

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL ALTIPLANO**

PRESENTADO POR:

ANTONIO CARLOS PÉREZ ROMERO

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAEL VIGIL CORNEJO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**LIMA – PERÚ
2022**

Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 06-ene.-2023 4:58 p. m. -05
Identificador: 1989355640
Número de palabras: 23122
Entregado: 1

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE
LO... Por Antonio Carlos Perez Romero

Índice de similitud	Similitud según fuente
25%	Internet Sources: 25% Publicaciones: 11% Trabajos del estudiante: 17%

modo:

- 5% match (Internet desde 04-dic.-2020)
<https://www.clubensayos.com/buscar/INFLUENCIA+DEL+USO+DE+LAS+TICS+EN+EL+RENDIMIENTO+ACADEMICO+DE+LOS+ALUMNOS+DE+>
- 3% match ()
[De La Cruz Vargas, Alexander David. "Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016", 'Universidad Peruana Union', 2017](#)
- 2% match ()
[Herrera Vilca, Blas David. "Gestión Pedagógica Y La Calidad Académica En La Facultad De Ingeniería Económica De La Universidad Nacional Del Altiplano Puno - 2017", Universidad Cesar Vallejo, 2018](#)
- 2% match (trabajos de los estudiantes desde 27-ene.-2021)
[Submitted to Universidad Alas Peruanas on 2021-01-27](#)
- 2% match (Internet desde 09-oct.-2022)
<http://repositorio.ucp.edu.pe>
- 1% match (Internet desde 22-jun.-2021)
<http://repositorio.uladech.edu.pe>
- 1% match (Internet desde 22-jul.-2018)
<https://documents.mx/documents/educacion-importante.html>
- 1% match (Internet desde 25-oct.-2022)
<http://repositorio.unac.edu.pe>
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-oct.-2019)
[Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA on 2019-10-17](#)
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-feb.-2022)
[Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2022-02-25](#)
- 1% match (Internet desde 01-jun.-2021)
<http://biblioteca.clacso.edu.ar>
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 19-may.-2020)
[Submitted to Universidad Católica de Santa María on 2020-05-19](#)
- 1% match (Internet desde 11-nov.-2020)
<https://qdoc.tips/0-congresopedagogouniversitaria-pdf-free.html>
- 1% match (Internet desde 16-nov.-2022)
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6354/Fulgencio%20Manuel%20HUAMALIANO%20CELESTINO.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-ago.-2014)
[Submitted to Universidad Nacional de Colombia on 2014-08-06](#)
- 1% match (Internet desde 10-nov.-2022)
<http://repositorio.unsa.edu.pe>
- 1% match ("Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020)
["Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020](#)

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN TESIS GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PRESENTADO POR: ANTONIO CARLOS PÉREZ ROMERO ASESOR: DR. FERNANDO RAFAEL VIGIL CORNEJO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN LIMA - PERÚ 2022 ii DEDICATORIA La presente investigación está dedicada a Dios que guio mis acciones, así como a mi esposa Eva Melania Vera Lira y mis hijos Kelvin Antonio Pérez Vera y Miler Eyner Pérez Vera por su invaluable apoyo, quienes me alentaron para cumplir con esta meta. iii AGRADECIMIENTOS A la Universidad, Inca Garcilaso de la Vega y a la Universidad Nacional del Altiplano, así como a la Facultad de Ingeniería Económica, que han permitido el desarrollo personal, y brindarme la oportunidad de mi superación profesional. A mi asesor, Doctor Fernando Rafael Vigil Cornejo por sus conocimientos impartidos y sus consideraciones en el Desarrollo del trabajo. A mis asesores y profesores de la escuela de postgrado de la

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios que guio mis acciones, así como a mi esposa Eva Melania Vera Lira y mis hijos Kelvin Antonio Pérez Vera y Miler Eynner Pérez Vera por su invalorable apoyo, quienes me alentaron para cumplir con esta meta.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad, Inca Garcilaso de la Vega y a la Universidad Nacional del Altiplano, así como a la Facultad de Ingeniería Económica, que han permitido el desarrollo personal, y brindarme la oportunidad de mi superación profesional.

A mi asesor, Doctor Fernando Rafael Vigil Cornejo por sus conocimientos impartidos y sus consideraciones en el Desarrollo del trabajo.

A mis asesores y profesores de la escuela de postgrado de la UIGV, por compartir sus sabias enseñanzas y apoyarme incondicionalmente, para lograr mi anhelado sueño.

Al territorio que forjo mi temple que permitió constituirme un elemento de su desarrollo y recordar "quien más sabe más debe a su territorio"

A Sergio Boisier por sus aportaciones al Desarrollo endógeno de los territorios.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Marco Histórico.....	3
1.2 Marco Filosófico.....	10
1.3 Marco Teórico	16
1.4 Investigaciones relativas al objeto de estudio.....	32
1.5 Marco Conceptual.....	37
CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
2.1 Planteamiento del problema	41
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.	41
2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.....	42
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación	43
2.2.1 Finalidad.....	43
2.2.2 Objetivo General y Específicos	43
2.2.3 Delimitación del estudio.....	44
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.....	44
2.3 Hipótesis y variables.....	45
2.3.1 Supuestos teóricos.	45
2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.	46
2.3.3 Variables e indicadores.....	47
CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
3.1 Población y muestra.....	49

3.1.1	Población.....	49
3.1.2	Muestra.....	49
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación.....	49
3.2.1	Tipo de investigación.....	49
3.2.2	Nivel de Investigación.....	50
3.2.3	Método y Diseño.....	50
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	50
3.3.1	Técnicas.....	50
3.3.2	Instrumentos.....	50
3.4	Procesamiento de datos.....	51
3.4.1	Confiableidad del Instrumento.....	51
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		53
4.1	Presentación de resultados.....	53
4.2	Contrastación de hipótesis.....	83
4.2.1	Prueba de hipótesis específicas.....	84
4.3	Discusión de resultados.....	91
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		93
5.1	Conclusiones.....	93
5.2	Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍA.....		96

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores.....	47
Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mejora de procesos	54
Figura 2 Optimizar mejora de procesos.....	55
Figura 3 Toma de decisiones.....	57
Figura 4 Optimizar la toma de decisiones	58
Figura 5 Diferenciación de la competencia.....	60
Figura 6 Optimizar la diferenciación de la competencia.....	61
Figura 7 Control de calidad.....	63
Figura 8 Optimizar el control de calidad.....	64
Figura 9 Implementación de software	66
Figura 10 Optimizar optimización de software.....	67
Figura 11 Certificación del sistema de gestión de la calidad	69
Figura 12 Optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad	70
Figura 13 Expectativas académicas.....	72
Figura 14 Bienestar estudiantil.....	73
Figura 15 Calidad educativa recibida.....	75
Figura 16 Mejorar la calidad educativa recibida.....	76
Figura 17 Rendimiento académico de los estudiantes.....	78
Figura 18 Mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	79
Figura 19 Deserción estudiantil.....	81
Figura 20 Aprendizaje exitoso.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Mejora de procesos	53
Tabla 2 Optimizar mejora de procesos	55
Tabla 3 Toma de decisiones	56
Tabla 4 Optimizar la toma de decisiones	58
Tabla 5 Diferenciación de la competencia	59
Tabla 6 Optimizar la diferenciación de la competencia	61
Tabla 7 Control de calidad	62
Tabla 8 Optimizar el control de calidad	64
Tabla 9 Implementación de software	65
Tabla 10 Optimizar optimización de software	67
Tabla 11 Certificación del sistema de gestión de la calidad	68
Tabla 12 Optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad	70
Tabla 13 Expectativas académicas	71
Tabla 14 Bienestar estudiantil	73
Tabla 15 Calidad educativa recibida	74
Tabla 16 Mejorar la calidad educativa recibida	76
Tabla 17 Rendimiento académico de los estudiantes	77
Tabla 18 Mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	79
Tabla 19 Deserción estudiantil	80
Tabla 20 Aprendizaje exitoso	82
Tabla 21 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1	84
Tabla 22 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2	84

Tabla 23 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3.....	84
Tabla 24 Correlación de Spearman - hipótesis específica 4.....	84
Tabla 25 Correlación de Spearman - hipótesis específica 5.....	84
Tabla 26 Correlación de Spearman - hipótesis específica 6.....	90

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el explicativo y el nivel aplicado.

Se tuvo una población de 710 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

La muestra estuvo conformada por 250 estudiantes, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 20 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Palabras claves: Gestión, gestión de la calidad, satisfacción, satisfacción de estudiantes, ingeniería económica.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of quality management on the satisfaction of students of the Faculty of Economic Engineering of the National University of the Altiplano.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was explanatory and the applied level.

There was a population of 710 students from the Faculty of Economic Engineering of the National University of the Altiplano.

The sample consisted of 250 students, to whom the instrument consisting of 20 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then the hypothesis was tested, using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that quality management significantly influences the satisfaction of the students of the Faculty of Economic Engineering of the National University of the Altiplano.

Key words: Management, quality management, satisfaction, student satisfaction, economic engineering.

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es un indicador fundamental de las posibilidades competitivas de las naciones y de su expresión en los niveles de bienestar de sus respectivas poblaciones. Ello está en relación directa con los procesos de calidad y la capacidad real de productividad de las personas, que depende, en gran medida, de la educación, la formación y la experiencia en torno a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias a las cuales resulta indispensable hacerles un seguimiento, porque el desempeño hoy más que nunca es un asunto educativo. Digamos más, la gestión de calidad es hoy un asunto de gerencia educativa. En tal sentido, siguiendo los planteamientos de Belamaric, Arrastía, y Cañizares (2001), la competitividad de una nación en la economía del mundo moderno y su nivel de vida, están determinados, en buena medida, por la productividad de su gente. Esta productividad depende, a su vez, de las capacidades y habilidades obtenidas a través de la educación, el entrenamiento y la capacitación. En consecuencia, las inversiones en educación, desarrollo y evaluación de destrezas se encuentran entre las más importantes para una nación. Así pues, como consecuencia de esta dinámica de competitividad una institución será exitosa en la medida que proporcione servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios (López, 2017). Ahora bien, cuando se habla de la gestión de calidad y los niveles de satisfacción asociados, puede decirse preliminarmente, que constituyen un proceso y una relación que permite discernir la naturaleza del trabajo de las organizaciones (instituciones, organismos, empresas, etc.), en procura de identificar los logros, las fortalezas, las debilidades y las amenazas de cada uno de los niveles organizativos considerados y el desempeño de las personas que cumplen funciones y detentan cargos en dichos niveles; lo que permite realizar estimaciones y obtener información valiosa en las instancias de decisión gerencial en temas

sensibles y fundamentales tales como aumentos, incentivos, ascensos, transferencias, remociones, así como políticas de formación, capacitación, formación y/o adiestramiento. Todo ello con la intención de que la organización disponga de insumos para alinear al personal en razón de las necesidades y metas, así como responder a las demandas de los beneficiarios, clientes, socios y aliados de las organizaciones evaluadas.

Es por esta razón, que la presente tesis, pretende determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

El estudio fue elaborado en varios capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones que corresponda.

CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Gestión de la calidad

De acuerdo con Ramos (2021), lo que en la actualidad se conoce como Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores.

De esta manera, el autor plantea que la calidad es el imán que orienta y atrae a las empresas e instituciones que tienen claros sus principios. El concepto de calidad ha sufrido importantes cambios al largo de las décadas, especialmente desde que se asumió como una necesidad empresarial.

Desde el punto de vista de Ramos, para entender el concepto de calidad es preciso remitirse al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad.

El autor da a conocer que los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shewhard, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez, con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción. Como resultado de esto fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores,

estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

En el año 1935, tal como expresa Ramos, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad, que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1.

Como afirma el autor, Gran Bretaña también aplicó con el apoyo de Estados Unidos, a su industria militar a una serie de normas de calidad. A las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad, los británicos adoptaron la norma norteamericana Z1 surgieron las normas británicas 1008.

“Entre 1942 y 1945 William Edwards Deming, discípulo de Shewhard, contribuyó precisamente a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra, al final de esta, Deming fue a Japón, invitado por el comando militar de ocupación de Estados Unidos, ahí tendría un papel fundamental en cuanto a la elevación de la calidad; Deming llegó a Tokio y en 1947 inició sus primeros contactos con ingenieros japoneses, en 1950 fue invitado por el Presidente de la Unión de Ingenieros Científicos Japoneses (JUSEP), a partir de este momento se dio a conocer e impartió unos cursos que se iniciaron el 19 de junio de 1950, por primera vez Deming , el padre de la calidad japonesa hizo uso en Japón ante un grupo importante, su modelo administrativo para el manejo de la calidad” precisa Ramos.

Para el autor, la calidad tanto en Europa como en Japón y Estados Unidos detonó precisamente al terminar la segunda Guerra Mundial y que justamente en este periodo fue cuando las naciones del mundo se organizaron para crear y elevar los estándares de calidad, es

por ello que el antecedente de la ISO esta precisamente ligado, cuando entre 1950 y 1960 la calidad se convirtió en una mega tendencia en el mundo entero.

Cabe mencionar al Japonés Kaoru Ishikawa, administrador de empresas y experto en el control de calidad, cuyo aporte fue la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor de procesos empresariales. El sistema de calidad de este teórico incluye dos tipos: gerencial y evolutivo.

Ramos revela que en el año 1960 este autor formó parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), encargada de emitir la normativa sobre productos y procesos en el interior de las empresas.

El autor describe que entre 1960 y 1970 surgió el éxito fundamental de la calidad como estrategia competitiva de las organizaciones y empresas. A partir de 1970 el concepto “norma de calidad” se ha convertido en una constante en la historia industrial del mundo moderno, la calidad es ya una mega-tendencia y se ha globalizado a prácticamente todos los países industriales del mundo, pero también se ha globalizado a muchas organizaciones.

Según Ramos, en 1987 se publica la primera serie de norma ISO 9000 basada en las normas inglesas British Standards denominadas BS5702 gestión de calidad publicadas en 1979, contaba con los siguientes modelos para la estandarización de sistemas de aseguramiento 9001:

- Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio 9002

- Modelo para el aseguramiento de la calidad de la producción, instalación y servicio 9003

- Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

Como señala el autor, esta norma fue utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.

Empleando las palabras de Ramos: “A partir de los años 90 sólo los países que tuvieran un verdadero y estricto control de calidad, que aplicaran normas de calidad y sistemas de certificación como el de ISO 9000 tendrían cabida en el mundo del siglo XXI, de esta manera los años 90 han sido un acicate constante para el mejor manejo de la calidad y la productividad, de esta manera el mundo que iniciará en el nuevo siglo y el nuevo milenio tendrá en la globalización de la calidad el fundamento específico para la competitividad, solamente las naciones que tengan la capacidad de mostrar que tienen calidad podrán ofertar en el mercado mundial”.

En el año 2000, como sostiene el autor, se hace una nueva revisión (segunda revisión y primera gran revisión) de la norma y fusión de las ISO 9002 y ISO 9003 en la ISO 9001, dando con cambios significativos. La norma pasó a ser una norma de gestión de la calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, dónde el objetivo central era gestionar los procesos para alcanzar los resultados previstos de estos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.

