa	Trato personal.	7 - 9	<b>Dimensión 01 y 05</b> Baja: [0 - 8] Media: [9 - 16] Alta: [17 - 24]
	Procedimientos.	10 - 13	
<b>Dimensión 03</b> Producción científica	Motivación para la investigación.	14 - 16	<b>Dimensión 02</b> Baja: [0 - 9] Media: [10 - 19] Alta: [20 - 28]
	Asesoría y capacitación.	17 - 20	
	Difusión de los productos de investigación.	21 - 23	
<b>Dimensión 04</b> Ambientes para el estudiante	Aulas y laboratorios.	24 - 27	<b>Dimensión 03</b> Baja: [0 - 13] Media: [14 - 27] Alta: [28 - 40]
	Ambientes complementarios.	28 - 31	
	Ambientes generales.	32 - 34	
<b>Dimensión 05</b> Imagen institucional	Difusión.	35 - 37	<b>Dimensión 04</b> Baja: [0 - 14] Media: [15 - 29] Alta: [30 - 44]
	Reconocimientos.	38 - 40	



## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño metodológico Diseño no experimental**

Hernández *et al* (2014) señalan que las investigaciones que siguen este diseño “se realizan sin llevar a cabo manipulaciones ni influencias, pues el investigador se limita a observar los fenómenos, dentro de un ambiente natural, con el fin de comprenderlo” (p. 152).

Por tanto, la presente investigación fue desarrollo de acuerdo a un diseño no experimental, debido a que el investigador se limitó a realizar la recolección de datos para la medición de las variables de estudio, evitando cualquier acción que pueda influir en los miembros de la muestra. En otras palabras, no se realizaron experimentos.

#### **Diseño transversal**

Hernández *et al* (2014) señalan que las investigaciones de diseño transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 154).

Esta investigación también cumplió un diseño transversal, debido a que la recolección de datos se realizó solo con el fin de evaluar las variables de estudio en un único momento, sin considerar ningún tipo de evolución o progreso en el tiempo.

#### **Enfoque cuantitativo**

Respecto a este enfoque, Hernández *et al* (2014) señalan:

Este enfoque es secuencial y probatorio, pues cada etapa precede a la siguiente, sin eludir pasos. Se tiene un orden riguroso en el que se parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación,

se elabora un marco teórico y se establecen hipótesis que serán probadas mediante un análisis estadístico de datos que fueron recolectados de un contexto determinado. Tras ello, el trabajo culmina en un conjunto de conclusiones respecto a lo logrado (p. 4).

La investigación cumplió con el enfoque cuantitativo, pues sus actividades fueron serán planificadas en base a un orden secuencial, comprendiendo, entre otras, el planteamiento del problema de investigación, el establecimiento de objetivos, la redacción de un marco teórico, a partir del cual se formularon hipótesis que fueron puestas a prueba por medio de un análisis estadístico sobre los datos recolectados. Tras ello, se redactaron las conclusiones respectivas.

### **Alcance descriptivo**

Hernández et al (2014) señalan que los estudios que cumplen con este alcance “miden propiedades, características y perfiles de personas, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno analizado” (p. 92).

La investigación cumplió con el alcance descriptivo, debido a que se midieron las variables de estudio y sus dimensiones con el propósito de describir la muestra estudiada. Esto fue realizado por medio de tablas de frecuencia y gráficos de barras.

### **Alcance correlacional**

Respecto a este alcance, Hernández et al (2014) indican lo siguiente:

Su propósito es determina la relación entre dos o más variables en un contexto. Para ello, cada variable es medida o cuantificada y luego, a partir de estas mediciones, se evalúan las vinculaciones mediante pruebas estadísticas de asociación o correlación, dependiendo de la naturaleza de las variables de estudio (p. 93).

Finalmente, se cumplió con el alcance correlacional, debido a que, dentro del trabajo realizado, se realizaron pruebas estadísticas destinadas a la comprobación de la existencia, tipo y fuerza de correlación entre las variables de estudio, además de sus dimensiones.

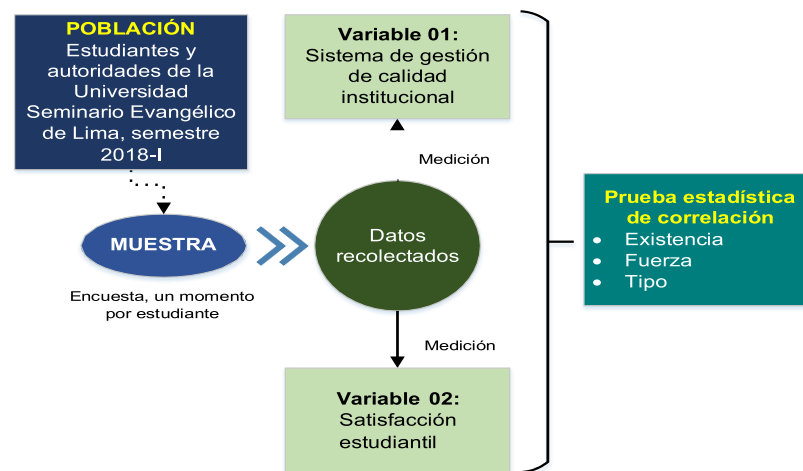
En resumen, el estudio obedeció los siguientes parámetros:

- Enfoque: Cuantitativo
- Diseño: No experimental y transversal
- Alcance: Descriptivo y correlacional

El diseño metodológico propuesto puede ser apreciado en la siguiente gráfica:

**Figura 1**

*Diseño metodológico de la investigación*



### 3.2 Diseño muestral

La población de estudio estuvo conformada por los 250 estudiantes matriculados en el semestre académico 2018-I de la Universidad Seminario Evangélico de Lima. A partir de esta población, se obtuvo una muestra con un tamaño determinado a partir de la siguiente fórmula:

**Figura 2**

*Fórmula para cálculo de la muestra. Spiegel y Stephens (2009)*

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

Donde:

Z = constante de nivel de confianza al 95% (1.96)

σ = Estimado de la desviación estándar de la población (0.5) N =

tamaño población (250)

$d$  = error de estimación al 5% (0.05)  $n$

= tamaño de la muestra

La aplicación de la fórmula dio los siguientes resultados:

$$\frac{(1.96)^2 \times (0.5)^2 \times (250)}{(0.05)^2 * (250 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5)^2} = 152$$

Por tanto, el tamaño calculado fue igual a 152 estudiantes. Para su obtención, se llevó a cabo un muestreo no probabilístico, en el que el investigador abordó, de uno en uno, a los estudiantes con disposición a colaborar en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, hasta completar el tamaño de muestra deseado. Del mismo modo, se trabajó con documentos institucionales, facilitados por las autoridades principales de la mencionada Universidad.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La investigación recurrió a la técnica de la encuesta, apoyada en la aplicación de una ficha de observación documentaria y un cuestionario, descritos a continuación:

**Tabla 3**

*Ficha técnica del instrumento para la medición de la Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional*

Característica	Descripción
Nombre	Ficha de observación documentaria del sistema de gestión de calidad institucional
Dirigido a	Trabajo de las autoridades de la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.
Variable	Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional
Cantidad de ítems	31
Tipo de preguntas	Cerradas, cualitativa ordinal, en Escala Likert.
Tiempo estimado	20 minutos.

**Tabla 4**

*Ficha técnica del instrumento para la medición de la Variable 2: Satisfacción estudiantil*

<b>Característica</b>	<b>Descripción</b>
Nombre	Cuestionario de satisfacción estudiantil
Dirigido a	Estudiantes de la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.
Variable en evaluación	Variable 2: Satisfacción estudiantil
Cantidad de ítems	37
Tipo de preguntas	Cerradas, cualitativa ordinal, en Escala Likert.
Tiempo estimado	15 minutos.

Los instrumentos fueron validados por juicio de 2 docentes universitarios con Grado Académico de Magister en Educación. Los informes respectivos, dieron la aprobación respectiva y se muestran en el anexo 2 del presente plan de tesis.

Adicionalmente, el cuestionario elaborado fue puesto bajo la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, considerando un valor de confiabilidad mínimo del 75% (0.75), tanto a nivel de la variable 2 como sus respectivas dimensiones, en base a los datos recolectados. Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 5***Resultados de las pruebas de confiabilidad*

<b>Variable – dimensión</b>	<b>Valor de confiabilidad</b>	<b>Resultado</b>
<b>Variable 2</b> Satisfacción estudiantil	0.970192 (97.0192%)	Confiable
<b>Dimensión 01</b> Labor docente	0.963032 (96.3032%)	Confiable
<b>Dimensión 02</b> Atención administrativa	0,923659 (92.3659%)	Confiable
<b>Dimensión 03</b> Producción científica	0,957995 (95.7995%)	Confiable
<b>Dimensión 04</b> Ambientes para el estudiante	0.877092 (87.7092%)	Confiable
<b>Dimensión 05</b> Imagen institucional	0.828891 (82.8891%)	Confiable

De acuerdo con la tabla 5, los valores de confiabilidad calculados, tanto para la variable evaluada, como sus respectivas dimensiones, ha sido mayor al mínimo aceptable (75%). Por tanto, fue posible aceptar que los datos recolectados facilitaron mediciones confiables respecto a la variable y sus dimensiones.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

En primera instancia, se realizó un análisis descriptivo de los recolectados, en base a tablas de frecuencia y gráficos de barras, ambos basados en los porcentajes de ocurrencias, y de acuerdo a las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

Luego, para la prueba de hipótesis, se realizaron pruebas estadísticas de correlación entre las variables de estudio, para contrastar el cumplimiento de la hipótesis general. luego, para el contraste de las hipótesis específicas, se realizaron pruebas de correlación entre la variable 1 y las dimensiones de la variable 2.

