



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

TESIS

**GESTIÓN UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, IQUITOS 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS
EMPRESARIALES**

PRESENTADO POR: MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

TESIS

**GESTIÓN UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, IQUITOS 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS
EMPRESARIALES**

PRESENTADO POR: MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 098-2022-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la Plataforma Virtual Meet Institucional de la Escuela de Postgrado-EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-UNAP, a los veintiocho días del mes de octubre de 2022 a horas 05:00 p.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "GESTIÓN UNIVERSITARIA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDINTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, IQUITOS 2020", aprobado con Resolución Directoral N°0964-2022-EPG-UNAP, presentado por el egresado **MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA**, para optar el **Grado Académico de Doctor en Ciencias Empresariales**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0569-2021-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.	Presidente
Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	Miembro
Lic. Adm. Victor Arturo Jesús Castillo Canani, Dr.	Miembro

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: EN FORMA SATISFACTORIA

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: APROBADA con calificación MUY BUENA (18)

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 6.55 pm. del veintiocho de octubre del 2022; con lo cual, se le declara al sustentante APTO, para recibir el **Grado Académico de Doctor en Ciencias Empresariales**.

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.
Presidente

Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.
Miembro

Lic. Adm. Victor Arturo Jesús Castillo Canani, Dr.
Miembro

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



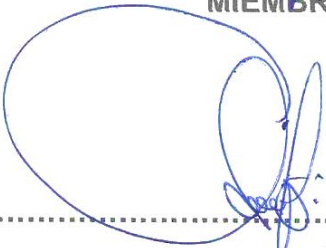
**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 28 DE OCTUBRE
DEL 2022 EN LA MODALIDAD VIRTUAL DE LA PLATAFORMA VIRTUAL
ZOOM DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-
PERÚ**



.....
CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, DR.
PRESIDENTE



.....
LIC. ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.
MIEMBRO



.....
LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, DR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VASQUEZ, DR.
ASESOR

A LA MEMORIA DE MIS PADRES:

“Lo que tu sembraste hoy
somos testigo de la cosecha “

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento y reconocimiento a todos los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana en especial del Doctorado en Ciencias Empresariales que contribuyeron a mi formación profesional.

Quienes no pudieron ver concluida la tarea iniciada pero sus enseñanzas fueron mi guía espiritual que hizo posible mi propósito profesional.

A mí querida esposa Doris con mucho amor por su comprensión y apoyo incondicional en el transcurso de mi formación profesional.

A mis hijos Xiomara Muriel, Jefferson Alexander y mis queridas nietitas Valeska Xiofer y Khaleesy Alessandra son el centro del estímulo y el objetivo de mi superación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Caratula	i
Contracaratula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	20
2.1 Variables y su operacionalización	20
2.2 Formulación de la hipótesis	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de la investigación	26
3.2. Población y muestra	27
3.3. Técnicas e instrumentos	28
3.4. Procedimientos de recolección de datos	28
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	28
3.6. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	41
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	43
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	44

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Estadística complementaria
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas	
Tabla 1	Gestión universitaria de la UNAP	30
Tabla 2	Políticas institucionales	31
Tabla 3	Gestión interna	31
Tabla 4	Infraestructura	32
Tabla 5	Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP	33
Tabla 6	Enseñanza	34
Tabla 7	Vida universitaria	35
Tabla 8	Organización académica	35
Tabla 9	Infraestructura y servicios universitarios	36
Tabla 10	Prueba de normalidad	37
Tabla 11	Relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la UNAP	38

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Gestión universitaria de la UNAP	30
Figura 2. Políticas institucionales	31
Figura 3. Gestión interna	32
Figura 4. Infraestructura	32
Figura 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP	33
Figura 6. Enseñanza	34
Figura 7. Vida universitaria	35
Figura 8. Organización académica	36
Figura 9. Infraestructura y servicios universitarios	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020; siendo esta un estudio de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental sustentada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); para la cual se ha tomado en cuenta una muestra de 337 estudiantes, quienes fueron encuestado a través de un cuestionario, utilizada como instrumento de recolección de datos, dado ello, el estudio ha logrado concluir que la gestión universitaria de la UNAP, es regular (53%), debido al desarrollo regular de los componentes que la conforman con son las políticas institucionales, la gestión interna y la infraestructura. Así mismo, se ha logrado determinar que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP está en un nivel medio (53%), la cual ha sido establecido índices que han sido establecidos a partir de la percepción de los estudiantes en cuento a los procesos de enseñanza, la vida universitaria, la organización académica, la infraestructura y demás servicios universitarios, siendo ésta una respuesta con sesgo negativo. Por último, se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la gestión universitaria y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020; la cual ha sido corroborada por el coeficiente de correlación de 0,811 y una significancia (bilateral) de 0,000.

Palabras claves: Gestión; Universidad; Satisfacción del estudiante.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between university management and student satisfaction at the National University of the Peruvian Amazon, Iquitos 2020; This being a descriptive and correlational study, with a non-experimental design supported by Hernández-Sampieri and Mendoza (2018); For which a sample of 337 students has been taken into account, who were surveyed through a questionnaire, used as a data collection instrument, given this, the study has managed to conclude that the university management of the UNAP is regular (53%), due to the regular development of the components that make it up with are institutional policies, internal management and infrastructure. Likewise, it has been concluded that the satisfaction level of the UNAP students is at a medium level (53%), which has been established indices that have been established from the perception of the students regarding teaching processes, university life, academic organization, infrastructure and other university services, this being a negative biased response. Finally, it has been possible to determine that there is a significant relationship between university management and the satisfaction of students at the National University of the Peruvian Amazon, Iquitos 2020; which has been corroborated by the correlation coefficient of 0.811 and a significance (bilateral) of 0.000.

Keywords: Management; College; Student satisfaction.

RESUMO

A presente investigação teve como objetivo geral determinar a relação entre gestão universitária e satisfação dos alunos da Universidade Nacional da Amazônia Peruana, Iquitos 2020; Sendo este um estudo descritivo e correlacional, de desenho não experimental apoiado por Hernández-Sampieri e Mendoza (2018); para o qual foi considerada uma amostra de 337 alunos, que foram pesquisados por meio de um questionário, utilizado como instrumento de coleta de dados, diante disso, o estudo conseguiu concluir que a gestão universitária da UNAP é regular (53%), devido ao regular desenvolvimento dos componentes que o compõem são políticas institucionais, gestão interna e infraestrutura. Da mesma forma, foi possível determinar que o nível de satisfação dos alunos da UNAP está em um nível médio (53%), o que estabeleceu índices que foram estabelecidos a partir da percepção dos alunos em relação aos processos de ensino , vida universitária, organização acadêmica, infraestrutura e outros serviços universitários, sendo esta uma resposta com viés negativo. Finalmente, foi possível determinar que existe uma relação significativa entre a gestão universitária e a satisfação dos alunos da Universidade Nacional da Amazônia Peruana, Iquitos 2020; o que foi corroborado pelo coeficiente de correlação de 0,811 e uma significância (bilateral) de 0,000.

Palavras-chave: Gestão; Universidade; Satisfação do aluno.

INTRODUCCIÓN

Los nuevos paradigmas gubernamentales exigen a las universidades cambiar su enfoque de gestión, la misma que por mucho tiempo se ha caracterizado por ser burocrático y centralizado, “sin embargo en la actualidad lo que se necesitan son universidades e instituciones de educación superior con mayor responsabilidad, comprometidas con el desarrollo de la sociedad y orientadas a satisfacer las necesidades sociales” (Briones, Becerra y Fleitas, 2016, p.34). Desde la perspectiva internacional la gestión universitaria de calidad se ha convertido en un sistema de buenas prácticas gerenciales, con un rol importante en el impulso de los esfuerzos por mejorar la calidad administrativa y de educación superior, a través de la transferencia de conocimientos y la experiencia de los procesos de calidad y las prácticas para implantarlos. (Badilla, Mejias y Vega, 2015)

En el ámbito público, las universidades emplean recursos provenientes del estado, lo que les exige entregar a la sociedad resultados dentro de los plazos determinados y comprometiendo la menor cantidad de recursos económicos, ello implica la necesidad de gestionarlo con eficiencia. Lo cual pudo ser evidenciado por su parte Murillo (2019) en su investigación logro evidenciar que dentro de la gestión universitaria es fundamental realizar una evaluación al cumplimiento de la misión y fines institucionales, de forma responsable, la misma que debe estar relacionado con los intereses de la sociedad, por el impacto de estas organizaciones en la transferencia del conocimiento, costumbres y cultura. Además de realizar una gestión de calidad, convirtiéndose en un reto para la universidad, pues deben someterse a un proceso de evaluación midiendo los niveles de calidad obtenida.

En el Perú se ha considerado a los estudios universitarios una garantía de mejora económica y social, sin embargo, en los últimos años este ha contribuido en poca medida a la movilidad social de los estudiantes, “pues menos de media docena de universidades nacionales, de algunas carreras mantienen un prestigio que ha permitido a sus alumnos alcanzar ciertas expectativas de mejora” (Velásquez, 2003, párr. 1). No obstante, la crisis que atraviesan las universidades es en gran parte por la deficiente gestión que han

tenido, los cuales se asocian a la falta de estrategias, limitada capacidad de gestión, escasos y mal manejo de los recursos, etc. (Fernández, 2008).

En definitiva el problema que enfrenta la gran mayoría de universidades del país se basan en la deficiente gestión, pues algunos directivos o directores solo consideran que este proceso se realiza tomando en cuenta solo técnicas, y no es así, pues más que eso se trata de la administración de las organizaciones, el cual debe relacionar los procesos pasados con los actuales, tomando decisiones presente que afecten favorablemente los objetivos futuros, los mismos que deben estar en base a la satisfacción de los estudiantes. Una buena gestión exige conocimientos consistentes en disciplinas concurrentes para alimentar la capacidad perspectiva que el administrador debe considerar para captar y generar cambios, mediante la creatividad con nuevos desarrollos y servicios. (Narváez, 2008)

Desde nuestra realidad la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos, no es ajena a este problema, pues se ha evidenciado en algunos estudiantes insatisfacción y descontento con la calidad administrativa de la universidad, pues señalan que la institución ha presentado algunas falencias en cuanto a la gestión y a la calidad del servicio, consideran que la institución carece de estabilidad democrática, y de un correcto funcionamiento, además los profesiones, los materiales de enseñanza y la tecnología empleada no es siempre la correcta, así como la infraestructura de algunos espacios que deben acondicionarse mejor y recibir el mantenimiento respectivo, los aspectos relativos a los procedimientos y tramites académicos también han presentado falencias, descoordinación de los cursos extracurriculares y las becas lo que les hace pensar que la universidad necesita un nuevo modelo de gestión.

Asimismo, la presente investigación planteo como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?; y como problemas específicas: ¿Cómo se está desarrollando la gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la

Amazonía Peruana, Iquitos 2020?. Por otro lado, la presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020; y como objetivos específicos: Conocer la gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

En el presente informe de tesis se justificó bajo la importancia y la viabilidad. La presente investigación resulto importante para los directivos de la universidad, pues se utilizaron el presente estudio como base y sustento para identificar fácilmente la raíz del problema en cuanto a la gestión universitaria, la cual a su vez fue corroborada por los estudiantes, quienes también se fueron beneficiados, pues al determinar que el motivo de insatisfacción y descontento se relaciona con la inadecuada administración del servicio, los directivos o funcionario de la universidad establecieron un nuevo modelo de gestión y nuevas estrategias, basadas en una adecuada calidad de servicio y eficiente gestión. El estudio resulto viable pues se dispuso de los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su desarrollo, además se conto con el tiempo suficiente para su entrega, como también de dispuso la información necesaria y confiable que sustento la investigación.