Finalmente, la versión actual de la norma ISO 9001 del año 2015 trae importantes cambios como el preponderante lugar que se le otorga a la gestión del riesgo y la utilización del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en todos los niveles de la organización, y está diseñada de tal manera que se puede integrar fácilmente con otros sistemas de gestión (Ramos, 2021).

Satisfacción de los estudiantes

Según Gonzáles, Pino y Penado (2017), el alumnado universitario como actor beneficiario de la formación académica constituye un indicador fundamental para el estudio de la calidad de las instituciones. Un alumnado satisfecho con la formación recibida identifica y confirma la calidad de la misma, lo que redundará en una mayor motivación e implicación, pero también en el desarrollo de un sentimiento de pertenencia y deseos de intervenir en los distintos cauces de participación favoreciendo una difusión positiva de la actividad académica y la permanencia en las aulas.

“La satisfacción estudiantil ha sido concebida como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender. La satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. En consecuencia, cuando un individuo manifiesta satisfacción o rechazo hacia algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación. Se considera la satisfacción estudiantil como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” aluden los autores.

En ese sentido, cabe destacar que la educación a distancia fue evolucionando a lo largo del siglo XX como un acceso alternativo a la formación en la que no existen las rigideces espacio- temporales propias de la docencia convencional dirigida a aquellas personas que, bien por su situación geográfica (alumnos en zonas rurales), sus condiciones de trabajo (personas con poco tiempo para atender una enseñanza reglada), sus condiciones físicas (personas con minusvalías) o bien por decisión personal, elegían una formación más acorde a sus necesidades.

Para Gonzáles, Pino y Penado, la razón de medir la satisfacción de los estudiantes se fundamenta en el hecho de que son ellos el eje nuclear y la garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes como destinatarios de la educación son los que mejor pueden valorarla y, aunque puedan presentar una visión parcial y subjetiva, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta.

De este modo, medir la satisfacción del alumno tiene sentido siempre que vaya acompañada de acciones que promuevan la mejora y la innovación; es por ello que medir dicho constructo de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas intentando aprovechar las oportunidades de mejora.

Los autores refieren que estudios realizados señalan que los estudiantes que presentan un alto grado de satisfacción con la universidad se caracterizan por progresar adecuadamente en sus metas académicas, poseer elevadas creencias acerca de sus capacidades para lograr un buen rendimiento en las tareas, desarrollar expectativas positivas respecto a la vida universitaria constatando la existencia de apoyo social para alcanzar sus objetivos educativos. Otros autores coinciden en vincular la satisfacción con el bienestar psicológico, con una visión eudemónica del bienestar unida a la autorrealización personal a partir de la consecución de objetivos.

Se enfatiza que la satisfacción hace referencia a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios. En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular.

En consecuencia, Gonzáles, Pino y Penado se concibe la satisfacción como una dimensión positiva del bienestar psicológico personal, el resultado de la comparación entre las

aspiraciones y los logros. Dicho análisis puede ser realizado de forma holística o fragmentada, teniendo en cuenta aspectos de nuestra vida como vida académica, familia o trabajo.

Los autores postulan que al iniciar el proceso de evaluación de la satisfacción del alumnado en la historia se ha observado que la mayoría de las investigaciones publicadas han sido hechas entre poblaciones angloparlantes; hay muchos factores relacionados con la satisfacción estudiantil, de los cuales algunos términos se refieren a una misma variable (e.g., interactividad e interacción estudiantes- estudiantes) y diferentes variables son denominadas con un mismo término (e.g., docente, instructor, o facilitador); a lo que se añade la existencia de instrumentos para diferentes factores que se miden con diversas escalas.

Se da a conocer que el origen del concepto de satisfacción, al igual que el de calidad, nace el siglo XX en el sector empresarial y después se empieza a aplicar en diferentes ámbitos, como lo es actualmente en el de la educación. Las compañías empiezan a definir la calidad en términos de la satisfacción del cliente. La American Society for Quality define la calidad como las características de un producto o servicio que afectan su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o implícitas de los clientes.

Dicho con palabras de Gonzáles, Pino y Penado: “Estas definiciones enfocadas en el cliente sugieren que la calidad parte de las necesidades del cliente y terminan con la satisfacción del cliente. Se define la satisfacción del cliente como el grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador. En este sentido, los clientes actúan según el valor percibido del producto en relación con sus expectativas. También señalan que la calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de los productos o servicios, por lo que está íntimamente ligada con el valor para los clientes y su satisfacción”.

Los autores agregan que la satisfacción del estudiante en la educación superior es uno de los grandes retos que enfrentan las universidades en estos últimos años, y que ha causado revuelo en el servicio del ámbito académico. Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes: los alumnos.

Se concluye que hoy en día las universidades tienen que ver a sus estudiantes como clientes internos y externos, y proveerles la máxima calidad de sus servicios. Esto no es sólo ser eficaz y seguir con los objetivos fijados por los educadores, sino preguntarse si el cliente interno (estudiante y sociedad) ha recibido el servicio óptimo que esperaba para desempeñarse en el mundo laboral (González, Pino y Penado, 2017).

1.2 Marco Filosófico

Gestión de la calidad

Según González, Soler y Navarro (2021), la calidad es un concepto que ha estado presente a través del desarrollado de las civilizaciones humanas y de forma genérica está relacionada a la formalización de las actividades. La existencia de manuales, códigos e instrucciones escritas es reflejo de la existencia de la calidad. Existen evidencias de las existencias de acciones de calidad en la Era Antigua donde se exigían resultados a partir de instrucciones.

“El Código de Hammurabi, creado hacia el siglo XVIII a.C. por el rey de Babilonia Hammurabi, es uno de los conjuntos de leyes más antiguos que se han encontrado y uno de los ejemplares mejor conservados de este tipo de documentos creados en la antigua Mesopotamia. En gran medida formaliza actividades de la construcción de vivienda cuando se declara ley

que: La responsabilidad profesional. Un arquitecto que haya construido una casa que se desplome sobre sus ocupantes y les haya causado la muerte es condenado a la pena de muerte” precisan los autores.

Dicho de otro modo, Gonzáles, Soler y Navarro describen que 2000 años antes de Cristo ya existían el indicio de cumplir con una instrucción para garantizar el habitad de una vivienda. Se podría seguir investigando y se podría encontrar evidencias de diferentes acciones relacionadas a la industria que evidencias la existencia de acciones relacionadas a la calidad. No obstante, el desarrollo de los cánones de calidad se ve acrecentado a partir de la II Revolución Industrial (1870-1914) con el descubrimiento de nuevas formas de energía, nuevas maquinarias y el surgimiento de las organizaciones empresariales.

Tal como expresan los autores, la calidad tomo un desarrollo acelerado a partir de I y II Revoluciones Industriales que tuvieron lugar entre los siglos XVIII y principios de XX debido a los grandes inventos que emergieron de los nuevos descubrimientos de fuentes de energía que devinieron en las producciones de acero. Hay que considerar que a partir de la I y II Guerra Mundial los inventos de la guerra pasan a la vida civil y contribuyen al desarrollo de los países. Tales son los casos de la aviación y el descubrimiento de la energía nuclear. Sin embargo, se pueden definir etapas de la calidad que detallarán en lo adelante.

En primer lugar, de acuerdo con Gonzáles, Soler y Navarro, hay que entender los conceptos relacionados a la filosofía y sus particularidades aplicadas a los estudios humanistas y técnicos: Filosofía es conocimiento que busca y esto es lo fundamental, un saber en marcha y un continuo proceso de constitución hacia la verdad. La filosofía son razonamientos lógicos concadenados de conceptos abstractos que tienen en cuenta la verdad, la existencia y la ética basados en la ciencia e influyen en el ser humano y el universo.

En ese sentido, los autores definen que la filosofía empresarial se puede marcar en diferentes ramas y corrientes, pero mucho tiene que ver la aptitud de sus líderes y de los fundadores de la empresa, una empresa con resultados de excelencia de seguro tiene unos líderes excelentes.

Según Gonzáles, Soler y Navarro, el intangible como la filosofía empresarial principalmente está fijada en la gestión de la organización, se debe dejar a un lado el costo de lo heredado, debe prevalecer la figura del gestor en la mente y corazón del sucesor, pensar y creer que está siendo observado y que está cumpliendo ciertas promesas que se hicieron cuando se recibía consejos y formación en vida.

Los autores afirman que generalmente la proyección de la empresa en espacio y tiempo está en función de su filosofía empresarial que fue establecida a través de los años por sus líderes y sobre todo por sus fundadores. La adecuación a los cambios del entorno debe ser ajustados en su filosofía y es imperioso que los ejecutivos tengan importantes conocimientos históricos pues así podrán comprender mejor el entorno empresarial. Como parte de la filosofía empresarial el desarrollo de la calidad ha tomado un gran auge y desde el 1987 cuando se elaboraron las normas de calidad ISO 9000.

Sin embargo, Gonzáles, Soler y Navarro destacan que en los años cincuenta se inició en Japón un movimiento empresarial basado en el control estadístico que mejoró ostensiblemente los productos japoneses. Este movimiento que tenía en cuenta técnicas estadística, diagramas de flujo, reuniones grupales y procesos de mejoras, se les denominó Control Total de la Calidad (TQM). Este movimiento que estaba ligado a la cultura asiática de hacer las cosas fue aceptado en gran medida por el mundo occidental. No se trataba de ninguna normativa sino de instrucciones para desarrollar eventos productivos empresariales de gran intangibilidad, En 1985 se publicó el libro denominado Control Total de la Calidad

(TQM) de Kaouru Ishikawa. Evidentemente el TQM dio impulso para crear la Filosofía de la Calidad.

Finalmente, se hace referencia al caso de los japoneses que fueron los pioneros en la aplicación de la técnica de la Calidad Total. Cuando la Segunda Guerra Mundial dejó una situación catastrófica en la economía japonesa, con unos productos pocos competitivos que no tenían cabida en los mercados internacionales, los japoneses reaccionaron de forma rápida y adoptando los sistemas de calidad, se lanzaron al mercado obteniendo como resultado un crecimiento espectacular. Esta iniciativa pronto se transmitió a otras zonas del planeta. Los europeos que tardaron más tiempo en adoptar este sistema fueron quienes lo impulsaron de una manera definitiva durante los años 80 (González, Soler y Navarro, 2021).

Satisfacción de los estudiantes

De acuerdo con Ovando, Grajales y Mena (2019), se puede advertir que en el contexto institucional de la vida universitaria las expectativas del universitario se tienen que enmarcar a las normas establecidas por la dependencia en donde estudia, a los profesores y a sus compañeros con quienes estudia.

Los autores consideran que se puede deducir que el imaginario social de los estudiantes universitarios dentro de la institución en cuanto a su formación académica se presenta a través de las estructuras mentales que tiene el sujeto en su personalidad planteando aspectos trascendentes a lo largo de su carrera.

Para Ovando, Grajales y Mena, las representaciones sociales sobre el saber, el conocimiento, la formación, la enseñanza y el aprendizaje, el examen y atribuciones que realizan los estudiantes acerca de los docentes, permite establecer un sistema de pre codificación de la realidad que orienta las actitudes, comportamientos y prácticas, y permite a

los sujetos una justificación de toma de posición y comportamiento adoptados en la institución.

Según los autores, las atribuciones dirigidas hacia los otros, hacia el propio grupo, cumplen un papel similar respecto a las actitudes, comportamientos y prácticas: inducen un sistema de anticipaciones y de expectativas, seleccionando informaciones e interpretaciones que van construyendo una realidad coherente. Además, son prescriptivas de comportamientos en tanto definen lo que es lícito, tolerable, adecuado, aceptable o inaceptable en un contexto cultural e institucional determinado

Por lo tanto, Ovando, Grajales y Mena enfatizan que no se trata acerca del "reflejo" de una realidad externa al sujeto, sino de una organización significativa que, aunque no es ajena a factores contingentes propios de la situación y el contexto, y a las constricciones que ellos imponen, supone una elaboración e interpretación. Las instituciones instauran mecanismos que tienen efectos en la producción de subjetividad.

Cabe mencionar que esos dispositivos están constituidos por normas, valores, prácticas, rituales y discursos que traducen relaciones de poder los cuales regulan actitudes, así como comportamientos. Esos valores, normas, prácticas y discursos de los sujetos se apoyan en sistemas de significación de carácter colectivo, propios de una cultura. En cuanto a la satisfacción y expectativas del estudiante universitario.

Los autores señalan que la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Lo grave sería no tomar decisiones que contribuyan a su mejoramiento de acuerdo con los datos encontrados en investigaciones realizadas; en este sentido, sería equivalente a no tenerla en cuenta.

En ese orden de ideas, se presupone que la satisfacción del estudiante universitario pone en evidencias hasta donde están complacidos de los servicios académicos, de infraestructura física y tecnológica, de los servicios de extensión, vinculación e estudiantiles, entre otros.

De esta manera, Ovando, Grajales y Mena manifiestan que se puede contar con información que permita evaluar la pertinencia de las funciones sustantivas y adjetivas que oferta la universidad valorando el grado de eficiencia, así como eficacia y su impacto en la formación de los universitarios y su relevancia con la sociedad.

Como lo hacen notar los autores, resulta evidente que no es la opinión de los estudiantes el único medio para evaluar a una institución, pero debe tenerse en cuenta también, puesto que ellos son el objeto de la institución y no sólo en relación a determinados elementos o aspectos de la vida universitaria, sino a todos aquellos que incidan directa o indirectamente en su calidad educativa.

Ovando, Grajales y Mena analizan que los estudios de satisfacción de los estudiantes universitarios son importantes porque también pueden proporcionar datos e incidir en la toma de decisiones para la disminución de las tasas de fracaso y abandono escolar, entre otros aspectos.

Empleando las palabras de los autores: “Los estudiantes son los principales usuarios de los servicios universitarios y los destinatarios de la educación, por lo tanto, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador para la mejora de la gestión y el desarrollo de los programas académicos” postulan Ovando, Grajales y Mena.

Se concluye que el debate teórico y metodológico sigue abierto sobre todo que da la

oportunidad de seguir construyendo metodologías que permitan aplicarse para continuar escudriñando la forma de pensar y actuar del estudiante universitario y como las instituciones educativas tienen el reto de atender sus necesidades y expectativas de formación (Ovando, Grajales y Mena, 2019).

1.3 Marco Teórico

Gestión de la calidad

De acuerdo con la Escuela Europea de Excelencia (2018), la gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. De este modo, antes que nada, se tiene que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran.

El autor destaca que de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no se aprende de ellos y se intenta anticiparse a su aparición. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

La Escuela Europea de Excelencia sostiene que una vez que se tiene claro el concepto de gestión de calidad surge la importante pregunta sobre cómo se lleva a cabo una gestión de calidad adecuada en la organización. Por esto, se debe que implantar un sistema de gestión de calidad con el rigor suficiente como para que se pueda evaluar de forma continua el proceso productivo, de forma que no sólo se identifiquen desviaciones, sino que se pueda adelantarse a ellas.