Para la selección de las pruebas de correlación, se realizó la prueba de normalidad

de Kolmogorov-Smirnov que, como resultado, determinó el cumplimiento de distribuciones diferentes a la normal, con un error inferior al 5%; por tanto, para la prueba de hipótesis, se recurrió a la Prueba de Correlación de Spearman. Esta prueba de correlación fue realizada considerando un margen de error al 5% para aceptar la existencia de correlación, así como una fuerza de correlación mínima del 70% para aceptar que esta correlación fue significativa.

### **3.5 Aspectos éticos**

La presente investigación ha sido realizada cumpliendo principios básicos de igualdad de género, raza y credo, pues se procuró evitar cualquier tipo de discriminación hacia los estudiantes abordados. Además, los datos recolectados fueron procesados tal cual su estado original, evitando toda posible manipulación casual o intencional.

Por otro lado, también se respetó la confidencialidad de los estudiantes abordados, pues el investigador no difundió sus identidades. Además, se respetaron los derechos de los autores cuyas publicaciones fueron utilizadas durante la redacción del marco teórico, realizando las citas respectivas y su mención en el listado de las fuentes de información.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos respecto a la Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional

Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional

Tabla 6.

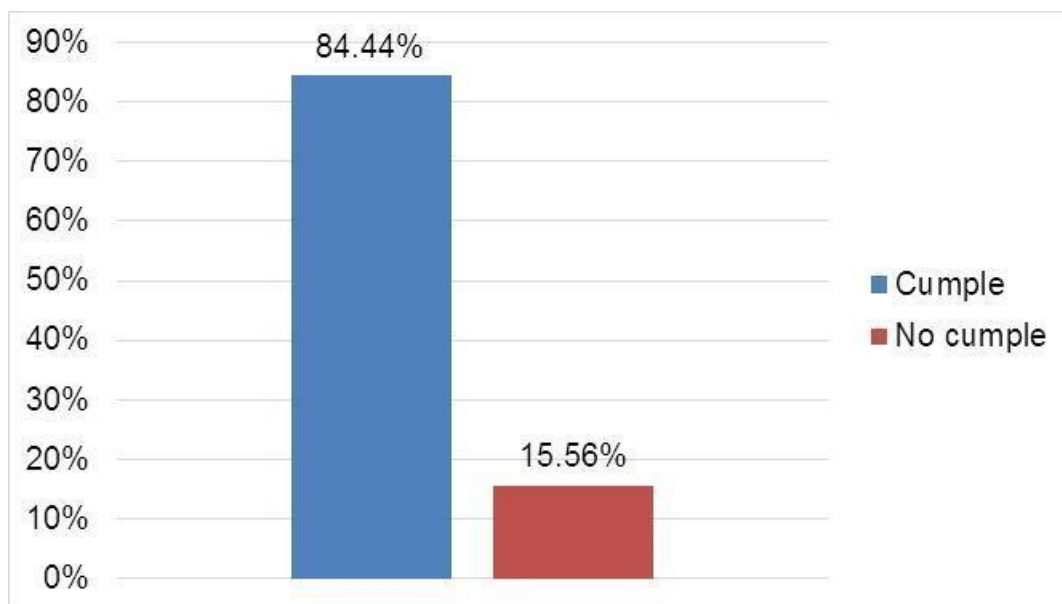
*Frecuencias de la variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional*

Estado	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	38	84.44%
No cumple	7	15.56%
Nivel	Alto	



**Figura 3**

*Variable 1: Sistema de gestión de calidad institucional*



De acuerdo con la tabla 6 y la figura 3, se observa que la revisión documentaria comprobó un cumplimiento del 84.44% de los elementos evaluados, mientras que el 15.56% de ellos no fue cumplido. Por tanto, se confirma un alto nivel de trabajo respecto al sistema de gestión de calidad institucional.

### Dimensión 1: Gestión académica

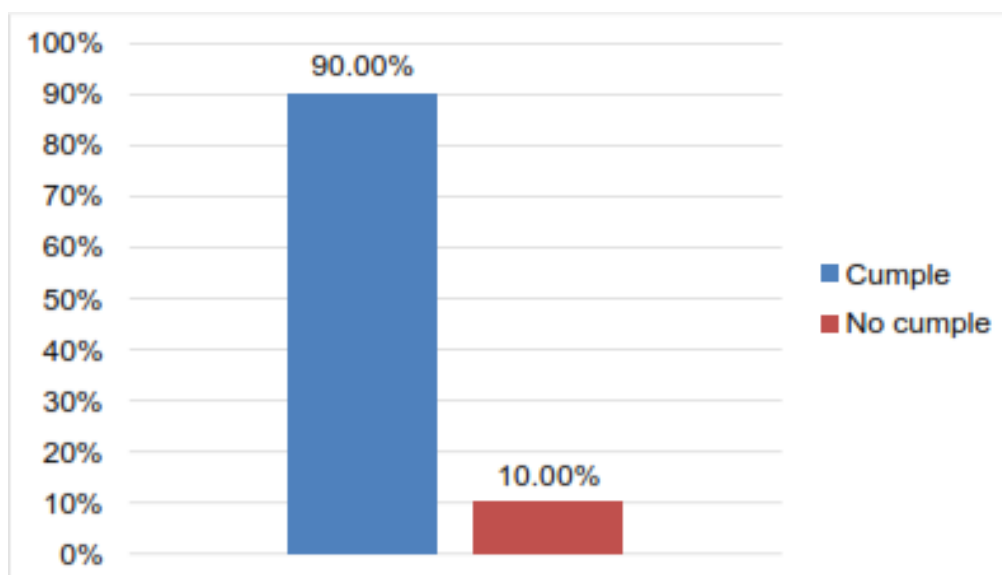
**Tabla 7.**

*Frecuencias de la dimensión 1: Gestión académica*

Estado	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	9	90.00%
No cumple	1	10.00%
Nivel	Alto	

**Figura 4**

*Dimensión 1: Gestión académica*



De acuerdo con la tabla 7 y la figura 4, se observa que la revisión documentaria comprobó un cumplimiento del 90.00% de los elementos evaluados, mientras que el 10.00% de ellos no fue cumplido. Por tanto, se confirma un alto nivel de trabajo respecto a la gestión académica.

## Dimensión 2: Gestión de la investigación

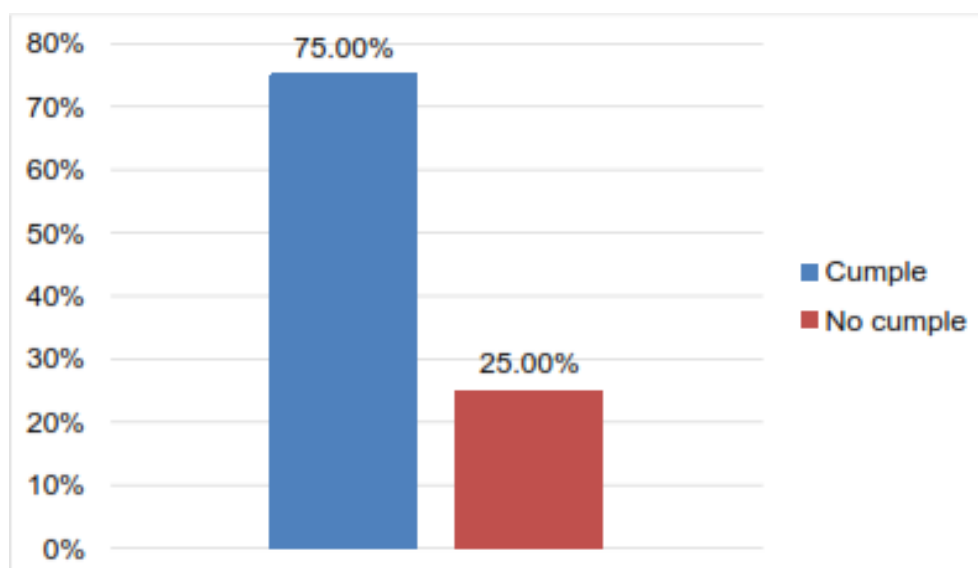
**Tabla 8.**

*Frecuencias de la dimensión 2: Gestión de la investigación*

Estado	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	9	75.00%
No cumple	3	25.00%
Nivel	Alto	