Fue considerada como limitación, la aplicación de los instrumentos, pues al encontrarse en una situación como la pandemia, que exigió aislamiento social, la cual fue un poco complicado poder encuestar a todos por igual, para ello fue necesario una previa coordinación y se planifico una estrategia en que permitió participar a todos los que conforman la muestra.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo empírica cuantitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 27 alumnos; la investigación determinó que cualquier esfuerzo que hagan los directivos por mejorar su gestión administrativa influirá en el nivel de desempeño de los docentes y la satisfacción estudiantil, y concluyó que los estudiantes señalaron como bueno el nivel de desempeño de los docentes, puesto que los docentes cumplen con las políticas y métodos que le otorga la universidad para brindar una calidad educativa adecuada. Mediante este estudio nos sirvió para la redacción de la variable satisfacción estudiantil ya que nos brindó información relevante. (Román, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo básico descriptivo y diseño correlacional no experimental, cuya población de estudio fue de 118 trabajadores; la investigación determinó que el control interno se correlaciona con la gestión universitaria, Rho de Spearman = 0.746, y concluyó que el agrado y relación en el centro laboral, se deduce que existen diferencias reveladoras y explicativas, observando mayoritariamente por una gestión universitaria, es decir que el 57% calificaron que casi siempre se refleja una gestión monótona y ambigua. Este estudio contribuyó para la definición conceptual del marco teórico de la variable independiente. (Ramos, 2017)

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo – bibliográfico y diseño no experimental, cuya población de estudio fue los documentos y libros; la investigación determinó que la gestión universitaria se logra mediante la evaluación del cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de las universidades, y concluyó que la gestión se logra comprendiendo el concepto de la gestión partiendo desde su evolución hasta que nos permitió llegar al sector universitario, desarrollando el término de la gestión universitaria en la cual se da

tratamiento a todas las funciones y procesos administrativos y académicos que estas entidades ejecutan. Este estudio a permitido ser tomado para la redacción de las bases teórica en cuanto a las variables gestión universitaria y profundizando el tema. (Murillo, 2019)

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 214 estudiantes; la investigación determino que existe un gran interés de participar en los programas sociales que se realizan con un enfoque de investigación e innovación social, y concluyo que existe algunas debilidades que se debe mejorar la gestión universitaria Programa de Internado Rural Interdisciplinario, como la falta de claridad en los procesos, carencia de recursos/tiempos para la ejecución y la poca articulación entre las instituciones que lideran los procesos. Este estudio ha brindado información importante para la realidad problemática a nivel internacional. (Jurado-Paz y Morán-Vallejo, 2019)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño pre experimental, cuya población de estudio fue de 29 trabajadores administrativos; la investigación determinó que la capacitación en gestión universitaria ha influido favorablemente en el logro de competencias laborales, y concluyo que el sistema administrativo es de tipo autoritario esto ocasionando un clima laboral inestable, la perdida de colaboradores, existe carencia de herramientas necesarias para la evaluación y desarrollo de los trabajadores. Además, se determinó que las competencias laborales son una herramienta por el cual se puede mejorar la gestión. Este estudio sirvió para poder tomar ciertos indicadores para la evaluación de la gestión universitaria, siendo la formación académica, docencia e infraestructura para la plata docente. (Chávez, Moscoso, y Manrique, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo básico y diseño transversal no experimental, cuya población de estudio fue de 114 estudiantes; la investigación determinó que la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional alcanza un

nivel de satisfacción satisfecho, y concluyo que los estudiantes están siendo atendidos adecuadamente y educativamente, puesto que a pesar que existe una menor población de estudiantes de demanda baja, igual se les brinda importancia. Además, la calidad de servicios que brinda la institución es buena, puesto que hay buena gestión educativa. Esta investigación nos ha permitido tomar información relevante a las variables satisfacción estudiantil. (Nobario, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 282 estudiantes; la investigación determino que existe una estrecha relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil, y concluyo que un 43% de los estudiantes señalaron que es importante la relación de los profesores con los estudiantes para que estos sientan que existe calidad de servicio educativo, además se logró determinar que la satisfacción de los estudiantes es alta ya que los docentes y los directivos toman en cuenta la importancia de brindar una calidad acorde a las expectativas de los estudiantes. Este estudio ha construido para profundizar la realidad problemática a nivel nacional. (Astete, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo Descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 271 estudiantes; la investigación determino que nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la UNAP es regular, y concluyo que el 48.71% de los estudiantes manifestaron estar “Satisfechos a Medias” con el servicio recibido de la Escuela de Postgrado en términos generales, siendo ésta una respuesta con sesgo negativo; además se logró identificar los factores determinantes de la satisfacción las cuales son equipamiento, currículo, infraestructura y la plana docente. Estudio que ha permitido identificar con claridad los instrumentos a utilizar para inventariar los recursos y realizar la respectiva jerarquización de los mismos. (Tuesta y Mallma, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 120 estudiantes; la investigación determinó que los estudiantes de la carrera de Psicología, perciben un grado de satisfacción de nivel “satisfecho” en relación a la calidad educativa que brinda la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, y concluyó que un 64% de los estudiantes señalaron estar satisfechos con la enseñanza-aprendizaje, con relación a las evaluaciones (65%), asimismo, señalaron estar satisfechos con el equipo docente (63), dando a conocer que la universidad brinda un servicio de calidad permitiendo que el alumno se sienta cómodo y satisfecho. Del estudio se ha podido rescatar aspectos relevantes en cuanto a la realidad problemática local. (Del Águila, 2018)

1.2. Bases teóricas

Las bases teóricas a continuación del presente informe de investigación responden a las variables y servirá como fundamento de los hallazgos luego de la respectiva recolección de datos.

Teorías en relación a la gestión universitaria

Modelo de gestión universitaria

Puede considerarse como una disciplina con respecto a la gestión de las organizaciones educativas. Desde otra perspectiva, Bolam (1999) consideró que la gestión educativa es una función de ejecución para el cumplimiento de políticas decididas y distingue entre gestión educativa y liderazgo educativo. Sin embargo, debe existir un vínculo principal entre las metas y fines de la educación y las acciones de la gestión educativa y por ello, el proceso de determinación de las metas de las organizaciones es fundamental para la gestión educativa.

- Existe, un modelo autoritario en la gestión universitaria, muchas veces respaldado por la noción de que las tareas intelectuales son, por definición, jerárquicas y elitistas.
- Existe un modelo empresarial de gestión, en el cual la institución y sus autoridades se orientan a la producción de bienes y

servicios transables en mercados de dinero, prestigio, influencia o poder político. (Lolas, 1998)

Conceptos de gestión

La gestión es entendida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una institución, que tienen la responsabilidad de lograr los objetivos propuestos por la misma; hasta la fecha ha logrado una gran cantidad de definiciones, entre ellas tenemos: Durango (2014) sostiene que la gestión “es el conjunto de acciones y la toma de decisiones hacen que se cumplan los objetivos propuestos por la organización” (p. 16). Es decir, la gestión hace referencia al desarrollo de las funciones primordiales en la administración: planificación, organización, dirección y control. Por su parte, Guerrero (2013) menciona que la gestión es la acción o actividad que desarrollan los jefes y directivos en una institución, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la productividad, mediante el cumplimiento de metas y objetivos. En ese sentido, se entiende por gestión como la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema.

Definiciones teóricas de la gestión universitaria

Según Chancay y Murillo (2019) define que la gestión universitaria se le reconoce por dos aspectos principales, primero por su misión central de formación y segundo por generar la transferencia de los conocimientos que se usan a través del desempeño de las diferentes funciones, con combinaciones variables de investigación, docencia y extensión. Pero esta opinión contrasta con la creciente evidencia de que una buena gestión aumenta la productividad tanto en el sector público como en el privado. Por otro lado, Villasmil y Crissien (2015) sostiene que la gestión universitaria “es la iniciativa de los gerentes/administradores de la universidad para atender de manera adecuada y efectiva las inquietudes, consultas, propuestas, quejas y comentarios de los estudiantes, personal académico y no académico con prontitud” (p. 251).

Rodríguez, Artiles, y Aguiar (2015), expresan que la gestión universitaria está compuesta por un conjunto de factores (recursos, procesos y resultados) que deben estar al servicio y contribuir positivamente al desarrollo de la formación, la investigación, la extensión y los recursos humanos.

Asimismo, Chávez, Moscoso, y Manrique (2018) señala que la gestión universitaria es un ámbito en el que se conjuga la continuidad y el cambio. Es decir que, la gestión universitaria se conserva, integra, establece valores e ideas, ya que permite así poder llevar una administración adecuada de todas las funciones y responsabilidades de los integrantes que lo conforman, brindado a la vez una calidad educativa adecuada a los estudiantes. Además, Ferrer, Guijarro, y Olivar (2008) menciona que la gestión universitaria “es visto como un instrumento que permite verificar y corregir, en su caso, las actividades regulatorias e instructivas realizadas para cumplir con las metas y objetivos planteados en los planes, programas y proyectos de estas instituciones” (p. 222). Sin embargo, este análisis evaluativo se requerirá la definición de indicadores de gestión acordes a las actividades y procesos ejecutados en las mismas, pero dada su razón de ser, el enfoque debe ser orientado principalmente a las tres actividades vertebrales de estas instituciones educativas: docencia, investigación y extensión.

Se coincide con Murillo (2019) donde se menciona que la se requiere que sus directivos, al momento de gestionar los procesos sustantivos (formación, investigación y extensión universitaria, también reconocida como vinculación con la sociedad), establezcan nuevas acciones que deriven en metas y objetivos como resultado de una eficiente gestión. En cuanto a Véliz (2017), menciona que:

La gestión universitaria es un proceso global, complejo, integrador y generador que requiere de la conjunción de principios, modelos, procedimientos, estrategias, mecanismos y estilos gerenciales, con supuestos pedagógicos, epistemológicos e ideológicos que tiene como finalidad garantizar un crecimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible de la organización para cumplir con los

objetivos prefijados en los marcos normativos y regulatorios del Estado vinculado a liderar procesos con prevención, transformación e innovación en contextos de constantes cambios, que apuntan a una toma de decisiones participativa, ágil y pertinente, para mejorar las funciones universitarias enseñanza, investigación y extensión. (p.10).

De acuerdo a lo expuesto por Mendoza-García (2016), se determina que la gestión universitaria comprende la administración efectiva de los recursos de la universidad, teniendo en cuenta la adecuada toma de decisiones que permitan desarrollar de manera eficiente y eficaz la prestación de servicios de acuerdo a las políticas, estrategias y planes establecidos.

Elementos a considerar en el ámbito de la gestión universitaria

Podemos decir que, hoy en día, los procesos de gestión universitaria están caracterizados por la participación de nuevas tendencias en la gestión y evaluación para alcanzar calidad en la educación superior y sus procesos. Bajo este criterio Aguilar (2015), propone cinco elementos a considerar en el ámbito de la gestión universitaria; elementos que deberían ser tomados en cuenta en el planteamiento de un nuevo modelo de gestión:

- Darle gobernanza a la Institución
- Institucionalizar procesos para sustentar la gestión en políticas claras y dinámicas y menos en la toma de decisiones individuales y con alto peso en la subjetividad.
- Modernizar mecanismos de gestión.
- Configurar una estructura organizativa adecuada para una nueva gestión.
- Importancia de la gestión de calidad. (Aguilar, 2015, p. 45 - 49)

Indicadores de gestión universitaria

Teniendo en cuenta los postulados teóricos descritos por Mendoza-García (2016), la evaluación de la gestión universitaria será a partir de

tres dimensiones relacionadas con las políticas institucionales, la gestión interna e infraestructura de la universidad objeto de estudio.