En ese sentido, el autor afirma que esto solo se puede conseguir con auditorías periódicas que permitan realizar las comprobaciones adecuadas a las posibles desviaciones. Y, sobre todo con herramientas que faciliten la implementación del sistema de gestión de calidad siendo satisfactorio y eficiente.

“El proceso de control que desarrolle la gestión de calidad conlleva una importante gestión documental y la implicación de todos los responsables y directivos que participen en una u otra fase del proceso de producción. Por lo tanto, la comunicación interna es fundamental para que todas las personas implicadas sepan en todo momento todas las posibles desviaciones y errores que se pueden producir. De ahí la importancia de un software de gestión que permita desarrollar una comunicación de manera fluida, evitando duplicidades y ahorrando tiempo y dinero a la empresa” precisa la Escuela Europea de Excelencia.

Cabe mencionar que en el proceso de producción no sólo es necesario controlar de forma puntual los errores y desviaciones que surjan en el proceso, sino que también es fundamental aprender de ellos para conseguir anticiparnos, implementado de esta manera un sistema de gestión basado en la calidad, que repercute en mayores beneficios para la organización, derivados entre otras cosas, de una reducción de los costes monetarios y de tiempo (Escuela Europa de Excelencia, 2018).

Mejora de procesos

Ekon (2021) sostiene que uno de los objetivos operativos de todas las compañías es la mejora de sus procesos productivos y empresariales. Esto permite que sean más eficientes los procedimientos técnicos de la empresa para reducir costes, optimizar el funcionamiento de algunas áreas o departamentos y reducir al máximo los errores que puedan derivar de tales ineficiencias.

Para el autor, la mejora de procesos es un procedimiento empresarial mediante el cual se buscan ineficiencias en los procesos de una organización para corregirlos o mejorar su desempeño. Tiene como objetivo realizar una revisión de los mismos y llevar a cabo las adecuaciones correspondientes para minimizar o eliminar los errores de forma permanente.

“Como es lógico, pensar que es posible optimizar todos los procesos de una empresa es algo irreal. En ellos intervienen una gran variedad de factores que no siempre están relacionados entre sí, de manera que las compañías deben buscar aquellos que estén generando más ineficiencias y centrarse en optimizarlos en la medida de sus posibilidades” indica Ekon.

Se agrega que en la actualidad la mejora de los procesos se ha convertido en una de las prioridades de las empresas. La consolidación de las nuevas tecnologías, la necesidad de reducir costes y las nuevas formas de trabajo han sido los principales catalizadores que han impulsado la necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos empresariales (Ekon, 2021).

Toma de decisiones

Teniendo en cuenta a Pérez y Gardey (2021), una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas.

En la opinión de los autores, la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

De acuerdo con Pérez y Gardey, a la hora de tomar una decisión, entran en juego diversos factores. En un caso ideal, se apela a la capacidad analítica para escoger el mejor camino posible; cuando los resultados son positivos, se produce una evolución, un paso a otro estadio, se abren las puertas a la solución de conflictos reales y potenciales.

Los autores manifiestan cualquier toma de decisiones debería incluir un amplio conocimiento del problema que se desea superar, ya que solo luego del pertinente análisis es posible comprenderlo y dar con una solución adecuada. Sobra decir que ante cuestiones triviales (por ejemplo, decidir si tomar agua o zumo de naranja en una comida), el nivel de razonamiento es mucho menos complejo y profundo, y se actúa de forma casi automática, dado que las consecuencias de una decisión equivocada no tienen mayor importancia.

Haciendo uso de las palabras de Pérez y Gardey: “En cambio, ante decisiones verdaderamente trascendentales para la vida, se procede de una manera muy meticulosa, sopesando los potenciales resultados, y el tiempo necesario es mucho mayor. A lo largo del desarrollo de una persona, independientemente de su personalidad y de sus gustos, cada nuevo día trae consigo un número creciente de problemas a resolver, y poco a poco nos vamos convirtiendo en auténticas máquinas especializadas en tomar decisiones”.

En suma, se puede distinguir entre individuos seguros e inseguros de sí mismos. Los primeros suelen ser determinados, tener siempre claros sus gustos y necesidades, lo cual les facilita la toma de decisiones; los otros, en cambio, carecen de la autoconfianza necesaria para considerar válidas sus propias ideas, y eso repercute gravemente en los momentos críticos de la vida (Pérez y Gardey, 2021).

Diferenciación de la competencia

Quiroa (2020) refiere que una estrategia de diferenciación es una estrategia que utiliza una empresa que busca producir y vender productos que se perciban como únicos y originales, que sean difícil de imitar y que le permitan alcanzar una ventaja competitiva por medio de la diferenciación frente a la competencia.

“En efecto, cuando una empresa utiliza la estrategia de diferenciación logra que sus clientes perciban sus productos como únicos y exclusivos. Esta situación le confiere una gran

ventaja, porque los clientes estarán dispuestos a pagar precios altos por estos productos que son percibidos como algo que les ofrece un valor superior” postula el autor.

Por lo tanto, Quiroa afirma que las empresas pueden diferenciar sus productos por su calidad y por su diseño exclusivo. Pero también por la tecnología incorporada o por el servicio que brindan, entre algunos de los factores que se puede mencionar.

De esta manera, el autor considera que para que esta estrategia sea rentable, la empresa debe tratar de que sus costos no se aumenten de forma innecesaria. Puesto que a pesar de que puede cobrar precios más altos, el precio establecido no debe exceder de lo que el cliente está dispuesto a pagar.

Se concluye que una empresa podrá mantener la diferenciación en el mercado haciendo uso de la innovación tanto en su proceso de producción y de marketing, que le permita darles a sus clientes un producto y un servicio superior frente al que ofrece la competencia. El tipo de cliente al que se dirige esta estrategia es un cliente que es poco sensible al precio, pero que aprecia mucho el valor agregado del producto y servicio que adquieren en el mercado. La empresa tiene ganancias no por el volumen de participación en el mercado, sino por el alto precio que puede cobrar (Quiroa, 2020).

Control de calidad

En la opinión de Pérez y Gardey (2017), se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

De este modo, los autores postulan que el sistema de gestión de calidad se enfoca en la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente

satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Según Pérez y Gardey, es posible entender los sistemas de gestión de calidad como herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.

Empleando las palabras de los autores: “Con respecto a las estrategias, la empresa debe establecer políticas bien definidas y apuntar sus esfuerzos a objetivos claros, que siempre tengan como prioridad la satisfacción de sus clientes por medio de productos y servicios de la mayor calidad posible. Dado que el presupuesto siempre es limitado, es importante encontrar el equilibrio adecuado entre todos los elementos, para evitar que la calidad se vea afectada de manera considerable”.

Desde el punto de vista de Pérez y Gardey, el control de calidad es uno de los puntos fundamentales de todo proceso de fabricación de productos o concepción de servicios, y puede llevarse a cabo de diversas formas, según el rubro, el presupuesto disponible, el nivel de secretismo asociado al proyecto, etcétera.

Se destaca que el sistema de gestión de calidad también debe analizar el funcionamiento de las máquinas y de los dispositivos empleados por la compañía para lograr que la producción alcance la más alta calidad posible (Pérez y Gardey, 2017).

Implementación de software para la gestión de la calidad

Itop Consulting (2021) plantea que el objetivo del Software de Gestión de Calidad es garantizar la implantación y cumplimiento del sistema de gestión de calidad con el menor coste, tiempo y esfuerzo posible. El software de gestión de calidad es el programa que

automatiza el control del sistema de gestión de calidad de una empresa bajo cualquier norma, sobre todo la ISO 9001.

El autor considera que es la herramienta que facilita la implantación, mejora y optimización del sistema de calidad de la empresa, ayudando a la entidad a alcanzar la excelencia en sus procesos y recibir los certificados que garantizan al cliente dicho cumplimiento.

De acuerdo con Itop Consulting, tener un control de calidad es una propiedad inherente que cualquier producto o servicio debe tener debido a que es una cualidad que los clientes buscan y toman en cuenta para realizar o no una inversión. Mediante un proceso de producción eficiente se hace presente esta característica imprescindible que refleja el control de calidad y el compromiso que tiene la empresa dentro de su sector y con los consumidores.

Hoy en día, tal como expresa el autor, un software de gestión de calidad ayuda a establecer una correcta integración de los procesos para generar una cultura empresarial de progreso continuo. La gestión de calidad mediante un software se refiere al equilibrio sistemático que se mantiene entre el conjunto de actividades planificadas y reglamentadas, al igual que la satisfacción que se genera en los clientes que depositan su confianza en determinado producto o servicio que cumple los requerimientos que el mercado demanda.

Dicho con palabras de Itop Consulting, se mencionará los siguientes beneficios que otorga un software de gestión de calidad:

“-Integración de la información y facilita la implementación de sus Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

-Permite a las organizaciones dar rápida respuesta ante demandas crecientes del mercado.

- Garantiza una mejor gestión de la documentación, conservando su seguridad y promoviendo un ágil acceso a la misma de cara a una mejor gestión diaria de las operaciones.

- Fácil consulta

- Minimiza los costes derivados del uso de papel físico.

- Ahorra en tiempos empleados por el personal, el cual puede ahora dedicar más tiempo a otras actividades encaminadas a la mejora del SGC.

- Fomenta una mayor involucración de todos los miembros de la organización en los procesos vinculados con el SGC.

- Permite tener un conocimiento tanto a nivel cuantitativo como cualitativo del rendimiento de nuestro SGC” (Itop Consulting, 2021).

Certificación del sistema de gestión de la calidad

Desde la posición de Itop Consulting (2021), un sistema de gestión de calidad engloba un conjunto de normas estandarizadas cuya finalidad es establecer una línea a seguir en política de calidad dentro de una empresa, y afecta tanto a su planificación de producción como a sus procesos, recursos y producto final.

Se da a conocer que la Organización Internacional de Normalización, también conocida como ISO (International Organization for Standardization) es la entidad encargada de definir estas normas estandarizadas de calidad a nivel internacional, tanto para el sector de producción como de alimentación, agricultura y sanidad.

El autor refiere que sus normas ISO aseguran la creación de productos y servicios bajo esos estándares cumplen con los requisitos establecidos de calidad y seguridad, y ayudan a las empresas a definir mejor sus políticas empresariales.

“Dentro de ellas, la norma ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad, y afecta a todo el sector productivo o industrial. Establece los requisitos para certificar

que una empresa alcanza una calidad que garantiza la satisfacción del cliente, tanto a lo largo de los procesos de fabricación como en el producto final” manifiesta Itop Consulting.

Según el autor, la ISO 9001 estandariza el procedimiento productivo de una empresa en materia de calidad. En ese sentido, se debe verificar que se lleve a cabo, así como facilitar su introducción y el seguimiento por parte de los responsables. Aquí es donde entra en juego el software de gestión de calidad.

En conclusión, las empresas y cualquier tipo de institución necesitan de un software para automatizar los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) basados en normas ISO, puesto que nos encontramos en un contexto marcado por diversos factores (Itop Consulting, 2021).

Satisfacción de los estudiantes

Según Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), el alumnado universitario como actor beneficiario de la formación académica constituye un indicador fundamental para el estudio de la calidad de las instituciones. Un alumnado satisfecho con la formación recibida identifica y confirma la calidad de la misma, lo que redundará en una mayor motivación e implicación.

No obstante, los autores destacan que también influye en el desarrollo de un sentimiento de pertenencia y deseos de intervenir en los distintos cauces de participación favoreciendo una difusión positiva de la actividad académica y la permanencia en las aulas.

Cabe mencionar que la satisfacción estudiantil ha sido concebida como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender. La satisfacción es el resultado de un proceso valorativo.

Por lo tanto, Surdez, Sandoval y Lamoyi consideran que cuando un individuo manifiesta satisfacción o rechazo hacia algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación. Se considera la satisfacción estudiantil como la apreciación favorable

que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Se enfatiza que el progreso de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla. Sin embargo, para la calidad educativa no se puede establecer un concepto universal que aplique a todas las instituciones de educación superior.

Haciendo uso de las palabras de los autores: “Sin embargo, tomando como referente los criterios de los organismos internacionales de educación y los estudios de diversos autores, es posible señalar criterios integradores. En este sentido se coincide con cuando dice que la complejidad real y cognitiva de la calidad educativa amerita decidir sobre dimensiones e indicadores, considerando contextos diferenciados”.

En ese sentido, se ha podido identificar como variables que contribuyen significativamente a la probabilidad de satisfacción del estudiante con su experiencia en la universidad: el conocimiento de las expectativas de los alumnos de nuevo ingreso, la accesibilidad al decano y el nivel de conocimientos y profesionalismo de los profesores.

De acuerdo con Surdez, Sandoval y Lamoyi, los estudiantes ingresan a la institución no solo por un título, sino para ganar calidad en el conocimiento y la educación docente. Se ha identificado que en la satisfacción de los estudiantes además de los aspectos académicos también tienen significancia los aspectos sociales.

Por otra parte, se hace referencia a estudios que han identificado fortalezas y áreas de mejora en relación con la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior. Estos revelan que los ítems en los que se registró mayor insatisfacción fueron los relacionados con las instalaciones, específicamente con fondos bibliográficos, equipamiento de laboratorios y salas de informática, siendo más favorable la satisfacción con el orden y la limpieza de las

instalaciones, conocimientos y actualización de los profesores y cumplimiento de estos con su plan de trabajo. En suma, valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria. (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018).

Expectativas académicas

Westreicher (2020) postula que la expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento. La expectativa también puede entender como la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo.

El autor plantea el ejemplo de una persona que puede tener la expectativa de conseguir un ascenso en su trabajo. Esto, al haber mostrado un buen rendimiento y porque sus superiores ya le habían mencionado que dicha promoción era una posibilidad.

Westreicher destaca que cuando se dice que una persona está a la expectativa significa que está pendiente de los acontecimientos antes de tomar una acción o decisión.

El autor da a conocer que, a diferencia de la expectativa, la esperanza no tiene un sustento, puede ser simplemente un deseo y quizás la persona ni siquiera está siguiendo los pasos para poder cumplir ese sueño. En contraste, la expectativa tiene una base, por lo que es un supuesto racional que no responde a la fe.

“Por ejemplo, imaginemos que Carlos tiene la idea de viajar a China como turista. Sin embargo, aún no ha pensado en un plan de ahorro para lograr ese objetivo. Por lo tanto, Carlos tiene la esperanza de viajar a China” indica Westreicher.

Por otro lado, el autor propone el ejemplo de Mariana que es una profesional que quiere estudiar un máster en Estados Unidos. Por el momento, ya aprobó un examen internacional de inglés con una calificación notable y ha enviado su solicitud de admisión a

tres universidades. En este caso, Mariana tiene la expectativa, y no solo la esperanza, de recibir una respuesta positiva y de poder viajar a Estados Unidos para estudiar un posgrado (Westreicher, 2020).