**Figura 5.**

*Dimensión 2: Gestión de la investigación.*

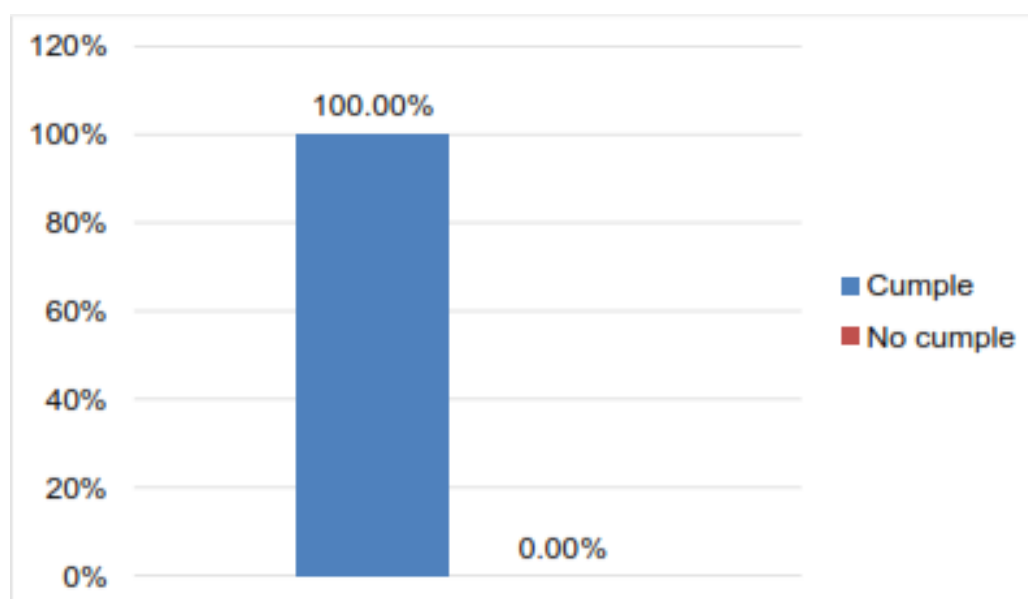


De acuerdo con la tabla 8 y la figura 5, se observa que la revisión documentaria comprobó un cumplimiento del 75.00% de los elementos evaluados, mientras que el 25.00% de ellos no fue cumplido. Por tanto, se confirma un alto nivel de trabajo respecto a la gestión de la investigación.

## Dimensión 3: Gestión administrativa

**Tabla 9.***Frecuencias de la dimensión 3: Gestión administrativa*

Estado	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	15	100.00%
No cumple	0	0.00%
Nivel	Alto	

**Figura 6.***Dimensión 3: Gestión administrativa.*

De acuerdo con la tabla 9 y la figura 6, se observa que la revisión documental comprobó un cumplimiento del 100.00% de los elementos evaluados. Por tanto, se confirma un alto nivel de trabajo respecto a la gestión administrativa.

#### Dimensión 4: Gestión de la infraestructura

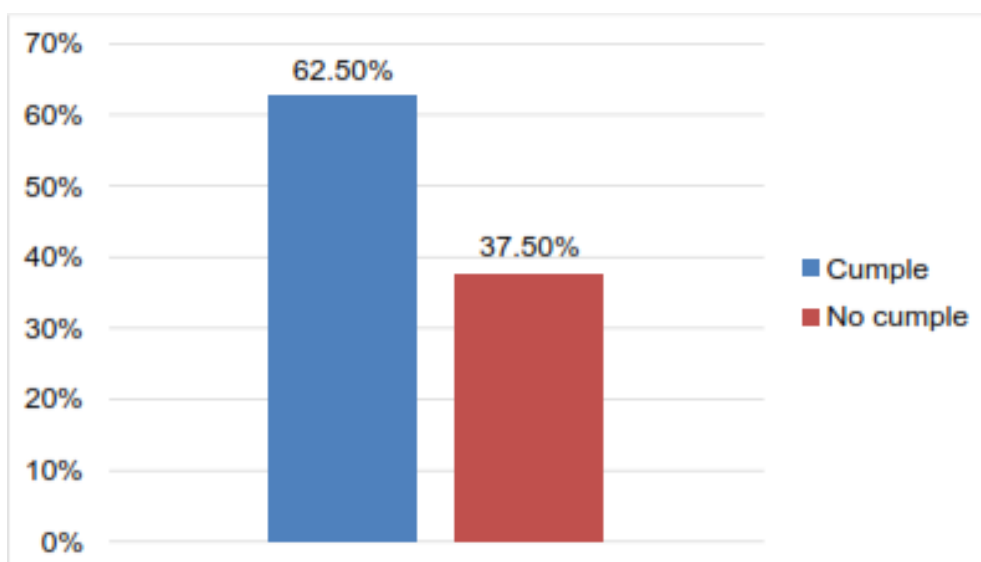
**Tabla 10.**

*Frecuencias de la dimensión 4: Gestión de la infraestructura*

Estado	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	5	62.50%
No cumple	3	37.50%
Nivel	Medio	

**Figura 7.**

*Dimensión 4: Gestión de la infraestructura.*



De acuerdo con la tabla 10 y la figura 7, se observa que la revisión documentaria comprobó un cumplimiento del 62.5% de los elementos evaluados, mientras que el 37.50% de ellos no fue cumplido. Por tanto, se confirma un nivel de trabajo medio respecto a la gestión de la infraestructura.

## 4.2 Resultados descriptivos respecto a la Variable 2: Satisfacción estudiantil

### Variable 2: Satisfacción estudiantil

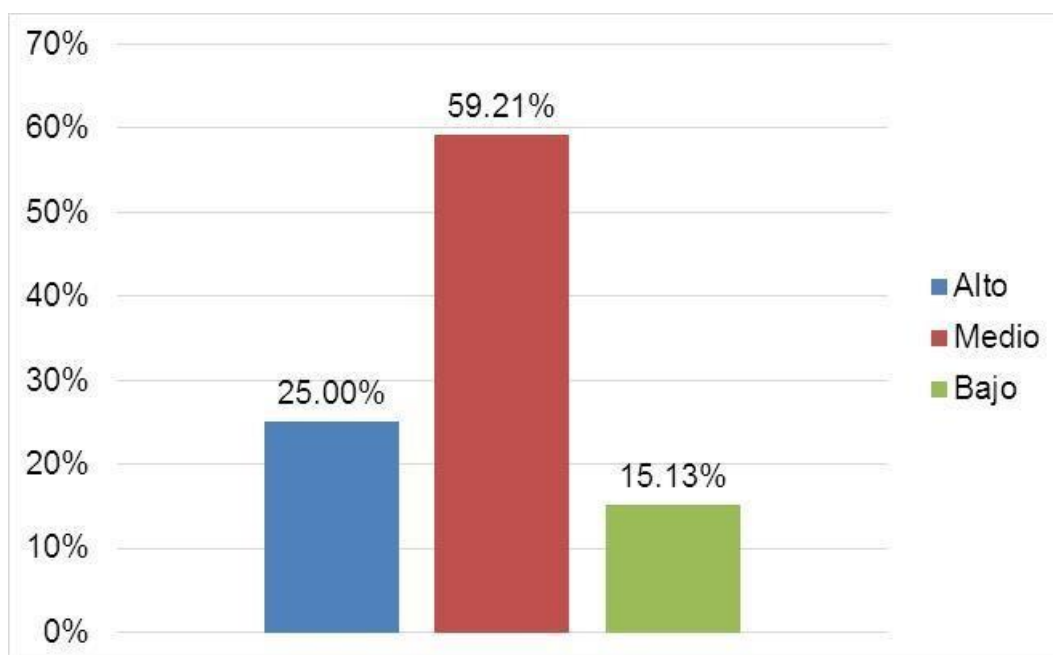
Tabla 11.

*Frecuencias de la variable 2: Satisfacción estudiantil*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	25,00%
Medio	90	59,21%
Bajo	23	15,13%

Figura 8.

*Variable 2: Satisfacción estudiantil*



De acuerdo con la tabla 11 y la figura 8, se puede apreciar que el 25,00% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción estudiantil, mientras que el 59,21% indicaron un nivel medio, y el 15,13% indicaron un nivel bajo.