Dado ello, cada una de estas dimensiones y los indicadores que la componen, son descritas a continuación:

Políticas institucionales: en cuanto a esta dimensión Mendoza-García (2016), explica que es un componente que faciliten la toma de decisiones para administrar los sistemas universitarios, dado que son establecidas a partir de los objetivos institucionales, la cual normalmente buscan la igualdad de oportunidades en los estudiantes, tomando en cuenta la implementación de herramientas que permitan potencializar sus habilidades y capacidades, dado ello, las políticas institucionales abarcan tres componentes, relacionados con:

- *Plan educativo.* El planeamiento del desarrollo educativo implica ofrecer en lo máximo a los estudiantes las oportunidades y herramientas necesarias que permitan el crecimiento de sus capacidades para afrontar las situaciones laborales en un futuro cercano (Mendoza-García, 2016).
- *Formación académica (egresado).* Mendoza-García (2016) explica que la formación académica de hoy en día debe estar centrada en el fortalecimiento de la creatividad, el pensamiento crítico y las habilidades para colaborar y comunicarse en contextos de acuerdo a la especialidad de cada profesional.
- *La docencia.* Mendoza-García (2016) explica que la docencia es uno de los componentes importantes en la carrera profesional de los estudiantes, ya que es el mediador de los conocimientos, capacidades y habilidades que debe desarrollar el profesional, y las que precisamente deben ser útiles en su vida laboral.

Gestión interna: en cuanto a esta dimensión Mendoza-García (2016) determina que se centra en el manejo eficiente y eficaz de los recursos de la institución, además de adaptar a la realidad actual los procesos administrativos y académicos que permitan la efectividad en el trabajo

en equipo, dado ello, el autor establece que esta dimensión comprende cuatro aspectos esenciales, como son:

- *Gestión del presupuesto.* La cual implica el manejo correcto del presupuesto destinado a la gestión de los servicios universitarios, por lo tanto, Mendoza-García (2016) explica que, en el caso de universidades públicas, el estado tiene participación plena en la aprobación del presupuesto, la cual es establecida de acuerdo a la necesidad de la universidad.
- *Gestión del patrimonio.* Así mismo, Mendoza-García (2016) explica que la gestión del patrimonio implica en la preservación y cuidado de los bienes tangibles e intangibles, culturales y naturales de la universidad.
- *Planta administrativa.* Mendoza-García (2016) explica que la planta administrativa está conformada por el grupo humano que se encarga de atender y administrar todo procedimiento que el estudiante/cliente considere necesario realizar, por lo tanto, es importante que el personal administrativo alinee su trabajo a los objetivos de la universidad, de tal forma se trabajó de manera conjunta con el grupo académico.
- *Comunicación.* Mendoza-García (2016) considera componente importante a la comunicación, ya que es el pilar para el desarrollo de las estrategias, además que el básico para que los docentes puedan interactuar con sus estudiantes llevando hacia ello, un mensaje claro y conocimientos consistentes que le ayuden a mejorar cada vez más sus capacidades y conocimiento profesionales.

Infraestructura: esta dimensión aborda todo aspecto relacionado con los ambientes y espacios físicos que han sido diseñados con el propósito de ofrecer calidad en los servicios educativos, considerando además que la infraestructura sea inclusiva, es decir, adaptada a las condiciones humanas de una persona con discapacidad; dado ello, Mendoza-García (2016), considera tres indicadores, que necesariamente deben estar presente en la infraestructura que contribuya a la gestión universitaria, en el ámbito público.

- *Acceso y movilidad para personas discapacitadas.* Mendoza-García (2016), explica que la infraestructura de la universidad debe facilitar el ingreso y desplazamiento de las personas con discapacidad, por lo que, debe existir un sistema educativo que integre a los jóvenes con discapacidad a la educación universitaria.
- *Espacios de bienestar.* Mendoza-García (2016), manifiesta que toda universidad debe contemplar unidades o áreas que se encarguen de ofrecer servicios o sesiones de bienestar social, la cual pueda ayudar tanto a estudiantes, personal administrativo, docentes y directivos mejorar su condición de vida.
- *Infraestructura para la planta docente.* De igual forma, la universidad debe gestionar un área para el esparcimiento de los docentes, en donde pueda realizar sus reuniones o toda actividad de coordinación entre docentes y la alta dirección (Mendoza-García, 2016).

Satisfacción de los estudiantes

Teoría de satisfacción

La satisfacción de los estudiantes es un proceso multidimensional en el que influyen diferentes factores. Según Walker-Marshall y Hudson (1999) el promedio de puntos de calificación (GPA) es el factor más influyente en la satisfacción del estudiante, en la cual identificaron dos grupos de influencias sobre la satisfacción de los estudiantes en la educación superior como factores personales e institucionales. Los factores personales cubren la edad, el género, el empleo, el estilo de aprendizaje preferido, el promedio de puntos de calificación del estudiante y los factores institucionales cubren la calidad de las instrucciones, la rapidez de los comentarios del instructor, la claridad de las expectativas y el estilo de enseñanza. Asimismo, identificaron la calidad de los profesores, la calidad de las instalaciones físicas y el uso efectivo de la tecnología como factores determinantes clave de la satisfacción de los estudiantes.

Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones

En 1959, Frederick Herzberg, un científico del comportamiento propuso una teoría de dos factores o la teoría de la higiene del motivador. Según Herzberg (1959), hay algunos factores que resultan en satisfacción, mientras que hay otros factores que evitan la insatisfacción. Según Herzberg, lo opuesto a “*Satisfacción*” es “*No satisfacción*” y lo opuesto a “*Insatisfacción*” es “*No insatisfacción*”. El desempeño, el reconocimiento, el estatus laboral, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento se incluyen en los motivadores/satisfactores. Los factores de higiene/insatisfechos se refieren al salario, las condiciones laborales secundarias, la relación con los colegas, el lugar de trabajo físico y la relación entre el supervisor y el empleado.

Definiciones teóricas de la satisfacción de los estudiantes

De hecho, la satisfacción de los estudiantes es una variable de gestión esencial para alcanzar los objetivos estratégicos de supervivencia de las instituciones de educación superior. A continuación, existen diferentes autores que lo definen: Dhaqane y Afrah (2016) conceptualiza que la satisfacción de los estudiantes puede definirse como una actitud a corto plazo resultante de una evaluación de la experiencia, los servicios y las instalaciones educativas de los estudiantes. Asimismo, Douglas, Douglas, McClelland, y Davies (2015), definen la “satisfacción del estudiante como la disposición de los estudiantes mediante la evaluación subjetiva de los resultados educativos y la experiencia” (p. 335). Por lo tanto, la satisfacción del estudiante puede definirse en función del nivel relativo de experiencias y desempeño percibido sobre el servicio educativo. Por otro lado, Surdez, Sandoval, y Lamoyi (2018), menciona que la satisfacción de los estudiantes puede definirse “como una actitud a corto plazo resultante de una evaluación de la experiencia, los servicios y las instalaciones educativas de los estudiantes” (p. 12).

Por su parte, Sánchez (2018) establece que la satisfacción estudiantil “es el grado de percepción que contempla la adecuación de los servicios universitarios ofrecidos en un periodo de tiempo para cubrir las

necesidades de los estudiantes” (p. 24). La satisfacción del estudiante influye no solo en cuánto disfruta el estudiante de su tiempo en la universidad, sino también en su desempeño, calificaciones, participación en cursos, relaciones con los profesores, asistencia y empleabilidad una vez que se marchan dependen, en cierta medida, de cuánto disfrutaron de su tiempo en la universidad y de lo comprometidos que estuvieron. Como tal, Mancilla, Ángeles, y Orosco (2019), expresaron que la satisfacción de los estudiantes no solo es vital para promover la vida en la institución, sino que también puede tener un impacto importante en la posición de una universidad en las clasificaciones globales.

Importancia de la satisfacción de los estudiantes

Por su parte, Sánchez (2018) señala que “evaluar la satisfacción estudiantil universitaria es muy importante puesto que ayuda a mejorar la calidad educativa que se brinda al momento que se determinan los factores administrativos y académicos que la están afectando permitiéndonos tomar decisiones pertinentes a poder mejorarlas” (p. 111). Asimismo, la satisfacción estudiantil contribuye al éxito académico, la permanencia de la institución y la formación de una valoración positiva boca a boca que redundará en la reputación, el prestigio y la supervivencia de la institución universitaria.

Principales factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes

En primer lugar, podemos comprender que la educación es un servicio único y especial, ya que tiene un alto contacto humano y una cambiante interacción de estudiantes con los docentes, en la cual se traduce en una experiencia distinta a cada encuentro, influyendo en todo el entorno donde estudia. Por lo tanto, Palacio, Sánchez, y Jarrín (2017) sostiene que existen factores en las cuales influyen en la satisfacción de los estudiantes, por lo cual menciona tres:

- *Factor 1: Calidad de la enseñanza.* La enseñanza es el primer factor descrito, debido a que es una actividad muy estudiada alrededor del mundo. Esta relación entre la calidad de la

enseñanza y la satisfacción de los estudiantes también es confirmada por Rapert, Smith, Velliquette y Garretson (2004), quienes afirman que "la calidad de la enseñanza es alta cuando los estudiantes están satisfechos".

- *Factor 2: Personal de contacto y servicio.* A pesar de que el personal de contacto tiene una gran responsabilidad para alcanzar este objetivo, hay *que* añadir que ellos no trabajan solos. Por tal motivo, esta responsabilidad debería incluir a todo el personal y la organización en sí, como un todo integral del servicio brindado a los estudiantes. Por último, el servicio que se brinda a los estudiantes es importante en cada uno de los encuentros, ya sea en el salón de clase, en la biblioteca, en la cafetería, en el centro médico, en el centro deportivo, etc. (Arslan & Akkas, 2014).
- *Factor 3: Instalaciones de la universidad.* Las instalaciones universitarias apoyan al servicio que brinda el personal y a la vez afecta directamente a todas las interacciones que se ejecutan en ella. Por lo tanto, este factor es importante ya que tienen un gran impacto en la satisfacción de los alumnos, sobre todo cuando estas instalaciones se materializan como elementos tangibles. Estos elementos y el entorno físico del campus son la primera impresión del estudiante, y pueden causar un gran impacto en la satisfacción del alumnado. Sin embargo, esto no siempre es cierto, ya que las primeras impresiones de los estudiantes podrían provenir de la reputación de la universidad, la misma que proviene la mayor parte del tiempo a través de la comunicación boca-oreja. Sin embargo, la primera visualización del entorno del campus y sus características si influyen en la percepción del estudiante potencial (Lenton, 2015).

Indicadores de satisfacción del estudiante

Para la evaluación de la variable se tomará en cuenta la el método de evaluación de la satisfacción estudiantil establecida por Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez (2016), quienes consideran 4 dimensiones para evaluar dicha variables, como son la enseñanza, la

organización académica, la vida universitaria, la infraestructura y los servicios universitarios, siendo estas los componentes con mayor relevancia en el contexto universitario que los estudiantes consideran que afecta su estancia en la misma.