Bienestar estudiantil

A juicio de Pérez y Gardey (2021), la noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.

Los autores sostienen que se trata de un concepto subjetividad, que puede tener representaciones muy diferentes en la mente de cada individuo, dado que el bienestar está íntimamente relacionado con las necesidades y los gustos de las personas. Sin embargo, los seres humanos no siempre saben qué cosas les hacen bien, y esto complica aún más la definición de este término.

Por lo general, tal como expresan Pérez y Gardey, cada persona muestra una tendencia hacia un tipo de actividad en particular, sea la lectura, la práctica de algún deporte, la investigación científica o la pintura, entre muchas otras. Esto define sus gustos, su vocación, aquello que le proporciona un bienestar que no puede compararse con el obtenido en otros campos.

Empleando las palabras de los autores: “Pero para entender a fondo el proceso interno que tiene lugar en estos casos es necesario ahondar en la mente del individuo para encontrar las razones que lo impulsan a volcarse por un interés u otro. Cuando se analizan los gustos de una persona, se descubre que las necesidades que intenta satisfacer a través de los mismos no siempre resultan evidentes”.

En suma, considerando las razones expresadas por cada persona para perseguir sus intereses, entonces se puede asumir que mientras siga por ese camino alcanzará el bienestar. En cambio, si se presta atención a la gran variedad de motivos por los que los seres humanos pueden ansiar una misma cosa, se presenta la posibilidad de que no siempre se vea con claridad las emociones y necesidades; es probable que la idea de bienestar no sea otra cosa que una trampa que cause dolor y angustia (Pérez y Gardey, 2021).

Calidad educativa

Pérez y Merino (2021) argumentan que el concepto de calidad se refiere a las características que son propias de algo y a partir de las cuales es posible estimar su valor. Cuando dichas características son positivas o beneficiosas, se habla de buena calidad. Educativo, por su parte, es aquello vinculado a la educación: el proceso de enseñanza y aprendizaje que permite instruir a una persona.

Los autores plantean que la idea de calidad educativa, en este marco, hace alusión a cómo se lleva a cabo este proceso de formación. Cuando los resultados y los efectos de la educación son valorados de manera positiva por la comunidad, la calidad educativa es alta. En cambio, cuando esto no sucede, la calidad educativa será calificada como baja.

Según Pérez y Merino, existen múltiples factores que inciden en la calidad educativa. Además de la pedagogía, que se relaciona a cómo se educa, influyen cuestiones como el tipo de contenidos, las instalaciones donde se enseña (el aula o salón, el edificio de la escuela, etc.) y la validez o utilidad de los títulos otorgados.

Para los autores, una buena calidad educativa se alcanza cuando los procesos satisfacen las necesidades del individuo y de la sociedad en general. Esto se logra si los recursos son suficientes y además están aprovechados de manera adecuada para que la educación sea equitativa y eficaz.

“Si un adolescente completa la educación secundaria y no tiene los conocimientos necesarios para cursar con éxito una carrera universitaria o para insertarse en el mercado laboral, habrá sido víctima de un sistema con una calidad educativa deficiente. Por el contrario, si la escuela prepara al alumno para afrontar los desafíos de la vida adulta, la calidad educativa será digna de destacar” añaden Pérez y Merino.

Adicionalmente, los autores agregan los ejemplos de los que se consideran como dos de los sistemas con mayor calidad educativa en el mundo: el finlandés y el danés (Pérez y Merino, 2021).

Rendimiento académico

Como lo hacen notar Pérez y Gardey (2021), el rendimiento académico hace referencia a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar, terciario o universitario. Un estudiante con buen rendimiento académico es aquél que obtiene calificaciones positivas en los exámenes que debe rendir a lo largo de una cursada.

Es decir, los autores manifiestan que el rendimiento académico es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo. También supone la capacidad del alumno para responder a los estímulos educativos. En este sentido, el rendimiento académico está vinculado a la aptitud.

Dicho con palabras de Pérez y Gardey: “Existen distintos factores que inciden en el rendimiento académico. Desde la dificultad propia de algunas asignaturas, hasta la gran cantidad de exámenes que pueden coincidir en una fecha, pasando por la amplia extensión de ciertos programas educativos, son muchos los motivos que pueden llevar a un alumno a mostrar un pobre rendimiento académico”.

Los autores revelan que otras cuestiones están directamente relacionadas al factor psicológico, como la poca motivación, el desinterés o las distracciones en clase, que dificultan

la comprensión de los conocimientos impartidos por el docente y termina afectando al rendimiento académico a la hora de las evaluaciones.

Asimismo, se precisa que el rendimiento académico puede estar asociado a la subjetividad del docente cuando corrige. Ciertas materias, en especial aquéllas que pertenecen a las ciencias sociales, pueden generar distintas interpretaciones o explicaciones, que el profesor debe saber analizar en la corrección para determinar si el estudiante ha comprendido o no los conceptos (Pérez y Gardey, 2021).

Deserción estudiantil

Viale (2020) refiere que la deserción estudiantil universitaria no es un problema nuevo ni exclusivo del Perú. Este fenómeno se da en todo el mundo, es un viejo problema que tiene muchas variables y el cual no es preocupación exclusiva del mundo académico. La deserción estudiantil universitaria trae como consecuencia el aumento del número de alumnos con educación superior incompleta que se incorporan al mundo laboral y se convierten en subempleados sin obtener los ingresos deseados; lo cual, perjudica al mismo estudiante, a sus familiares, al país y a la universidad pues esta ve afectado su presupuesto.

De acuerdo con el autor, el estudio de la deserción estudiantil universitaria es muy complejo e importante pues está empezando a considerarse como un indicador de la calidad de la gestión universitaria. De hecho, la tasa de abandono de estudios universitarios figura como indicador de calidad en numerosos modelos de evaluación de la institución universitaria. Las altas tasas de deserción estudiantil son un indicador de baja calidad pues se entiende que la universidad no hizo lo necesario para que sus alumnos terminaran la carrera.

“Cada universidad ha diseñado sus propios programas para facilitar la adaptación a la vida universitaria de los estudiantes nuevos, pero, en la mayoría de los casos, estos programas pertenecen a departamentos o áreas académicas diferentes, con estructuras organizacionales

diferentes; con lo cual, la orientación al alumno recién ingresado se hace desde distintos puntos de vista. Esto, en vez de ayudar al estudiante termina por confundirlo más y no se alcanza el objetivo de facilitar su inserción a la universidad” afirma Viale.

Se concluye que la complejidad del análisis de la deserción radica en que se trata de un problema de varias variables las cuales se pueden agrupar en aquellas que pertenecen al área pedagógica y aquellas que pertenecen al área no pedagógica. Un adecuado programa de inserción a la vida universitaria debe contemplar las variables de ambas áreas. Además, se cree que estos programas, en su etapa de diseño, deben contar con la participación de las autoridades escolares pues son ellas las que han tenido a nuestros futuros alumnos 12 años, en promedio, en sus escuelas (Viale, 2020).

Éxito en el aprendizaje

Como plantea Borda (2021), la comunicación entre alumno, padres y profesores es la clave del éxito del alumno. La cooperación y el cumplimiento de la obligación y la responsabilidad de cada parte a lo largo del tiempo es lo que llevará a buen puerto a un alumno que más tarde será un ciudadano más de la sociedad que tendrá que pasar el relevo a futuras generaciones.

El autor da a conocer que además de esta cooperación entra en juego el proceso de aprendizaje. La motivación del alumno es lo que hará que esa persona llegue a donde quiera con un buen guía en el camino.

Borda sostiene que cuando un estudiante no entiende la materia empieza a desmotivarse. Es decir, cuando estudia mucho, pero cree que va a suspender. En ese momento es cuando ese alumno necesita un apoyo extra como puede ser un profesor privado.

El autor afirma en numerosas ocasiones haber observado como alumnos que suspendían tras unos meses de trabajo y explicaciones claras llegan a obtener notables y

sobresalientes tratándose de la misma materia que antes les suponía un problema. La única diferencia entre el antes y el después es el método de trabajo.

Haciendo uso de las palabras de Borda: “Muchos estudiantes y padres están en contra de los deberes y sin embargo la clave no es ni suprimirlos ni mandarlos en exceso, la clave es deberes en su justa medida. Los deberes están dentro del capítulo del esfuerzo, pero también es el momento del estudiante para pensar, para enfrentarse a ejercicios que serán similares en un futuro examen, como el atleta que se entrena para una futura carrera”.

Finalmente, el autor concluye que la comunicación, cooperación, atención, esfuerzo, anticipación de trabajo antes del examen y la motivación son los parámetros que juegan una gran importancia en el éxito del aprendizaje del estudiante (Borda, 2021).

1.4 Investigaciones relativas al objeto de estudio

En primer lugar, se hará mención al antecedente **“La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017”** presentado el año 2017 ante la Universidad César Vallejo por Erick Pinedo.

El estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017. La investigación utiliza el diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque Cuantitativo. La población afín a la investigación es de 92 matrículas del promedio anual; siendo la muestra de 74 estudiantes. Para demostrar la hipótesis, si existe o no relación de variables, se utilizó el método de encuesta. Para la recolección de datos, aplicándose como instrumento un modelo de estándar de cuestionario

tipo SERVQUAL para la variable calidad de servicio; que cuenta con 21 Ítems agrupada con cinco dimensiones: Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; así como, un cuestionario validado por expertos para la segunda variable satisfacción del estudiante, con 08 Ítems, agrupadas en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad. El resultado estadístico determinó que, si hay una relación significativa de variables, siendo alto el grado de asociación y correlación, entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción; a esto, las dimensiones de fiabilidad y responsabilidad de la variable calidad de servicio son las más significativas y asociadas de manera directa con la variable de satisfacción de los estudiantes del CETPRO – Daniel Villar de Caraz (Pinedo, 2017).

Luego, se citará la investigación relacionada **“Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”** presentada el año 2018 ante la Universidad Peruana Cayetano Heredia por Mesías Nobarrio.

La investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Participaron 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 en las carreras de baja demanda. El tipo de investigación fue básico, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Se estructuró un cuestionario sobre la base de la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios educativos. Para determinar el nivel de satisfacción se utilizó la escala de Likert de 5 niveles. Se encuentra que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca del nivel 4, caracterizado por "satisfecho". Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los

estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige (Nobario, 2018).

Posteriormente, se mencionará el antecedente titulado **“Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016”** presentado el año 2017 ante la Universidad Peruana Unión por Alexander De La Cruz.

El estudio tuvo como objetivo determinar el grado de correlación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, por un lado, y, el grado de correlación entre el nivel de satisfacción y el grado de lealtad, por otro lado, según la percepción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, durante el periodo 2016. El tipo de investigación al que pertenece, según el propósito, es el básico; en tanto que, según la estrategia de investigación, pertenece a las investigaciones no experimentales. El diseño de investigación que se asumió fue el modelo correlacional. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario. Para cada variable se elaboró un cuestionario en función de sus indicadores. La muestra de estudio general estuvo constituida por 338 estudiantes, de los cuales, 163 corresponden a la sede de Lima; 102, a la sede de Juliaca; y 73, a Tarapoto. La conclusión principal a la que se arriba señala que el grado de relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes es muy alto y de tipo directo; y, por otro lado, el grado de relación entre el nivel de satisfacción y el grado de lealtad es moderado y, también, de tipo directo, según la percepción de los estudiantes. Estas conclusiones se basan en los coeficientes de correlación que se obtuvo. En la primera correlación general, el coeficiente obtenido es de $r= 0.535$, lo que, según la tabla de valoración de Pearson, significa que el grado de correlación es moderado y de tipo directo. En la segunda correlación, el

coeficiente obtenido es de $r=0.41$, lo que, según la tabla aludida, significa que el grado de correlación es moderado y, también, de tipo directo (De La Cruz, 2017).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada **“Diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio brindado en el departamento en unidad de titulación de la carrera ingeniería comercial de la universidad de Guayaquil en el año 2016”** presentada el año 2018 ante la Universidad de Guayaquil, Ecuador por Katherine Solórzano y María Chávez.

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de los servicios durante el año 2016, el tipo de investigación es descriptiva, documental y de campo, teniendo una población de 872 egresados se tomó una muestra de 267. Se analiza el entorno y conceptualización para medir la calidad del servicio y la satisfacción mediante el modelo SERVQUAL, categorizando las variables en sus respectivas dimensiones. Se diagnostica el estado actual de la problemática que se está investigando y se detalla la explicación e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas. Se realiza la propuesta de mejora que se debe aplicar en el departamento de titulación reconociendo las fallas que le impide brindar un servicio de calidad. Se concluye que se determinó el Índice de la Calidad del Servicio el cual presentó un valor global de $-1,61$ indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. En términos específicos, el cliente considera que el servicio recibido en el departamento no supera lo esperado, en relación a la dimensión Infraestructura, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, el espacio que posee este departamento e incluyendo su limpieza (Solórzano y Chávez, 2018).

A continuación, se hará referencia al antecedente **“Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016”** presentado el año 2017 ante la Universidad Autónoma de Nicaragua por Michelle Paredes.

El estudio tuvo como objetivo valorar la percepción de los estudiantes de la Facultad de Odontología de cuarto y quinto año de la UNAH, con respecto a la calidad del Plan de Carrera, en el periodo comprendido de agosto a diciembre del 2016. Se examinó acerca de la percepción del contenido del programa de las clases teóricas, las clases prácticas, así como la metodología docente y las condiciones físicas que ofrece la carrera. La investigación es de tipo descriptiva con corte transversal y se logró con la aplicación de un cuestionario que se basó en el modelo de la escala de Likert a una muestra de 70 estudiantes matriculados en el cuarto y quinto año de la carrera. Los resultados demostraron que la percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año en cuanto a la calidad del contenido del plan de carrera fueron satisfactorios para los contenidos del programa en las áreas teóricas, prácticas, metodología del docente para impartir la clase y evaluación de las mismas, no así en el área de infraestructura del edificio, en cuanto a espacios físicos, aulas, laboratorios y clínicas, disponibilidad de medios audiovisuales que mostro un nivel de insatisfacción en todas sus variables. Cabe mencionar que la mayoría de los estudiantes matriculados en estos años son mujeres y solteras y en edad predominante de 22 años, provenientes de la Capital de la República, involucrando ambos sexos en estas últimas tres variables (Paredes, 2017).

Por último, se presentará la investigación relacionada **“Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar”** presentada el año 2018 ante la Universidad Católica de Costa Rica por José Ramírez y Fiorella Hidalgo.