## Dimensión 1: Labor docente

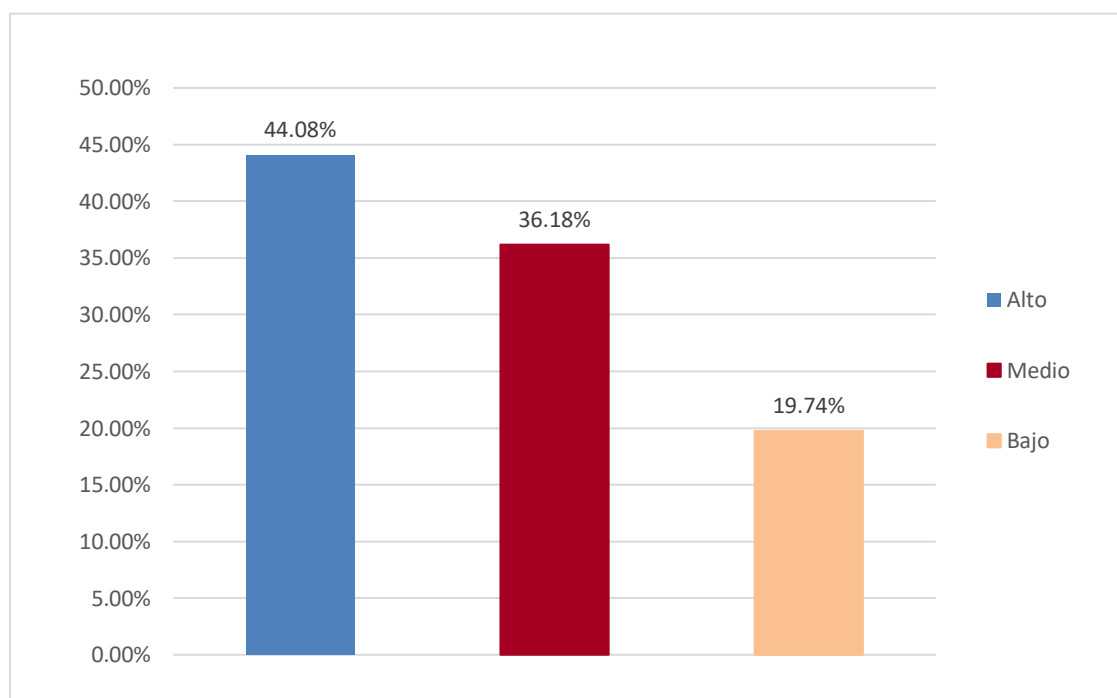
**Tabla 12.**

*Frecuencias de la Dimensión 1: Labor docente*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	67	44.08%
Medio	55	36.18%
Bajo	30	19.74%

**Figura 9.**

*Dimensión 1: Labor docente*



*Nota:* gráfico de barras de la Dimensión.

De acuerdo con la tabla 12 y la figura 9, se puede apreciar que el 44,08% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción respecto a la labor docente, mientras que el 36,18% indicaron un nivel medio, y el 19,74% indicaron un nivel bajo.

## Dimensión 2: Atención administrativa.

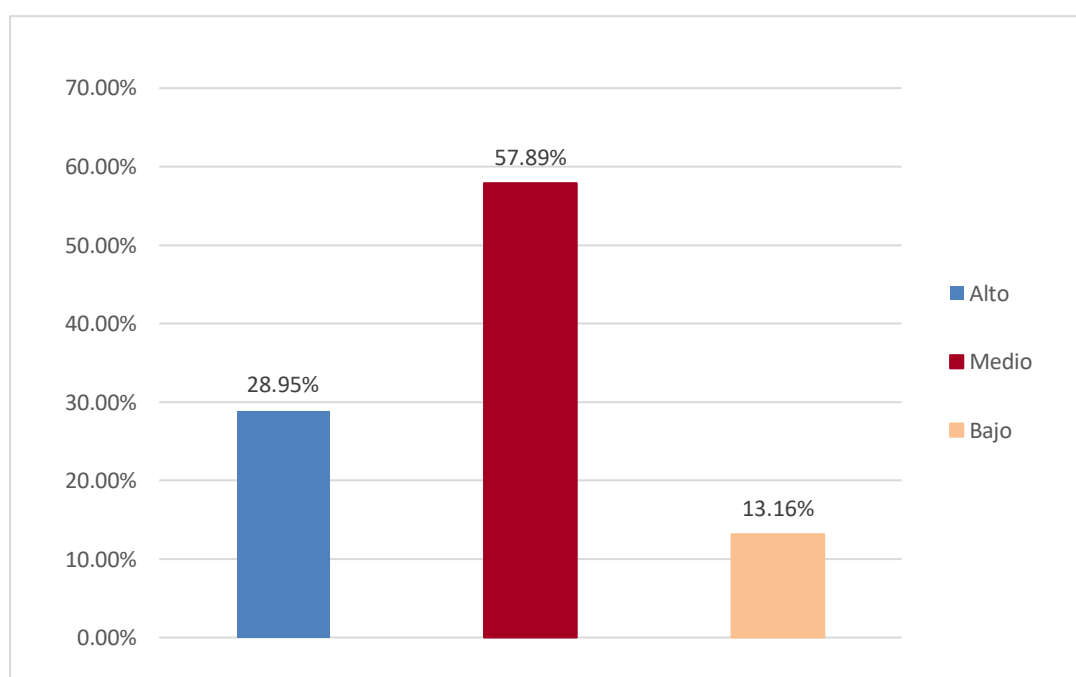
**Tabla 13**

*Frecuencias de la Dimensión 2: Atención administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	44	28.95%
Medio	88	57.89%
Bajo	20	13.16%

**Figura 10.**

*Dimensión 2: Atención administrativa*



De acuerdo con la tabla 13 y la figura 10, se puede apreciar que el 28,95% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción respecto a la atención administrativa, mientras que el 57,89% indicaron un nivel medio, y el 13,16% indicaron un nivel bajo.



### Dimensión 3: Producción científica

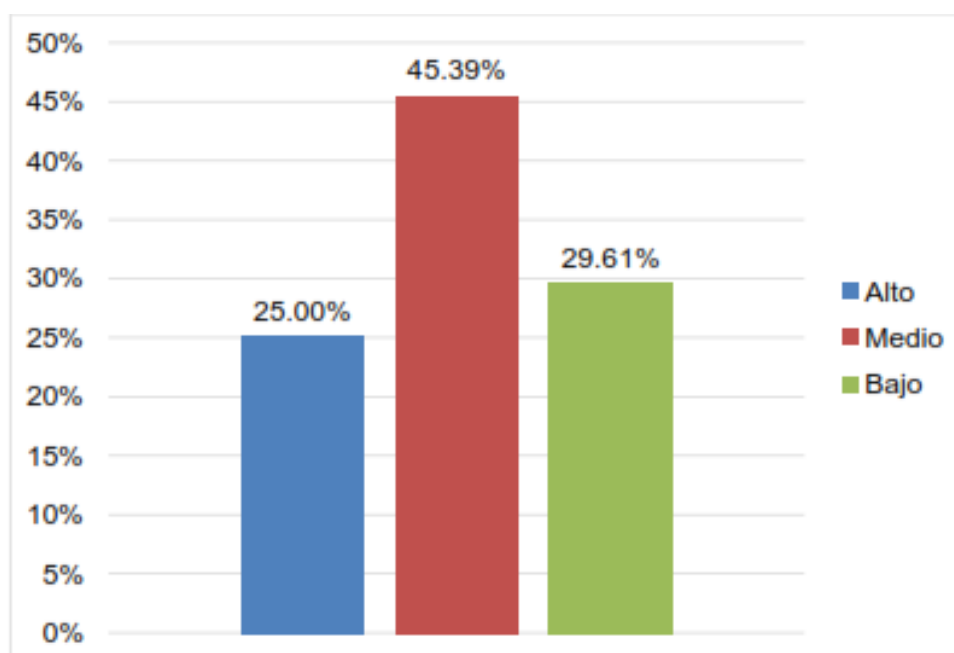
**Tabla 14.**

*Frecuencias de la Dimensión 3: Producción científica*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	25.00%
Medio	69	45.39%
Bajo	45	29.61%

**Figura 11**

*Dimensión 3: Producción científica*



De acuerdo con la tabla 14 y la figura 11, se puede apreciar que el 25,00% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción respecto a la producción científica, mientras que el 45,39% indicaron un nivel medio, y el 29,61% indicaron un nivel bajo.