Dado ello, se precisa cada una de las dimensiones y los indicadores que la componen, tal y como lo establece Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez (2016):

Enseñanza: los autores explican que la enseñanza es el primer componente y de mayor relevancia en los estudiantes puesto que, se centra en los servicios ofrecidos por los docentes, por lo tanto, la satisfacción del estudiante parte de ciertos criterios que deben ser calificados de acuerdo a su percepción, como son:

- El dominio que demuestra tener el docente de acuerdo a la materia impartida.
- El liderazgo que demuestra tener el docente frente al manejo de su clase.
- La preparación que le ofrecen a los estudiantes para demostrar autonomía e iniciativa en sus actividades académicas y laborales.
- El fomenta a trabajar en equipo dentro y fuera de las aulas de clase.
- Así como las lecciones de oratoria que imparten los docentes para que los estudiantes manejen y se expresen adecuadamente frente al público.

Vida universitaria: en cuanto a esta dimensión Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez (2016), explican se encuentra centrada en situaciones que se genera en el día a día en la universidad, por lo tanto, de acuerdo a la percepción de los estudiantes deben calificar lo siguiente:

- La dirección institucional para el bienestar social de los estudiantes.
- Aplicación de técnicas y metodologías de aprendizaje.
- La identificación de recursos bibliográficos necesarios para el desarrollo de las tareas académicas.
- La seguridad de las instalaciones; y,

- El trato respetuoso y con profesionalismo de los docentes.

Organización académica: Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez (2016) explican que esta dimensión implica medir la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la organización de las clases, las evaluaciones y la orientación ofrecida por los docentes. Dado ello, el estudiante calificará su nivel de satisfacción de acuerdo a los siguiente:

- La programación de las clases.
- Las evaluaciones objetivas del nivel de labor que realizan los estudiantes.
- El equipamiento necesario se los laboratorios.
- La atención del personal administrativo.
- La orientación ofrecida por los docentes para que los estudiantes opten por las materias electivas.

Infraestructura y servicios universitarios: en cuanto a esta dimensión Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez (2016) manifiesta que la satisfacción también debe ser medida de acuerdo a la percepción sobre la infraestructura y demás servíos que ofrece o se encuentran dentro de la universidad. Da tal modo, se califica los siguientes indicadores:

- El proceso de inscripción debe ser ejecutada lo más rápido y sencillo posible, de tal forma la atención sea la adecuada.
- La adecuación de las aulas de clase, implica que estas sean cómodas y las más adecuadas para que el estudiante pueda concentrarse en clase.
- En cuanto a las áreas de parqueo, estas deben ser sufrientes para que los estudiantes puedan estacionar sus vehículos.
- El servicio del cafetín, deben ser accesible para todos los estudiantes, primando el precio justo y la comida balanceada.
- La universidad tiene la función de fomentar las experiencias prácticas, para que los estudiantes se preparen para el mundo laboral.

1.3. Definición de términos básicos

Calidad. Puede definirse como una herramienta básica para una propiedad natural de cualquier bien o servicio que permite compararlo con cualquier otro bien o servicio de su tipo. Además, la calidad de un bien o servicio es la percepción que un cliente tiene de él. (Aguilar, 2015)

Desempeño. Se le denomina desempeño a la calidad que una persona realiza su trabajo en una entidad o empresa, es decir cómo se comporta, como lo desarrolla y cómo impacta en el negocio ya sea de manera positiva o negativa. (Chancay y Murillo, 2019)

Expectativas del cliente. Abarca todo lo que un cliente espera de un producto, servicio u organización. Las expectativas del cliente se crean en la mente de los clientes en función de sus experiencias individuales y lo que han aprendido, combinado con su experiencia y conocimiento preexistentes. (Chancay y Murillo, 2019)

Gestión. Es el acto de reunir a las personas para lograr las metas y los objetivos deseados utilizando los recursos disponibles de manera eficiente y efectiva. (Guerrero, 2013)

Gestión educativa. Se refiere a la administración del sistema educativo en el que un grupo combina recursos humanos y materiales para supervisar, planificar, diseñar estrategias e implementar estructuras para ejecutar un sistema educativo. (Murillo, 2019)

Liderazgo educativo. Es el proceso de reclutar y guiar los talentos y energías de maestros, alumnos y padres hacia el logro de objetivos educativos comunes. (Aguilar, 2015)

Satisfacción. El nivel de satisfacción refleja el grado en que un consumidor cree que la posesión o el uso de un servicio generan sentimientos positivos. (Surdez, Sandoval, y Lamoyi, 2018)

Universidad. Una institución de educación superior que proporciona instalaciones para la docencia y la investigación y está autorizada para otorgar títulos académicos. (Murillo, 2019)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Gestión universitaria

Definición conceptual. La gestión universitaria comprende la administración efectiva de los recursos de la universidad, teniendo en cuenta la adecuada toma de decisiones que permitan desarrollar de manera eficiente y eficaz la prestación de servicios de acuerdo a las políticas, estrategias y planes establecidos. (Mendoza-García, 2016)

Definición operacional. La variable fue evaluada a partir de un instrumento conformado por 34 ítems, tomando en cuenta la percepción de los estudiantes de la UNAP.

Variable 2: Satisfacción del estudiante

Definición conceptual. La satisfacción estudiantil es el grado de percepción que contempla la adecuación de los servicios universitarios ofrecidos en un periodo de tiempo para cubrir las necesidades de los estudiantes. (Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles, y Vásquez, 2016)

Definición operacional. La variable fue evaluada a partir de un instrumento conformado por 20 ítems, tomando en cuenta la percepción de los estudiantes de la UNAP.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión universitaria	La gestión universitaria comprende la administración efectiva de los recursos de la universidad, teniendo en cuenta la adecuada toma de decisiones que permitan desarrollar de manera eficiente y eficaz la prestación de servicios de acuerdo a las políticas, estrategias y planes establecidos. (Mendoza-García, 2016)	La variable fue evaluada a partir de un instrumento conformado por 34 ítems, teniendo en cuenta la percepción de los estudiantes de la UNAP.	Políticas institucionales	Plan educativo	La universidad viene transformando la educación del siglo XXI como políticas para desarrollar competencias para la vida y el trabajo.	Cuestionario
					La universidad vela por la preparación de los estudiantes para progresar y triunfar en un mundo competitivo.	
					La universidad establece políticas que le permita tener un plan de estudios centrado en fomentar las capacidades de los estudiantes.	
					La universidad posee un plan de estudios que fomente las capacidades de los estudiantes de pasión, problemas y producción para el emprendimiento.	
					La universidad fomenta el desarrollo de las capacidades emprendedoras en los estudiantes.	
				Formación académica (egresado)	Los estudiantes egresados demuestran estar preparados para formular proyectos de emprendimiento.	
					Los estudiantes egresados demuestran tener conocimiento sobre las políticas y programas estatales para el desarrollo empresarial.	
					Supone que el Estado ayuda al egresado de la universidad para insertarse en el mercado laboral.	
					Considera que los egresados poseen la capacidad para emprender dado al conocimiento adquirido en la universidad.	
				La docencia	Los docentes incluyen competencias globales del siglo XXI que integran los sistemas educativos: aprendizaje a lo largo de toda la vida, resolución de problemas, autogestión y trabajo en equipo.	
					La universidad relaciona competencias como retos del siglo XXI destacando las materias básicas, las sociales e interculturales, el dominio de idiomas formando profesionales para competir en una economía global.	
					Cree que una docencia eficaz es precisa cuando está preparado para la investigación, el aprendizaje colaborativo, comprensión profunda del tema y capacidad de poder aplicar a los problemas que tendrán que enfrentar sus discípulos en el campo laboral.	
					Se capacita a los docentes de la universidad para que estos puedan entender la realidad del estudiante y mejorar sus planes de acción.	
					Los docentes de la universidad actualizan su conocimiento de manera permanentes, por lo que participan en congresos u otras actividades.	
					Percibe que el Estado brinda todo el presupuesto asignado para capacitar a los trabajadores de la universidad.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento		
			Gestión interna	Gestión del presupuesto	Cree que los recursos asignados para las su Universidad alcanzan para cubrir todas las necesidades académicas.			
							Cree que la universidad posee transparencia presupuestaria por parte del Estado.	
				Gestión del patrimonio	Considera que la universidad protege su patrimonio cultural			
							Considera que la universidad realiza el mantenimiento permanente de sus mobiliarios.	
				Planta administrativa	Cree que los trabajadores de la universidad están preparados para liderar equipos de trabajo.			
							Cree que los trabajadores conocen los objetivos de la universidad para su administración.	
							El Estado capacita al personal administrativo para dar a entender los planes de acción de la universidad.	
							Considera que la Universidad permite a los trabajadores tomar decisiones dentro del ámbito de labores.	
				Comunicación	La universidad tiene buena comunicación tanto interna como externamente.			
							Cree usted que la gestión de su Universidad considera la comunicación como valor estratégico.	
							Creen que los trabajadores de su Universidad son capaces de tomar decisiones gracias a sus competencias y habilidades de comunicarse.	
				Infraestructura	Acceso y para personas discapacitadas		En su Universidad se observan rampas para personas con discapacidad.	
								Nota que existen suficientes ambientes de trabajo académico-administrativo que sean funcionalmente diseñadas, incluyendo facilidades para estudiantes discapacitados
								Nota que existen suficientes mobiliarios sean funcionalmente diseñadas, incluyendo facilidades para estudiantes discapacitados
			Espacios de bienestar		En la universidad se da mantenimiento semanal o mensual de sus ambientes.			
						Se evidencia la adaptación de un área de Bienestar Social que ayude a estudiantes a mejorar sus condiciones de vida.		
			Infraestructura para la planta docente		Se crean espacios para que los estudiantes de la universidad tengan buena calidad de vida.			
					Considera usted que la universidad brinda espacios para que los docentes puedan realizar sus reuniones o demás actividades de coordinación educativa.			
					Cree que la universidad facilita la entrega de materiales para la labor eficiente de los docentes.			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción del estudiante	La satisfacción estudiantil es el grado de percepción que contempla la adecuación de los servicios universitarios ofrecidos en un periodo de tiempo para cubrir las necesidades de los estudiantes. (Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles, y Vásquez, 2016)	La variable fue evaluada a partir de un instrumento conformado por 20 ítems, teniendo en cuenta la percepción de los estudiantes de la UNAP.	Enseñanza	Dominio de la materia	Mis profesores demuestran dominio acerca de la materia que imparten	Cuestionario
				Liderazgo de los docentes	Me encuentro satisfecho con el liderazgo de los profesores	
				Preparación	Mis profesores me están preparando para comportarme con autonomía e iniciativa	
				Fomento del trabajo en equipo	Mis profesores me enseñan a trabajar en equipo	
				Oratoria	Mis profesores me están capacitando para expresarme en público con seguridad y lenguaje apropiado	
			Vida universitaria	Dirección institucional	La Dirección de la Institución se preocupa por el bienestar de nosotros los estudiantes	
				Contenidos técnicos y metodológicos	Me encuentro satisfecho con los contenidos técnicos y metodológicos de las materias	
				Recursos bibliográficos	La biblioteca ofrece recursos bibliográficos que permiten cumplir con mis actividades académicas	
				Instalaciones de la institución	Cuando estoy dentro de las instalaciones de la Institución me encuentro seguro	
				Respeto y profesionalismo	La mayoría de mis profesores me trata con respeto y profesionalismo	
			Organización académica	Programación de clases	La programación de clases (horarios, secciones y ofertas de las mismas) me permite completar mis estudios en un tiempo razonable	
				Evaluaciones	Las evaluaciones (notas de exámenes, trabajos escritos u orales, y otras) que me realizan los profesores miden el nivel de la labor académica que he realizado	
				Laboratorios	Los laboratorios cuentan con los equipos y materiales necesarios	
				Atención del personal administrativo	El personal administrativo se preocupa por darme una excelente atención	
Orientación en materias electivas	La orientación que me ofrecen los profesores sobre las materias electivas que debo elegir, me ayuda al fortalecimiento de mis metas académicas y profesionales y cumplirlas					
	Proceso de inscripción	El proceso de inscripción es rápido, sencillo y cómodo				
	Adecuación de las aulas de clase	Las aulas de clase son cómodas y adecuadas para concentrarme en mis estudios				

			Infraestructura y servicios universitarios	Área de parqueo	La Institución cuenta con suficientes estacionamientos para los estudiantes	
				Cafetín	En los cafetines de la Institución se encuentra comida balanceada y a un precio accesible	
				Experiencias prácticas	La Institución me brinda experiencias prácticas, fuera del aula, que me capacitan para el mundo del trabajo	

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la Gestión Universitaria y la Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

Hipótesis específicas

H_{i1}: La gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, se está desarrollando de forma eficiente.