La investigación tuvo como objetivo estudiar dimensiones referentes a la satisfacción que muestran estudiantes en secundaria nocturna para con su proceso educativo, a partir de la valoración que tienen de su propia motivación, las instalaciones físicas y las interacciones que se dan entre estudiantes y el profesorado, específicamente en ámbitos de educación técnico profesional. Esto, con el fin de analizar componentes que aumenten el sentimiento de bienestar y potenciar la promoción y el éxito académico con base en criterios preventivos del abandono escolar. Para lo anterior se realizó un análisis factorial con información obtenida de un cuestionario basado en una escala de Likert aplicado a una muestra de 120 participantes, con lo cual se logró identificar algunos indicadores importantes para considerar en acciones de prevención del abandono escolar en poblaciones estudiantiles de personas adultas. La información recabada se presenta en tablas que exponen los indicadores sobre satisfacción de estudiantes en infraestructura, trato docente y motivación. Se concluye que invertir en el establecimiento de buenas relaciones interpersonales dentro del salón de clase, considerando a todos los agentes educativos (relaciones entre docentes y estudiantes y demás personal de la institución educativa), donde el profesorado ejerza un liderazgo que motive a la consecución de las metas formativas, es una estrategia que parece tener mucha aceptación por el estudiantado en contextos nocturnos y, aparentemente, de alta eficacia en estrategias de prevención del abandono de las aulas por parte de estos grupos de estudiantes (Ramírez e Hidalgo, 2018).

1.5 Marco Conceptual

Bienestar estudiantil: La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud,

tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona (Pérez y Gardey ,2021).

Calidad educativa: El concepto hace alusión a cómo se lleva a cabo este proceso de formación. Cuando los resultados y los efectos de la educación son valorados de manera positiva por la comunidad, la calidad educativa es alta. En cambio, cuando esto no sucede, la calidad educativa será calificada como baja (Pérez y Merino, 2021)

Certificación del sistema de gestión de la calidad: Las normas ISO aseguran la creación de productos y servicios bajo esos estándares cumplen con los requisitos establecidos de calidad y seguridad, y ayudan a las empresas a definir mejor sus políticas empresariales (Itop Consulting, 2021).

Control de calidad: Se trata de herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias (Pérez y Gardey, 2017).

Deserción estudiantil: El estudio de la deserción estudiantil universitaria es muy complejo e importante pues está empezando a considerarse como un indicador de la calidad de la gestión universitaria. Las altas tasas de deserción estudiantil son un indicador de baja calidad pues se entiende que la universidad no hizo lo necesario para que sus alumnos terminaran la carrera (Viale, 2020).

Diferenciación de la competencia: Es una estrategia que utiliza una empresa que busca producir y vender productos que se perciban como únicos y originales, que sean difícil de imitar y que le permitan alcanzar una ventaja competitiva por medio de la diferenciación frente a la competencia (Quiroa, 2020).

Éxito en el aprendizaje: Se considera que la comunicación, cooperación, atención, esfuerzo, anticipación de trabajo antes del examen y motivación son parámetros que juegan una gran importancia en el éxito del aprendizaje del estudiante (Borda, 2021).

Expectativas académicas: La expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento. La expectativa también puede entender como la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo (Westreicher, 2020).

Gestión de la calidad: Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

Implementación de software para la gestión de la calidad: Un software para la gestión de la calidad es la herramienta que facilita la implantación, mejora y optimización del sistema de calidad de la empresa, ayudando a la entidad a alcanzar la excelencia en sus procesos y recibir los certificados que garantizan al cliente dicho cumplimiento (Itop Consulting, 2021).

Mejora de procesos: Es un procedimiento empresarial mediante el cual se buscan ineficiencias en los procesos de una organización para corregirlos o mejorar su desempeño. Tiene como objetivo realizar una revisión de los mismos y llevar a cabo las adecuaciones correspondientes para minimizar o eliminar los errores de forma permanente (Ekon, 2021).

Rendimiento académico: Es la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar, terciario o universitario. Un estudiante con buen rendimiento académico es aquél que obtiene calificaciones positivas en los exámenes que debe rendir a lo largo de una cursada (Pérez y Gardey, 2021).

Satisfacción de los estudiantes: Es el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender. La satisfacción es el resultado de un proceso valorativo (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018).

Toma de decisiones: Una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas (Pérez y Gardey, 2021).

CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática.

Actualmente la gestión de calidad es un indicador fundamental de las posibilidades competitivas de las naciones y de su expresión en los niveles de bienestar de sus respectivas poblaciones. Ello está en relación directa con los procesos de calidad y la capacidad real de productividad de las personas, que depende, en gran medida, de la educación, la formación y la experiencia en torno a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias a las cuales resulta indispensable hacerles un seguimiento, porque el desempeño hoy más que nunca es un asunto educativo. Digamos más, la gestión de calidad es hoy un asunto de gerencia educativa.

La situación de hoy en día ha demostrado que las instituciones educativas deben contar con un sistema de gestión de calidad bien diseñado e implementado, el cual da la garantía de los servicios ofrecidos.

Esto es una gestión de la calidad que les permita diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre las demás instituciones.

En consecuencia, con esta investigación se pretende realizar un análisis sobre la gestión de la calidad en la prestación de servicios mediante unos indicadores que permitan medir y dar cuenta de las actividades ligadas a los procesos de prestación de servicios.

En razón de ello, el problema que se pretende abordar en el presente estudio consiste en determinar cuál es la influencia que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de necesidades del estudiante de la carrera profesional de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿Cómo la gestión de la calidad influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

2.1.2.2 Problemas Específicos (PE).

PE₁. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

PE₂. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

PE₃. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

PE₄. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

PE₅. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

PE₆. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad de la investigación es determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

OE₁. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

OE₂. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

OE₃. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

OE₄. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

OE₅. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

OE₆. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.2.3 Delimitación del estudio.

El estudio está delimitado por lo siguiente:

Delimitación espacial. El trabajo se aplicó en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano, en la Región Puno.

Delimitación temporal. Se investiga desde enero a diciembre del 2021.

Delimitación social. Estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio.

Conveniencia

Va a permitir apreciar los grados de satisfacción y mejorar la gestión de la calidad educativa.

Relevancia Social

Se benefician con el estudio los estudiantes, los docentes, las autoridades de la universidad y los dueños de la universidad.

Implicaciones Prácticas

Contribuirá a que exista una mayor gestión de la calidad educativa adecuada para la población en estudio.

Valor Teórico

Se explica la necesidad de implementar estrategias que permitan resolver los problemas de la satisfacción estudiantil (AVN).

Utilidad Metodológica

Generar un nuevo instrumento para obtener y revisar los datos de una población beneficiada con el objeto de lograr mejoras en el corto plazo.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Supuestos teóricos.

La gestión de calidad es un indicador fundamental de las posibilidades competitivas de las naciones y de su expresión en los niveles de bienestar de sus respectivas poblaciones. Ello está en relación directa con los procesos de calidad y la capacidad real de productividad de las personas, que depende, en gran medida, de la educación, la formación y la experiencia en torno a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias a las cuales resulta indispensable hacerles un seguimiento, porque el desempeño hoy más que nunca es un asunto educativo. Digamos más, la gestión de calidad es hoy un asunto de gerencia educativa. En tal sentido, siguiendo los planteamientos de Belamaric, Arrastía, y Cañizares (2001), la competitividad de una nación en la economía del mundo moderno y su nivel de vida, están determinados, en buena medida, por la productividad de su gente. Esta productividad depende, a su vez, de las capacidades y habilidades obtenidas a través de la educación, el entrenamiento y la capacitación. En consecuencia, las inversiones en educación, desarrollo y evaluación de destrezas se encuentran entre las más importantes para una nación. Así pues, como consecuencia de esta dinámica de competitividad una institución será exitosa en la medida que proporcione servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios (López,

2017). Ahora bien, cuando se habla de la gestión de calidad y los niveles de satisfacción asociados, puede decirse preliminarmente, que constituyen un proceso y una relación que permite discernir la naturaleza del trabajo de las organizaciones (instituciones, organismos, empresas, etc.), en procura de identificar los logros, las fortalezas, las debilidades y las amenazas de cada uno de los niveles organizativos considerados y el desempeño de las personas que cumplen funciones y detentan cargos en dichos niveles; lo que permite realizar estimaciones y obtener información valiosa en las instancias de decisión gerencial en temas sensibles y fundamentales tales como aumentos, incentivos, ascensos, transferencias, remociones, así como políticas de formación, capacitación, formación y/o adiestramiento. Todo ello con la intención de que la organización disponga de insumos para alinear al personal en razón de las necesidades y metas, así como responder a las demandas de los beneficiarios, clientes, socios y aliados de las organizaciones evaluadas.

2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.

2.3.2.1 Hipótesis general (HG).

HG. La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.3.2.2 Hipótesis específicas (HE).

HE₁. La gestión de la calidad influye significativamente en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

HE₂. La gestión de la calidad influye significativamente en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

HE₃. La gestión de la calidad influye significativamente en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

HE₄. La gestión de la calidad influye significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

HE₅. La gestión de la calidad influye significativamente en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

HE₆. La gestión de la calidad influye significativamente en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.3.3 Variables e indicadores.

2.3.3.1 Variables

VI. (X) Gestión de la calidad. (variable independiente)

VD. (Y) Satisfacción de los estudiantes. (variable dependiente)

Cuadro 1. Definición operacional de las variables

Variable X: Gestión de la calidad

X₁: Mejora de procesos

X₂: Toma de decisiones

X₃: Diferenciación de la competencia

X₄: Control de calidad

X₅: Implementación de software para la gestión de la calidad

X₆: Certificación del sistema de gestión de la calidad

Variable Y: Satisfacción de los estudiantes

Y₁: Expectativas académicas

Y₂: Bienestar estudiantil

Y₃: Calidad educativa

Y₄: Rendimiento académico

Y₅: Deserción estudiantil

Y₆: Éxito en el aprendizaje

Fuente: Autor de la tesis (2021)

CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población.

Se tuvo una población de 710 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

3.1.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizó la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

dónde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (710)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

$$n = 250$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo de investigación.

El tipo fue el Explicativo.

3.2.2 Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación fue el aplicado.

3.2.3 Método y Diseño.

3.2.3.1 Método.

El método utilizado fue el Ex Post Facto

3.2.3.2 Diseño.

Se tomó una muestra en la cual

$$M = O_y (f) O_{x_1}$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

f = En función de.

X₁ = Gestión de la calidad.

Y = Satisfacción de los estudiantes.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.3.1 Técnicas.

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

3.3.2 Instrumentos.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como correlación de Spearman.

3.4.1 Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,847$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado con influencia a los 20 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 1

Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	250	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	250	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,847	20

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022.

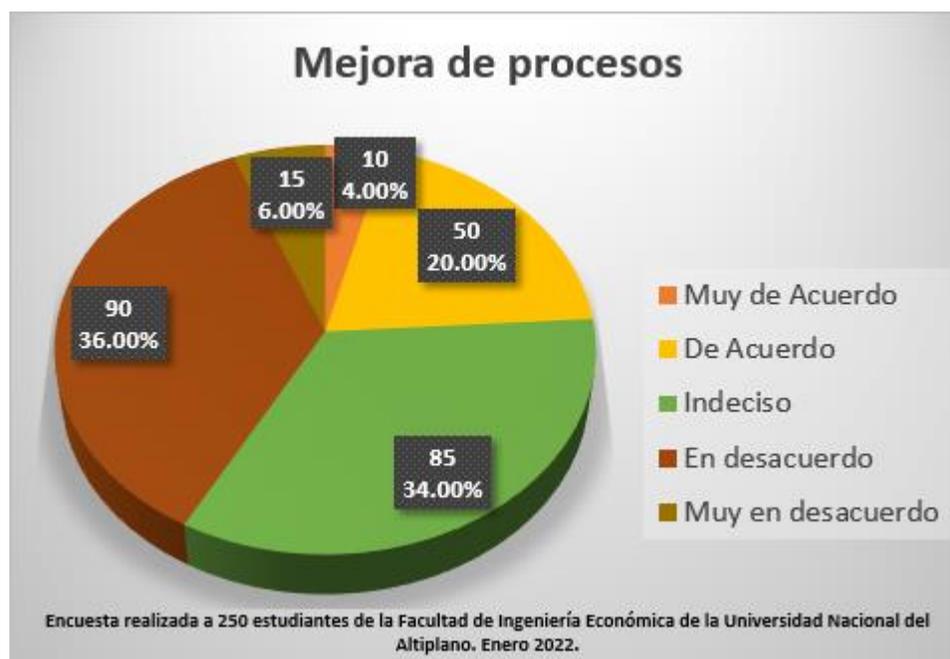
La misma tiene por finalidad determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 1

Mejora de procesos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	10	4.00%
De Acuerdo	50	20.00%
Indeciso	85	34.00%
En desacuerdo	90	36.00%
Muy en desacuerdo	15	6.00%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 1***Mejora de procesos***

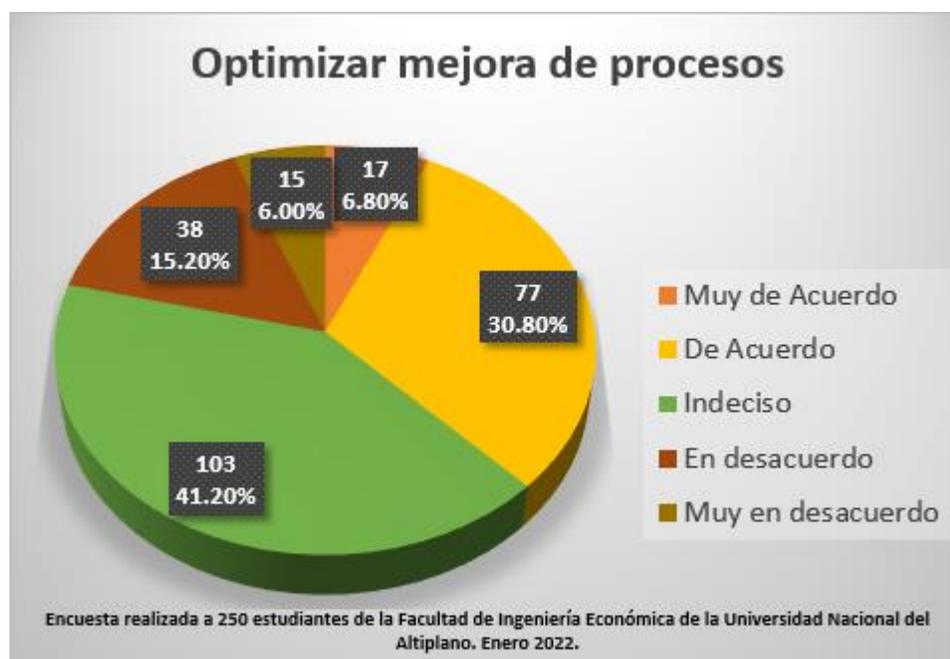
Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la mejora de procesos en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 85 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 34.00%, 90 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.00%, 50 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 10 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 4.00% y 15 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.00%.

Es decir, el 42.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la mejora de procesos en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 2***Optimizar mejora de procesos***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	17	6.80%
De acuerdo	77	30.80%
Indeciso	103	41.20%
En desacuerdo	38	15.20%
Muy en desacuerdo	15	6.00%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 2***Optimizar mejora de procesos***

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede optimizar la mejora de procesos en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad

Nacional del Altiplano; 103 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 41.20%, 38 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 15.20%, 77 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 30.80%, 17 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.80% y 15 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.00%.