## Dimensión 4: Ambientes para el estudiante

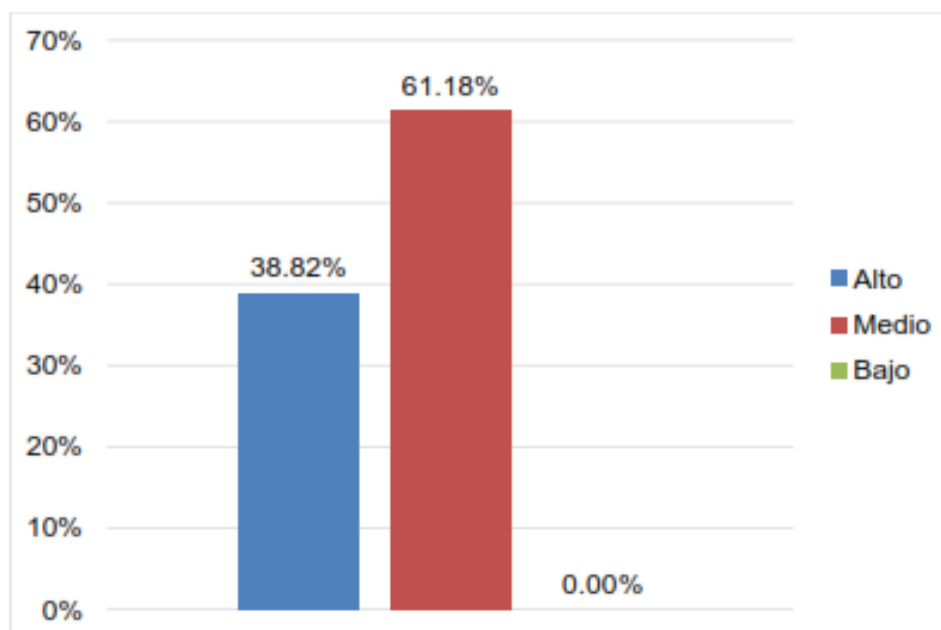
**Tabla 15**

*Frecuencias de la Dimensión 4: Ambientes para el estudiante*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	59	38.82%
Medio	93	61.18%
Bajo	0	0.00%

**Figura 12.**

*Dimensión 4: Ambientes para el estudiante*



De acuerdo con la tabla 15 y la figura 12, se puede apreciar que el 38,82% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción respecto a los ambientes que disponen para su uso, mientras que el 61,18% indicaron un nivel medio.

## Dimensión 5: Imagen institucional

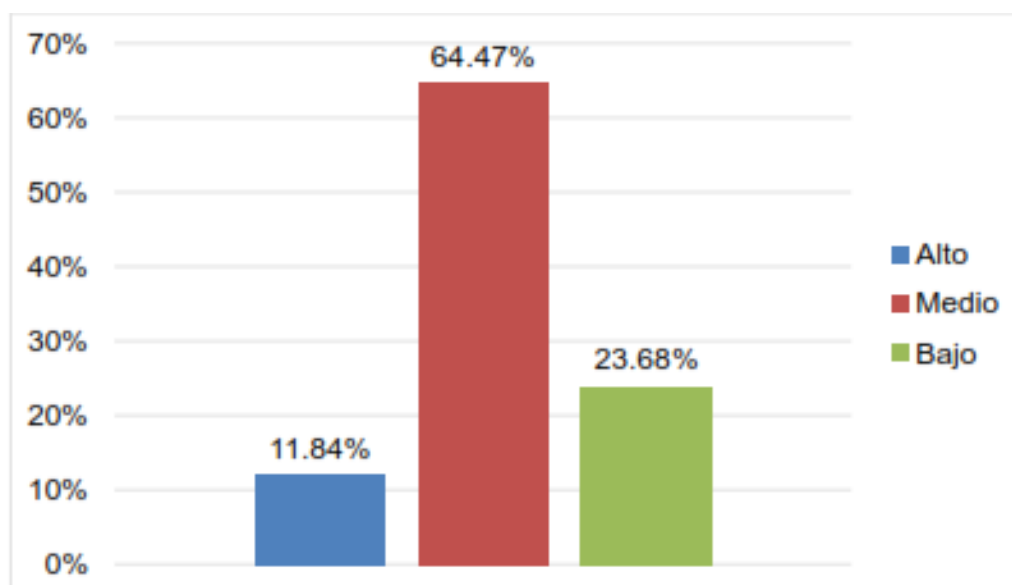
**Tabla 16.**

*Frecuencias de la Dimensión 5: Imagen institucional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	11.84%
Medio	98	64.47%
Bajo	36	23.68%

**Figura 13.**

*Dimensión 5: Imagen institucional*



De acuerdo con la tabla 16 y la figura 13, se puede apreciar que el 11,84% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción respecto a imagen institucional de su Universidad, mientras que el 64,47% indicaron un nivel medio, y el 23,68% indicaron un nivel bajo.

### 4.3 Pruebas de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, fue necesario recurrir a pruebas estadísticas de correlación, por lo que fue importante revisar los tipos de variables y dimensiones en evaluación. Esta revisión dio lo siguiente:

**Tabla 17**

*Revisión de los tipos de variables y dimensiones en evaluación*

<b>Variable - dimensión</b>	<b>Tipo</b>
<b>Variable 1</b>	
Sistema de gestión de calidad institucional	Numérica
<b>Variable 2</b>	Numérica
Satisfacción estudiantil	
<b>Dimensión 1</b>	Numérica
Labor docente	
<b>Dimensión 2</b>	
Atención administrativa	Numérica
<b>Dimensión 3</b>	
Producción científica	Numérica
<b>Dimensión 4</b>	Numérica
Ambientes para el estudiante	
<b>Dimensión 5</b>	Numérica
Imagen institucional	

Como se aprecia en la tabla 17, tanto las variables de estudio como las dimensiones fueron de tipo numérico; por ello, fue necesario realizar pruebas de normalidad para decidir el uso de pruebas de correlación paramétricas o no paramétricas. Para ello, considerando que el tamaño de la muestra (152) fue grande (superior a 30), se recurrió a la Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov, tomando como referencia un error inferior al 5% (0,05) para determinar que las distribuciones sean significativamente diferentes de la normal. Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 18.***Resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

<b>Variable - dimensión</b>	<b>Error calculado</b>	<b>Tipo de distribución</b>
<b>Variable 1</b>		
Sistema de gestión de calidad institucional	9,9056E-18	No normal
<b>Variable 2</b>		
Satisfacción estudiantil	0,000310	No normal
<b>Dimensión 1</b>		
Labor docente	5,1223E-17	No normal
<b>Dimensión 2</b>		
Atención administrativa	2,1615E-10	No normal
<b>Dimensión 3</b>		
Producción científica	8,1588E-7	No normal
<b>Dimensión 4</b>		
Ambientes para el estudiante	0,097160	Semejante a la normal
<b>Dimensión 5</b>		
Imagen institucional	0,010195	No normal

Como puede apreciarse en la tabla 18, únicamente en el caso de la Dimensión 4 se ha comprobado una distribución semejante a la normal. Por ello, y considerando que esta Dimensión será correlacionada con la Variable 1, la cual cumplió con una distribución no normal, se recurrieron a pruebas no paramétricas de correlación. Por tanto, se recurrió a la Prueba de Correlación de Spearman, considerando un error inferior al 5% para aceptar la existencia de correlación. Además, los coeficientes de correlación, para cada prueba de hipótesis, fueron evaluados, de acuerdo con los siguientes criterios:

**Tabla 19.***Criterios para evaluación del coeficiente de correlación*

<b>Valores</b>	<b>Tipo de correlación</b>
[-1.00]	Negativa perfecta
<-1.00 — -0.90]	Negativa muy alta
<-0.90 — -0.70]	Negativa alta
<-0.70 — -0.40]	Negativa moderada
<-0.40 — -0.20]	Negativa baja
<-0.20 — - 0.00>	Negativa muy baja
[0.00]	Nula
<0.00 — 0.20>	Positiva muy baja
[0.20 — 0.40>	Positiva baja
[0.40 — 0.70>	Positiva moderada
[0.70 — 0.90>	Positiva alta
[0.90 — 1.00>	Positiva muy alta
[1.00]	Positiva perfecta

Correlaciones deseadas: positiva alta, muy alta y perfecta.

### Prueba de la hipótesis general

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Tabla 20.**

*Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis general*

<b>Variables evaluadas</b>	<b>Resultados de correlación</b>
<b>Variable 1</b>	<b>Error calculado</b>
Sistema de gestión de calidad institucional	5,9591E-57
<b>Variable 2</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>
Satisfacción estudiantil	0,903149

Como se aprecia en la tabla 20, el error calculado (5,9591E-57) fue inferior al establecido (0,05). Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación (0,903149) indicó que esta fue positiva y muy alta.

Por tanto, se aceptó la hipótesis general, especificando lo siguiente: El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma positiva y muy alta con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.

### Prueba de la hipótesis específica 1

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Tabla 21.**

*Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 1*

<b>Variable y dimensión evaluadas</b>	<b>Resultados de correlación</b>
<b>Variable 1</b>	<b>Error calculado</b>
Sistema de gestión de calidad institucional	2,4296E-36
<b>Dimensión 1</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>
Labor docente	0,808369

Como se aprecia en la tabla 21, el error calculado (2,4296E-36) fue inferior al establecido (0,05). Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación (0,808369) indicó que ésta fue positiva y alta.

Por tanto, se aceptó la hipótesis específica 1, especificando lo siguiente: El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma positiva y alta con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.