H_{i2}: El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, es alta.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

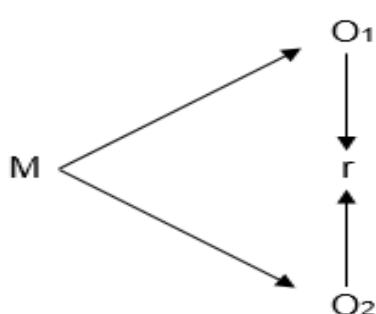
3.1. Tipo y diseño de la investigación

En el presente informe el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, puesto que se analizaron y se describieron aspectos relacionados a la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, e incluso se ejerció una investigación sin el control de las variables, con la intención de conocer las características de las mismas, y finalmente se logró establecer la relación entre las dos variables del presente estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Asimismo, esta investigación fue de enfoque cuantitativa, puesto que se utilizaron la recolección de datos y la medición numérica para comprobar la hipótesis, y finalmente se analizaron los datos obtenidos de forma estadística y se formularon las conclusiones. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Por lo tanto, en el presente informe de tesis el tipo de diseño fue no experimental de corte transversal, dado que las variables fueron evaluadas en estado natural y no se manipularon de ninguna forma, e incluso se realizó una descripción de las mismas a fin de dar a conocer de como se está gestionado la institución universitaria y como esto influyo en la satisfacción de los estudiantes de la UNAP, permitió mediante este diseño la obtención de resultados correctamente. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

V₁: Gestión de los servicios públicos

V₂: Satisfacción de los usuarios

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población: estuvo conformada por los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos, de tal forma, que, de acuerdo a los registros referente a cada uno de los ciclos y carreras, la población de estudiantes sumo a 3 856 personas, quienes fueron seleccionados de acuerdo a los siguientes criterios:

Inclusión

- Estudiantes de los últimos ciclos académicos (VI a X).
- Estudiantes que tengan la mayoría de edad (≥ 18)

Exclusión

- Estudiantes que muestren compromiso en colaborar con la investigación.

Muestra: dado ello, la muestra estuvo conformada por 337 estudiantes; cantidad de personas que fue calculada a partir de la formula muestral, teniendo en cuenta los siguientes datos:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 250

Formula:

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

$$n = \frac{3\ 856 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(3\ 856 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{3555.170304}{10.56}$$

$$n = 337$$

3.3. Técnicas e instrumentos

Asimismo, en la presente investigación se aplicó como técnica la encuesta, esta nos sirvió para poder evaluar las variables (Gestión universitaria y Satisfacción de los estudiantes), teniendo como principales informantes a los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Tomando en cuenta a lo anterior mencionado, como instrumento se aplicó el cuestionario, la cual fueron creadas a través de los indicadores de cada variable, es decir se formularon preguntas direccionadas a los estudiantes.

Posteriormente se tomó en cuenta el criterio de expertos para la validación de los instrumentos, las que precisamente fueron evaluadas y calificadas a través del informe de opinión respecto al instrumento de investigación. Por otro lado, la confiabilidad se trató de una vez recolectada los datos, de tal forma se utilizó el programa SPSS para confiabilizar, a través del estadístico Alfa de Cronbach, que cálculo el índice correcto de confiabilidad.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para el procedimiento se optó por contar con los estudiantes que contribuyeron al desarrollo y recojo de los datos requeridos, se validaron de los instrumentos y el consentimiento informado por las personas a ser encuestadas como también el consentimiento de la universidad, asimismo se les otorgo a los estudiantes instrucciones al momento de aplicar los instrumentos de manera correcta.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento y análisis de la información fueron desarrollados bajo los siguientes métodos: primeramente, la presentación de tablas y figuras fueron realizadas con el objeto de sintetizar los resultados y se presentaron de manera dinámica la información obtenida; asimismo se realizó el análisis de la fiabilidad mediante el programa de SPSS v.24, una vez recolectado los datos y por último se empleó el método

descriptivo con la finalidad de describir de manera detallada cada uno de los resultados.

3.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación no fueron afectados de ninguna forma los participantes, siendo estos los estudiantes de la universidad, pues la información proporcionada por los mismos fue manejada con cuidado y discreción, asimismo para el contenido del trabajo se empleó diversos métodos que contribuyan a la veracidad de la investigación, como el método APA 6 edición, el cual se empleó para las citas y la estructura del todo el trabajo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

La gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

Tabla 1

Gestión universitaria de la UNAP

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	106	31%
Regular	178	53%
Eficiente	53	16%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

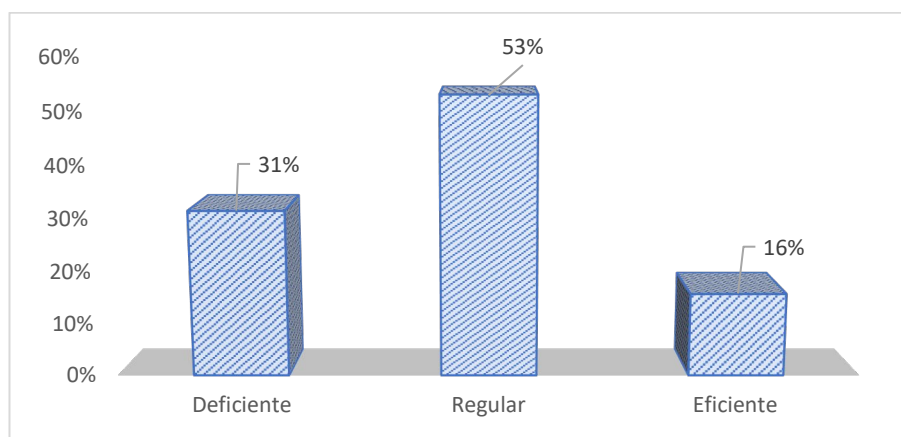


Figura 1. Gestión universitaria de la UNAP

En la tabla y figura 1 se logra observar que la gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos, para el año 2020, es regular (53%) además de tener una alta tendencia a ser calificada como deficiente (31%) y en menor porcentaje ha sido calificada como eficiente (16%); situación que se debe en gran medida al desarrollo regular de los componentes que la conforman con son las políticas institucionales, la gestión interna y la infraestructura, tal y como se corrobora a continuación:

Dimensiones de la gestión universitaria

Tabla 2

Políticas institucionales

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	108	32%
Regular	177	53%
Eficiente	52	15%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

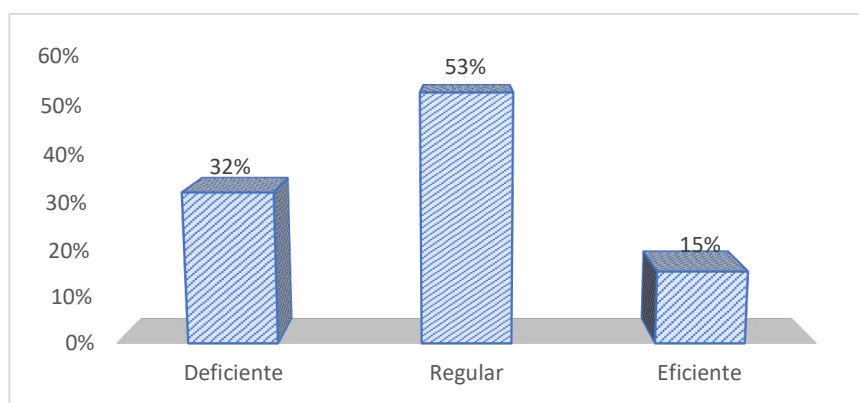


Figura 2. Políticas institucionales

De tal modo, en la tabla y figura 2 se observa la administración de las políticas institucionales de la UNAP en el 2020, siendo esta desarrollada manera regular (53%), y en el cierto modo de manera deficiente (32%), situación que se debe normalmente a las deficiencias en la formulación y desarrollo del plan educativo, así como las deficiencias en los resultados de la formación académica de los egresados y poca preocupación de la universidad por mejorar las capacidades académicas en la docencia.

Tabla 3

Gestión interna

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	121	36%
Regular	168	50%
Eficiente	48	14%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

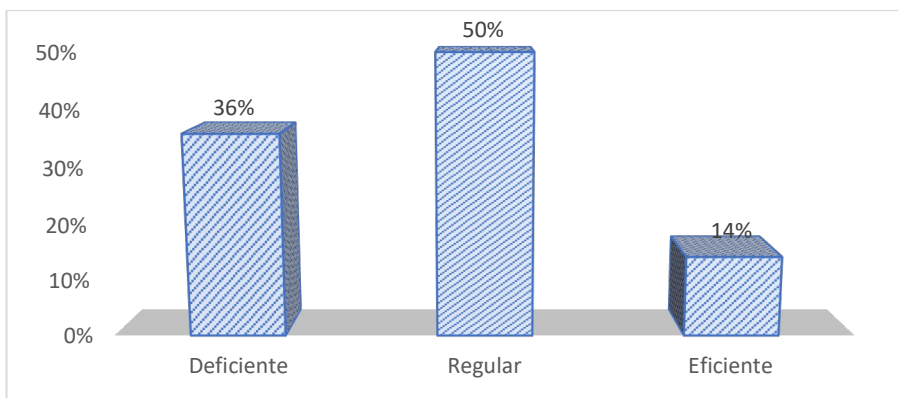


Figura 3. Gestión interna

Así mismo en la tabla y figura 3 se logra observar que la gestión interna de la UNAP, viene desarrollándose de manera regular (50%), evidenciándose también que el 36% lo califica como deficiente; debido que existe deficiencias en la gestión del presupuesto destinado a la universidad, al igual que de manera regular se vienen gestionando el patrimonio de la misma; por otro lado, existe deficiencias en el personal administrativo, pues pocas veces se alinean al plan de trabajo y los objetivos institucionales, pues la comunicación entre los diversos niveles y áreas no es la mejor.