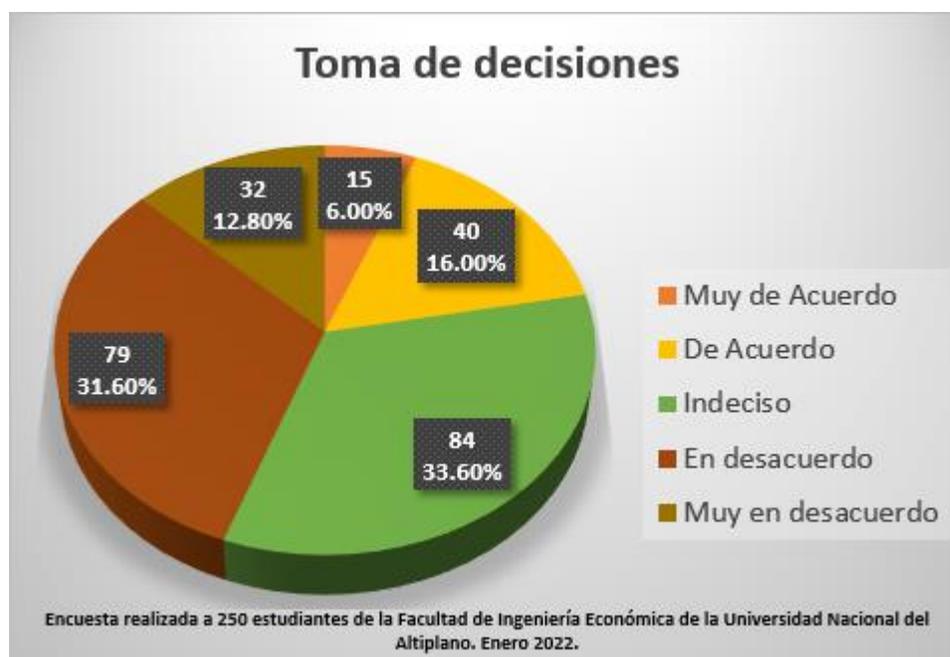
Es decir, el 37.60% está de acuerdo respecto a si considera que se puede optimizar la mejora de procesos en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 3

Toma de decisiones

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	6.00%
De acuerdo	40	16.00%
Indeciso	84	33.60%
En desacuerdo	79	31.60%
Muy en desacuerdo	32	12.80%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 3***Toma de decisiones***

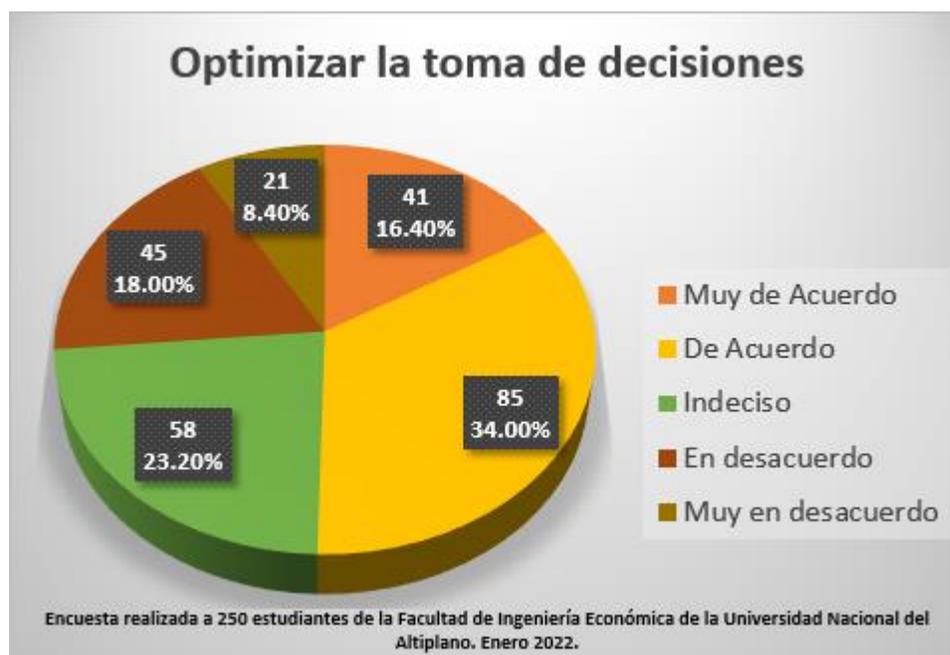
En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la toma de decisiones en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 84 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 33.60%, 79 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.60%, 40 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.00%, 15 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.00% y 32 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.80%.

Es decir, el 44.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la toma de decisiones en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 4*Optimizar la toma de decisiones*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	41	16.40%
De acuerdo	85	34.00%
Indeciso	58	23.20%
En desacuerdo	45	18.00%
Muy en desacuerdo	21	8.40%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 4*Optimizar la toma de decisiones*

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede

optimizar la toma de decisiones en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 58 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 23.20%, 45 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.00%, 85 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 34.00%, 41 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.40% y 21 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.40%.

Es decir, el 50.40% está de acuerdo respecto a si considera que se puede optimizar la toma de decisiones en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 5

Diferenciación de la competencia

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	36	14.40%
De acuerdo	50	20.00%
Indeciso	53	21.20%
En desacuerdo	69	27.60%
Muy en desacuerdo	42	16.80%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 5***Diferenciación de la competencia***

De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la diferenciación de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 53 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 21.20%, 69 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 27.60%, 50 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 36 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 14.40% y 42 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.80%.

Es decir, el 44.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la diferenciación de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 6

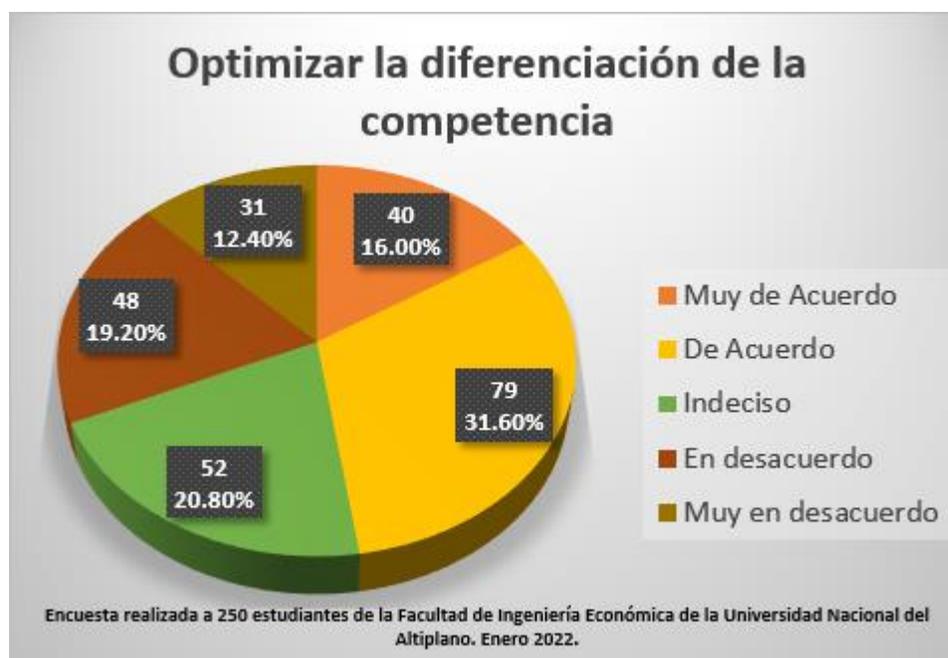
Optimizar la diferenciación de la competencia

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	40	16.00%
De acuerdo	79	31.60%
Indeciso	52	20.80%
En desacuerdo	48	19.20%
Muy en desacuerdo	31	12.40%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 6

Optimizar la diferenciación de la competencia



De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede optimizar la diferenciación de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 52 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 20.80%, 48 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 19.20%, 79 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 31.60%, 40 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.00% y 31 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.40%.

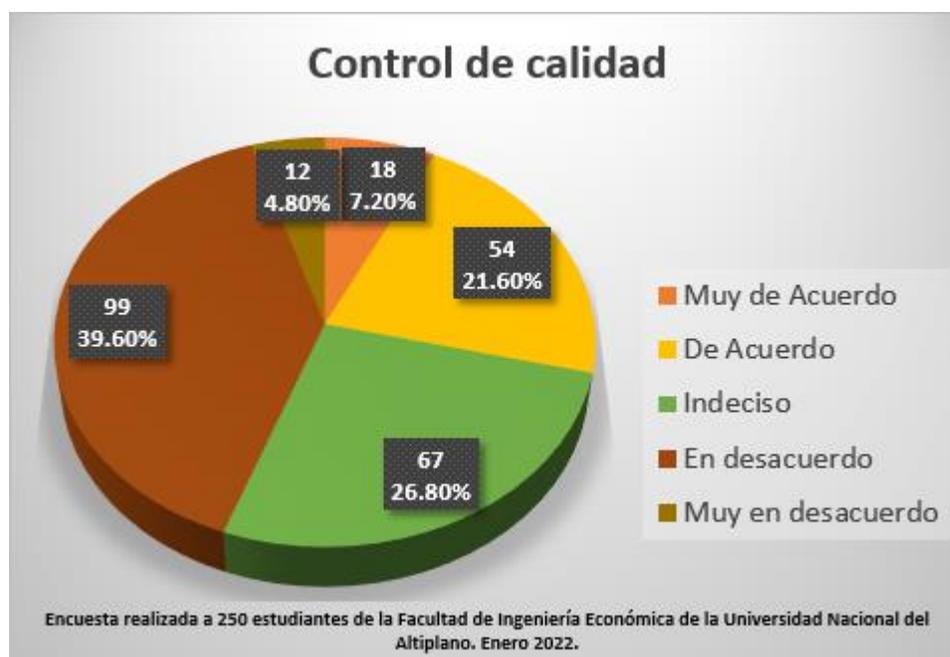
Es decir, el 47.60% está de acuerdo respecto a si considera que se puede optimizar la diferenciación de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 7

Control de calidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	7.20%
De acuerdo	54	21.60%
Indeciso	67	26.80%
En desacuerdo	99	39.60%
Muy en desacuerdo	12	4.80%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 7***Control de calidad***

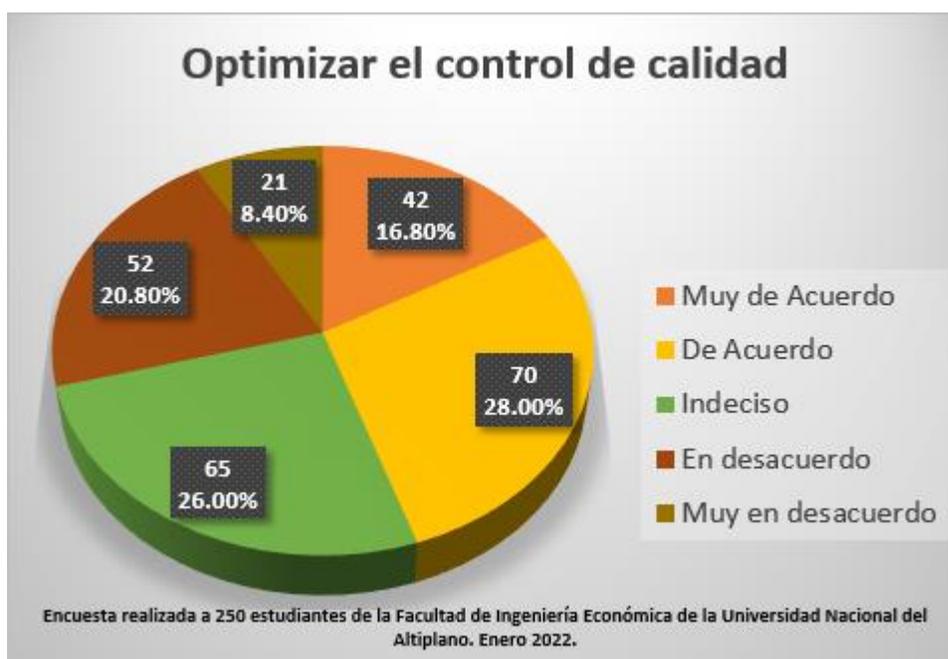
De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el control de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 67 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 26.80%, 99 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 39.60%, 54 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 21.60%, 18 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.20% y 12 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 4.80%.

Es decir, el 44.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el control de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 8***Optimizar el control de calidad***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	42	16.80%
De acuerdo	70	28.00%
Indeciso	65	26.00%
En desacuerdo	52	20.80%
Muy en desacuerdo	21	8.40%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 8***Optimizar el control de calidad***

De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si

considera que se puede optimizar el control de la calidad de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 65 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 26.00%, 52 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 20.80%, 70 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 28.00%, 42 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.80% y 21 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.40%.

Es decir, el 44.80% está de acuerdo respecto a si considera que se puede optimizar el control de la calidad de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 9

Implementación de software

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	31	12.40%
De acuerdo	41	16.40%
Indeciso	55	22.00%
En desacuerdo	77	30.80%
Muy en desacuerdo	46	18.40%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 9***Implementación de software***

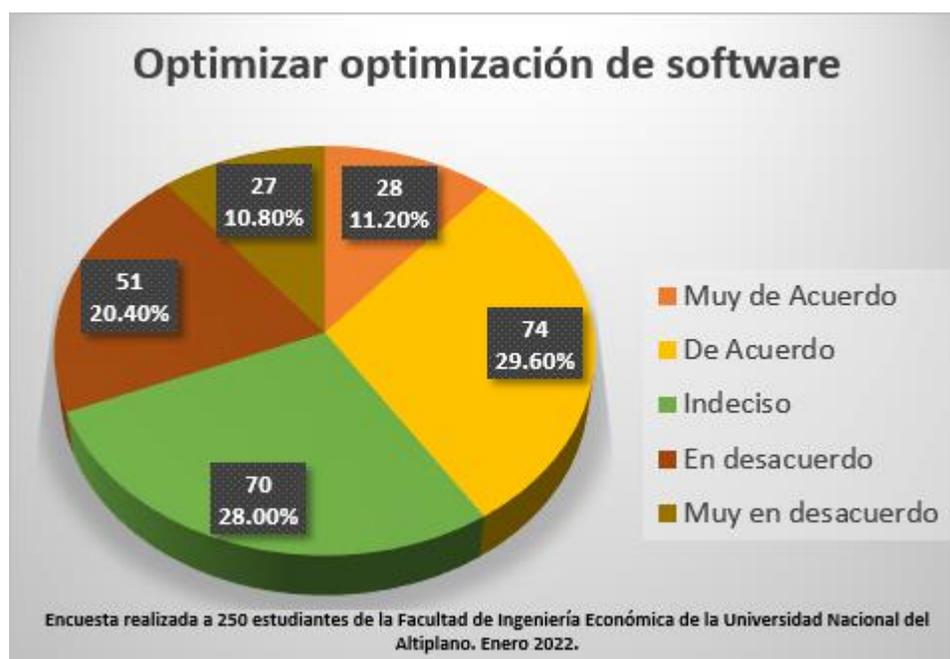
De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la implementación de software para la gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 55 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 22.00%, 77 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 30.80%, 41 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.40%, 31 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.40% y 46 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 18.40%.