## Prueba de la hipótesis específica 2

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Tabla 22**

*Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 2*

<b>Variable y dimensión evaluadas</b>	<b>Resultados de correlación</b>
<b>Variable 1</b>	<b>Error calculado</b>
Sistema de gestión de calidad institucional	1,0269E-29
<b>Dimensión 2</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>
Atención administrativa	0,758706

Como se aprecia en la tabla 22, el error calculado (1,0269E-29) fue inferior al establecido (0,05). Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación (0,758706) indicó que esta fue positiva y alta.

Por tanto, se aceptó la hipótesis específica 2, especificando lo siguiente: El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma positiva y alta con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.

### Prueba de la hipótesis específica 3

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

#### Tabla 23.

*Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 3*

<b>Variable y dimensión evaluadas</b>	<b>Resultados de correlación</b>
<b>Variable 1</b>	<b>Error calculado</b>
Sistema de gestión de calidad institucional	1,011E-25
<b>Dimensión 3</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>
Producción científica	0,721525

Como se aprecia en la tabla 23, el error calculado (1,011E-25) fue inferior al establecido (0,05). Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación (0,721525) indicó que esta fue positiva y alta.

Por tanto, se aceptó la hipótesis específica 3, especificando lo siguiente: El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma positiva y alta con la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.

#### Prueba de la hipótesis específica 4

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Tabla 24.**

*Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 4*

<b>Variable y dimensión evaluadas</b>	<b>Resultados de correlación</b>
<b>Variable 1</b>	<b>Error calculado</b>
Sistema de gestión de calidad institucional	2,1048E-30
<b>Dimensión 4</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>
Ambientes para el estudiante	0,764504

Como se aprecia en la tabla 24, el error calculado (2,1048E-30) fue inferior al establecido (0,05). Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación (0,764504) indicó que esta fue positiva y alta.

Por tanto, se aceptó la hipótesis específica 4, especificando lo siguiente: El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma positiva y alta con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.

### Prueba de la hipótesis específica 5

El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Tabla 25.**

*Resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 5*

<b>Variable y dimensión evaluadas</b>	<b>Resultados de correlación</b>
<b>Variable 1</b>	<b>Error calculado</b>
Sistema de gestión de calidad institucional	2,5644E-24
<b>Dimensión 5</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>
Imagen institucional	0,706833

Como se aprecia en la tabla 25, el error calculado (2,5644E-24) fue inferior al establecido (0,05). Por tal motivo, se aceptó la existencia de correlación. Por otro lado, el coeficiente de correlación (0,706833) indicó que esta fue positiva y alta.

Por tanto, se aceptó la hipótesis específica 5, especificando lo siguiente: El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma positiva y alta con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

La presente investigación, a partir de los resultados obtenidos, ha demostrado la existencia de una relación entre el sistema de gestión de calidad institucional y la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con un error estimado del  $5,9591E-55\%$ , además de que esta relación fue positiva y muy alta, con una fuerza del  $90,3149\%$ . Esto ha tenido una coincidencia con la investigación de Gonzáles (2017), quien demostró que la implementación de un sistema de gestión de calidad en el Colegio Santa María de la Providencia mejoró de forma significativa la percepción de la calidad educativa por parte de sus estudiantes, con un error estimado del  $1,97\%$ .

Asimismo, se encontró una coincidencia con los resultados de la investigación de Narváez (2016), quien concluyó que la implementación de un sistema de gestión de calidad en el Área de Tecnologías de la Universidad Politécnica Salesiana mejoró de forma significativa (error estimado del  $3,23\%$ ) percepción de los servicios prestados por esta área.

Además, la investigación ha demostrado la existencia de una relación entre el sistema de gestión de calidad institucional y la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con un error estimado del  $2,4296E-34\%$ , además de que esta relación fue positiva y alta, con una fuerza del  $80,8369\%$ . Esto muestra una coincidencia con la investigación de Díaz (2017), quien demostró que la implementación de un modelo de calidad en la universidad que abordó

mejoró la evaluación docente, por parte de sus estudiantes, con un error del 15%, además de los servicios de asesoría académica, con un error del 3,26%. Además, se tuvo coincidencia con la investigación de Gonzáles (2017), quien demostró que la implementación de su sistema de calidad mejoró de forma significativa la percepción del trabajo docente por parte del estudiante en la Institución Educativa en la que trabajó, con un error del 0,23%

Por otro lado, la presente investigación ha demostrado la existencia de una relación entre el sistema de gestión de calidad institucional y la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con un error estimado del  $1,0269E-27\%$ , además de que esta relación fue positiva y alta, con una fuerza del 75,8706%. Esto ha tenido una coincidencia con la investigación de Díaz (2017), quien demostró que la implementación de un modelo de calidad en la universidad que abordó mejoró la percepción respecto a la coordinación administrativa por parte de sus estudiantes y docentes, con un error del 2,26%. Además, se demostró una coincidencia con los resultados de Gonzáles (2017), quien demostró que la implementación del sistema de calidad en la institución educativa que abordó mejoró la percepción de su población respecto a la atención administrativa, con un error estimado del 1,24%. También, se notó una coincidencia con la investigación de Arribas (2016), quien demostró mejoras en percepción respecto al trabajo administrativo en los centros educativos de la Fundación SAFA, por parte de su comunidad abordada, con un error del 4,33%.

La presente investigación ha demostrado la existencia de una relación entre el sistema de gestión de calidad institucional y la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con un error estimado del  $1,011E-23\%$ , además de que esta relación fue positiva y alta, con una fuerza del 72,1525%.

Por otro lado, la investigación ha demostrado la existencia de una relación entre el sistema de gestión de calidad institucional y la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para su uso, en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con un error

estimado del 2,1048E-28%, además de que esta relación fue positiva y alta, con una fuerza del 76,4504%. Esto tuvo una coincidencia con los resultados de Gonzáles (2017), quien demostró que la implementación de un sistema de calidad mejoró la percepción de la gestión de su infraestructura y recursos por parte de su población, con un error estimado del 2,27%. También se dio una coincidencia con los resultados de Arribas (2016), quien demostró mejoras sobre la percepción de la gestión de los ambientes y recursos para el aprendizaje por parte de la comunidad interna de los centros educativos de la Fundación SAFA, con un error del 4,06%. Asimismo, se tuvo una coincidencia con los resultados de Narváez (2016), quien concluyó que la implementación de su sistema de gestión de calidad en el Área de Tecnologías de Información de su universidad de estudio mejoró de forma significativa la percepción de los estudiantes sobre la asignación de laboratorios de cómputo para uso libre y su mantenimiento preventivo, con error del 2,03%, además de una mejora sobre la asignación de horarios de clase, de acuerdo con los docentes, con un error estimado del 3,05%

La presente investigación ha demostrado la existencia de una relación entre el sistema de gestión de calidad institucional y la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, con un error estimado del 2,5644E-22%, además de que esta relación fue positiva y alta, con una fuerza del 70,6833%. Esto guarda coincidencia con la teoría de Pérez, López y Municio (2008), quienes indican que, entre los efectos recurrentes de desarrollo de un adecuado sistema de gestión de calidad, figura el de “aumentar el prestigio institucional” (p. 32).

## CONCLUSIONES

- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil, con un error del  $5,9591E-55\%$  en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018. Además, esta relación es positiva y muy alta, con un  $90,3149\%$  de fuerza.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente, con un error del  $2,4296E-34\%$  en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018. Además, esta relación es positiva y alta, con un  $80,8369\%$  de fuerza.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa, con un error del  $1,0269E-27\%$  en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018. Además, esta relación es positiva y alta, con un  $75,8706\%$  de fuerza.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la producción científica, con un error del  $1,011E-23\%$  en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018. Además, esta relación es positiva y alta, con un  $72,1525\%$  de fuerza.



- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante, con un error del  $2,1048E-28\%$  en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018. Además, esta relación es positiva y alta, con un  $76,4504\%$  de fuerza.
- El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional, con un error del  $2,5644E-22\%$  en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018. Además, esta relación es positiva y alta, con un  $70,6833\%$  de fuerza.

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la Universidad Seminario Evangélico de Lima enfoque mayores esfuerzos en la mejora de su calidad institucional, para de este modo, mejorar la satisfacción de sus estudiantes, quienes se convertirán en puntos de referencia y recomendación ante nuevos clientes potenciales.
- Además, se recomienda que la Universidad Seminario Evangélico de Lima realice mayores evaluaciones sobre las capacidades y relaciones de su personal docente, de modo que pueda reducir los niveles de baja y media satisfacción estudiantil, hacia niveles más altos.
- Por otro lado, se recomienda que la Universidad Seminario Evangélico de Lima tome mayores cuidados con el trabajo de su personal administrativo quienes, a pesar de no relacionarse directamente con el estudiante durante las sesiones de aprendizaje, tienen una interacción muy fuerte durante los trámites y otras atenciones de alta importancia.
- Del mismo modo, se recomienda que la Universidad Seminario Evangélico de Lima dedique mayores esfuerzos en sus actividades de producción científica, pues en esta dimensión se han detectado los niveles más bajos de

satisfacción. Estos esfuerzos podrían plasmarse en una mayor promoción de proyectos de investigación con la participación activa de los estudiantes y su respectivo reconocimiento en la publicación de los artículos científicos a ser publicados, así como becas de estudios y convenios laborales con entidades empleadoras.