Tabla 4

Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	112	33%
Regular	180	53%
Eficiente	45	13%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

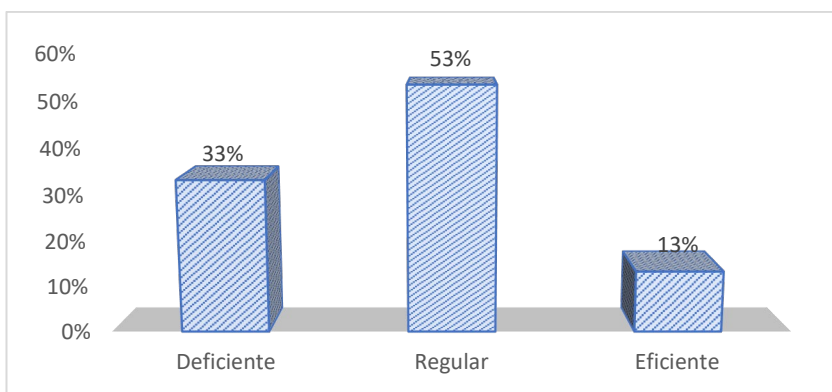


Figura 4. Infraestructura

Por último, en la tabla y figura 4 se logra observar que la infraestructura de la UNAP es gestionada de manera regular (53%) y en cierto modo es calificada también como deficiente (33%), lo cual se corrobora con las deficiencias que presenta el acceso y adecuación de los espacios para el desplazamiento de las personas con discapacidad, así mismo, se evidencia deficiencias en la adecuación de los espacios para generar el bienestar social de los estudiantes, y la falta de adecuación de una área para el desarrollo de actividades de la planta docente.

Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	107	32%
Media	179	53%
Alta	51	15%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

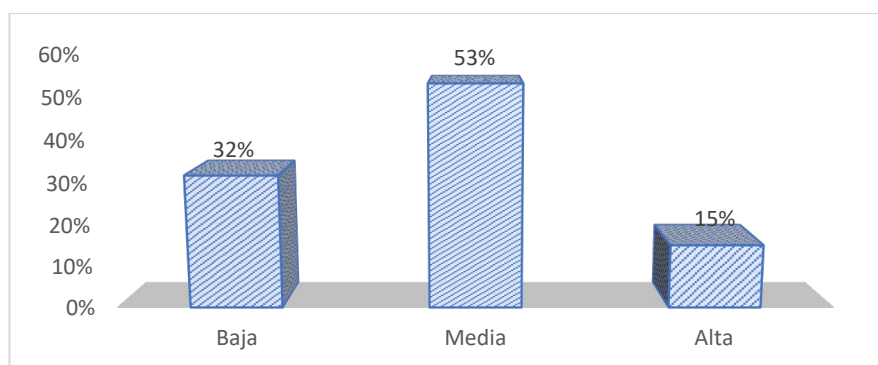


Figura 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP

En la tabla y figura 5 se logra observar que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos, para el año 2020 esta en un nivel medio (53%) con tendencia a ser baja (32%), por lo que, un mínimo porcentaje demuestra tener una alta satisfacción (15%); índices que han sido establecidos a partir de la percepción de los estudiantes en cuento a los procesos de enseñanza, la vida

universitaria, la organización académica, la infraestructura y demás servicios universitarios, siendo estas dimensiones las que se analizan a continuación:

Dimensiones de la satisfacción de estudiantes

Tabla 6

Enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	109	32%
Media	186	55%
Alta	42	12%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

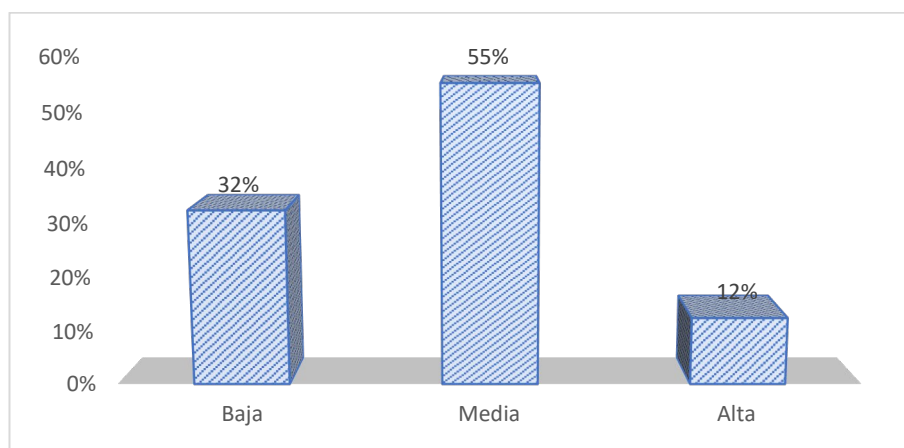


Figura 6. Enseñanza

De tal forma, en la tabla y figura 6 se observa el nivel de satisfacción en cuanto a la enseñanza impartida en la universidad, la cual se posiciona en un nivel medio (55%), y otro porcentaje demuestra tener una baja satisfacción (32%), dado ello, los estudiantes demuestran estar poco satisfechos con la capacidad de los docentes para liderar sus clases, preparar a los estudiantes para afrontar las situaciones académicas y laborales futuras.

Tabla 7

Vida universitaria

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	109	32%
Media	187	55%
Alta	41	12%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

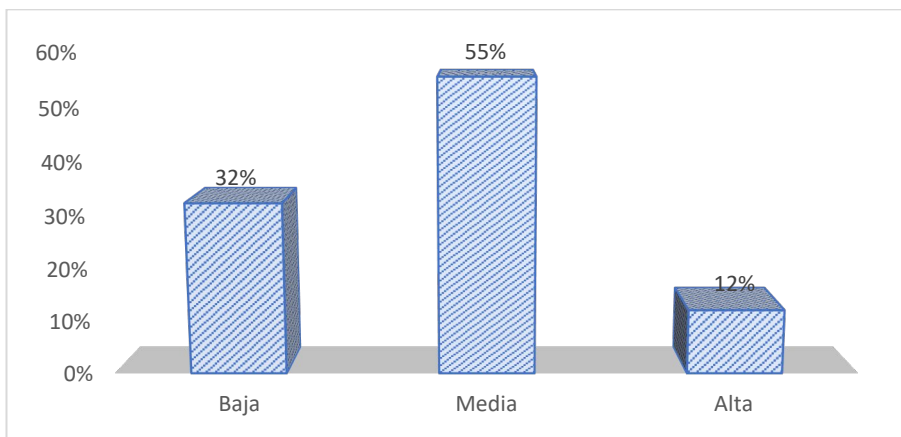


Figura 7. Vida universitaria

En la tabla y figura 7 se observa un nivel medio (55%) de satisfacción en cuanto a la vida universitaria, además se observan un porcentaje considerable que presenta un nivel de satisfacción bajo (32%), nivel que se ha medido de acuerdo a la dirección institucional, los recursos y contenidos bibliográficos que contribuyen al desarrollo de su carrera profesional y el trato que demuestran los docentes.

Tabla 8

Organización académica

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	108	32%
Media	188	56%
Alta	41	12%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

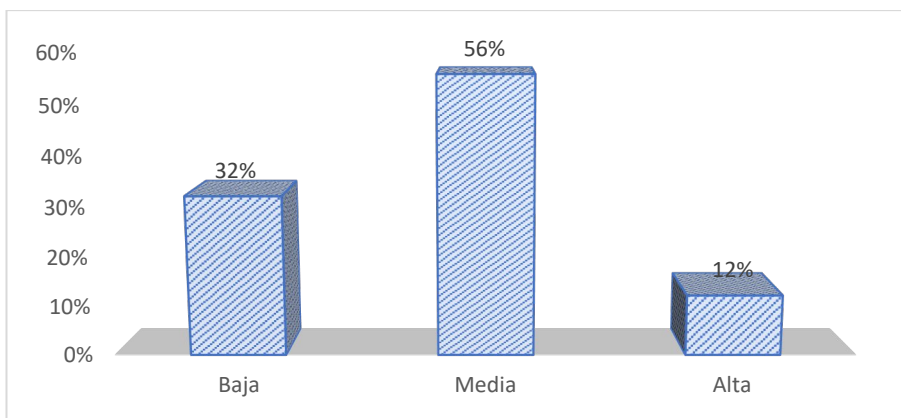


Figura 8. Organización académica

En la tabla y figura 8 se logra observar que existe un nivel medio (56%) de satisfacción en cuanto a la organización académica, observando también que el 32% de los estudiantes demuestran tener una baja satisfacción; corroborada esta situación a partir de la percepción sobre la programación de clases, los sistemas de evaluación, las áreas complementarias para el estudio y la orientación a los cursos electivos.

Tabla 9

Infraestructura y servicios universitarios

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	110	33%
Media	184	55%
Alta	43	13%
TOTAL	337	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes.

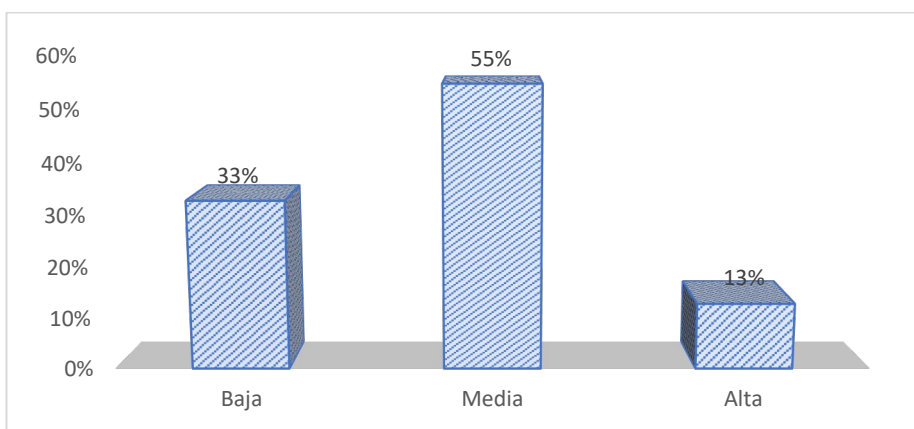


Figura 9. Infraestructura y servicios universitarios

En la tabla y figura 9 se logra observar un nivel medio (55%) de satisfacción en cuanto a la infraestructura y servicios universitarios, al igual que el 33% de estudiantes demuestran tener una baja satisfacción, analizada de acuerdo los procesos de inscripción, las adecuaciones de las aulas y demás ambientes para el adecuado aprendizaje, los servicios complementarios como el estacionamiento y cafetín, y, por otro lado, las experiencias prácticas que se fomenta en los estudiantes.

Relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión universitaria	,160	334	,000	,943	334	,000
Satisfacción del estudiante	,208	334	,000	,875	334	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS v. 24.

En la tabla 10 se logra observar la prueba de normalidad de los datos, por lo tanto, teniendo en cuenta que corresponde trabajar con Kolmogorov Smirnov ya que se cuenta con una población mayor a 50, se identifica que el grado de significancia es de 0,000 y al ser menor al p-valor esperado (0,05) se determina que los datos no tienen una distribución normal, lo cual nos lleva a establecer el grado de correlación a través del estadístico Rho de Spearman, siendo esta la idónea para poder establecer una correlación con mayor certeza para poder contrastar la hipótesis de investigación.

Tabla 11

Relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la UNAP

			Gestión universitaria	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Gestión universitaria	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	334	334
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	334	337

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS v. 24.

En la tabla 11, se logra evidenciar el cálculo de la relación entre las variables de estudio, determinándose en ella un coeficiente de correlación de 0,811 la cual es positiva y alta; así mismo, se evidencia una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05) se procede a rechazar la hipótesis nula, para poder aceptar la hipótesis alterna o de investigación, la cual infiere que existe relación significativa entre la gestión universitaria y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación ha logrado determinar que la gestión universitaria en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se viene desarrollando de manera regular (53%), esto debido a la despreocupación por adecuar los planes académicos para que los estudiantes se adapten a los cambios del siglo XXI, por lo que, muchos de los egresados no posee la capacidad necesaria para insertarse al mercado laboral; situación que se puede contrastar con la investigación de Ramos (2017), quien considera que la mala gestión universitaria se debe en gran medida a una gestión monótona y ambigua. Ante ello, Murillo (2019), determina que la gestión universitaria se logra mediante la evaluación del cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de las universidades, teniendo en cuenta las políticas, procedimientos y herramientas para el desarrollo de las actividades académicas y extracurriculares.