Es decir, el 49.20% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la implementación de software para la gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 10*Optimizar optimización de software*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	28	11.20%
De acuerdo	74	29.60%
Indeciso	70	28.00%
En desacuerdo	51	20.40%
Muy en desacuerdo	27	10.80%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 10*Optimizar optimización de software*

De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede

optimizar la implementación de software para la gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 70 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 28.00%, 51 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 20.40%, 74 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 29.60%, 28 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.20% y 27 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.80%.

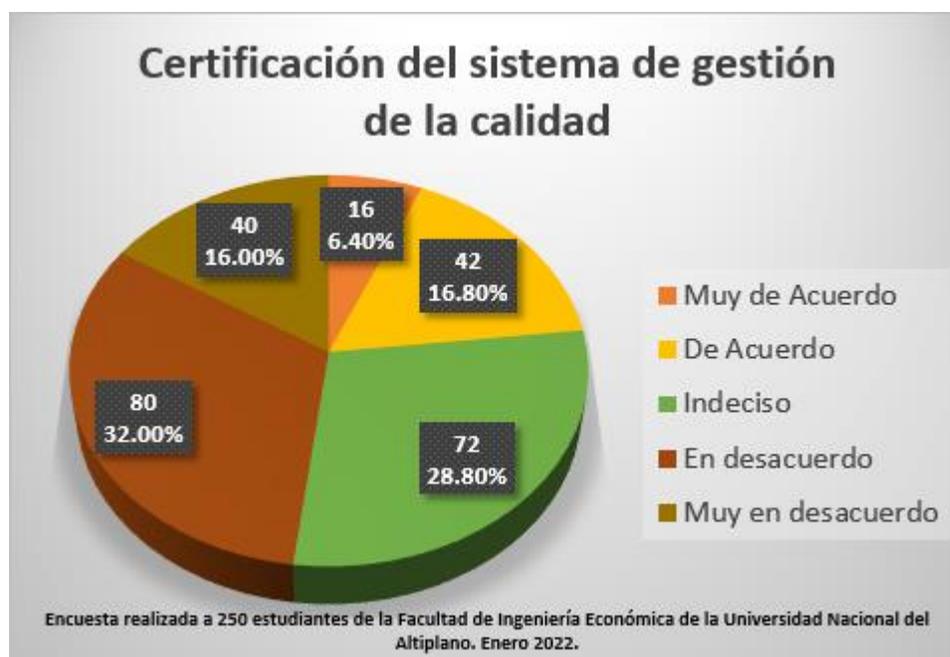
Es decir, el 37.60% está de acuerdo respecto a si considera que se puede optimizar la implementación de software para la gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 11

Certificación del sistema de gestión de la calidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	6.40%
De acuerdo	42	16.80%
Indeciso	72	28.80%
En desacuerdo	80	32.00%
Muy en desacuerdo	40	16.00%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 11***Certificación del sistema de gestión de la calidad***

La tabla anterior nos permite mostrar los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la certificación del sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 72 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 28.80%, 80 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 32.00%, 42 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.80%, 16 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.40% y 40 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.00%.

Es decir, el 48.00% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la certificación del sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 12***Optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	34	13.60%
De acuerdo	74	29.60%
Indeciso	66	26.40%
En desacuerdo	40	16.00%
Muy en desacuerdo	36	14.40%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 12***Optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad***

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede

optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 66 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 26.40%, 40 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 16.00%, 74 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 29.60%, 34 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 13.60% y 36 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.40%.

Es decir, el 43.20% está de acuerdo respecto a si considera que se puede optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 13

Expectativas académicas

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	20	8.00%
De acuerdo	43	17.20%
Indeciso	59	23.60%
En desacuerdo	100	40.00%
Muy en desacuerdo	28	11.20%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 13*Expectativas académicas*

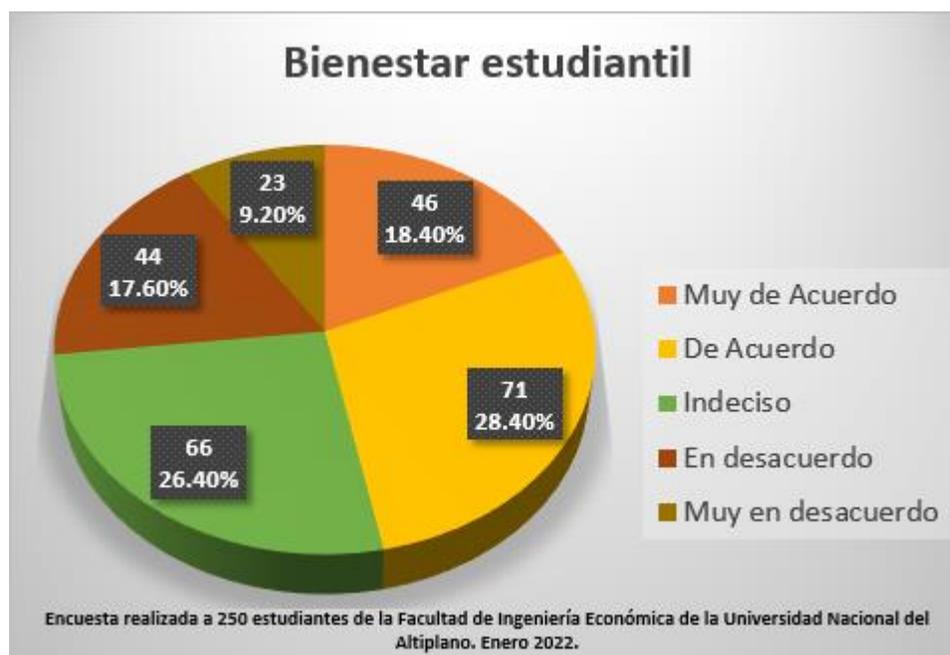
De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se cumplen las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 59 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 23.60%, 100 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 43 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.20%, 20 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.00% y 28 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.20%.

Es decir, el 51.20% está en desacuerdo respecto a si considera que se cumplen las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 14***Bienestar estudiantil***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	46	18.40%
De acuerdo	71	28.40%
Indeciso	66	26.40%
En desacuerdo	44	17.60%
Muy en desacuerdo	23	9.20%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 14***Bienestar estudiantil***

En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que se alcanza el

bienestar estudiantil en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 66 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 26.40%, 44 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 17.60%, 71 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 28.40%, 46 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 18.40% y 23 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.20%.

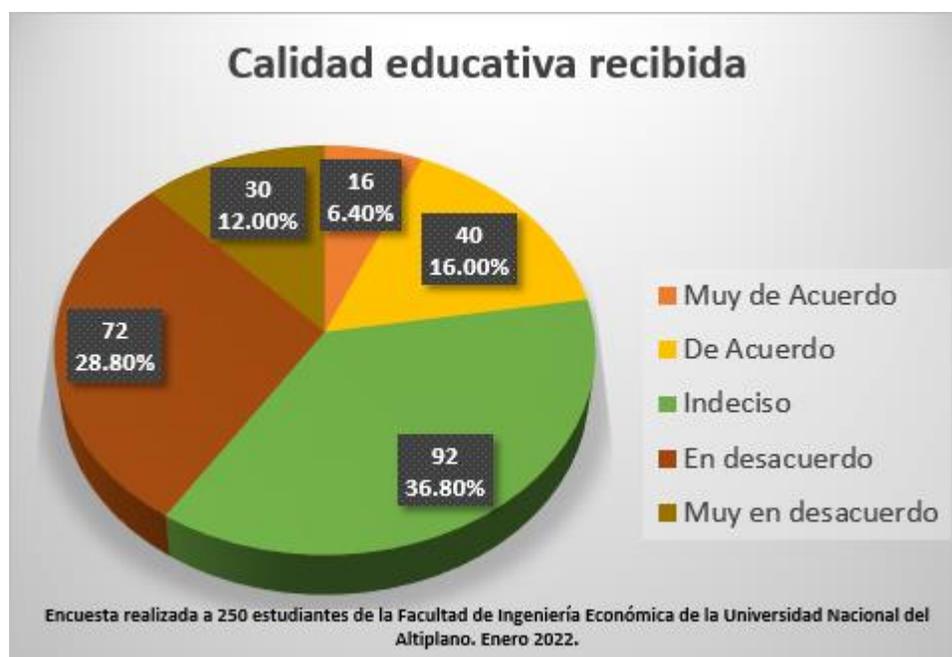
Es decir, el 46.80% está de acuerdo respecto a si considera que se alcanza el bienestar estudiantil en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 15

Calidad educativa recibida

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	6.40%
De acuerdo	40	16.00%
Indeciso	92	36.80%
En desacuerdo	72	28.80%
Muy en desacuerdo	30	12.00%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 15***Calidad educativa recibida***

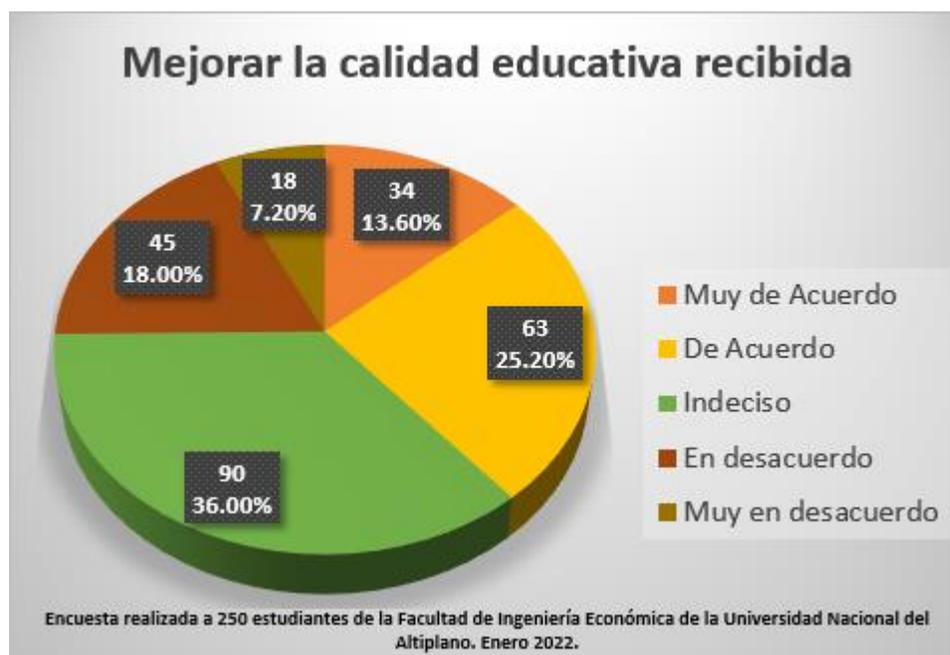
En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la calidad educativa recibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 92 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 36.80%, 72 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 28.80%, 40 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.00%, 16 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.40% y 30 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.00%.

Es decir, el 40.80% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la calidad educativa recibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 16*Mejorar la calidad educativa recibida*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	34	13.60%
De acuerdo	63	25.20%
Indeciso	90	36.00%
En desacuerdo	45	18.00%
Muy en desacuerdo	18	7.20%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 16*Mejorar la calidad educativa recibida*

En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar la calidad

educativa recibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 90 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 36.00%, 45 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.00%, 63 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 25.20%, 34 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 13.60% y 18 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.20%.

Es decir, el 38.80% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar la calidad educativa recibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 17

Rendimiento académico de los estudiantes

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	6.40%
De acuerdo	40	16.00%
Indeciso	73	29.20%
En desacuerdo	78	31.20%
Muy en desacuerdo	43	17.20%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 17***Rendimiento académico de los estudiantes***

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 73 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 29.20%, 78 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.20%, 40 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.00%, 16 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.40% y 43 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.20%.

Es decir, el 48.40% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 18*Mejorar el rendimiento académico de los estudiantes*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	45	18.00%
De acuerdo	72	28.80%
Indeciso	85	34.00%
En desacuerdo	33	13.20%
Muy en desacuerdo	15	6.00%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 18*Mejorar el rendimiento académico de los estudiantes*

Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar

el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 85 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 34.00%, 33 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 13.20%, 72 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 28.80%, 45 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 18.00% y 15 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.00%.

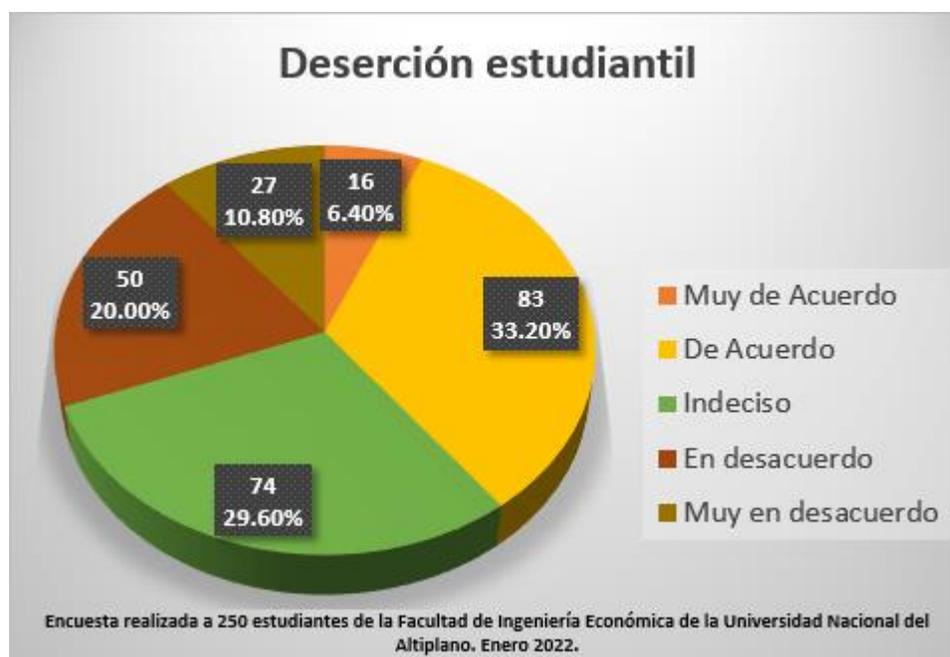
Es decir, el 46.80% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 19

Deserción estudiantil

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	16	6.40%
De acuerdo	83	33.20%
Indeciso	74	29.60%
En desacuerdo	50	20.00%
Muy en desacuerdo	27	10.80%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 19***Deserción estudiantil***

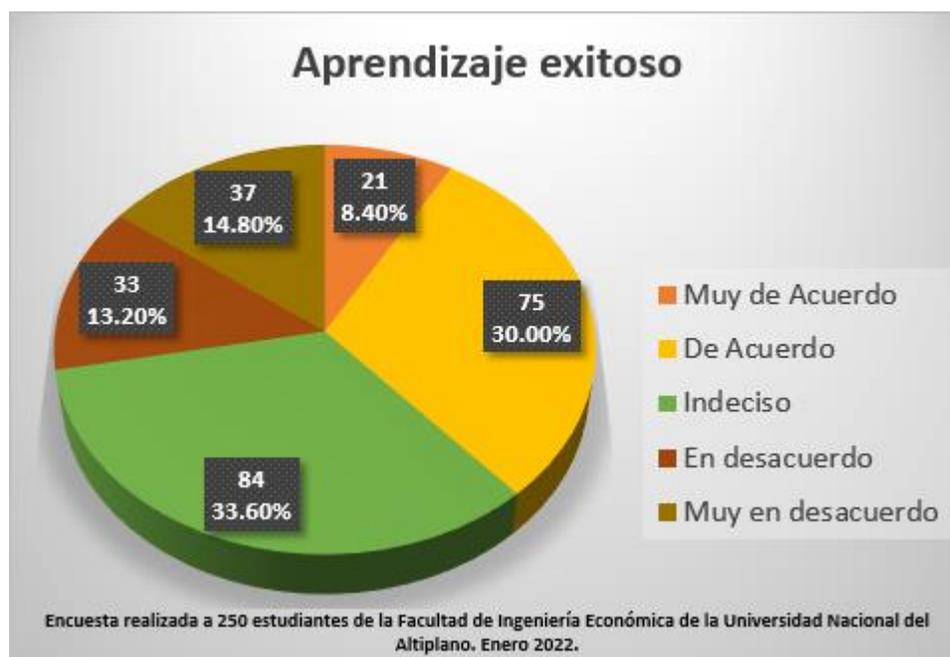
La tabla anterior nos permite mostrar los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que existe una alta deserción estudiantil en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 74 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 29.60%, 50 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 83 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 33.20%, 16 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.40% y 27 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.80%.

Es decir, el 30.80% está en desacuerdo respecto a si considera que existe una alta deserción estudiantil en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla 20*Aprendizaje exitoso*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	8.40%
De acuerdo	75	30.00%
Indeciso	84	33.60%
En desacuerdo	33	13.20%
Muy en desacuerdo	37	14.80%
N° de Respuestas	250	100.00%

Encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022

Figura 20*Aprendizaje exitoso*

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano. Enero 2022, los estudiantes encuestados manifiestan respecto a si considera que es exitoso el

aprendizaje de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano; 84 estudiantes que están indecisos, lo que representa el 33.60%, 33 estudiantes refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 13.20%, 75 estudiantes que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 30.00%, 21 estudiantes que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 8.40% y 37 estudiantes que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.80%.

Es decir, el 38.40% está de acuerdo respecto a si considera que es exitoso el aprendizaje de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

4.2 Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

4.2.1 Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: La gestión de la calidad influye significativamente en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

H₀: La gestión de la calidad NO influye significativamente en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 21

Correlación de Spearman - hipótesis específica 1

		Gestión de la calidad	Expectativas académicas
Spearman's rho	Gestión de la calidad	Correlation	1,000
		Coefficient	0,834
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	250
	Expectativas académicas	Correlation	0,834
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	250

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión de la calidad influye

significativamente en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

1. **Hipótesis específica 2:**

H₂: La gestión de la calidad influye significativamente en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

H₀: La gestión de la calidad NO influye significativamente en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 22

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

			Gestión de la calidad	Bienestar estudiantil
Spearman's rho	Gestión de la calidad	Correlation	1,000	0,823
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	250	250
	Bienestar estudiantil	Correlation	0,823	1,000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0,000		
	N	250	250	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede

comprobar que existe evidencia significativa que la gestión de la calidad influye significativamente en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

1. **Hipótesis específica 3:**

H₃: La gestión de la calidad influye significativamente en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

H₀: La gestión de la calidad NO influye significativamente en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 23

Correlación de Spearman - hipótesis específica 3

			Gestión de la calidad	Calidad educativa
Spearman's rho	Gestión de la calidad	Correlation	1,000	0,819
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	250	250
	Calidad educativa	Correlation	0,819	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	250	250

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión de la calidad influye significativamente en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

1. **Hipótesis específica 4:**

H₄: La gestión de la calidad influye significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

H₀: La gestión de la calidad NO influye significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 24

Correlación de Spearman - hipótesis específica 4

			Gestión de la calidad	Rendimiento académico
Spearman's rho	Gestión de la calidad	Correlation	1,000	0,835
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	250	250	
	Rendimiento académico	Correlation	0,835	1,000
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	250	250	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión de la calidad influye significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

1. **Hipótesis específica 5:**

H_5 : La gestión de la calidad influye significativamente en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

H_0 : La gestión de la calidad NO influye significativamente en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 25*Correlación de Spearman - hipótesis específica 5*

			Gestión de la calidad	Deserción estudiantil
Spearman's rho	Gestión de la calidad	Correlation	1,000	0,835
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	250	250
	Deserción estudiantil	Correlation	0,835	1,000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0,000		
	N	250	250	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión de la calidad influye significativamente en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

1. **Hipótesis específica 6:**

H₆: La gestión de la calidad influye significativamente en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

H₀: La gestión de la calidad NO influye significativamente en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 26

Correlación de Spearman - hipótesis específica 6

			Gestión de la calidad	Deserción estudiantil
Spearman's rho	Gestión de la calidad	Correlation	1,000	0,846
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	250	250
	Deserción estudiantil	Correlation	0,846	1,000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0,000		
	N	250	250	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la gestión de la calidad influye significativamente en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

Luego de haber comprobado las seis hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

4.3 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a las 250 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

La investigación “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017” presentado el año 2017 ante la Universidad César Vallejo por Erick Pinedo, llegó a las siguientes conclusiones:

El resultado estadístico determinó que, si hay una relación significativa de variables, siendo alto el grado de asociación y correlación, entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción; a esto, las dimensiones de fiabilidad y responsabilidad de la variable calidad de servicio son las más significativas y asociadas de manera directa con la variable de satisfacción de los estudiantes del CETPRO – Daniel Villar de Caraz (Pinedo, 2017).

La investigación relacionada “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda” presentada el año 2018 ante la Universidad Peruana Cayetano Heredia por Mesías Nobarro, llegó a las siguientes conclusiones:

Según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige (Nobarro, 2018).

La investigación “Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016” presentado el año 2017 ante la Universidad Peruana Unión por Alexander De La Cruz, llegó a las siguientes conclusiones:

La conclusión principal a la que se arriba señala que el grado de relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes es muy alto y de tipo directo; y, por otro lado, el grado de relación entre el nivel de satisfacción y el grado de lealtad es moderado y, también, de tipo directo, según la percepción de los estudiantes. Estas conclusiones se basan en los coeficientes de correlación que se obtuvo. En la primera correlación general, el coeficiente obtenido es de $r= 0.535$, lo que, según la tabla de valoración de Pearson, significa que el grado de correlación es moderado y de tipo directo. En la segunda correlación, el coeficiente obtenido es de $r=0.41$, lo que, según la tabla aludida, significa que el grado de correlación es moderado y, también, de tipo directo (De La Cruz, 2017).

Las anteriores investigaciones, ratifican el presente estudio, es decir, se comprueba que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.
2. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.
3. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.
4. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.
5. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.
6. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

7. Se determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

5.2 Recomendaciones

1. Fortalecer un sistema en sus componentes fundamentales como los insumos, los procesos y los productos, a su vez los insumos constituidos por los recursos humanos, técnicos, tecnológicos a efecto de garantizar un servicio que considere las expectativas académicas del estudiante de la Facultad de Ingeniería Económica.
2. Rediseñar la gestión de calidad que se ejecuta en la mayoría de los campus universitarios, facultades referente a servicios de consejería, de salud, incluyendo salud mental mediante modernos sistemas de control en base a resultados y propuestas obtenidas de la presente investigación.
3. Modificar los estándares considerando la calidad educativa como un bien público donde los actores deben tomar acciones que promuevan sistemas que alienten la calidad educativa acompañados de políticas públicas que permita medir los aprendizajes y proponer indicadores cualitativos referenciados en el cuestionario aplicado en la presente investigación basado, en ítems sobre calidad educativa.

4. Incrementar los recursos presupuestales así como la modernización de sus equipos en la dimensiones rendimiento académico, para evitar inasistencias, malas notas, repitencia, generando problemas emocionales o abuso de bebidas o sustancias nocivas.
5. Generar condiciones para que los distintos actores del sistema universitario puedan realizar acciones que permita promover trayectorias educativas positivas, fortaleciendo sistemas de detección oportuna de estudiantes en riesgo de exclusión escolar mediante programas de reinserción, reingreso y retención escolar.
6. Proponer un programa de evaluación constante que indique el nivel de logro de los estudiantes, verificando en qué medida están alcanzando el tipo de aprendizaje esperado, se recomienda la implementación de este programa, a través de actividades como: laboratorios, lecturas, presentaciones etc..
7. Crear estrategias que sean funcionales para optimizar el proceso de aprendizaje mediante el uso de una calendarización de su estudio, la división del aprendizaje respecto al tiempo con sus respectivos descansos, elementos que elevará su nivel educativo y consecuentemente su satisfacción estudiantil.

BIBLIOGRAFÍA

Borda, C. (2021). El triángulo del éxito en el aprendizaje del estudiante. Obtenido de <https://www.tusclasesparticulares.com/blog/2016/7/exito-aprendizaje-estudiante>

De La Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. Obtenido de http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/1130/Alexander_Tesis_Doctor_2017.pdf

Ekon. (2021). ¿Qué es la mejora de procesos y cómo ayuda a las empresas? Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/mejora-de-procesos-empresas/>

Escuela Europea de Excelencia. (2018). ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Gonzáles, M., Pino, M. y Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. Obtenido https://www.redalyc.org/journal/3314/331450972013/html/#redalyc_331450972013_ref29

Itop Consulting. (2021). ¿Qué es un Software de Gestión de Calidad? Obtenido de <https://www.itop.es/blog/item/que-es-un-software-de-gestion-de-calidad.html>

Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_Nobario_Moreno_Mesias.pdf

Paredes, M. (2017). Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7903/1/t946.pdf>

Pérez, J. y Gardey, A. (2017). Definición de sistema de gestión de calidad. Obtenido de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de bienestar. Obtenido de <https://definicion.de/bienestar/>

Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de rendimiento académico. Obtenido de <https://definicion.de/rendimiento-academico/>

Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de toma de decisiones. Obtenido de <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>

Pérez, J. y Merino, M. (2021). Definición de calidad educativa. Obtenido de <https://definicion.de/calidad-educativa/>

Pinedo, E. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12021/pinedo_je.pdf

Ramírez, J. e Hidalgo, F. (2018). Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582018000100287

Quiroa, M. (2020). Estrategia de diferenciación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-de-diferenciacion.html>

Ramos, G. (2021). Historia y evolución del concepto de gestión de calidad. Obtenido de <https://www.sutori.com/es/historia/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad--VMb6P4wrEX1F3M7fgKtHtjRr>

Solórzano, K. y Chávez, M. (2018). Diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio brindado en el departamento en unidad de titulación de la carrera ingeniería comercial de la universidad de Guayaquil en el año 2016. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28645/1/tesis%20final-Sol%20c3%b3rzano%20Katherine%20y%20Ch%c3%a1vez%20Mar%c3%ada%20-%2020%20abril%202018.pdf>

Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>

Viale, T. (2020). Deserción estudiantil universitaria: ¿accionamos o reaccionamos? Obtenido de <https://enfoco.upc.edu.pe/mas-temas/educacion/desercion-estudiantil-universitaria-accionamos-o-reaccionamos/>

Westreicher, G. (2020). Expectativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de coherencia interna

ANEXO 2: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 1. Matriz de Coherencia Interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
<p>GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la gestión de la calidad influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE₁. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?</p> <p>PE₂. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?</p> <p>PE₃. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE₁. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>OE₂. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>OE₃. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>HG. La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE₁. La gestión de la calidad influye significativamente en las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>HE₂. La gestión de la calidad influye significativamente en el bienestar estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>HE₃. La gestión de la calidad influye significativamente en la calidad educativa de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gestión de la calidad</p>	<p>X₁: Mejora de procesos</p> <p>X₂: Toma de decisiones</p> <p>X₃: Diferenciación de la competencia</p> <p>X₄: Control de calidad</p> <p>X₅: Implementación de software para la gestión de la calidad</p> <p>X₆: Certificación del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Tipo</p> <p>Tipo Explicativo</p> <p>Nivel</p> <p>Nivel Aplicado</p> <p>Método</p> <p>Ex Post facto.</p> <p>Diseño</p> <p>Correlacional</p> <p>M = Oy (f) Ox₁</p>	<p>Población</p> <p>710 estudiantes</p> <p>Muestra:</p> <p>250 estudiantes</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p>	<p>Técnica</p> <p>La encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de preguntas cerradas, ejecutadas a la muestra.</p>

<p>Universidad Nacional del Altiplano?</p> <p>PE₄. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?</p> <p>PE₅. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?</p> <p>PE₆. ¿Cómo la gestión de la calidad influye en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano?</p>	<p>OE₄. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>OE₅. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>OE₆. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p>	<p>HE₄. La gestión de la calidad influye significativamente en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>HE₅. La gestión de la calidad influye significativamente en la deserción estudiantil de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p> <p>HE₆. La gestión de la calidad influye significativamente en el éxito en el aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.</p>	<p>Variable Dependiente Satisfacción Estudiantil</p>	<p>Y₁: Expectativas académicas</p> <p>Y₂: Bienestar estudiantil</p> <p>Y₃: Calidad educativa</p> <p>Y₄: Rendimiento académico</p> <p>Y₅: Deserción estudiantil</p> <p>Y₆: Éxito en el aprendizaje</p>				
--	---	--	---	---	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Objetivo: Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.

PREGUNTAS	MA	A	I	D	TD
1. Considera adecuada la mejora de procesos en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
2. Considera que se puede optimizar la mejora de procesos en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
3. Considera adecuada la toma de decisiones en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
4. Considera que se puede optimizar la toma de decisiones en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
5. Considera adecuada la diferenciación de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
6. Considera que se puede optimizar la diferenciación de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
7. Considera adecuado el control de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
8. Considera que se puede optimizar el control de la calidad de la competencia en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
9. Considera adecuada la implementación de software para la gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
10. Considera que se puede optimizar la implementación de software para la gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					

11. Considera adecuada la certificación del sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
12. Considera que se puede optimizar la certificación del sistema de gestión de la calidad en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
13. Considera que se cumplen las expectativas académicas de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
14. Considera que se alcanza el bienestar estudiantil en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
15. Considera adecuada la calidad educativa recibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
16. Considera que puede mejorar la calidad educativa recibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
17. Considera adecuado el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
18. Considera que puede mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
19. Considera que existe una alta deserción estudiantil en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					
20. Considera que es exitoso el aprendizaje de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano.					