- También, se recomienda que la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en cooperación con su junta estudiantil, evalúen mejoras sobre los espacios destinados al uso común de los estudiantes, tales como salas de estudio, bibliotecas, patios de recreación y otras zonas de uso cotidiano. Estas tareas pueden iniciar con mejoras sobre los espacios existentes, para luego construir nuevos espacios, como parte de sus próximas inversiones de infraestructura.
- Finalmente, se recomienda que la Universidad Seminario Evangélico de Lima invierta parte de su personal humano en la difusión de sus logros institucionales y de sus estudiantes, haciendo uso de las redes sociales más recurridas, tales como YouTube y Facebook, de modo que la comunidad esté no solo al tanto de sus promociones académicas, sino del modo en que esta Universidad destaca en su sector de mercado; con ello, reforzará su prestigio institucional, lo que también repercutirá en la satisfacción de sus estudiantes.

### FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Arribas, J. (2016). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.
- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., y Gutiérrez, S., (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484.
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A. y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5(9), 261-274.
- Díaz (2017). *Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la Ciudad de Trujillo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

- Fernández, J. (2008). Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. *Universitas Psychologica*, 7(2), 385-401.
- González, U. (2017). *Sistema de Calidad como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el Colegio Santa María de la Providencia en el año 2016*. (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Lovelock, C. (2011). *Administración de servicios*. México: Pearson Educación.
- Muñoz, C. (2013). Educación y desarrollo socioeconómico en América Latina y El Caribe. México: Universidad Iberoamericana.
- Narváez, L. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para el Área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana*. (Tesis de maestría) Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Pérez, I. y Pereyra, E. (2015). Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el Departamento de Biología Celular UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69-89.
- Pérez, R., López, F. y Municio, P. (2008). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. España: Narcea.
- Pontificia Universidad Católica del Perú (s.f.). *Dirección de gestión de investigación*. Recuperado de: <http://www.pucp.edu.pe/unidad/direccion-gestion-investigacion/>.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Colombia: Universidad Sergio Arboleda.

Spiegel, M. y Stephens, L. (2009). *Estadística*. México: Mc Graw Hill.

SUNEDU (2018). *Avances y estatus del licenciamiento*. Recuperado de:  
<https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/>

Tasie, G. (2010). Analytical Observations of the Applicability of the Concept of Student-as-Customer in a University Setting. *Educational research and reviews*, 5(6), 309-313.

Universidad ESAN (s.f.). *Sistema de gestión de la calidad*. Recuperado de:  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Universidad Estatal a Distancia (2005). *Reglamento de gestión académica*.  
Recuperado de: [https://www.uned.ac.cr/academica/images/cidreb/reglamento/docencia/gestion\\_academica\\_uned.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/images/cidreb/reglamento/docencia/gestion_academica_uned.pdf)

Universidad Señor de Sipán (2017). *Manual de responsabilidad social universitaria*.  
Recuperado de: <http://www.uss.edu.pe/uss/descargas/10000079/archivos/I%20Manual%20%20de%20RSU.pdf>

Valdés, H. (2001). *Evaluación del desempeño docente*. México: Encuentro Iberoamericano.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Principal</b> ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?</li> <li>• ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?</li> <li>• ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil</li> </ul>	<p><b>General</b> Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar de qué el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> <li>• Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> <li>• Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil</li> </ul>	<p><b>Principal</b> El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</p> <p><b>Derivadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la labor docente en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> <li>• El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la atención administrativa en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> <li>• El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> Sistema de gestión de calidad institucional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión académica.</li> <li>• Gestión de la investigación.</li> <li>• Gestión administrativa.</li> <li>• Gestión de la infraestructura.</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción estudiantil</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Labor docente.</li> <li>• Atención administrativa.</li> <li>• Producción científica</li> <li>• Ambientes para el estudiante.</li> <li>• Imagen institucional.</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Correlacional</li> </ul> <p><b>Diseño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> <li>• Transversal</li> </ul> <p><b>Población</b> Los 250 estudiantes de la Universidad Seminario Evangélico de Lima, en el año 2018.</p> <p><b>Muestra</b> 152 estudiantes.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de observación documentaria del sistema de gestión de calidad institucional.</li> <li>• Cuestionario de satisfacción estudiantil.</li> </ul>



<p>respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?</li> <li>• ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018?</li> </ul>	<p>respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> <li>• Evaluar de qué manera el sistema de gestión de calidad institucional se relaciona con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> </ul>	<p>estudiantil respecto a la producción científica en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a los ambientes para el estudiante en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> <li>• El sistema de gestión de calidad institucional se relaciona de forma significativa con la satisfacción estudiantil respecto a la imagen institucional en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.</li> </ul>		
--	--	--	--	--

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Ficha de observación documentaria del sistema de gestión de calidad institucional

#### Gestión académica

Nº	Pregunta	Resultado	
		Sí	No
1	Los planes de estudio se adaptan al perfil profesional deseado.		
2	La Universidad cuenta con un proceso transparente para la selección de sus docentes.		
3	Los tiempos asignados para el desarrollo de las asignaturas son adecuados.		
4	Los ambientes de clase son adecuados para la ejecución de las sesiones de aprendizaje		
5	Los docentes cuentan con acceso a los recursos de aprendizaje necesarios para el dictado de sus asignaturas.		
6	Los docentes cuentan con horarios para realizar trabajos de asesoría.		
7	La Universidad cuenta con un proceso adecuado para la evaluación de sus docentes.		
8	Los instrumentos de evaluación de los docentes son adecuados.		
9	La Universidad toma en cuenta los resultados de la evaluación de sus docentes para decidir por su permanencia.		
10	Los docentes muestran mejoras en el dictado de sus asignaturas, tras la ejecución de sus pruebas de evaluación.		

## Gestión de la investigación

Nº	Pregunta	Resultado	
		Si	No
11	La Universidad planifica el trabajo anual de la unidad académica de investigación, con la colaboración del personal directivo y docentes dedicados a la investigación.		
12	La Universidad cuenta con procesos para la evaluación del personal docente que se integrará a la unidad académica de investigación.		
13	La Universidad actualiza y mejora los manuales y guías de investigación de forma periódica, con la colaboración del personal directivo y docentes dedicados a la investigación.		
14	La Universidad realiza revisiones periódicas de sus líneas de investigación con la colaboración del personal directivo y docente dedicado a la investigación.		
15	La Universidad desarrolla programas de capacitación en investigación científica para sus docentes.		
16	La Universidad integra asignaturas relacionadas con la investigación científica en su plan de estudios.		
17	La Universidad desarrolla programas de capacitación en investigación científica para sus estudiantes.		
18	La Universidad desarrolla asesorías de tesis personalizadas para sus estudiantes y egresados.		
19	La Universidad cuenta con una revista de investigación científica y cuenta con la cooperación de los docentes, egresados y estudiantes.		
20	La Universidad evalúa los resultados de sus programas de capacitación en investigación científica.		
21	La Universidad evalúa la satisfacción de sus estudiantes y egresados que obtienen el servicio de asesoría de tesis.		
22	La Universidad cuenta con medios para que los estudiantes y docentes registren sus apreciaciones y sugerencias respecto a su revista de investigación científica.		

### Gestión administrativa

Nº	Pregunta	Resultado	
		Sí	No
23	Las políticas de los procedimientos académicos y administrativos son planificadas con la colaboración del personal directivo, docente y administrativo		
24	La Universidad elabora y brinda guías adecuadas respecto a sus procesos administrativos.		
25	La Universidad analiza los mejores ambientes y ubicaciones para la prestación de servicios.		
26	La Universidad cuenta con procedimientos para la evaluación del nuevo personal administrativo.		
27	El personal administrativo es capacitado en la ejecución de sus procesos y buen trato al estudiante.		
28	La Universidad utiliza sus murales para brindar información adecuada sobre sus procesos administrativos.		
29	La Universidad utiliza su página web para difundir guías sobre sus procesos administrativos.		
30	El personal administrativo asegura el mayor trato cordial hacia los estudiantes.		
31	El personal administrativo muestra interés y capacidad para atender las necesidades peculiares de los estudiantes.		
32	La Universidad cuenta con procesos de evaluación de servicios del personal administrativo.		
33	La Universidad cuenta con procesos de evaluación de satisfacción del personal administrativo.		
34	Los tiempos de ejecución de los procesos son adecuados con su complejidad.		
35	Los procedimientos administrativos son adecuados en costos y tiempos de ejecución.		

36	Los horarios asignados a las oficinas administrativas se adecúan a las necesidades de los estudiantes.		
37	La capacidad de las oficinas administrativas resulta suficiente para asegurar tiempos de espera en cola adecuados.		

### Gestión de la infraestructura

N°	Pregunta	Resultado	
		Sí	No
38	La Universidad realiza planes de inversión en infraestructura, con la colaboración de su personal directivo, docente, administrativo y sus estudiantes.		
39	La Universidad evalúa a los proveedores de servicios de infraestructura de acuerdo a la calidad del trabajo que ofrecen.		
40	La Universidad difunde sus planes de inversión en infraestructura a su comunidad universitaria.		
41	La disposición de la nueva infraestructura se realiza solo en caso esta cuente con el 100% de su capacidad planificada.		
42	Se da prioridad a la inversión en infraestructura que mejore la calidad de vida universitaria antes de construir aulas de clase.		
43	Los estudiantes cuentan con medios para dar sus comentarios y apreciaciones respecto a la infraestructura de la Universidad.		
44	Los docentes cuentan con medios para dar sus comentarios y apreciaciones respecto a la infraestructura de la Universidad.		
45	El personal administrativo cuenta con medios para dar sus comentarios y apreciaciones respecto a la infraestructura de la Universidad.		

## Cuestionario de satisfacción estudiantil

**Estimado (a) estudiante:** En búsqueda de la mejora de nuestros servicios, solicitamos su colaboración, respondiendo el presente cuestionario. Por favor, responda con la mayor sinceridad. Le garantizamos la total confidencialidad de su identidad.

Información general	
¿Cuál es su ciclo de estudios?	

Marque un aspa (X) la opción correcta, de acuerdo a la siguiente escala:

- |                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| 0: Totalmente en desacuerdo       | 1: En desacuerdo |
| 2: Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3: De acuerdo    |
| 4: Totalmente de acuerdo          |                  |

### docente

Nº	Pregunta	Respuesta				
		0	1	2	3	4
1	Los docentes brindan información completa respecto a los objetivos de aprendizaje y los contenidos de sus asignaturas					
2	Los métodos de enseñanza aplicados por los docentes son adecuados.					
3	Los docentes cumplen con puntualidad los horarios de clase asignados.					
4	Los recursos que utilizan los docentes en el proceso de enseñanza son adecuados.					

5	Los docentes muestran alta disponibilidad y cordialidad para atender los problemas y dudas de los estudiantes.					
6	Los procedimientos y criterios de evaluación de los aprendizajes son adecuados.					

### Atención administrativa

Nº	Pregunta	Respuesta				
		0	1	2	3	4
7	El personal administrativo muestra un trato cordial a los estudiantes.					
8	El personal administrativo se comunica de forma clara y precisa.					
9	El personal administrativo muestra disposición para atender las consultas e inquietudes de los estudiantes.					
10	El horario de atención de las oficinas académicas es adecuado					
11	Los tiempos de espera para atención son adecuados					
12	Las unidades académicas muestran orden y coordinación en su trabajo.					
13	Los procedimientos académicos y administrativos están bien difundidos en los medios de comunicación más relevantes.					

### Producción científica

Nº	Pregunta	Respuesta				
		0	1	2	3	4
14	La Universidad motiva a los estudiantes a participar en la redacción de artículos científicos.					
15	La Universidad motiva a los estudiantes a redactar artículos relacionados con sus futuras tesis de grado.					
16	La Universidad recompensa a los estudiantes por la redacción de artículos científicos de alto valor					
17	Las asignaturas de taller de tesis capacitan adecuadamente a los estudiantes en el desarrollo del proceso de investigación científica.					
18	Los estudiantes que participan en la redacción de artículos científicos cuentan con la asesoría requerida por parte de la Universidad.					
19	La Universidad brinda un adecuado servicio de asesoría para el desarrollo de tesis.					
20	La Universidad realiza programas académicos orientados a capacitar a los participantes en el desarrollo del proceso de investigación científica.					
21	Las revistas científicas de la Universidad cuentan con artículos de interés para los estudiantes.					
22	Los artículos publicados en las revistas científicas de la Universidad muestran un lenguaje claro y coherente.					
23	La Universidad difunde adecuadamente sus revistas de investigación científica a su comunidad interna.					



### Ambientes para el estudiante

Nº	Pregunta	Respuesta				
		0	1	2	3	4
24	Las aulas de clase son suficientes en cantidad y capacidad.					
25	Los laboratorios de cómputo son suficientes en cantidad y capacidad.					
26	Las aulas de clase cuentan con equipamiento tecnológico adecuado a las sesiones de clase.					
27	Los laboratorios de cómputo cuentan con equipamiento tecnológico adecuado a las sesiones de clase.					
28	La cantidad de puestos de lectura disponibles en la biblioteca son suficientes para las necesidades de los estudiantes.					
29	La institución cuenta con servicios de playa de estacionamiento suficientes para la demanda de los estudiantes.					
30	La institución cuenta con servicio de comedor adecuado a la demanda de los estudiantes.					
31	Los ambientes para servicios higiénicos cuentan con un adecuado equipamiento y limpieza.					
32	Los pasillos y patios cuentan con asientos suficientes para uso de los estudiantes.					
33	La universidad cuenta con zonas de descanso adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
34	La Universidad cuenta con espacios adecuados para la práctica de actividades deportivas					

### Imagen institucional

Nº	Pregunta	Respuesta				
		0	1	2	3	4
35	La Universidad difunde sus eventos académicos en su página web institucional y redes sociales.					
36	La Universidad difunde noticias de interés general en su página web institucional y redes sociales.					
37	La Universidad muestra especial cuidado en la redacción de artículos tanto para medios impresos como digitales.					
38	La Universidad ha logrado que la comunidad reconozca un alto nivel de calidad de sus servicios.					
39	La Universidad ha logrado una calificación adecuada de calidad en el ranking nacional de SUNEDU.					
40	La Universidad ha logrado una calificación adecuada de calidad en los rankings internacionales.					

### Anexo 3. Resultados de validación de los instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos

#### JUICIO DE EXPERTOS

##### Formato de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

**Título del proyecto:** Sistema de Gestión de Calidad Institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Nombre del candidato a magister:** Raúl Teófilo Hinojosa Santos

**Experto:** Mgtr. War Antonio Vásquez Rodríguez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: Muy bueno (81% a 100%), bueno (61 a 80%), regular (41% a 60%), malo (21% a 40%), muy malo (1% a 20%).

Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente:

No.	Indicadores	Definición	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	<b>Consistencia</b>	Las preguntas muestran correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman el todo.	X				
2	<b>Pertinencia</b>	Las preguntas son convenientes y oportunas.	X				
3	<b>Validez</b>	Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor.	X				
4	<b>Organización</b>	Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos.	X				
5	<b>Claridad</b>	Las preguntas están redactadas claramente, de modo que el encuestado entiende sin problemas.	X				
6	<b>Precisión</b>	Preguntas con exactitud y determinación.	X				
7	<b>Control</b>	Seguimiento con preguntas cuidadosas que sirve para hacer una comprobación.	X				

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Lima, noviembre de 2018



Firma del experto

Nombre: War Antonio Vásquez Rodríguez

### JUICIO DE EXPERTOS

#### Formato de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

**Título del proyecto:** Sistema de Gestión de Calidad Institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018.

**Nombre del candidato a magister:** Raúl Teófilo Hinojosa Santos

**Experto:** Mgtr. Patricia Marina Ugarte Alfaro

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: Muy bueno (81% a 100%), bueno (61 a 80%), regular (41% a 60%), malo (21% a 40%), muy malo (1% a 20%).

Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente:

No.	Indicadores	Definición	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	Consistencia	Las preguntas muestran correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman el todo.	X				
2	Pertinencia	Las preguntas son convenientes y oportunas.	X				
3	Validez	Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor.	X				
4	Organización	Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos.	X				
5	Claridad	Las preguntas están redactadas claramente, de modo que el encuestado entiende sin problemas.	X				
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación.	X				
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas que sirve para hacer una comprobación.	X				

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Lima, noviembre de 2018

  
Firma del experto

Nombre: PATRICIA UGARTE ALFARO

## Anexo 4. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación



### CONSTANCIA

El que suscribe, Rector de la Universidad Seminario Evangélico de Lima,

**HACE CONSTAR:**

Que el profesor RAÚL TEÓFILO HINOJOSA SANTOS, identificado con DNI 21001002, ha aplicado a los estudiantes de todos los ciclos y de todas las Escuelas de la Universidad Seminario Evangélico de Lima, la "Ficha de observación documentaria del sistema de gestión de calidad institucional" y el "Cuestionario de satisfacción estudiantil", entre el 26 noviembre al 01 de diciembre del año 2018, con la finalidad de realizar su trabajo final de investigación (tesis) del Programa de Maestría en Educación en la Universidad de San Martín de Porres.

Se escribe la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Lima, 25 de enero de 2019

Dr. Humberto Collado Román  
**Rector de USEL**