En la misma línea se ha determinado que la regular gestión universitaria se debe a poca comunicación entre los miembros de la universidad, que puedan contribuir a la buena toma de decisiones y la articulación conjunta del trabajo entre docentes, directivos y personal administrativo, situación que se puede contrastar con los resultados de Jurado-Paz y Morán-Vallejo (2019), quien a través de su estudio ha podido determinar que la gestión universitaria es deficiente debido a la falta de claridad en los procesos, carencia de recursos/tiempos para la ejecución y la poca articulación entre las instituciones que lideran los procesos.

Por otro lado, se ha logrado identificar que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP de la ciudad de Iquitos se posiciona en un nivel medio (53%), la cual fue establecida de acuerdo a su percepción sobre los procesos de enseñanza, la organización académica, la vida en la universidad, la adecuación de la infraestructura y los servicios universitarios, teniendo en cuenta que la percepción no fue buena, lo cual se debe a las deficiencias en el servicio académico y entre otros servicios complementarios que ofrece la universidad; situación que se puede corroborar con la investigación de Tuesta y Mallma (2018), quienes ponen en evidencia que existe una satisfacción a

nivel medio en los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la UNAP debido a las deficiencias evidenciadas en el equipamiento, la currícula, la infraestructura y la plana docente; sin embargo, de acuerdo al estudio realizado por Astete (2018), determina que la satisfacción de los estudiantes de e la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco es alta, ya que los docentes y los directivos toman en cuenta la importancia de brindar una calidad acorde a las expectativas de los estudiantes, algo que es poco probable observar en la UNAP; así mismo, una situación positiva se logra evidencias en la investigación de Del Águila (2018) quien realiza su estudio en la Universidad Científica del Perú Filial Iquitos, concluyendo que los estudiantes se encuentran satisfechos con la enseñanza-aprendizaje, las evaluaciones, con el equipo docente y la calidad en el servicio.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Introducción

En cualquier organización la existencia de objetivos claros, en conjunto con una implicación y compromiso para alcanzarlos, son requisitos fundamentales para conseguir una acción coordinada y coherente y un funcionamiento satisfactorio. Las universidades no son ninguna excepción, pues para lograr alcanzar sus metas necesitan de aquellos requisitos y también de otros que vienen determinados por la naturaleza particular de esas instituciones. La organización universitaria debe tener una adecuada interrelación entre las actuaciones de los profesores, los recursos personales, materiales y funcionales, en el marco de los objetivos institucionales.

Justificación

La presente propuesta tiene como propósito brindar herramientas de gestión a la universidad para que de esa forma trabajen uniformemente y con los objetivos claros, que le permita enfocar su visión como institución que se proyecta a seguir creciendo. Para ello se ha estructurado la propuesta en base a las dimensiones planificación, organización, dirección y control, siendo estos factores que facilitan el desarrollo de una buena gestión, en tanto para este modelo se ha tomado como base la problemática identificada a través de las encuestas realizadas, y en base a los estándares nacionales con los que se puede asegurar la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante.

Objetivos

- Mejorar el proceso académico de la institución.
- Mejorar los procesos administrativos de la universidad.

Propuesta de mejora para la gestión universitaria y satisfacción.

Objetivos	Estrategias	Acciones	Responsable
Mejorar el proceso académico de la universidad.	Desarrollar actividades planificadas y organizadas durante el año universitario.	Organizar el plan anual de trabajo	Vicerrectorado académico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana
		Reuniones para organizar y preparar las actividades programadas	
		Reuniones para evaluar los avances del trabajo de los alumnos y logros alcanzados	
		Envío de formatos de exámenes mensuales y bimestrales	
	Capacitación al personal docente	Evaluaciones de desempeño profesional	
		Realizar un programa de capacitación	
		Proponer profesores que capaciten	
		Entrega de diploma de reconocimiento al profesor capacitador	
	Mejorar la comunicación entre las áreas	Proponer incentivo económico al docente capacitador	
		Envío de boletines informativos a los coordinadores	
		Talleres culturales, artísticos y deportivos	
		Realización de ferias y actividades de confraternidad	
Mejorar los procesos administrativos de la universidad.	Contratar personal calificado	Diseño del perfil de puesto	Director general de administración de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
		Diseño de manual de procedimientos para el reclutamiento	
		Convocatoria de puestos de trabajo en los diferentes medios	
	Mejorar el nivel de compromiso y puntualidad	Establecer horarios fijos de trabajo	
		Evaluación de asistencias y tardanzas	
		Acciones correctivas de asistencia	
	Brindar las herramientas de trabajo para llevar a cabo las actividades institucionales	Evaluación de equipos y materiales de trabajo	
		Presentación de informe de cada área	
		Solicitud de aprobación de costos de inversión	
		Solicitud de pedido de materiales	
	Garantizar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones físicas	Entrega de materiales de trabajo	
		Evaluación de las instalaciones físicas	
		Presentación de un informe de las instalaciones	
		Solicitud de aprobación de los gastos de reparación y mantenimiento	
	Mantenimiento de las áreas	Colocación de señalizaciones	
		Pedido de materiales s de limpieza	
		Presentación de gastos	
		Capacitación del personal de limpieza	
		Monitoreo al personal de limpieza	
	Promoción del servicio	Actividades diarias de limpieza	
		Reuniones de trabajo con el personal de limpieza	
		Creación y actualización de la página web de la universidad	
	Captación de estudiantes	Publicidad en páginas web, redes sociales, etc.	
		Participación en ferias	
Alianzas estrategias con colegios			
		Charlas informativas para estudiantes	

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos de la investigación se concluye lo siguiente:

Se ha determinado que la gestión universitaria de la UNAP de la ciudad de Iquitos en el año 2020, es regular (53%), debido al desarrollo regular de los componentes que la conforman con son las políticas institucionales, la gestión interna y la infraestructura.

Así mismo, se ha logrado determinar que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP de la ciudad de Iquitos, para el año 2020 está en un nivel medio (53%), la cual ha sido establecido índices que han sido establecidos a partir de la percepción de los estudiantes en cuento a los procesos de enseñanza, la vida universitaria, la organización académica, la infraestructura y demás servicios universitarios, siendo ésta una respuesta con sesgo negativo.

Por último, se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la gestión universitaria y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020; la cual ha sido corroborada por el coeficiente de correlación de 0,811 y una significancia (bilateral) de 0,000.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

En cuanto a la gestión universitaria se sugiere al Vicerrectorado académico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, promover reuniones entre los profesores y la directiva, para que estos puedan ponerse de acuerdo en sus planes de trabajo y así retroalimentarse con nuevas propuestas, planes o proyectos útiles, que beneficiarán a los estudiantes y enriquecerán los canales informales de comunicación y como también reuniones para evaluar los avances del trabajo de los alumnos y logros alcanzados según cada docente de las distintas materias.

Asimismo, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes se sugiere al Director General realizar una evaluación por ciclo académico para medir la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad del servicio que brinda la universidad, permitiendo a la vez resolver ciertas falencias que se pueden presentar y poder mejorarlas, como también se debe garantizar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones físicas de la universidad.

Por último, se recomienda promover actividades de integración para los docentes, el personal administrativo y los directivos, que favorezcan las relaciones de afiliación e identidad institucional, necesarios para el fortalecimiento del clima y cultura organizacional, asimismo, se sugiere implementar un plan de capacitación para el personal del servicio en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en la cual esto permita afianzar la confianza y credibilidad de los estudiantes y fortalecerá el sentido de seguridad en el estudiante.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V. G. (2015). La necesidad de un nuevo modelo de gestión para las Universidades Públicas. *Revista de la Universidad de Cuenca*, 57(I), 41-51. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22929/1/4.pdf>
- Arslan, S., & Akkas, O. A. (2014). Quality of College Life (QCL) of Students in Turkey: Students' Life Satisfaction and Identification. *Social Indicators Research*, 115(1), 869–884. doi:<https://doi.org/10.1007/s11205-013-0235-9>
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Cusco, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Badilla, M., Mejias, A., y Vega, A. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data - Revista de Investigacion*, 18(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Bolam, R. (1999). *Educational Administration & Leadership (general)*. Gran Bretaña: Paul Chapman Publishing Ltd. doi:<https://doi.org/10.1177%2F0263211X990271010>
- Briones, V., Becerra, A., y Fleitas, A. (Diciembre de 2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista electronica Educare*, 20(3). doi:<http://orcid.org/0000-0002-2741-5885>
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A., y Vásquez, J. (2016). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
- Chancay, M., y Murillo, M. (2019). Gestión basada en procesos en universidades públicas. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(9), 57 - 71. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/procesos-universidades-publicas.html>
- Chávez, A., Moscoso, K., y Manrique, Z. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. *Horizonte De La Ciencia*, 8(14), 131 - 139. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2018.14.431>
- Del Águila, L. M. (2018). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre-grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, iquitos - 2018*. Tesis de

- maestría, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/602/DEL%20%C3%81GUILA-1-Trabajo-Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dhaqane, M. K., y Afrah, N. A. (2016). Satisfaction of Students and Academic Performance in Benadir University. *Journal of Education and Practice*, 7(24), 59-63. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1112855.pdf>
- Douglas, J. A., Douglas, A., McClelland, R. J., y Davies, J. (2015). Understanding student satisfaction and dissatisfaction: an interpretive study in the UK higher education context. *Studies in Higher Education*, 40(2), 329-349. doi:<https://doi.org/10.1080/03075079.2013.842217>
- Durango, M. P. (2014). *Gestión Operativa y Táctica*. Medellín: Esumer.
- Fernández, L. (2008). *Análisis de la Gestión Universitaria en la Universidad Pública Peruana*. VIII Coloquio internacional sobre gestión universitaria en américa del sur, Paraguay. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/30355775.pdf>
- Ferrer, T., Guijarro, M., y Olivar, C. (2008). La Gestión Universitaria: Una mirada desde el enfoque de las organizaciones humanas. *Revistas Científicas y Humanísticas*, 7(2), 207 - 223. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rafg/article/view/614>
- Guerrero, L. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos* (1° ed.). Málaga, España: IC Editorial.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar*. Estados Unidos: Editores de transacciones. Obtenido de <https://www.toolshero.com/psychology/two-factor-theory-herzberg/>
- Jurado-Paz, I. M., y Morán-Vallejo, M. (2019). Gestión universitaria de la innovación social promovida desde espacios académicos relacionados con el emprendimiento, la investigación y la proyección social. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(2), 261-272. doi:<https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n2.2019.9161>
- Lenton, P. (2015). Determining student satisfaction: An economic analysis of the National Student Survey. *Economics of Education Review*, 47(1), 118-127. doi:<https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2015.05.001>
- Lolas, F. (1998). La universidades chilenas y sus entornos: dilemas y problemas. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 1(2), 123 - 129. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/459/45900213.pdf>
- Mancilla, A. M., Ángeles, J. C., y Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en

- UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71 - 81. Obtenido de <http://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- Mendoza-García, K. A. (2016). La gestión Universitaria y la formación de emprendedores en la zona 4 de Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 207-223. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/227>
- Murillo, M. (2019). Gestión universitaria. Concepto y principales tendencias. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(2), 1 - 21. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/gestion-universitaria.html>
- Narváez, J. (05 de Noviembre de 2008). La universidad y su gestion. *R*, 1(1). Obtenido de http://www.gestuniv.com.ar/gu_01/v1n1a0.htm
- Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacio, A., Sánchez, Q. A., y Jarrín, W. P. (2017). Principales factores que influyen en la satisfacción estudiantil de las universidades. *Revista Científica MQRinvestigar*, 1(1), 56 - 70. Obtenido de chrome-extension://cbnaodkpfinfipjblkofhIhlcickei/src/pdfviewer/web/viewer.html?file=http://mqrinvestigar.com/1.ARTI_4.pdf
- Ramos, N. (2017). *Control Interno y la Gestión Universitaria de la Universidad Amazónica de Madre de Dios-2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20302/ramos_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rapert, M. I., Smith, S. V., y Garretson, J. (2004). The Meaning of Quality: Expectations of Students in Pursuit of an MBA. *Journal of Education for Business*, 80(1), 17-24. doi:<https://doi.org/10.3200/JOEB.80.1.17-24>
- Rodríguez, J., Artilles, J., y Aguiar, M. V. (2015). La gestión universitaria: dificultades en el desempeño del cargo y necesidades de formación. *Revista de Docencia Universitaria*, 13(3), 213-231. Obtenido de <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/viewFile/5427/5407>
- Román, J. (2017). Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Estudios en Educación*, 17(1), 22-37. doi:<https://doi.org/10.37354/riee.2017.166>
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda. Obtenido de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Surdez, E., Sandoval, M. d., y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. doi:<http://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tuesta, D. E., y Mallma, F. F. (2018). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6565/Darwin_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasquez, A. (20 de Noviembre de 2003). *Gestion Universitaria*. Obtenido de La Republica: <https://larepublica.pe/politica/351329-gestion-universitaria/>
- Véliz, B. (2017). *Modelo de gestión por procesos para asegurar la calidad de la universidad*. Tesis de Doctorado, Universidad Tecnológica de la Habana "José Antonio Echeverría"., La Habana, Cuba.
- Villasmil, M., y Crissien, T. (2015). Cambio de paradigma en la gestión universitaria basado en la teoría y praxis de la reingeniería. *Económicas CUC*, 36(1), 245-274. doi:<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.29>
- Walker-Marshall, A., & Hudson, C. M. (1999). *Student Satisfaction and Student Success in the University System of Georgia*. Georgia: Annual Forum Paper.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se está desarrollando la gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión universitaria y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020. Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión universitaria y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: La gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, se está desarrollando de forma eficiente. Hi2: El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, es alta.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental de corte transversal</p>	<p>Población: Estuvo conformada por los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 337 estudiantes.</p> <p>Procesamiento de datos: SPSS v.24 Programa Excel</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Estadística complementaria

Variable 1: Gestión universitaria

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	337	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	337	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.954	34

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GU1	80.31	419.470	.736	.952
GU2	80.37	418.997	.773	.952
GU3	80.34	417.823	.791	.952
GU4	80.31	420.768	.746	.952
GU5	80.35	421.573	.743	.952
GU6	80.31	417.632	.784	.952
GU7	80.33	417.308	.788	.952
GU8	80.32	417.030	.792	.952
GU9	80.33	419.133	.772	.952
GU10	80.33	420.154	.760	.952
GU11	80.29	420.362	.770	.952
GU12	80.31	418.274	.775	.952
GU13	80.36	423.037	.731	.952
GU14	80.33	418.046	.782	.952
GU15	80.34	417.390	.796	.952
GU16	80.33	419.616	.767	.952
GU17	80.35	417.795	.787	.952
GU18	80.30	416.846	.791	.952
GU19	80.38	420.603	.756	.952
GU20	80.31	419.747	.765	.952
GU21	80.31	418.106	.782	.952
GU22	80.33	419.202	.775	.952
GU23	80.37	419.434	.771	.952
GU24	80.32	418.470	.786	.952
GU25	80.34	417.414	.801	.952
GU26	80.37	418.582	.781	.952
GU27	80.29	446.513	.095	.957
GU28	80.38	450.001	.008	.957
GU29	80.36	446.837	.087	.957

GU30	80.37	449.405	.024	.957
GU31	80.32	448.326	.047	.957
GU32	80.34	445.046	.127	.957
GU33	80.35	448.276	.046	.957
GU34	80.37	447.242	.072	.957

Variable 2: Satisfacción del estudiante

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	337	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	337	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.976	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Se1	46.20	234.682	.805	.974
Se2	46.19	236.357	.786	.975
Se3	46.19	234.629	.809	.974
Se4	46.26	237.594	.785	.975
Se5	46.16	233.365	.828	.974
Se6	46.23	236.248	.798	.975
Se7	46.26	233.896	.816	.974
Se8	46.22	234.102	.813	.974
Se9	46.28	236.362	.805	.974
Se10	46.25	234.636	.816	.974
Se11	46.21	234.391	.821	.974
Se12	46.15	234.423	.815	.974
Se13	46.23	236.232	.796	.975
Se14	46.22	234.134	.812	.974
Se15	46.20	235.114	.806	.974
Se16	46.21	235.195	.806	.974
Se17	46.16	234.216	.812	.974
Se18	46.23	235.213	.810	.974
Se19	46.23	234.720	.800	.975
Se20	46.22	236.343	.797	.975

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA – ESTUDIANTES

Con el propósito de conocer la gestión universitaria de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, se aplica el siguiente instrumento, la cual permite calificar el trabajo de los que conforman la universidad.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que mejor se ajuste a la realidad que está observando, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems		ESCALA DE MEDICIÓN				
N°	Políticas institucionales	1	2	3	4	5
1	La universidad viene transformada la educación del siglo XXI como políticas para desarrollar competencias para la vida y el trabajo.					
2	La universidad vela por la preparación de los estudiantes para progresar y triunfar en un mundo competitivo.					
3	La universidad establece políticas que le permita tener un plan de estudios centrado en fomentar las capacidades de los estudiantes.					
4	La universidad posee un plan de estudios que fomente las capacidades de los estudiantes de pasión, problemas y producción para el emprendimiento.					
5	La universidad fomentar el desarrollo de las capacidades emprendedoras en los estudiantes.					
6	Los estudiantes egresados demuestran estar preparados para formular proyectos de emprendimiento.					
7	Los estudiantes egresados demuestran tener conocimiento sobre las políticas y programas estatales para el desarrollo empresarial.					
8	Supone que el Estado ayuda al egresado de la universidad para insertarse en el mercado laboral.					
9	Considera que los egresados poseen la capacidad para emprender dado al conocimiento adquirido en la universidad.					
10	Los docentes incluyen competencias globales del siglo XXI que integran los sistemas educativos: aprendizaje a lo largo de toda la vida, resolución de problemas, autogestión y trabajo en equipo.					
11	La universidad relaciona competencias como retos del siglo XXI destacando las materias básicas, las sociales e interculturales, el dominio de idiomas formando profesionales para competir en una economía global.					
12	Cree que una docencia eficaz es precisa cuando está preparado para la investigación, el aprendizaje colaborativo, comprensión					

	profunda del tema y capacidad de poder aplicar a los problemas que tendrán que enfrentar sus discípulos en el campo laboral.					
13	Se capacita a los docentes de la universidad para que estos puedan entender la realidad del estudiante y mejorar sus planes de acción.					
14	Los docentes de la universidad actualizan sus conocimientos de manera permanentes, por lo que participan en congresos u otras actividades.					
N°	Gestión interna	1	2	3	4	5
15	Percibe que el Estado brinda todo el presupuesto asignado para capacitar a los trabajadores de la universidad.					
16	Cree que los recursos asignados para las su Universidad alcanzan para cubrir todas las necesidades académicas.					
17	Cree que la universidad posee transparencia presupuestaria por parte del Estado.					
18	Considera que la universidad protege su patrimonio cultural					
19	Considera que la universidad realiza el mantenimiento permanente de sus mobiliarios.					
20	Cree que los trabajadores de la universidad están preparados para liderar equipos de trabajo.					
21	Cree que los trabajadores conocen los objetivos de la universidad para su administración.					
22	El Estado capacita al personal administrativo para dar a entender los planes de acción de la universidad.					
23	Considera que la Universidad permite a los trabajadores tomar decisiones dentro del ámbito de labores.					
24	La universidad tiene buena comunicación tanto interna como externamente.					
25	Cree usted que la gestión de su Universidad considera la comunicación como valor estratégico.					
26	Creen que los trabajadores de su Universidad son capaces de tomar decisiones gracias a sus competencias y habilidades de comunicarse.					
N°	Infraestructura	1	2	3	4	5
27	En su Universidad se observan rampas para personas con discapacidad.					
28	Nota que existen suficientes ambientes de trabajo académico-administrativo que sean funcionalmente diseñadas, incluyendo facilidades para estudiantes discapacitados					
29	Nota que existen suficientes mobiliarios sean funcionalmente diseñadas, incluyendo facilidades para estudiantes discapacitados					
30	En la universidad se da mantenimiento semanal o mensual de sus ambientes.					
31	Se evidencia la adaptación de un área de Bienestar Social que ayude a estudiantes a mejorar sus condiciones de vida.					
32	Se crean espacios para que los estudiantes de la universidad tengan buena calidad de vida.					
33	Considera usted que la universidad brinda espacios para que los docentes puedan realizar sus reuniones o demás actividades de coordinación educativa.					
34	Cree que la universidad facilita la entrega de materiales para la labor eficiente de los docentes.					

ENCUESTA – ESTUDIANTES

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que mejor se ajuste a la realidad que está observando, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Ítems		ESCALA DE MEDICIÓN				
N°	Enseñanza	1	2	3	4	5
1	Mis profesores demuestran dominio acerca de la materia que imparten					
2	Me encuentro satisfecho con el liderazgo de los profesores					
3	Mis profesores me están preparando para comportarme con autonomía e iniciativa					
4	Mis profesores me enseñan a trabajar en equipo					
5	Mis profesores me están capacitando para expresarme en público con seguridad y lenguaje apropiado					
N°	Vida universitaria	1	2	3	4	5
6	La Dirección de la Institución se preocupa por el bienestar de nosotros los estudiantes					
7	Me encuentro satisfecho con los contenidos técnicos y metodológicos de las materias					
8	La biblioteca ofrece recursos bibliográficos que permiten cumplir con mis actividades académicas					
9	Cuando estoy dentro de las instalaciones de la Institución me encuentro seguro					
10	La mayoría de mis profesores me trata con respeto y profesionalismo					
N°	Organización académica	1	2	3	4	5
11	La programación de clases (horarios, secciones y ofertas de las mismas) me permite completar mis estudios en un tiempo razonable					
12	Las evaluaciones (notas de exámenes, trabajos escritos u orales, y otras) que me realizan los profesores miden el nivel de la labor académica que he realizado					
13	Los laboratorios cuentan con los equipos y materiales necesarios					
14	El personal administrativo se preocupa por darme una excelente atención					
15	La orientación que me ofrecen los profesores sobre las materias electivas que debo elegir, me ayuda al fortalecimiento de mis metas académicas y profesionales y cumplirlas					

N°	Infraestructura y servicios universitarios	1	2	3	4	5
16	El proceso de inscripción es rápido, sencillo y cómodo					
17	Las aulas de clase son cómodas y adecuadas para concentrarme en mis estudios					
18	La Institución cuenta con suficientes estacionamientos para los estudiantes					
19	En los cafetines de la Institución se encuentra comida balanceada y a un precio accesible					
20	La Institución me brinda experiencias prácticas, fuera del aula, que me capacitan para el mundo del trabajo					

4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable