



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad proyecto de  
investigación previa a la obtención del Título de  
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “La calidad en la docencia y su influencia en  
la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias  
Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato  
en el período Abril-septiembre 2023”**

**AUTOR: David Alejandro Morales Villalva**

**TUTOR: Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.**

**AMBATO-ECUADOR**

**Agosto 2023**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: **“La calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato en el período Abril-Septiembre 2023”** presentado por el señor **David Alejandro Morales Villalva**, para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 28 de agosto 2023

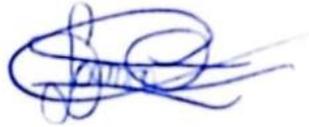


**Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.**

**C.I. 1801609445**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **David Alejandro Morales Villalva**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'David Morales Villalva', with a stylized flourish extending to the right.

**David Alejandro Morales Villalva**

**C.I. 1850606342**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, Mg.**

**C.I. 1802340248**



**Ing. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Mg.**

**C.I 0502752736**

Ambato, 28 de agosto del 2023

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**David Alejandro Morales Villalva**

**C.I. 1850606342**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo quiero dedicarle de manera especial a mi familia a la cual agradezco con una sonrisa por formar parte de mi vida, en el transcurso del tiempo me han enseñado a nunca rendirme, me apoyan y me motivan, desde lo profundo de mi corazón les digo gracias, en especial a ti mamá por haber luchado por mí y haberme enseñado a valorar los pequeños detalles de lo maravillosa que es la vida, perdón por a veces contestarte con mala actitud, aun así me querías, ahora te escribo mediante este ordenador para decirte todo lo que te quiero y te aprecio, espero que tu vida sea sempiterna gracias madre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber cumplido mis metas, le doy gracias por seguir teniendo a mi familia, después de pasar una pandemia la cual acabo con la felicidad de muchas personas, Dios gracias por haber puesto a las personas correctas en mi destino y ayudarme a no desviarme del camino, les doy gracias a mis docentes de la Universidad por haber impartido sus conocimientos conmigo y en especial al Ing. Mg. Edwin Santamaría quien ha sido una guía en el desarrollo de este proyecto de investigación, gracias por ayudarme a resolver algunas inquietudes que tenía y sobre todo, haberme dado un poco de su valioso tiempo, debido a esto les agradezco a todos pero debo continuar con mi camino, a lado de Dios y mi familia, muchas gracias.

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivos .....	3
1.2.1 Objetivo General .....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Problema de investigación .....	4
1.3.1. Planteamiento del problema.....	4
1.4 Justificación.....	6
Fundamentación Teórica.....	8
1.5.1 Ciencias Sociales.....	8
1.5.2 Educación.....	9
1.5.3 Calidad Educativa .....	9
1.5.4 Proceso Educativo.....	9
1.5.5 Calidad en la docencia .....	9
1.5.6 La calidad del docente.....	10

1.5.7 La calidad de los aprendizajes.....	10
1.5.8 La calidad de los recursos e infraestructura .....	10
1.5.9 Gestión Educativa .....	10
1.5.10 Psicología social.....	11
1.5.11 Relación Educativa.....	11
1.5.12 Satisfacción estudiantil .....	11
1.5.13 Bienestar.....	11
1.5.14 Tutorías .....	12
1.5.15 Participación Estudiantil .....	12
1.5.16 Bienestar Estudiantil .....	12
1.5.17 Expectativa Estudiantil .....	12
1.5.18 Gestión Administrativa .....	13
1.5.19 Aspectos Académicos .....	13
1.5.20 Gestión del docente .....	14
1.5.21 Necesidades Educativas .....	14
1.5.22 Necesidades Personales.....	14
1.5.23 Necesidades Técnicas.....	14
1.5.24 Necesidades Materiales .....	15
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Métodos.....	16
2.2 Enfoque .....	16
2.2.1 Investigación Cuantitativa.....	16
2.3 Tipo .....	16
2.3.1 Investigación Descriptiva.....	16
2.3.2 Investigación Correlacional .....	16
2.4 Modalidad .....	17
2.4.1 Fundamentación Bibliográfica .....	17
2.4.2 Fundamentación de Campo.....	17
2.5 Población y muestra .....	17
Muestra.....	18
Muestreo.....	18
Cálculo de la muestra .....	18

2.6 Técnica e instrumentos.....	20
2.6.1 Técnica: Encuesta.....	20
2.6.2 Instrumentos .....	28
2.6.3 Instrumento: Cuestionario .....	28
2.7.2 Validez de Contenido .....	28
2.7.2.1 Validación por expertos .....	29
2.7.2.2 V de Aiken .....	29
2.7.3 Validez de Constructo .....	29
2.7.3.1 KMO-BARLETT .....	29
2.7.4 Fiabilidad .....	30
2.7.4.1 Alfa de Cronbach .....	30
Planteamiento de las Hipótesis .....	32
2.8.1 Hipótesis.....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	33
EXTRACCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON RESPECTO A LA VARIANZA TOTAL.....	64
EXTRACCIÓN DE MERCADOTECNIA CON RESPECTO A LA VARIANZA TOTAL.....	66
EXTRACCIÓN FCADM CON RESPECTO A LA VARIANZA TOTAL ..	68
3.2 Verificación de hipótesis.....	81
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>90</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
4.1 Conclusiones .....	90
4.2 Recomendaciones.....	90
MATERIAL DE REFERENCIA .....	91
Referencias Bibliográficas .....	91
Anexos .....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Muestra Estadística .....	19
<b>Tabla 2</b> Muestra Estratificada .....	19
<b>Tabla 3</b> Matriz de Operacionalización de las variables.....	22
<b>Tabla 4</b> KMO y Barlett .....	30
<b>Tabla 5</b> Ítems para la evaluación del Alfa de Cronbach .....	30
<b>Tabla 6</b> Análisis de fiabilidad en Administración de Empresas .....	31
<b>Tabla 7</b> Análisis de fiabilidad en Mercadotecnia .....	31
<b>Tabla 8</b> Análisis de fiabilidad en la FCADM.....	31
<b>Tabla 9</b> Preguntas de Máximo y Mínimo aporte a la varianza total .....	64
<b>Tabla 10</b> Preguntas de Máximo y Mínimo aporte a la varianza total .....	66
<b>Tabla 11</b> Preguntas de Máximo y Mínimo aporte a la varianza total .....	68
<b>Tabla 12</b> Preguntas que ayudan a ubicar lo que "Menos valora el estudiante", por dimensión. ....	80
<b>Tabla 13</b> Prueba de Normalidad en AE.....	81
<b>Tabla 14</b> Correlación de Spearman en AE.....	82
<b>Tabla 15</b> Prueba de Normalidad en Mercadotecnia .....	84
<b>Tabla 16</b> Correlación de Spearman en Mercadotecnia.....	85
<b>Tabla 17</b> Prueba de Normalidad en la FCADM.....	87
<b>Tabla 18</b> Correlación de Spearman en la FCADM .....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de problemas.....	5
Figura 2	Variables de Investigación.....	8
Figura 3	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D1.....	33
Figura 4	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D2.....	34
Figura 5	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D3.....	35
Figura 6	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D4.....	35
Figura 7	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D5.....	36
Figura 8	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D6.....	37
Figura 9	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D7.....	38
Figura 10	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D8.....	39
Figura 11	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D9.....	40
Figura 12	Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D10.....	41
Figura 13	Correlación de las variables a investigar en AE.....	42
Figura 14	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D1.....	43
Figura 15	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D2.....	44
Figura 16	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D3.....	45
Figura 17	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D4.....	46
Figura 18	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D5.....	47
Figura 19	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D6.....	48
Figura 20	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D7.....	48
Figura 21	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D8.....	50
Figura 22	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D9.....	51
Figura 23	Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D10.....	52
Figura 24	Correlación de las variables a investigar en Mercadotecnia.....	53
Figura 25	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D1.....	54
Figura 26	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D2.....	55
Figura 27	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D3.....	56
Figura 28	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D4.....	63
Figura 29	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D5.....	58
Figura 30	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D6.....	59
Figura 31	Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D7.....	60

Figura 32 Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D8.....	61
Figura 33 Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D9.....	62
Figura 34 Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D10.....	63
Figura 35 Correlación de las variables a investigar en la FCADM .....	64
Figura 36 Diagrama de Pareto D1.....	70
Figura 37 Diagrama de Pareto D2.....	71
Figura 38 Diagrama de Pareto D3.....	71
Figura 39 Diagrama de Pareto D4.....	72
Figura 40 Diagrama de Pareto D5.....	73
Figura 41 Diagrama de Pareto D6.....	74
Figura 42 Diagrama de Pareto D7.....	75
Figura 43 Diagrama de Pareto D8.....	76
Figura 44 Diagrama de Pareto D9.....	77
Figura 45 Diagrama de Pareto D10.....	78

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Carta de Compromiso .....	98
Anexo B Estudiantes en Administración de Empresas .....	99
Anexo C Estudiantes en Mercadotecnia .....	100
Anexo D Problema de Investigación.....	101
Anexo E Tema por investigar .....	104
Anexo F Planteamiento del Objetivo General .....	105
Anexo G Planteamiento de los Objetivos Específicos.....	106
Anexo H Estructura de los objetivos de la investigación.....	107
Anexo I Cuestionario .....	109
Anexo J V de Aiken .....	112
Anexo K Red de Inclusión conceptual de la Variable Independiente.....	113
Anexo L Red de inclusión conceptual de la Variable Dependiente.....	114

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Administrativas en la ciudad de Ambato y en su problemática se presenta si la calidad en la docencia influía en la satisfacción estudiantil del estudiante universitario.

El objetivo principal de la investigación fue determinar la calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil, para establecer una relación se realizó una investigación literaria de las variables.

En la metodología de la investigación, la población de estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativa fue de 958 estudiantes legalizados, posteriormente se procedió a tomar una muestra estadística de 275 estudiantes, la cual fue superada alcanzando la cifra de 409 encuestados, se aplicó un instrumento el cual contenía 56 preguntas, dividida en 10 dimensiones, para la validación del instrumento se utilizó la validación por expertos. Se realizó la encuesta superando la muestra y se interpretó los resultados obtenidos por las preguntas.

Se plantearon hipótesis en donde hubo una  $H_0$  y una  $H_1$ , para realizar el análisis de correlación se utilizó el programa estadístico SPSS y se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman debido a que los datos dieron que no es una distribución normal, este represento un sig(bilateral) del 0,000, se estableció una regla de decisión en el cual si  $p \leq 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  es decir. La calidad en la docencia **SI** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, CALIDAD EN LA DOCENCIA, SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, INFLUENCIA.

## ABSTRACT

The present investigation was carried out at the Technical University of Ambato, in the Faculty of Administrative Sciences in the city of Ambato and in its problem, it is presented if the quality of teaching influenced the student satisfaction of the university student.

The main objective of the research was to determine the quality of teaching and its influence on student satisfaction, to establish a relationship, a literary investigation of the variables was carried out.

In the research methodology, the student population of the Faculty of Administrative Sciences was 958 legalized students, later a statistical sample of 275 students was taken, which was exceeded reaching the figure of 409 respondents, an instrument was applied which contained 56 questions, divided into 10 dimensions, for the validation of the instrument validation by experts was used. The survey was carried out exceeding the sample and the results obtained by the questions were interpreted.

Hypotheses where there was one  $H_0$  and one  $H_1$  were raised, to carry out the correlation analysis the SPSS statistical program was used and the Spearman's Rho correlation coefficient was calculated because the data gave that it is not a normal distribution, this represented a sig(bilateral) of 0.000, a decision rule was established in which if  $p \leq 0.05$ ,  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, that is. The quality of teaching SI influences student satisfaction at the Faculty of Administrative Sciences at UTA located in the city of Ambato.

**KEY WORDS:** RESEARCH, TEACHING QUALITY, STUDENT SATISFACTION, INFLUENCE.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Antecedentes Investigativos

Citando a (López y Ruiz, 2005) en el estudio “La evaluación de la docencia universitaria, dimensiones y variables más relevantes” se expone la construcción de un cuestionario para evaluar al docente universitario mediante un enfoque formativo, con una metodología de carácter descriptivo en donde se utilizó la encuesta como un instrumento de recolección de información, en cuanto a los análisis y resultados obtenidos de la investigación se lo hizo a través de un análisis de regresión lineal múltiple para valorar las cuestiones de los docentes para determinar los factores o dimensiones que predicen la calidad en la docencia mediante un análisis factorial, el estudio logró alcanzar los objetivos planteados y puede ayudar en el proceso de evaluación institucional, la información obtenida es útil para los comités de autoevaluación como también para las facultades de las Universidades, esta investigación me permite establecer dimensiones para el desarrollo del instrumento y su posterior valoración.

De acuerdo con (Clavijo y Balaguera, 2020) en el desarrollo del artículo con el título “La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración” el objetivo del artículo es realizar una reflexión sobre la valoración de la calidad del ejercicio docente en la educación superior, en donde se interpreta a la docencia de calidad en escenarios el cual se integra en 3 dimensiones a saber: disciplinar, pedagógica y humana, se concluye que es posible establecer criterios para determinar de una manera objetiva la calidad del docente en la educación, esta investigación me permite establecer dimensiones para el desarrollo del instrumento de la tesis y su posterior valoración.

UNESCO (2021) plantea sobre el estado actual, de la enseñanza en Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela buscó reconocer las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para brindar orientaciones y recomendaciones

al diseño de políticas educativas para fortalecer los mecanismos de preparación y actualización continua, mediante una revisión bibliográfica en la EFTP (Educación de Formación Técnica y Profesional), sus conclusiones fueron que estos países necesitan mecanismos de supervisión de aseguramiento a la calidad formativa, en cuanto a la preparación de profesores y formadores en la EFTP tiene una deuda con ese tipo de educación el cual limita las tecnologías de enseñanzas innovadoras, esta información permite determinar la importancia mundial que tiene la educación, mediante el comportamiento del estudiante al instrumento, me permite evaluar la satisfacción que tiene sobre la FCADM (Facultad de Ciencias Administrativas) en la UTA (Universidad Técnica de Ambato).

(Mini y Lequerna, 2019) en el desarrollo de la tesis de maestría en docencia universitaria y gestión educativa con su título de investigación “Satisfacción de estudiantes del Octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019” buscan describir la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad educativa en donde 130 estudiantes se tomaron para la investigación que tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y con un diseño no experimental transversal, mediante una muestra probabilística aleatoria por conglomerados, para realizar este estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta mediante el instrumento llamado cuestionario en donde se llegó a la conclusión de que los estudiantes de ingeniería se encontraban satisfechos con la calidad brindada por la universidad y así sus expectativas y necesidades quedaron satisfechas, esta investigación me ayuda como una guía para el desarrollo de la tesis.

(Mireles y García, 2022) en el desarrollo del artículo con el título de investigación “Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática a la literatura” el objetivo de este estudio es revisar sistemáticamente la literatura reportada sobre la satisfacción estudiantil, la investigación se llevó a cabo mediante la evaluación de rangos de edad y el sexo de las personas que participan con la finalidad de generar futuros trabajos de investigación, tuvo un enfoque cualitativo e interpretativo, sus resultados reportan una fuerte relación entre la satisfacción académica, motivación y apoyo universitario con la identificación de grados de compromiso, interés y persistencia en el desarrollo de actividades académicas, se concluyó en la detección de

instituciones educativas por mejorar en el tema de la satisfacción estudiantil, esta investigación sirvió para entender mejor las variables a investigar en la presente tesis. (Figueroa, 2019) en el desarrollo de la tesis de para optar por el título en magister en psicología con su título de investigación “Satisfacción académica, necesidades psicológicas básicas y estrategias de autorregulación académica en universitarios de primer año” el objetivo del estudio es analizar las relaciones que existen satisfacción académica, satisfacción de necesidad psicológica de relación, satisfacción de necesidad psicológica de competencia y el uso de estrategias de autorregulación en los estudiantes de la universidad, la metodología que se utilizó en la investigación fue de tipo explicativo secuencial de dos fases en la primera cuantitativa y la segunda cualitativa, con una muestra de 279 estudiantes, la recolección de datos los realizó mediante la técnica llamada encuesta, el instrumento que se utilizó es conocido como cuestionario, los resultados que se obtuvieron permitieron determinar que las variables de la satisfacción académica, de necesidad psicológica de competencia y el uso de estrategias de autorregulación académica se relacionan directamente entre sí, en el cual se destacó la relación de la satisfacción académica y la satisfacción de necesidad psicológica de competencia, esta investigación sirvió como guía para el desarrollo de la tesis.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA, ubicada en la ciudad de Ambato en el período abril-septiembre 2023.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las dimensiones de la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil.
- Establecer el nivel de la calidad docente y de la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA.
- Correlacionar la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil en La Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA.

### **1.3 Problema de investigación**

Esta investigación se realizó a partir de una necesidad la cual era conocer si la calidad en la docencia influía en la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la FCADM en la UTA y determinar si el estudiante le afecta de manera positiva o negativa la manera de cómo se enseña en la universidad, en esta investigación pueden influir varias dimensiones como la interacción con el alumnado, la metodología, las obligaciones entre docentes y evaluación, los medios y recursos, la enseñanza y el aprendizaje, el servicio de extensión académica, el buen trato, el servicio de apoyo, trámites universitarios e infraestructura, para determinar el problema se utiliza un árbol de problemas en donde se analizará las causas y consecuencias del problema de estudio.

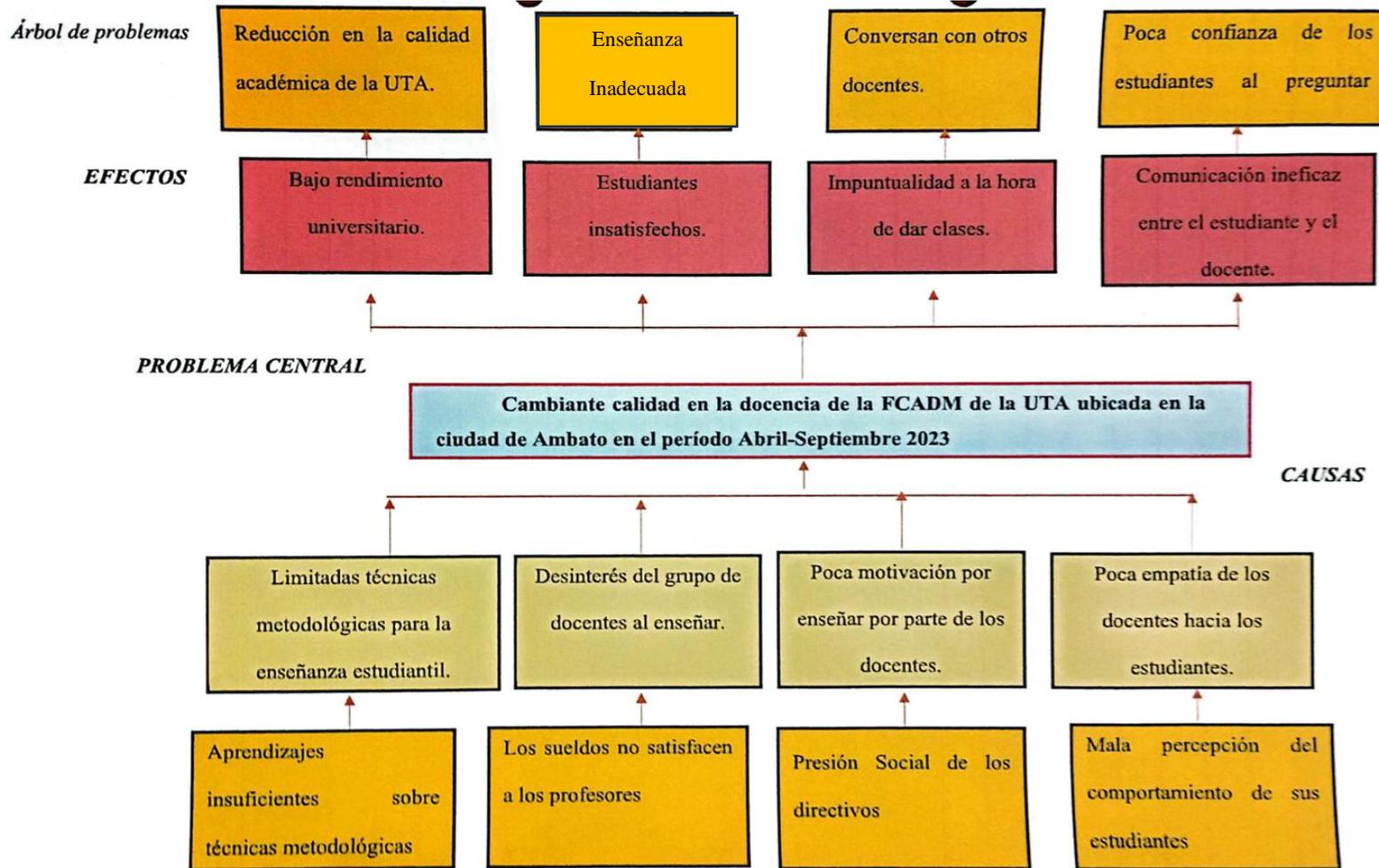
**Variable Independiente:** La calidad en la docencia

**Variable Dependiente:** Satisfacción estudiantil

#### **1.3.1. Planteamiento del problema**

**Figura 1**

*Árbol de problemas*



*Nota.* Árbol de problemas del tema a investigar.

#### **1.4 Justificación**

La educación es el factor más influyente en el progreso y avance de los países, es el motor del desarrollo, debido a que enriquece al ser humano debido a que mejora los niveles del bienestar social y crecimiento económico para reducir las desigualdades económicas, sociales y contribuye a la formación de sociedades justas, productivas y equitativas.

Los países que más avanzan en lo económico y social son aquellos países que más aportan a la educación debido a que en vez de ser un gasto es una inversión.

La presente tesis se realiza con la finalidad de contribuir al conocimiento educativo, sobre la FCADM y sus posibles problemas de tal manera que pueda ayudar a las autoridades, con respecto al servicio que se brinda en la facultad.

La investigación permitirá a la FCADM de la UTA mejorar su calidad en la docencia mediante la identificación de las necesidades del estudiante, con el fin de cumplir con sus expectativas, en relación con la educación esperada.

Este trabajo es factible realizarlo debido a que tenemos la predisposición de los estudiantes y de las autoridades en la recolección de información para poder realizar la debida técnica de investigación.

Se dará a conocer la percepción estudiantil sobre la calidad en la docencia en la UTA esto ayudará a las autoridades de la facultad, a tomar mejores decisiones relacionadas con la calidad de la docencia y sobre todo a incrementar el nivel de la satisfacción estudiantil.

Es de reconocer que estudiantes insatisfechos con la educación que reciben por parte de la facultad, podría influenciar o afectar con una disminución en el ingreso de nuevos estudiantes y un posible recorte de personal en la facultad.

La calidad percibida por los estudiantes es importante debido a que va a ayudar a la facultad a lograr una sociedad más preparada, mediante la mejora de las capacidades de los estudiantes universitarios, los beneficiarios serán los estudiantes, docentes y directivos, esto garantiza la competitividad en el Ecuador, el cual a mediano o largo plazo va a ayudar a las condiciones económicas y sociales.

El impacto con este tema será alcanzar un mejor estándar en la calidad de educación para que los docentes y estudiantes tengan un mejor estilo de aprendizaje y enseñanza en la FCADM.

La calidad en la educación genera diferentes procesos de evaluación y control como la acreditación, autoevaluación y registro calificado esto permite generar revisiones sobre los cumplimientos de los objetivos propuestos por la institución (Clavijo y Balaguera, 2020).

La calidad en la docencia son las cualidades que tiene un profesional de la enseñanza hacia los estudiantes, en donde aborde contenidos programados y de solvencia, que sea responsable, creativo e innovador con el fin de mantener el interés del alumnado y le incite a aprender y desarrollar una conciencia crítica (Sanz et al. 2014, como se citó en Clavijo y Balaguera, 2020).

La satisfacción estudiantil es una medida importante para evaluar la calidad de la educación y el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a su experiencia académica y a sus necesidades educativas (Marcano y Uribe, 2022; Surdez et al. 2018).

La satisfacción estudiantil se identifica como la experiencia o sentimiento de éxito en la ejecución de un logro determinado, permite percibir el grado de bienestar y calidad proporcionado de una institución educativa (Pilicita y Toapanta, 2019).

La satisfacción de los estudiantes se relaciona con la satisfacción personal determinada por valores subjetivos y objetivos en varios aspectos de la vida de un individuo, que incluyen las relaciones sociales, la realidad actual y el desarrollo psicológico personal (Vázquez y García, 2022; Cardona y Agudelo, 2007).

La EDS (Educación de Desarrollo Sostenible) es un aporte principal para alcanzar los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), el objetivo general es lograr que los alumnos desarrollen competencias de sostenibilidad, empoderar a los alumnos para que sean capaces de tomar decisiones y actuar de una manera responsable en una mejor viabilidad económica a una sociedad justa para las generaciones (UNESCO, 2017).

Las EDS son una parte fundamental en la educación de calidad ya que ofrece una educación basada en desafíos actuales, para 2030 garantizar que alumnos tengan

conocimiento teóricos y prácticos para la promoción del desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles (UNESCO, 2017).

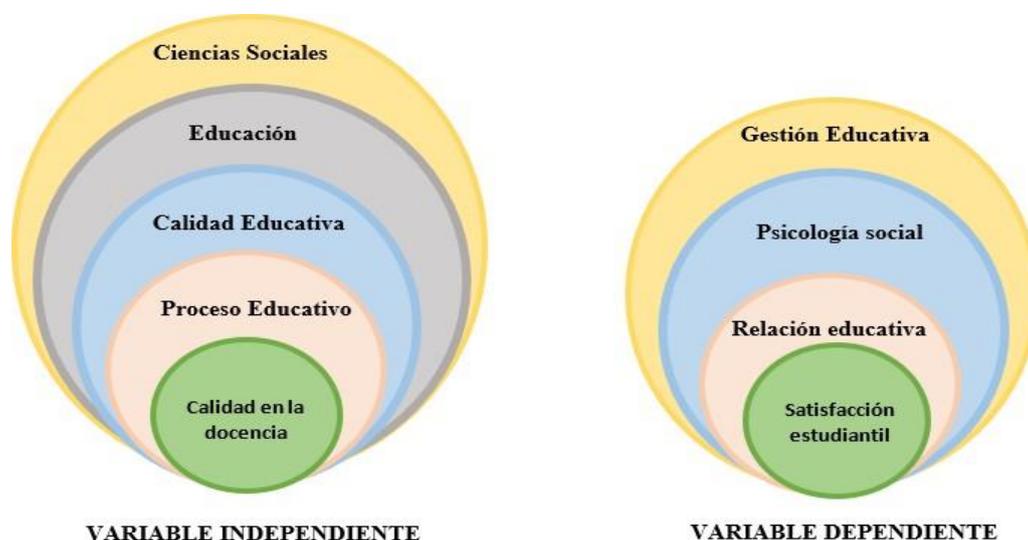
Esta investigación sirve como medio de justificación de la importancia en la educación y como la calidad en la docencia será un factor determinante en la satisfacción estudiantil, una vez entendido las variables nos ayuda a ver de una forma diferente a la educación.

La evaluación de los docentes es fundamental para la mejora de la universidad, para poder hacer esto se debe construir o utilizar este formato de evaluación caracterizada por diferentes dimensiones a evaluar en la educación, en donde se dará valor a la recolección de información y se planteará estrategias de solución.

### Fundamentación Teórica

**Figura 2**

*Variables de Investigación*



*Nota:* Supra ordinación de las variables de investigación

#### 1.5.1 Ciencias Sociales

Las ciencias sociales son aquellas disciplinas que estudian la realidad del ser humano como la Economía, la Administración, Sociología las Ciencias Políticas, etc., estas

tienen dimensiones las cuales son individuales y colectivas del comportamiento humano (Singo, 2020).

### **1.5.2 Educación**

La educación es una transmisión cultural las cuales pasan de generación en generación, su transmisión se conoce como educación, esta ayuda al desarrollo individual y social de las personas, están en relación con la práctica, la teoría de la realidad, la idealidad, la experiencia y el pensamiento (Loreto, 2020).

### **1.5.3 Calidad Educativa**

La calidad educativa tiene múltiples interpretaciones en donde incluyen la eficiencia, eficacia y la acreditación, en donde se ve la participación de la comunidad educativa (Martínez et,al, 2020).

Según (Martínez et,al, 2020) la calidad educativa debe tener las siguientes características que ayuden a construir y fortalecer al conocimiento.

- Educación con la equidad
- Educación inclusiva
- Educación centrada en la formación integral
- Educación basada en la importación de diversos actores
- Educación orientada a la solución del problema del contexto

### **1.5.4 Proceso Educativo**

El proceso educativo es aquel que cuenta con un sistema de interacción entre el educador y la realidad, este proceso es organizado en etapas o fases con las que cuentan las instituciones educativas las cuales se estructuran sobre teorías pedagógicas conforme a necesidades sociales derivada de objetivos con base científica y flexible para pedagogos con el fin de alcanzar la educación la misma que se apoya en acciones de planificación, ejecución, control y evaluación bajo el cargo del profesor (Rodríguez, 2020).

### **1.5.5 Calidad en la docencia**

La calidad en la docencia se refiere a la manera de enseñar por parte del docente, entonces la calidad del docente universitario se mide por el dominio de diferentes

temas, estar actualizado y atender las dudas de los estudiantes, la calidad en los docentes universitarios cuenta con 4 dimensiones en donde se analiza su dimensión pedagógica, metodológica, científica, ética (Montenegro, 2020).

### **1.5.6 La calidad del docente**

La calidad del docente es aquella que ayuda a fortalecer la formación de los futuros profesionales con interacción didáctica y adaptándose a nuevas formas de comunicación, planificación de la materia, su metodología, innovación tecnológica, y la atención con el alumnado (Azañedo, 2021).

### **1.5.7 La calidad de los aprendizajes**

Según (Díaz y Hernández, 2002, como se citó en García, 2019) en los principios educativos constructivistas del aprendizaje y enseñanza para la calidad en el aprendizaje son los siguientes:

- El aprendizaje es más fácil gracias a la interacción con otros debe ser social y cooperativo
- El aprendizaje se producirá cuando el estudiante entra en conflicto con lo que ya sabe y desearía saber.
- En la calidad del aprendizaje existen componentes afectivos como el autoconocimiento, ponerse metas, respuestas y la disposición por aprender
- Deben construir puentes entre lo nuevo y lo familiar con materiales de aprendizaje que son significativos.

### **1.5.8 La calidad de los recursos e infraestructura**

Las condiciones en el que se encuentre una infraestructura universitaria y la calidad de los recursos afectan al desarrollo en las prácticas del docente, las cuales van a incidir en el curso y en la calidad de las diferentes actividades, esto se verá reflejado en los resultados de aprendizaje educativos obtenidos por el estudiante, aparte de generar una insatisfacción al momento de trabajar, poca eficiencia y una moral completamente baja (López S. , 2021).

## **Variable Dependiente**

### **1.5.9 Gestión Educativa**

La gestión educativa es aquella que se relaciona a una parte normativa, la cual cuenta con un proceso de planificación, organización, dirección, control y evaluación con el

fin de manejar una adecuada gestión educativa, los alcances de la gestión están relacionados al desarrollo de planificar e implementar programas, solucionar conflictos y evaluar riesgos (Sánchez y Delgado, 2020).

#### **1.5.10 Psicología social**

La psicología social es una disciplina el cual tiene métodos científicos que ayudan a explicar y entender los sentimientos, pensamientos y acciones de las personas serán influenciadas por los pensamientos, sentimientos y acciones de los individuos (Vega , 2015).

#### **1.5.11 Relación Educativa**

La relación educativa es aquella que implica una actividad comprometida y responsable para educar junto al que va a hacer educado para generar una relación educativa (Tourriñan, 2019).

Como afirma Tourriñan (2019), existen diferentes ámbitos de intervención en la relación educativa los cuales son los siguientes.

La relación educativa un vínculo entre valor y acción de tal manera de construir un sentido de responsabilidad en la acción

La relación educativa un vínculo entre el valor y la obligación con el fin de acordar un compromiso en la acción.

La relación educativa entre valor y decisión busca construir metas mediante el sentido individual de la vida.

#### **1.5.12 Satisfacción estudiantil**

La satisfacción de los estudiantes se considera la experiencia o sensación de éxito en un desempeño, lo que puede dar una idea del nivel de felicidad y la calidad de las instituciones educativas. (Pilicita y Toapanta, 2019).

#### **1.5.13 Bienestar**

Es aquel que se relaciona a la salud de una persona el cual ayuda a lograr un crecimiento personal y un buen funcionamiento integral con el fin de poder afrontar a las adversidades presentes en el día a día (Lascano, 2019).

#### **Eudaimónica**

La eudaimónica es aquella que se asocia ha ajustes en el funcionamiento saludable en una persona lo que va a permitir desarrollarse a la persona y desenvolverse, esto permite que la persona se acepte, establecer relaciones y plantearse metas y objetivos en la vida (Lascano, 2019).

#### **1.5.14 Tutorías**

Las tutorías educativas son actividades las cuales se realizan en las universidades debido a que estas ayudan al alumnado a retroalimentar los temas vistos en clase los cuales no fueron comprendidos, esto contribuye a un desarrollo en la calidad de la educación, el tutor encargado de llevar acabo la tutoría sera un facilitador en el desarrollo personal de los estudiantes, la finalidad de las tutorías es asegurar la excelencia en el ambito academico y evitar los retiros de los estudiantes de la Universidad (Benites, 2020).

#### **1.5.15 Participación Estudiantil**

La participación estudiantil es aquella en donde se promueve valores, mejora la experiencia universitaria, es fundamental en una democracia, la participación de los estudiantes en universidades mejora las participaciones y relaciones entre los jóvenes y los adultos, es un proceso inclusivo ya que permite la presencia en los diferentes espacios universitarios y la colaboración de diferentes autoridades universitarias (Valdés et.al , 2020).

#### **1.5.16 Bienestar Estudiantil**

Según la portal web (“UTA”, 2023) es aquel que contribuye a mejorar la vida personal, académica, promueve y orienta profesionalmente a los alumnos aparte de diferentes estímulos, ayudas económicas y servicios asistenciales mediante la Ley Órganica de la Educación Superior se va a encargar de promover un ambiente de respeto y brinda asistencia al alumnado universitario.

#### **1.5.17 Expectativa Estudiantil**

La expectativa estudiantil es la expectativa que tienen los estudiantes con respecto a un servicio brindado por la universidad, en el tiempo de formación del estudiante ya sea esta en actividades de la academia, hasta la terminar con la graduación (Echaiz, 2021; Sibrian, 2017).

### **1.5.18 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es la ejecución de acciones, con el fin de obtener resultados de una manera eficaz y económica en donde se eligen las acciones según el resultado que uno desea obtener con los medios a disposición con la utilización óptima de los recursos (Peña et.al, 2022; Chiavenato, 2006).

De acuerdo a (González et.al, 2020) dentro de la gestión administrativa se cuenta con 4 funciones las cuales son la planificación, la organización, la dirección y el control

#### **Planificación**

Se asignan metas y objetivos, los cuales se proponen a lograr, aquí se establecen los recursos a utilizarse y el tiempo de duración en el cual las actividades se ejecutan.

#### **Organización**

Se distribuyen los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la ejecución en la mejora de la satisfacción estudiantil

#### **Dirección**

Se lleva a cabo el proceso para llegar a los objetivos propuestos mediante el liderazgo, la comunicación y la motivación.

#### **Control**

Se determina si las actividades ejecutadas se llevan de acuerdo a lo propuesto en la planificación, aquí se corrigen los problemas, se evalúan los resultados, para determinar una decisión.

### **1.5.19 Aspectos Académicos**

Son aspectos los cuales van a relacionarse con la calidad de enseñanza, es un factor fundamental para reducir la deserción estudiantil, aquí se ve si existen los espacios adecuados para el desarrollo pedagógico, los materiales y métodos que son utilizados de manera didáctica, sus estrategias educativas motivadoras, la motivación y aptitud por aprender de parte de los estudiantes debido a una elección adecuada de la carrera que estudian y la obligación del profesor en la preparación de las clases (Poveda et.al, 2023).

### **1.5.20 Gestión del docente**

La gestión pedagógica del docente son acciones y recursos que potencian el proceso pedagógico, con el fin de lograr objetivos permite que los programas impartidos por la universidad sean adaptados a una realidad junto con el estudiante, generan un impacto social de la universidad en la sociedad (Quispe, 2020).

La gestión pedagógica del docente es importante en la formación de los estudiantes debido a que su accionar está centrado en el logro de aprendizajes mediante las competencias y capacidades en el crecimiento personal y profesional de los alumnos (Siliceo, 2007, como se citó en Quispe, 2020).

### **1.5.21 Necesidades Educativas**

Las necesidades educativas en estudiantes con discapacidad en la formación en una Educación Superior o las NEE (Necesidades Educativas Especiales), son los estudiantes los cuales cuentan con alguna discapacidad y en los cuales se requiera un programa educativo diferente al de otros estudiantes, se pueden incluir diferentes habilidades, todo dependerá del tipo de discapacidad que tenga, se pueden incluir habilidades de aprendizaje, sociales, motoras o de comunicación estas NEE varían en la universidad según el tipo y grado de discapacidad de los individuos (Vásquez y Veloz, 2023).

### **1.5.22 Necesidades Personales**

Las necesidades personales de los estudiantes son fundamentales en el desarrollo personal y profesional del individuo debido a que deben ser diseñadas en función a factores influyentes en el bienestar psicológico del alumno (Moreno, 2019).

El bienestar psicológico en los alumnos es un proceso que ayuda, se pueden conceptualizar en 6 dimensiones, las cuales son la aceptación de uno mismo, autonomía, desarrollo personal, objetivo en la vida, relacionarse con otros y dominar el entorno (Moreno, 2019).

### **1.5.23 Necesidades Técnicas**

Las necesidades técnicas en la educación son el conjunto de procesos y capacidades el cual va ayudar a desarrollar mejores condiciones en la enseñanza aquí constan el uso de métodos pedagógicos, la comprensión en los recursos ha utilizar para la evaluación, determinar criterios en la selección de contenidos a estudiar, desarrollar procesos de

reflexión propia, esto permite al docente en pensar sobre sus propias prácticas que realiza en el aula de clase (Vaillant y Rossel, 2006, como se citó en Machado, 2019).

#### **1.5.24 Necesidades Materiales**

Los materiales didácticos utilizados en clase por el docente brindan originalidad y creatividad a hora de enseñar un tema a la clase con el fin de que la clase no sea aburrida y no perder la atención del alumnado estas generan el correcto proceso en la enseñanza- aprendizaje mediante la participación activa en clase, esto generará una mejor labor pedagógica en los institutos o universidades en donde se aplique (López et.al, 2023).

Como afirma (López et.al, 2023) las funciones de los materiales didácticos son los siguientes:

#### **Cumplir con los objetivos**

Para realizar un material didáctico se debe tener en cuenta que objetivo se desea alcanzar con su aplicación en el aula de clase.

#### **Proporcionar Información**

Brinda información de una manera clara y concisa del tema escogido con el que facilita la comprensión de los estudiantes.

#### **Guiar el proceso de enseñanza y aprendizaje**

Fortalece la formación de los estudiantes mediante la facilidad de entender los temas con el contenido expuesto en clase.

#### **Contextualizar al estudiante**

Se relacionan imágenes para que el estudiante pueda entender de mejor manera el tema que se esta explicando en clase.

#### **Motivar a los estudiantes**

Los materiales didácticos hacen que la clase no sea aburrida y sea un poco mas divertida, los materiales a utilizar deben despertar la curiosidad y creatividad del alumnado.

## **CAPÍTULO II**

## **METODOLOGÍA**

### **2.1 Métodos**

### **2.2 Enfoque**

#### **2.2.1 Investigación Cuantitativa**

El enfoque aplicado en la investigación fue de carácter cuantitativo ya que se considera un conocimiento objetivo, este se genera mediante un proceso deductivo a través de una medición y su posterior análisis estadístico en donde se prueban hipótesis formuladas.

El enfoque cuantitativo mide la realidad de lo que se investiga, en donde se busca probar hipótesis a través de la utilización de diferentes técnicas estadísticas (Sánchez, 2019)

### **2.3 Tipo**

#### **2.3.1 Investigación Descriptiva**

Esta investigación tiene como objetivo describir las realidades o hechos con preguntas, directrices o hipótesis de trabajo.

Desde el punto de vista de Guerrero (2022) detalla que la investigación descriptiva:

Es un estudio encaminado a especificar las propiedades, cualidades, atributos o características significativas de determinado objeto o sujeto de investigación (p. 19).

#### **2.3.2 Investigación Correlacional**

La investigación correlacional es aquella que busca determinar la relación entre dos o más variables a investigar, a estas variables se les puede representar por letras X y Y. La conexión de correlación que existe entre las variables se las puede representar a través de hipótesis, para ello se realizan estudios correlacionales cuantitativos para detectar el comportamiento de las variables, la una respecto a la otra (Hernández y Mendoza, 2018, como se citó en Cerna y Herrera, 2023).

En el presente trabajo de titulación se utiliza una investigación correlacional en donde se establece la relación de la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil de acuerdo con los objetivos planteados.

## **2.4 Modalidad**

### **2.4.1 Fundamentación Bibliográfica**

Se utilizó información documental o bibliográfica acerca de las variables analizadas, en donde se organiza, recolecta e interpreta la información de los documentos relacionados con el tema de la investigación, también es conocida como investigación documental es la partida para cualquier trabajo de carácter científico (Fernández, 2017, como se citó en Buenaño, 2023).

En la presente investigación se utilizó una fundamentación bibliográfica, para profundizar el tema tratado, esta información se obtuvo de diferentes fuentes como: documentos, revistas, artículos de carácter científico etc.

### **2.4.2 Fundamentación de Campo**

Cuando se menciona "el campo" en el contexto de la fundamentación o investigación de campo, se refiere al entorno físico o real donde ocurre un suceso o fenómeno que se desea estudiar. En este caso, "el campo", algunos científicos se refieren a las actividades y eventos en la vida de las personas (González, 2018, como se citó en Cerna y Herrera, 2023).

Se utilizó la investigación de campo en el presente trabajo debido a que se analizó las variables calidad en la docencia y satisfacción de los estudiantes de la FCADM en la UTA, para ello fuimos a la Universidad a estudiar el fenómeno, para tener una mejor comprensión de la opinión de los estudiantes, con respecto a sus docentes a través de una encuesta directa hacia los estudiantes, de modo que directamente se aprecia como se sienten los estudiantes se recogieron datos suficientes para comprobar estadísticamente las hipótesis y luego buscar una relación entre ellas mediante un enfoque cuantitativo.

## **2.5 Población y muestra**

La población es el grupo de personas u objetos que se debe situar el torno que define cuáles serán las unidades de análisis aparte del lugar y el tiempo, la población se define como el conjunto de elementos en los cuales se quiere conocer diferentes aspectos (Arévalo et al. 2020; Gómez, 2016).

Para realizar el siguiente trabajo de investigación se utilizó como población, los estudiantes legalmente matriculados en el período abril-septiembre 2023, en las dos

carreras vigentes de la FCADM de la UTA las cuales son: Carrera de Administración de Empresas y Carrera de Mercadotecnia.

Número Total de Estudiantes de la FCADM en la UTA es de 958 estudiantes, (ver anexo B) (ver anexo C) de la tesis, brindado por las secretarías de la FCADM.

### **Muestra**

La muestra es un grupo menor de un grupo más grande el cual debe ser representativo, se le conoce como muestra y a las técnicas de selección a partir de una muestra se llama muestreo (Corredor et al. 2021).

### **Muestreo**

En la presente investigación se realizó un muestreo al azar estratificado por carrera y por curso, es decir se dividió la población en estratos para las dos carreras vigentes Administración de Empresas y Mercadotecnia, este en un tipo de muestreo probabilístico, que ramifica la población en diferentes grupos.

Según Ayala (2022) el muestreo probabilístico se da cuando:

Todos los elementos de una población existen una misma posibilidad de ser seleccionados(p. 147).

### **Cálculo de la muestra**

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

### **Donde:**

n= Tamaño de la muestra

Z= Valor para un Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad a favor (50%= 0,50)

q= Probabilidad en contra (50%= 0,50)

N= Población o universo (958)

e= Nivel del error (5%= 0,05)

$$n = \frac{(1.96)^2(958)(0,50)(0,50)}{(1.96)^2(0,50)(0,50) + (958 - 1) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 * (958)(0,50)(0,50)}{3.84 * (0,50)(0,50) + (957) * (0,0025)}$$

$$n = \frac{918,72}{3,3525}$$

n = 274,32

n= 275 encuestas

De la muestra obtenida se procede a realizar un muestreo estratificado en donde se determina la muestra por semestres, de las carreras vigentes de la FCADM en la UTA.

**Tabla 1**

*Muestra Estadística*

	PORCENTAJE
	100%
<b>T. Alumnos. ADM</b>	<b>PORCENTAJE</b>
513	54%
<b>T. Alumnos. MERCADOTECNIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
445	46%

**MUESTRA ESTADÍSTICA**

Encuestas	275	100%
-----------	-----	------

*Nota.* Muestra de la población de estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

**Tabla 2**

*Muestra Estratificada*

MUESTREO ESTRATIFICADO				
ADM EMPRESAS	CURSOS	T. ALUMNOS	PORCENTAJE	P. ENCUESTAR
	Primero A	42	4%	12
	Primero B	27	3%	8
	Primero C	28	3%	8

	Segundo A	32	3%	9
	Segundo B	21	2%	6
	Segundo C	29	3%	8
	Tercero A	39	4%	11
	Tercero B	18	2%	5
	Cuarto A	31	3%	9
	Cuarto B	27	3%	8
	Quinto A	39	4%	11
	Quinto B	37	4%	11
	Sexto A	38	4%	11
	Sexto B	6	1%	2
	Séptimo A	42	4%	12
	Séptimo B	16	2%	5
	Octavo A	41	4%	12
<b>MERCADOTECNIA</b>	Primero A	42	4%	12
	Primero B	30	3%	9
	Segundo A	36	4%	10
	Segundo B	47	5%	13
	Segundo C	30	3%	9
	Segundo D	14	1%	4
	Tercero A	5	1%	1
	Tercero B	20	2%	6
	Cuarto A	18	2%	5
	Cuarto B	25	3%	7
	Quinto A	30	3%	9
	Quinto B	25	3%	7
	Sexto A	56	6%	16
	Sexto B	3	0%	1
	Séptimo A	37	4%	11
	Séptimo B	2	0%	1
	Octavo A	25	3%	7
	<b>TOTAL</b>			<b>275</b>

*Nota.* Muestra Estratificada de las carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas

## **2.6 Técnica e instrumentos**

### **2.6.1 Técnica: Encuesta**

La encuesta es un método de investigación el cual tiene como objetivo obtener información acerca del tema de estudio, el cual se lo presenta mediante un cuestionario con una serie de preguntas, el cual deberán contestar los individuos a investigar y después realizar su respectivo análisis, las encuestas se pueden realizar de manera directa y brinda la posibilidad de aclarar los objetivos y en la importancia de esta en su uso (Gutiérrez, López, y Quintero, 2020).

Se llevo acabo una encuesta a los estudiantes de la FCADM en la UTA, para conocer su percepción sobre la calidad de la docencia, brindada por la facultad; y su nivel de satisfacción .

**Tabla 3**

*Matriz de Operacionalización de las variables*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
<p><b>VARIABLE: Calidad en la docencia</b></p> <p>La calidad en la docencia son las cualidades que tiene un profesional de la enseñanza hacia los estudiantes, en donde aborde contenidos programados y de solvencia, que sea responsable, creativo e innovador con el fin de mantener el interés del alumnado y le incite a aprender y desarrollar una conciencia crítica</p>	<p>Interacción con el alumnado</p>	-Opinión del alumno	1. ¿Los docentes tienen en cuenta la opinión del alumnado en la marcha de las asignaturas?	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario aplicado a los estudiantes de la FCADM de la UTA.</p>
		-Interés de los docentes	2. ¿Los docentes muestran interés en que el alumnado aprenda?	
		-Participación del alumnado	3. ¿Los docentes motivan y facilitan la participación del alumnado en clase?	
		-Relación docentes-estudiantes	4. ¿Existe una buena relación entre los docentes y el alumno?	
			5. ¿Los docentes han contribuido a que me gusten las asignaturas?	
		-Comprensión de las asignaturas	6. ¿Los docentes han contribuido a que comprenda la importancia de las asignaturas?	

(Sanz et al. 2014, como se citó en Clavijo y Balaguera, 2020).

---

Metodología	- Claridad de los contenidos	7. ¿El programa se define con claridad (metodología y contenidos)?
		8. ¿Los docentes imparten sus clases con claridad, organización y coherencia?
		9. ¿Los docentes responden con exactitud y precisión a las preguntas que le hacen?
	- Dominios en las asignaturas	10. ¿Los docentes dominan las asignaturas que imparten?
		11. ¿Las metodologías de enseñanza utilizadas resultan adecuadas a las características del grupo y de las asignaturas?
		12. ¿Sus clases están bien preparadas?
	- Cumplen las jornadas de clases.	13. ¿Los docentes han cumplido con el horario de clases?
Obligaciones del Docente y evaluación		14. ¿Los docentes atienden correctamente al alumnado en las horas de tutoría?
	- Métodos de evaluación con respecto a los objetivos de clase.	15. ¿Los docentes anticipan los objetivos del curso y de cada tema?
		16. ¿El método de evaluación de los docentes han sido conocidos con suficiente antelación a la fecha de los exámenes?

---

		17. ¿Los docentes han cumplido con los programas de las asignaturas planteadas al inicio del curso?
		18. ¿Los exámenes/evaluaciones que se han realizado se ajustan a los objetivos y a los contenidos trabajados en clase?
		19. ¿Los docentes respetan los criterios de evaluación establecidos en las asignaturas?
		20. ¿El sistema de evaluación de las asignaturas permite revisión por parte del alumnado?
		21. ¿Los problemas, ejemplos o prácticas que plantea están bien pensados para el contexto de las asignaturas?
		22. ¿El material técnico necesario para las asignaturas es el apropiado?
Medios y recursos	- Material adecuado para las clases	23. ¿La bibliografía y material didáctico recomendado resulta útil para preparar las asignaturas?
		24. ¿Existe coordinación entre la parte teórica y práctica de las asignaturas?
		25. ¿La metodología utilizada por tus docentes te sirve para tu aprendizaje?
		26. ¿La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil?
		27. ¿Cuentas con el apoyo científico y emocional de tus docentes para tu aprendizaje?
<b>VARIABLE:</b> <b>Satisfacción estudiantil</b>	Enseñanza y aprendizaje - Metodología de la enseñanza - Retroalimentación de docentes - Acción tutorial	<b>Técnica:</b> Encuesta

<p>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 (Surdez et al. 2018, como se citó en Marcano y Uribe, 2022).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de estudios</li> <li>- Desarrollo de la investigación</li> <li>- Exigencia de los docentes</li> <li>- Evaluaciones</li> <li>- Conocimiento y dominio del tema por parte del docente</li> <li>- Incorporación de nuevas tecnologías</li> </ul>	<p>28. ¿Tu facultad te motiva y ayuda a desarrollar tus habilidades investigativas?</p> <p>29. ¿Los docentes son rigurosos y exigentes?</p> <p>30. ¿Las evaluaciones son precisas y pertinentes a las competencias de su programa de estudio?</p> <p>31. ¿En tus clases incorporan innovaciones tecnológicas?</p> <p>32. ¿El programa de estudio responde a las necesidades y exigencias de los estudiantes?</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario aplicado a los estudiantes de la FCADM de la UTA.</p>
<p>Servicio de extensión académica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyección social</li> <li>- Conferencias, ferias y congresos</li> <li>- Actividad deportiva</li> <li>- Actividad cultural</li> <li>- Reconocimiento estudiantil</li> </ul>	<p>33. ¿La facultad promueve actividades de vinculación social que conducen al desarrollo de valores?</p> <p>34. ¿La facultad pone a tu alcance conferencias, congresos y ferias educativas?</p> <p>35. ¿La facultad organiza actividades deportivas que promueva estilos de vida saludable?</p> <p>36. ¿La facultad desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos)?</p> <p>37. ¿La facultad se vincula con centros de trabajo, en los cuales puedan realizar prácticas profesionales o laborar en el futuro?</p>	
<p>Buen Trato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente en respeto y tolerancia</li> <li>- Respeto de opinión política o religiosa</li> <li>- Respeto de expresión sexual</li> </ul>	<p>38. ¿La facultad propicia un ambiente de respeto y tolerancia entre sus alumnos?</p> <p>39. ¿La facultad propicia el respeto a tus opiniones políticas y religiosas?</p> <p>40. ¿La facultad propicia respeto a tu orientación sexual?</p>	

	- Trato y atención directivos	41. ¿Las autoridades universitarias muestran un buen trato y atención?
	- Trato y atenciones docentes	42. ¿Recibes un buen trato y atención por parte de los docentes?
	- Trato y atención personal administrativo	43. ¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención?
Servicio de apoyo	- Asesoría de búsqueda	44. ¿Cuentas con la sugerencia para la indagación de material en la biblioteca de la facultad?
	- Sala de computo	45. ¿La biblioteca dispone de recursos y de base de datos?
	- Wi-Fi (Velocidad)	46. ¿Tu facultad pone a tu alcance impresiones, fotocopias y productos de papelería?
	- Servicio psicológico	47. ¿Tu facultad dispone de una sala informática con recursos tecnológicos adecuados?
	- Seguridad	48. ¿La velocidad que tiene el WI-FI de la facultad es el adecuado? 49. ¿Cuentas con el apoyo de servicio psicológico en casos de bullying o discriminación? 50. ¿La facultad muestra seguridad interna y externa?
Trámites Universitarios	- Facilidad en el pago de pensiones	51. ¿El departamento financiero facilita los pagos?
	- Atención de quejas y sugerencias	52. ¿La facultad recoge quejas y sugerencias de la atención recibida?
	- Expedición de certificados	53. ¿Los certificados son expedidos rápidamente?
Infraestructura	- Espacio suficiente para enseñanza y estudio	54. ¿Los espacios de la facultad son suficientes para la enseñanza y aprendizaje?
	- Cuidado y limpieza de instalaciones	55. ¿La facultad cuenta con la limpieza y el cuidado de sus instalaciones?
	- Adecuadas instalaciones de ocio.	56. ¿La facultad cuenta con instalaciones de ocio?

*Nota.* Adaptado de La Evaluación de la Docencia Universitaria, Dimensiones y Variables más relevantes por Molero y Ruiz (2005) y Dimensiones de la Satisfacción de los estudiantes, por Mini y Lequema, (2020) Fuente: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3394/Catherine%20Mini\\_Tania%20Lequernaque\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_20](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3394/Catherine%20Mini_Tania%20Lequernaque_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_20)

### **2.6.2 Instrumentos**

Como señala Useche et al. (2019), los instrumentos en la investigación son aquellas que se emplean para la recolección de datos de lo que se desea estudiar en el cual la aplicación de un instrumento de investigación quedará a disposición del investigador, el instrumento elegido deberá recoger los datos según lo que se estudié.

### **2.6.3 Instrumento: Cuestionario**

Teniendo en cuenta Fresno (2019) el cuestionario es una de las formas de recabar información mediante preguntas y respuestas las cuales responden al problema que se investiga, en donde sus preguntas a elaborar deben ser claras y precisas en donde se permita validar a las respuestas.

En el cuestionario hacia los estudiantes de la FCADM de la UTA, se realizó consta de 56 preguntas que responderán a las dimensiones a investigar las cuales son la interacción con el alumnado, la metodología, las obligaciones entre docentes y evaluación, los medios y recursos, la enseñanza y el aprendizaje, el servicio de extensión académica, el buen trato, el servicio de apoyo, trámites universitarios e infraestructura.

## **2.7 Validación del Instrumento**

### **2.7.1 Validez**

La Validez es un instrumento que no requiere necesariamente de una validez estadística, pero si debe haber criterios de unos expertos o en una fundamentación teórica con respecto a las variables de estudio (Arias , 2020).

### **2.7.2 Validez de Contenido**

Para aplicar el instrumento en la investigación se realizó la validación por expertos en el cual se presentó a cinco docentes de la FCADM para determinar si las preguntas tenían concordancia o no, después de la validación por expertos se realizó una validación estadística con la V de Aiken para cuantificar y determinar la relevancia de los ítems.

### 2.7.2.1 Validación por expertos

Es un instrumento de evaluación de los cuestionarios en donde se identifican los criterios y condiciones, se utiliza para determinar una evidencia de aprendizaje conceptual (Medina et al. 2021).

### 2.7.2.2 V de Aiken

Para calcular la validez de contenido de manera estadística el cuestionario se utilizó la V de Aiken en donde se calcula la confiabilidad de cada ítem revisado según el juicio de los expertos (ver anexo J).

$$V = \frac{S}{n * (c - 1)}$$

Significado:

S= Suma de respuestas afirmativas

n= Número de jueces

c= número de valores de la escala de evaluación

V de Aiken promedio =	0,91
-----------------------	------

### Interpretación

La V de Aiken promedio me permite cuantificar los ítems para determinar su relevancia se asignan valores de 0 a 1, mientras más se acerque a 1 tiene un mayor valor de contenido en nuestro caso salió 0,91 es decir la encuesta tiene un alto valor de contenido.

## 2.7.3 Validez de Constructo

### 2.7.3.1 KMO-BARLETT

#### KMO-BARLETT FCADM

**Tabla 4**

*KMO y Barlett*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,985
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	25718,063
Bartlett	GI	1540
	Sig.	,000

*Nota.* Indica la proporción de la varianza en un análisis factorial

Análisis

Mediante la medida Kaiser- Meyer- Olkin, los valores cercanos al 1 me indica que el análisis factorial es útil con los datos y si es menor a 0,50 los datos no son útiles, el resultado fue 0,985 entonces el análisis factorial es útil con los datos en la FCADM.

En cambio, la prueba de esfericidad de Barlett me indica que los valores pequeños en el p-valor o nivel de significancia son menores a 0,05 me indica que el análisis factorial es útil con todos los datos y si es mayor no es útil en este caso tenemos un Sig. de ,000 es decir el análisis factorial si es útil con todos los datos en la FCADM.

## **2.7.4 Fiabilidad**

### **2.7.4.1 Alfa de Cronbach**

**Tabla 5**

*Ítems para la evaluación del Alfa de Cronbach*

Coeficientes del Alfa de Cronbach	Ítems
<b>Coeficiente alfa ]0.9, .1]</b>	Excelente
<b>Coeficiente alfa ]0.7, 0.9]</b>	Muy bueno
<b>Coeficiente alfa ]0.5, 0.7]</b>	Bueno
<b>Coeficiente alfa ]0.3, 0.5]</b>	Regular
<b>Coeficiente alfa ]0,0.3]</b>	Deficiente

*Nota.* Adaptado de la Evaluación del Alfa de Cronbach, por Buenaño (2023), Fuente: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37740/1/043%20AE.pdf>

## Alfa de Cronbach ADM

### Tabla 6

*Análisis de fiabilidad en Administración de Empresas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,990	56

*Nota.* La muestra que presenta una confiabilidad alta en la carrera de Administración de Empresas.

## Alfa de Cronbach Mercadotecnia

### Tabla 7

*Análisis de fiabilidad en Mercadotecnia*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,988	56

*Nota.* La muestra que presenta una confiabilidad alta en la carrera de Mercadotecnia.

## Alfa de Cronbach FCADM

### Tabla 8

*Análisis de fiabilidad en la FCADM*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,989	56

*Nota.* La muestra que presenta una confiabilidad alta en la FCADM.

## **Planteamiento de las Hipótesis**

### **2.8.1 Hipótesis**

Se plantea la hipótesis alterna (H1) y la hipótesis nula (Ho)

**H1**= La calidad en la docencia **SI** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato

**Ho**=La calidad en la docencia **NO** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato.

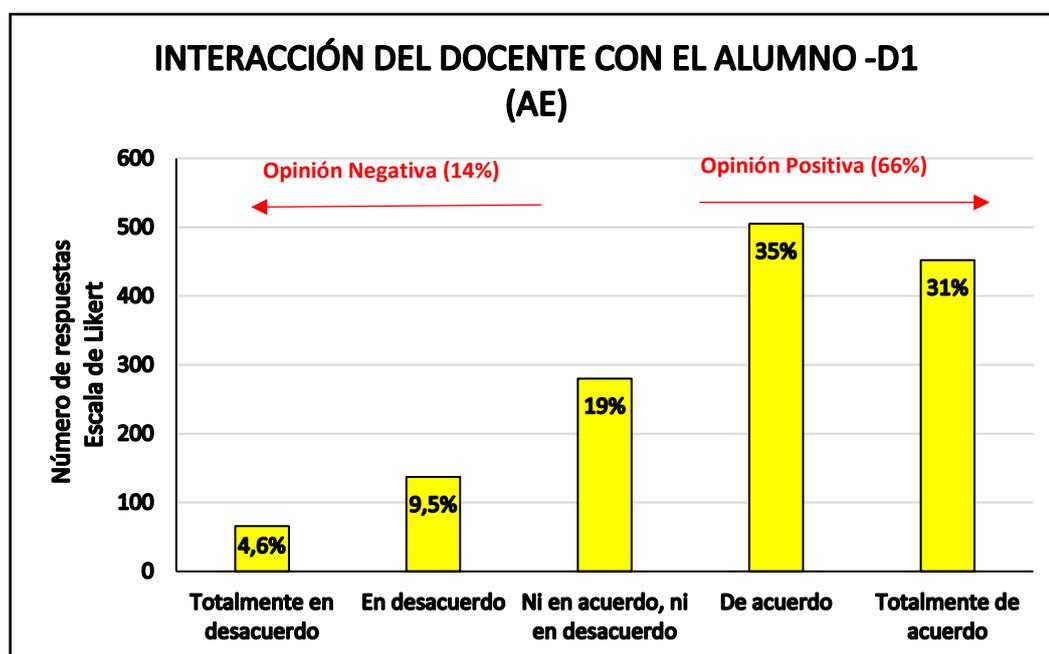
## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis y discusión de los resultados

Figura 3

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D1*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

#### Análisis

Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert de los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 66% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 19% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D1.

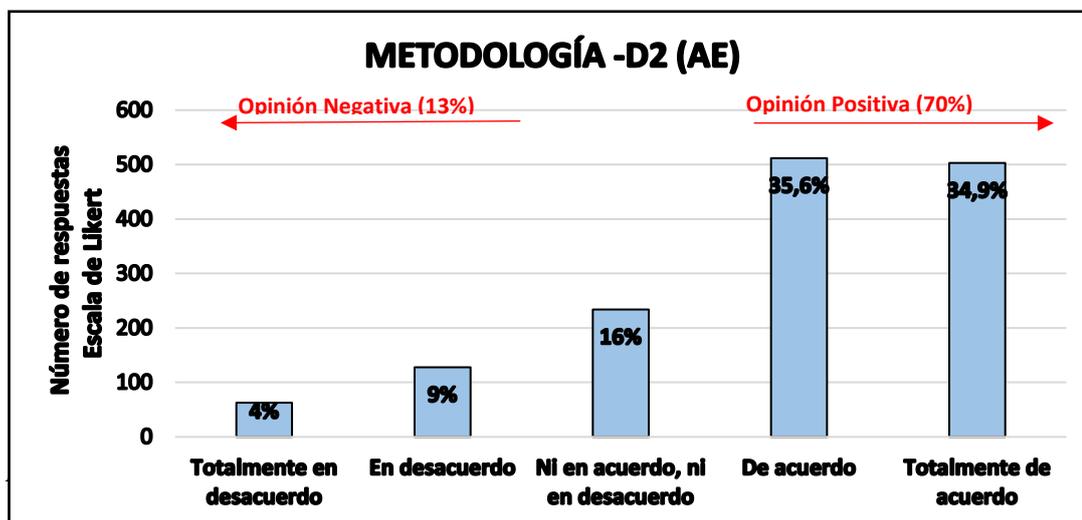
#### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa con la D1, es necesario

que al menos un mayor porcentaje este a gusto con la interacción entre el alumnado y el docente.

**Figura 4**

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D2*



#### **Análisis**

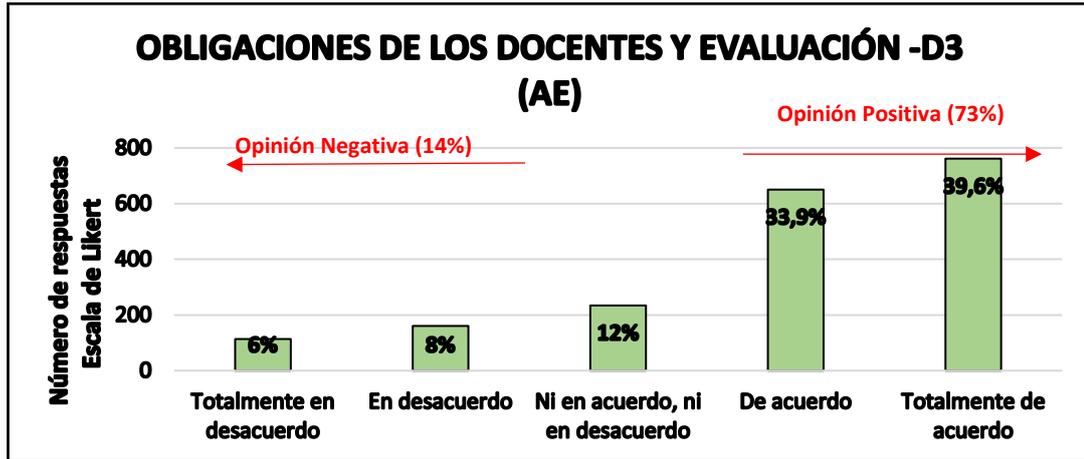
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert de los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 70% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 16% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D2.

#### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que una gran parte de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa con la D2, existe un mayor porcentaje que está a gusto con la metodología impartida por los docentes en la carrera ADM.

Figura 5

Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D3



Nota. Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### Análisis

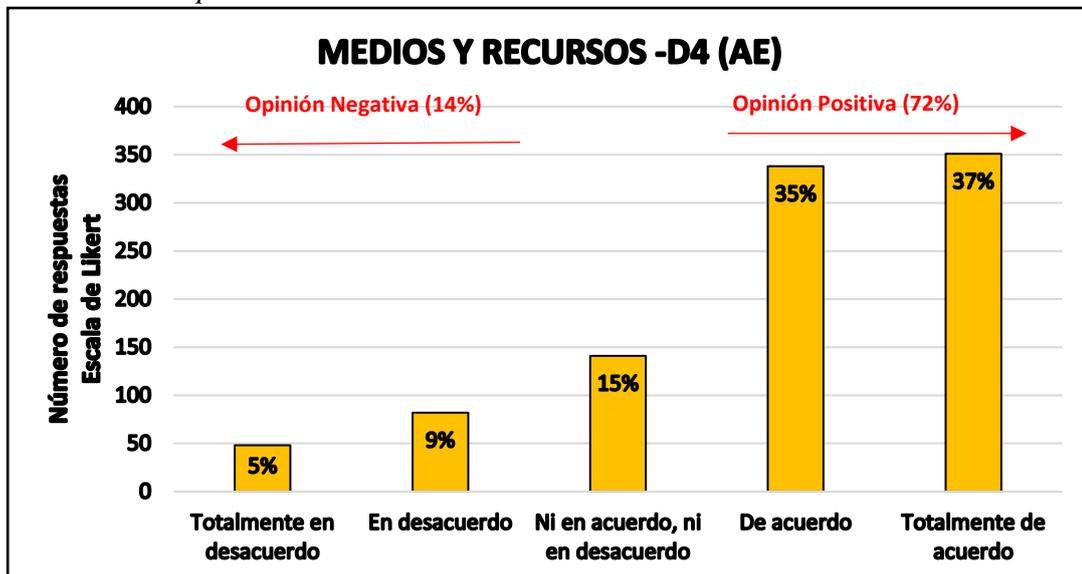
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert de los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 73% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 12% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D3.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que una gran parte de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D3, existe un mayor porcentaje que está a gusto con la dimensión

Figura 6

Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D4



Nota. Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### Análisis

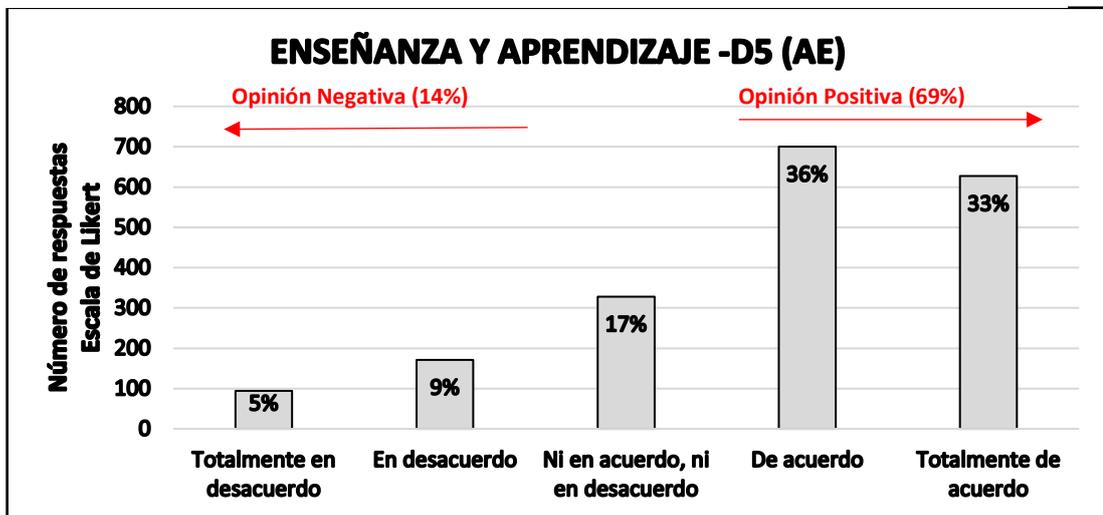
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert de los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 72% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 15% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D4.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que una gran parte de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D4, existe un mayor porcentaje que está a gusto con la dimensión de medios y recursos en la carrera de ADM.

Figura 7

Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D5



Nota. Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### Análisis

Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert de los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 69% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión

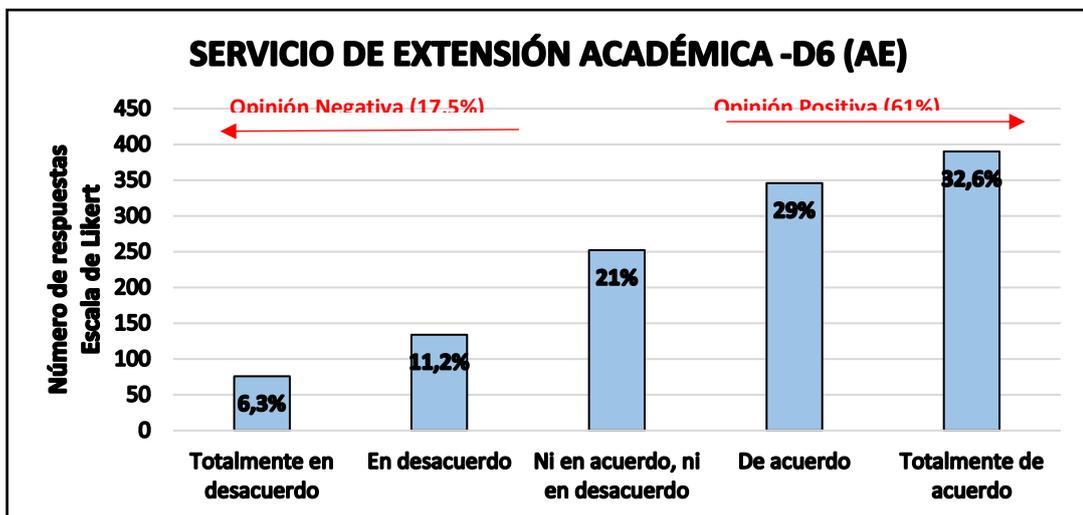
positiva, un 17% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D5.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, existe opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D5, esto es peligroso porque no se llega a un porcentaje esperado de opinión positiva, con la dimensión de enseñanza y aprendizaje en la carrera de ADM

**Figura 8**

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D6*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### Análisis

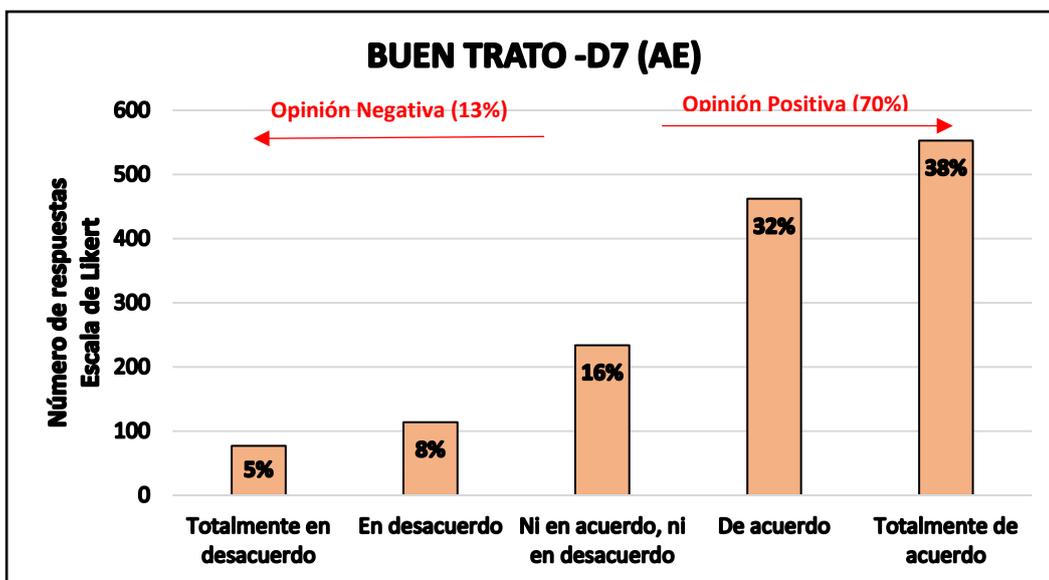
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 61% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 21% de los estudiantes permanecen neutrales y un 17,5% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D6.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D6, en la carrera de ADM.

**Figura 9**

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D7*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### **Análisis**

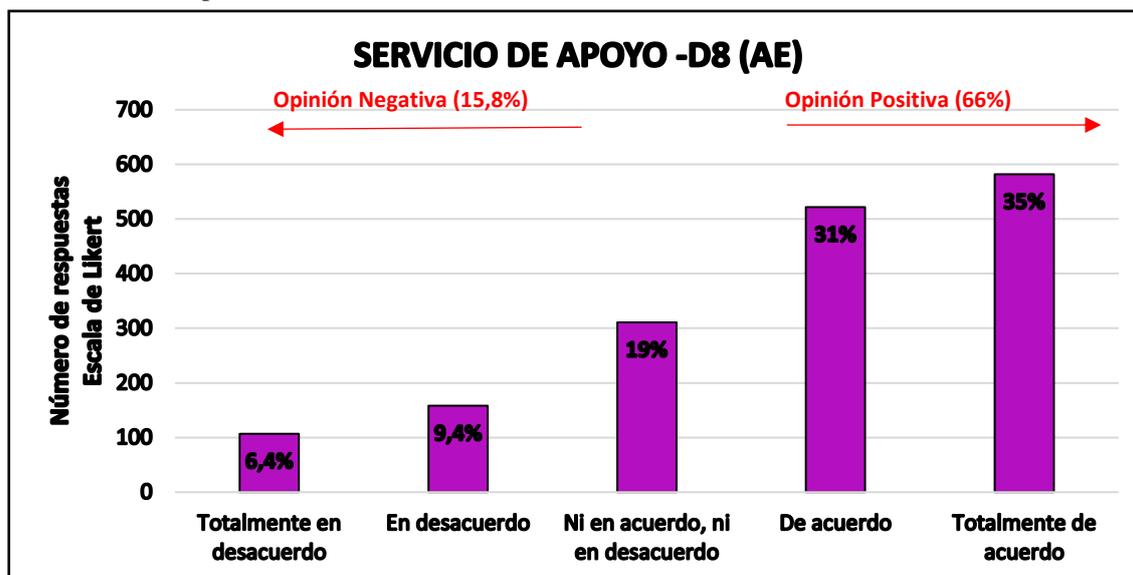
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 70% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 16% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D7.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D7, en la carrera de ADM.

**Figura 10**

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D8*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### **Análisis**

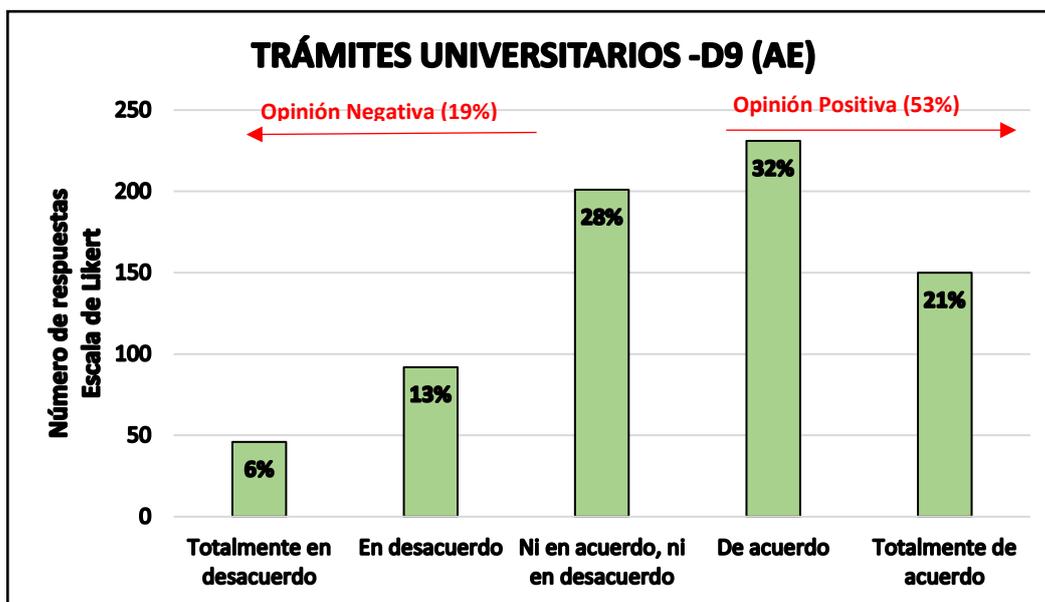
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 66% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 19% de los estudiantes permanecen neutrales y un 15,8% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D8.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D8, en la carrera de ADM.

**Figura 11**

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D9*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### **Análisis**

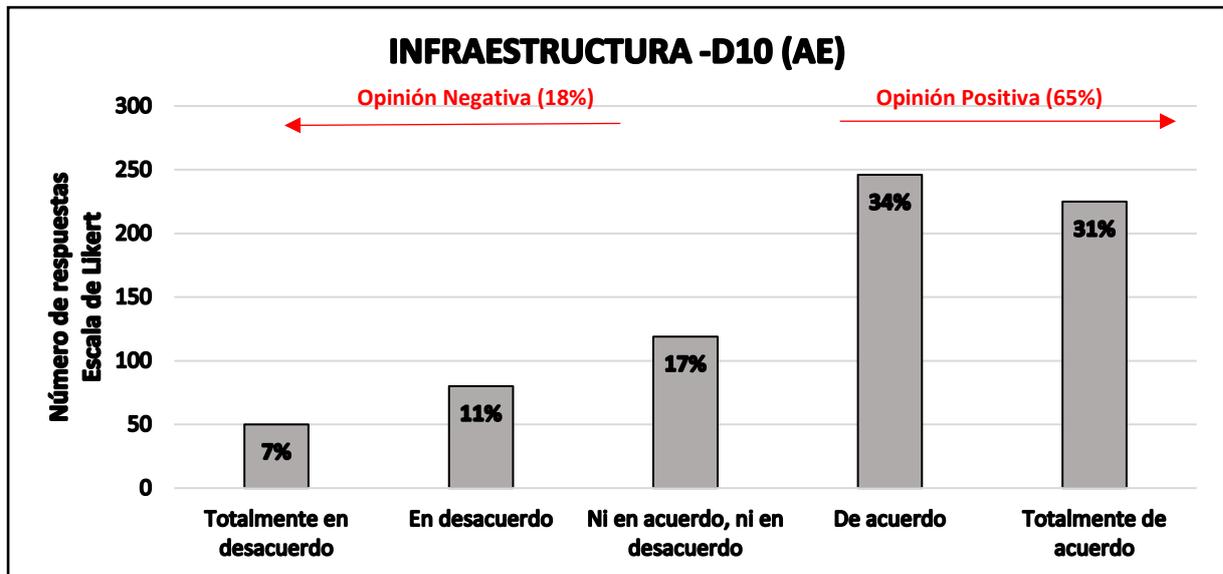
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 53% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 28% de los estudiantes permanecen neutrales y un 19% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D9.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D9, en la carrera de ADM.

**Figura 12**

*Grado de opinión de los estudiantes de AE sobre la D10*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de AE

### **Análisis**

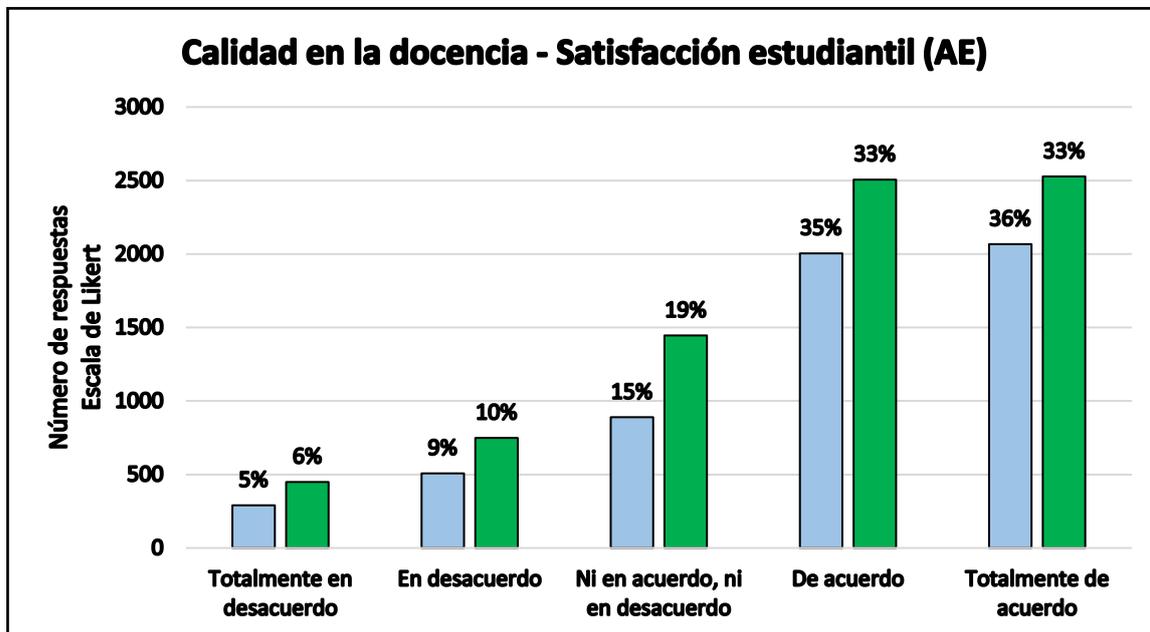
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Administración de Empresas los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 65% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 17% de los estudiantes permanecen neutrales y un 18% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D10.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D10, en la carrera de ADM.

**Figura 13**

*Correlación de las variables a investigar en AE*



*Nota.* Porcentajes de correlación de los estudiantes de AE

### **Análisis**

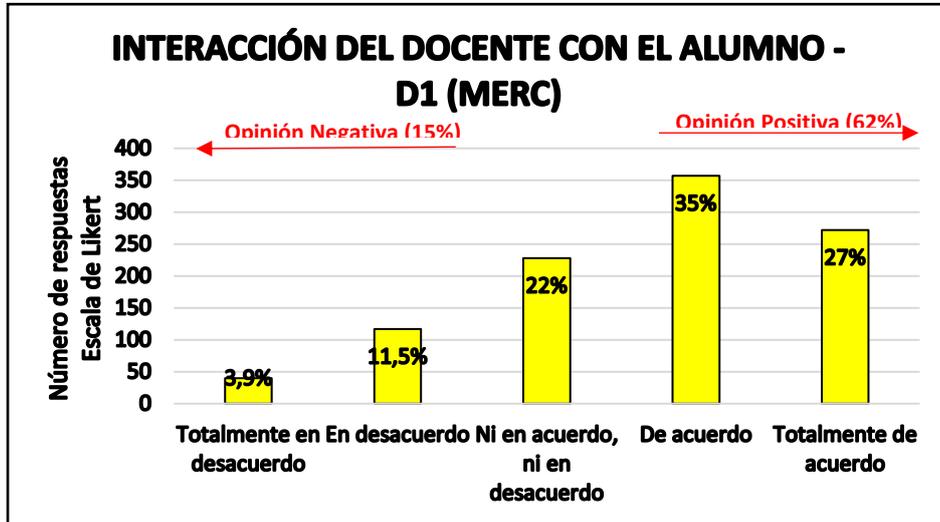
Mediante la siguiente gráfica podemos representar los datos obtenidos y hacer una comparación entre las variables de la investigación en donde la calidad en la docencia representa un 71% de opinión positiva, un 15% de neutralidad y un 14% de opinión negativa en cambio la satisfacción estudiantil representa un 66% de opinión positiva, un 19% de neutralidad y un 16% de opinión negativa.

### **Interpretación**

Mediante la siguiente gráfica podemos representar los datos obtenidos por las variables, en este caso son la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil, mediante esto se realiza una comparación de las opiniones dadas por los estudiantes con respecto a las variables en donde podemos notar que la calidad en la docencia tuvo un mayor porcentaje de opinión positiva que la satisfacción estudiantil en la carrera de Administración de Empresas.

**Figura 14**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D1*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

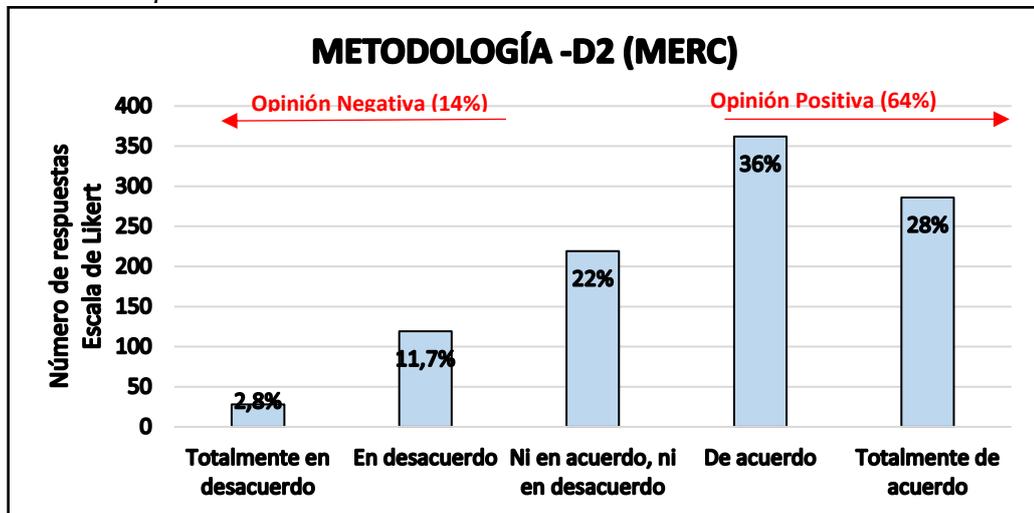
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 62% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 22% de los estudiantes permanecen neutrales y un 15% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D1.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D1, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 15**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D2*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

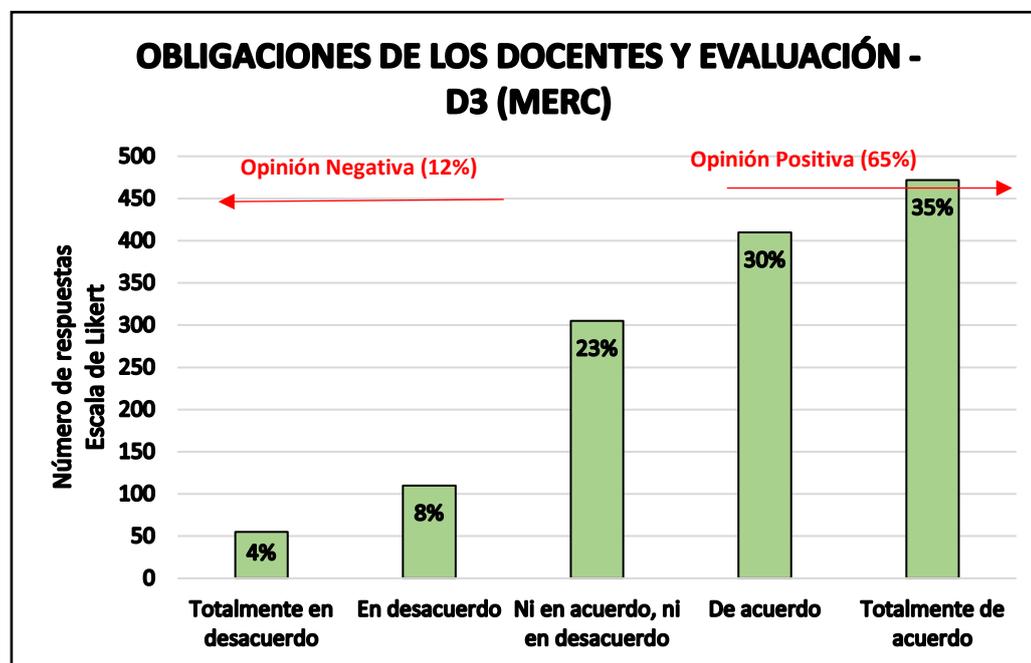
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 64% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 22% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D2.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D2, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 16**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D3*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

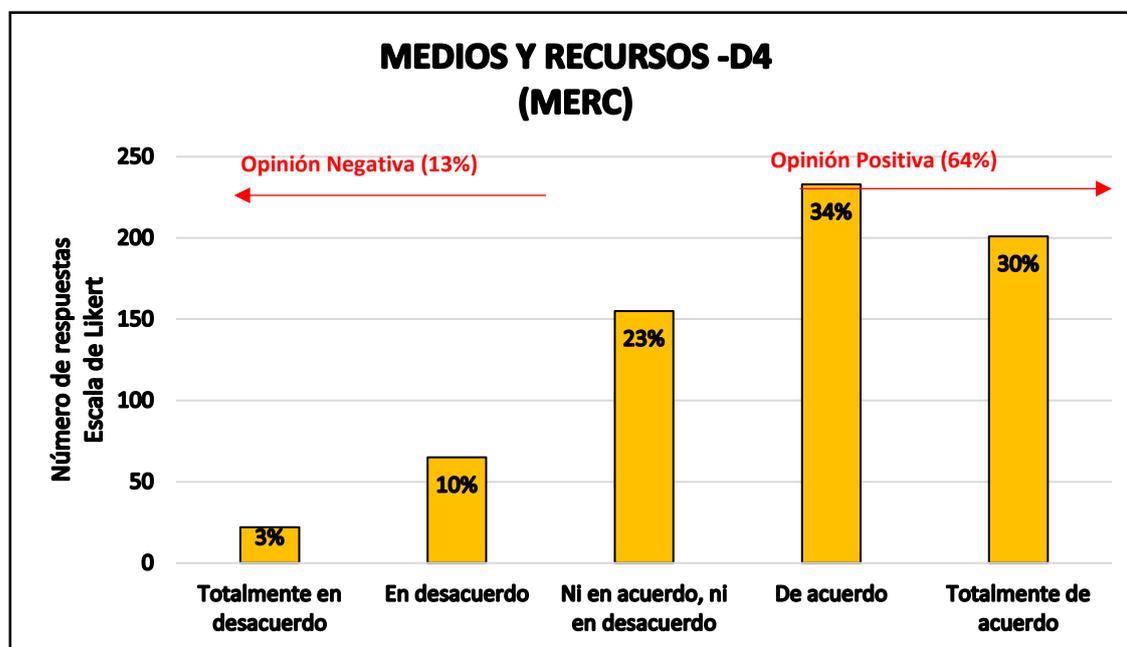
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 65% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 23% de los estudiantes permanecen neutrales y un 12% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D3.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D3, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 17**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D4*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

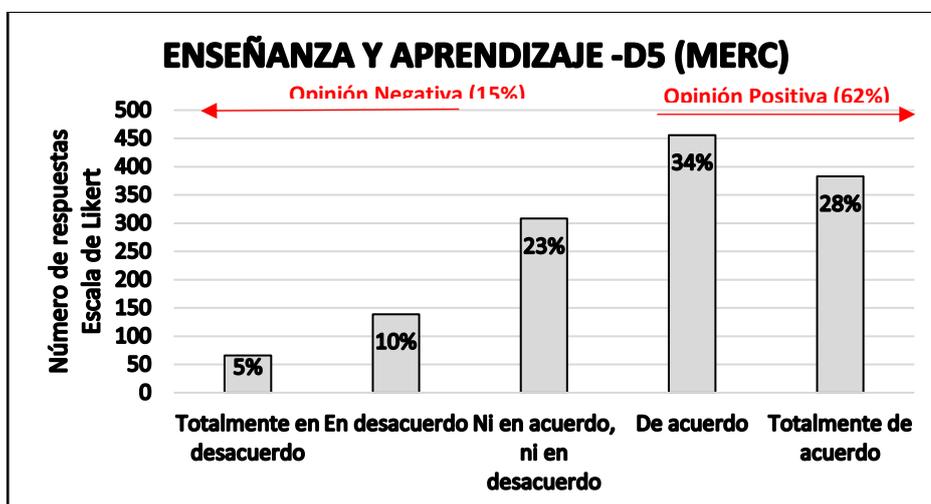
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 64% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 23% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D4.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D4, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 18**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D5*



### **Análisis**

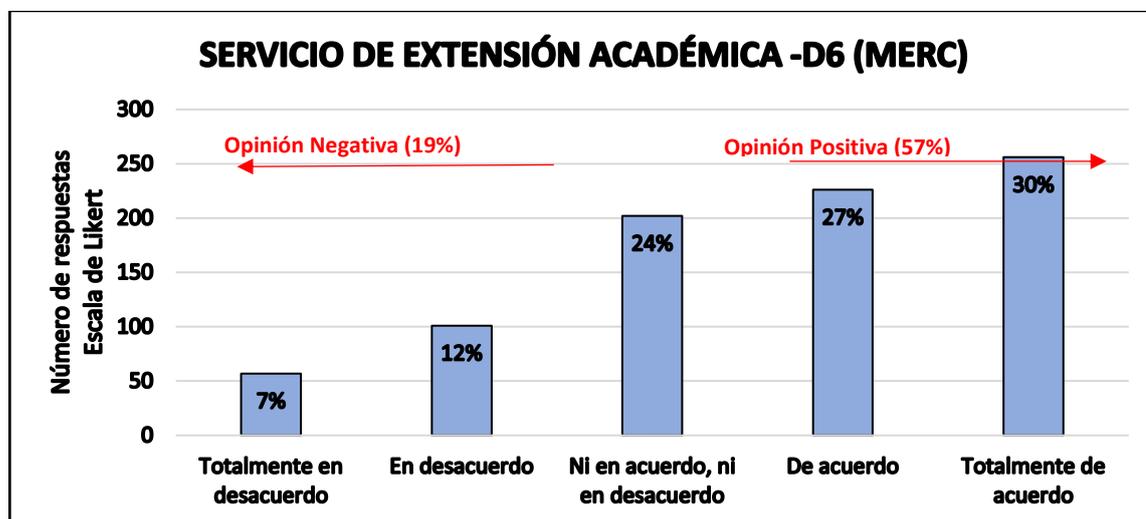
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 62% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 23% de los estudiantes permanecen neutrales y un 15% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D5.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D5, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 19**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D6*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

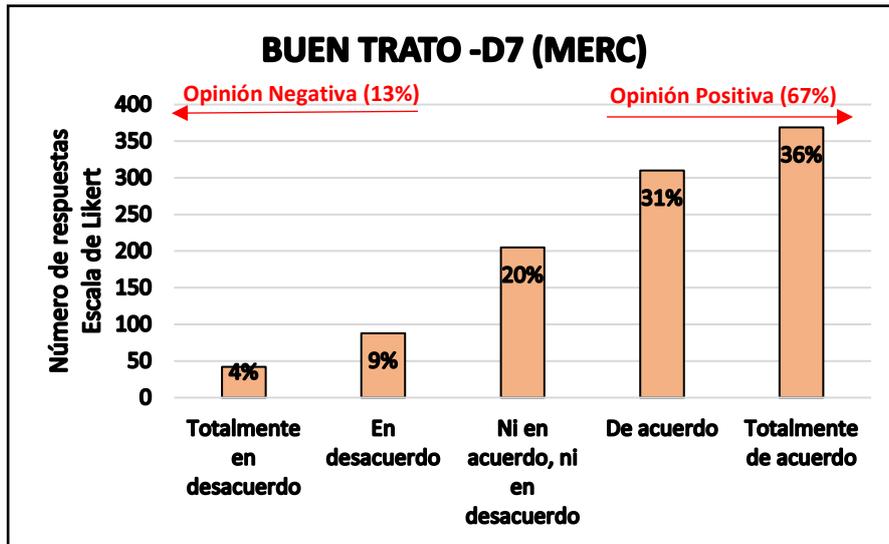
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 57% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 24% de los estudiantes permanecen neutrales y un 19% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D6.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D6, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 20**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D7*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

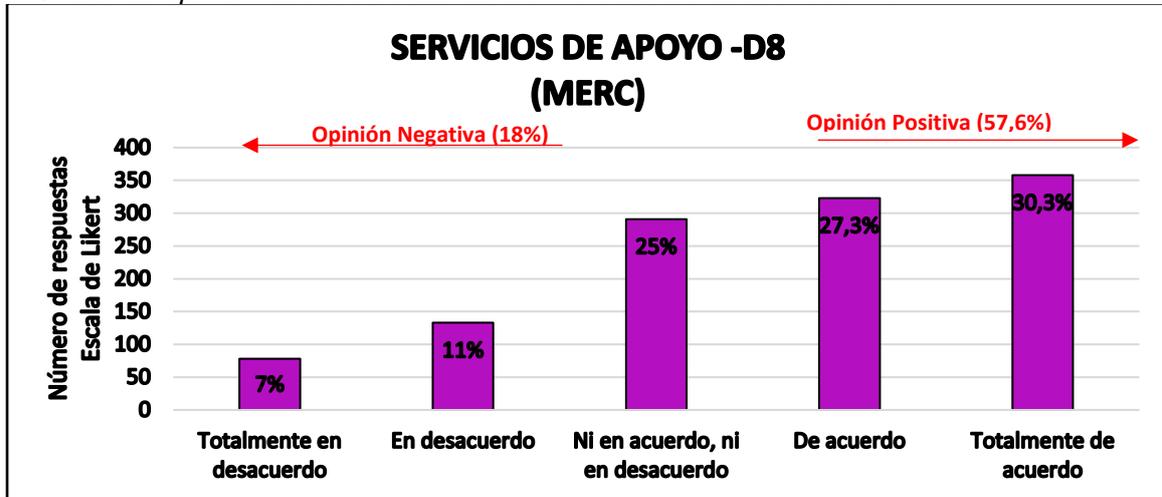
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 67% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 20% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D7.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D7, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 21**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D8*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

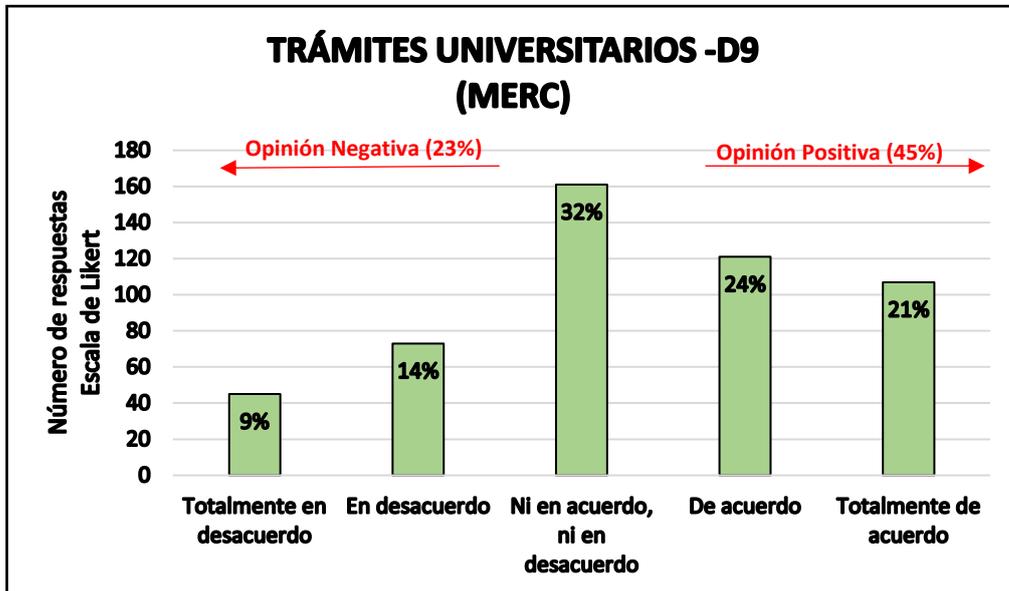
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 57,6% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 25% de los estudiantes permanecen neutrales y un 18% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D8.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D8, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 22**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D9*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

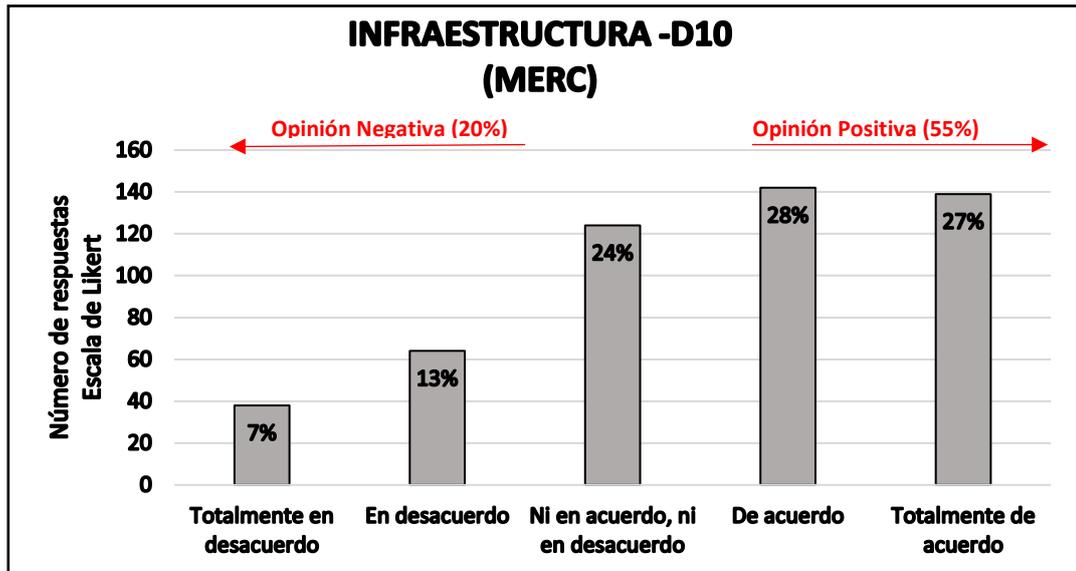
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 45% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 32% de los estudiantes permanecen neutrales y un 23% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D9.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que el resultado es inferior a la mitad de los estudiantes conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D9, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 23**

*Grado de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia sobre la D10*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

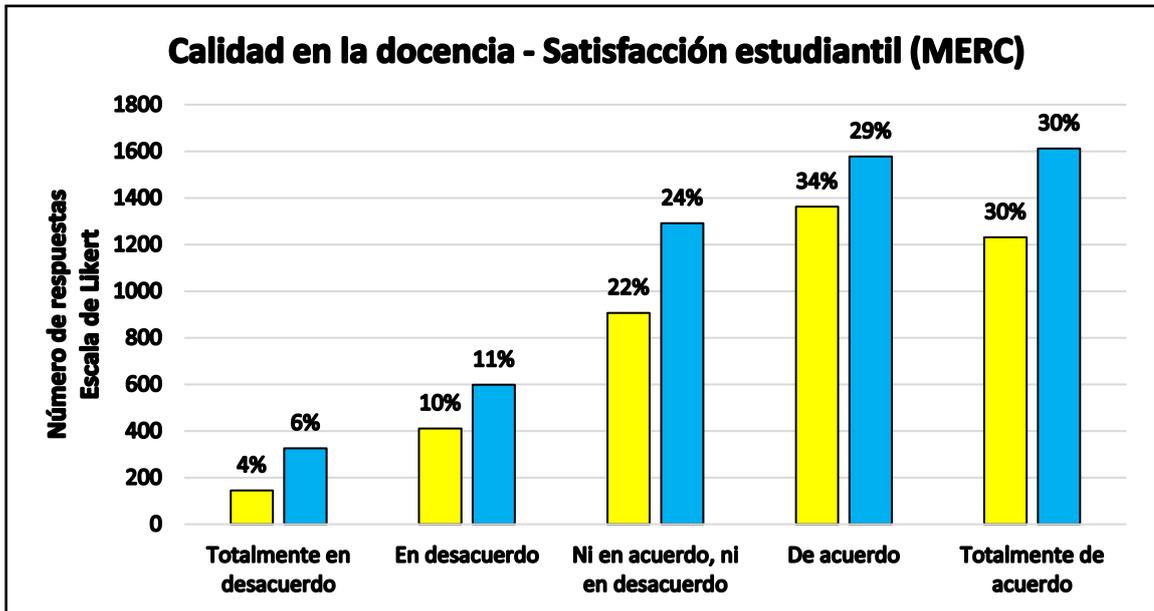
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de Mercadotecnia los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 55% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 24% de los estudiantes permanecen neutrales y un 20% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D10.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que el resultado es un poco más de la mitad de los estudiantes conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe opinión negativa considerable por parte de los estudiantes con respecto a la D10, en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 24**

*Correlación de las variables a investigar en Mercadotecnia*



*Nota.* Porcentajes de correlación de los estudiantes de Mercadotecnia

### **Análisis**

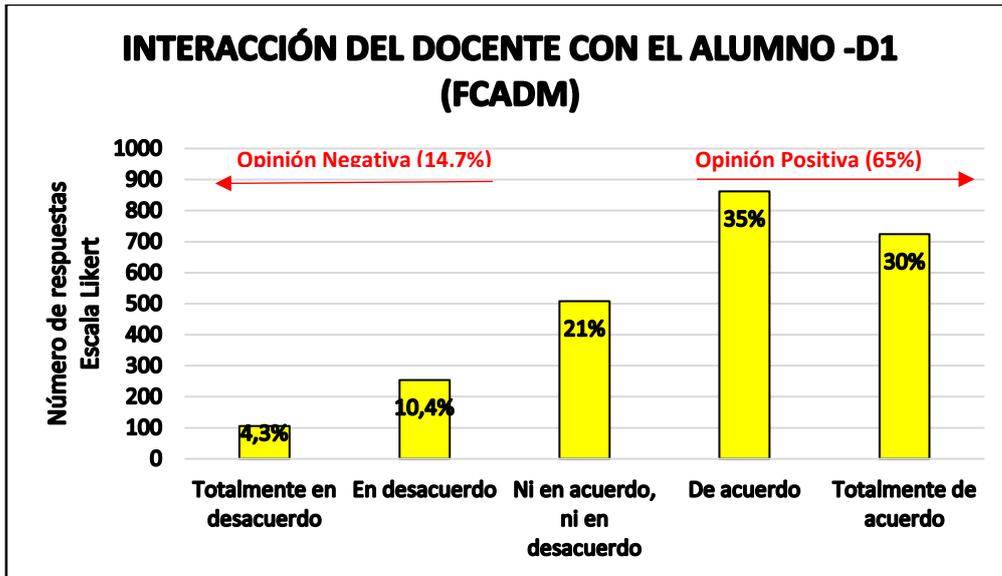
Mediante la siguiente gráfica podemos representar los datos obtenidos y hacer una comparación entre las variables de la investigación en donde la calidad en la docencia representa un 64% de opinión positiva, un 22% de neutralidad y un 14% de opinión negativa en cambio la satisfacción estudiantil representa un 59% de opinión positiva, un 24% de neutralidad y un 17% de opinión negativa.

### **Interpretación**

Mediante la siguiente gráfica podemos representar los datos obtenidos por las variables, en este caso son la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil, mediante esto se realiza una comparación de las opiniones dadas por los estudiantes con respecto a las variables en donde podemos notar que la calidad en la docencia tuvo un mayor porcentaje de opinión positiva que la satisfacción estudiantil en la carrera de Mercadotecnia.

**Figura 25**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D1*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

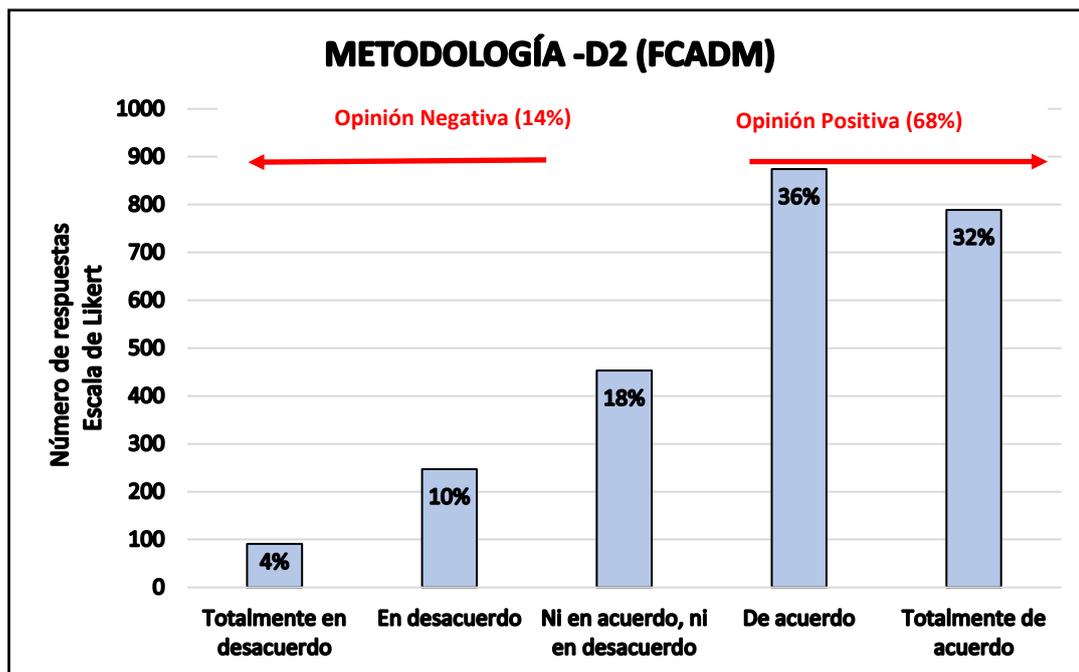
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 65% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 21% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14,7% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D1.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D1, en la FCADM.

**Figura 26**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D2*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

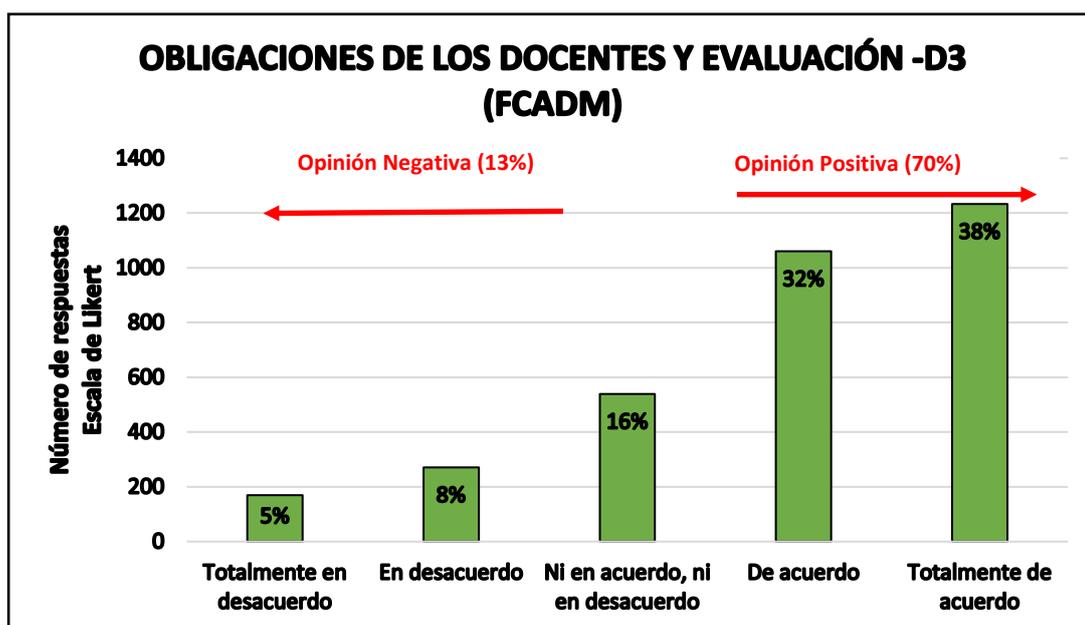
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 68% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 18% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D2.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D2, en la FCADM.

**Figura 27**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D3*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

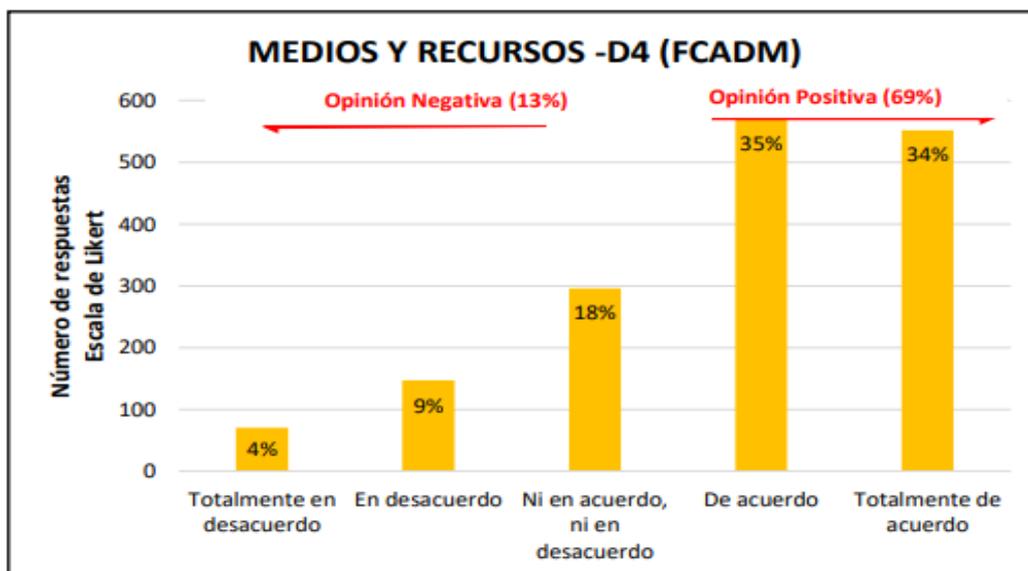
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 70% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 16% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D3.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D3, en la FCADM.

**Figura 28**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D4*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

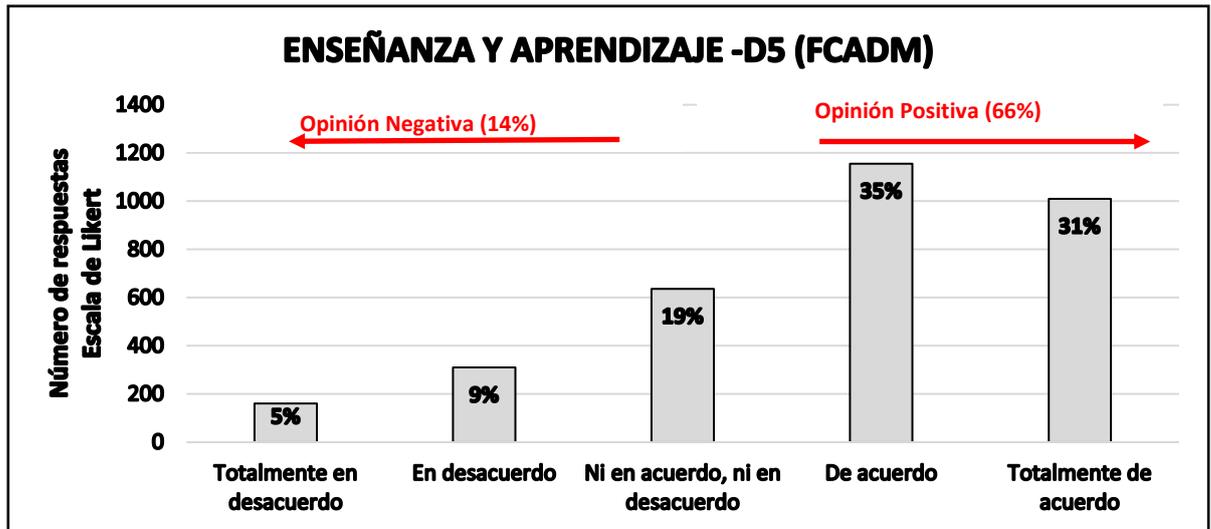
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 69% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 18% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D4.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D4, en la FCADM.

Figura 29

Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D5



Nota. Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### Análisis

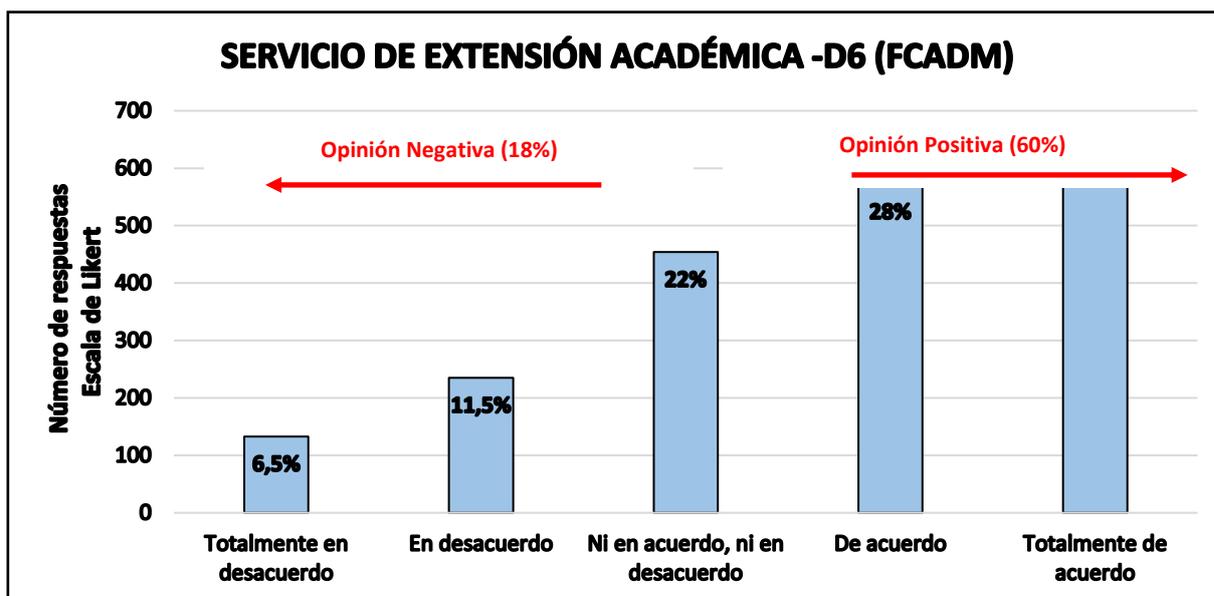
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 66% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 19% de los estudiantes permanecen neutrales y un 14% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D5.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D5, en la FCADM.

Figura 30

Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D6



Nota. Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### Análisis

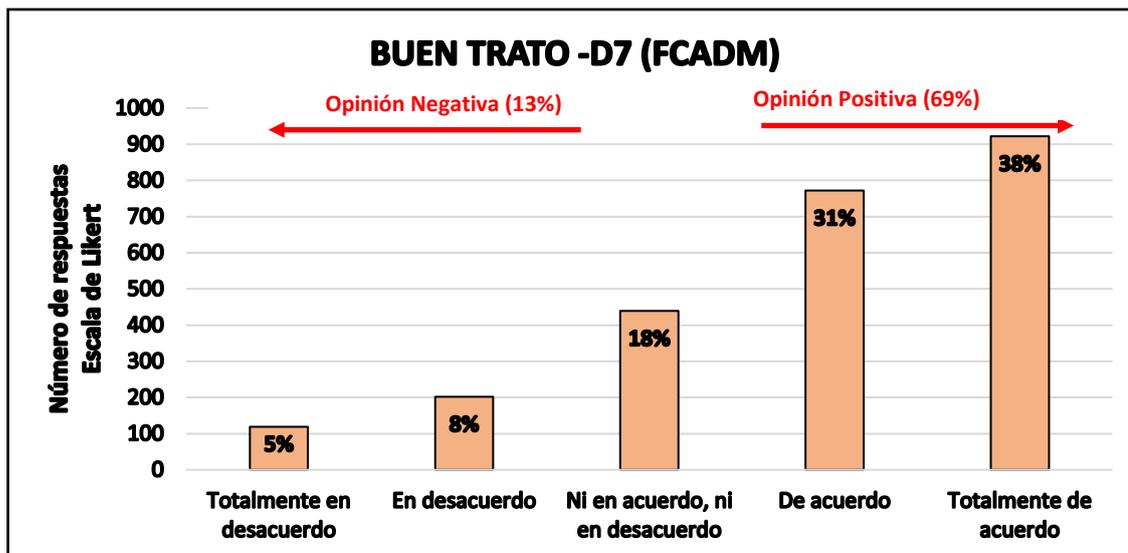
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 60% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 22% de los estudiantes permanecen neutrales y un 18% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D6.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D6, en la FCADM.

**Figura 31**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D7*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

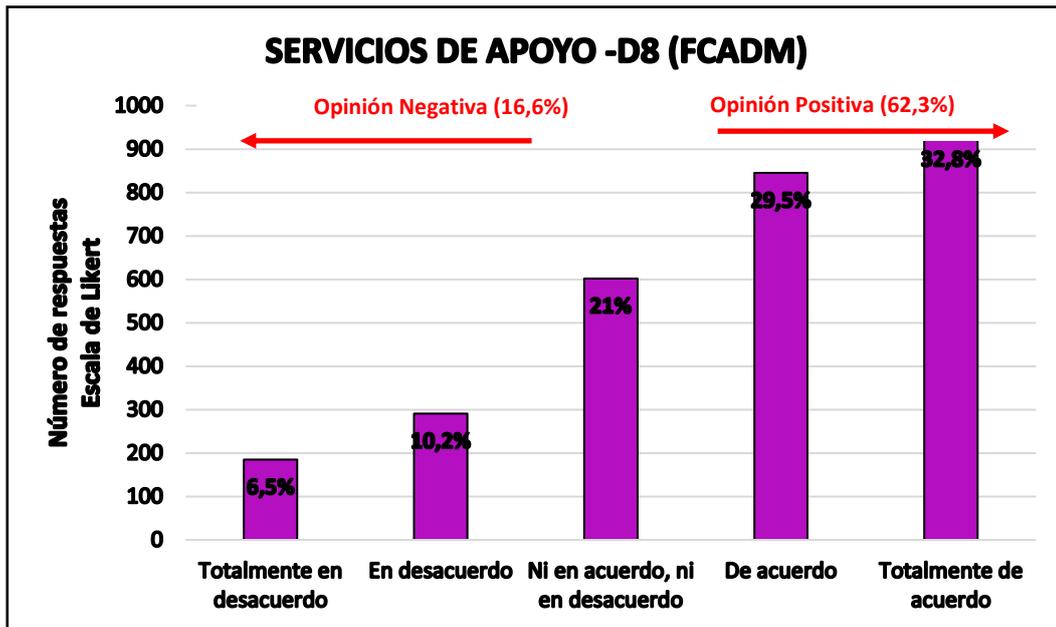
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 69% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 18% de los estudiantes permanecen neutrales y un 13% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D7.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D7, en la FCADM.

**Figura 32**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D8*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

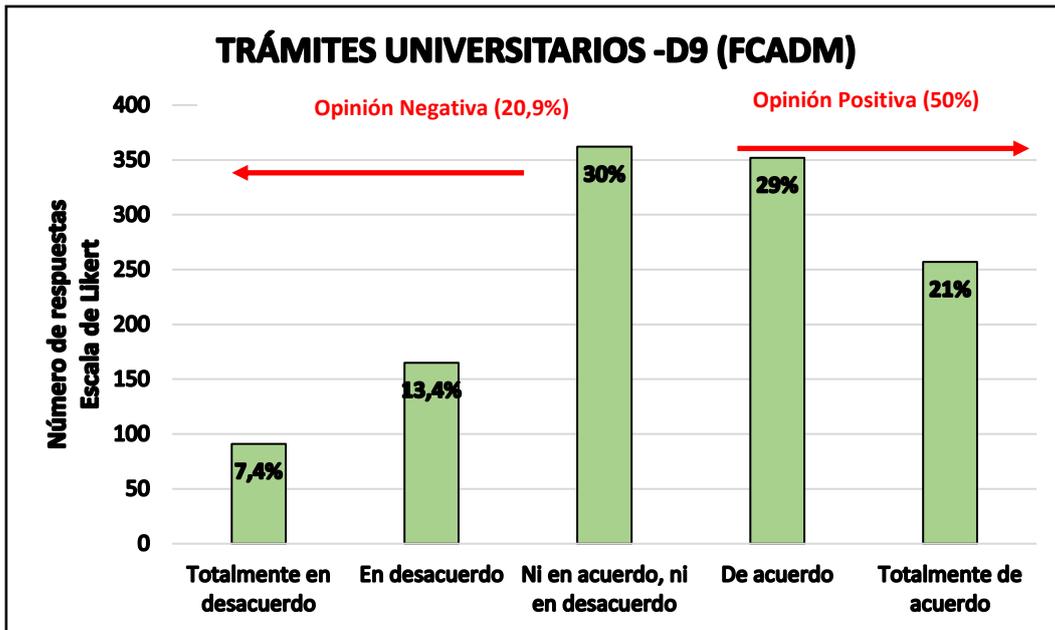
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 62,3% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 21% de los estudiantes permanecen neutrales y un 16,6% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D8.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D8, en la FCADM.

Figura 33

Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D9



Nota. Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### Análisis

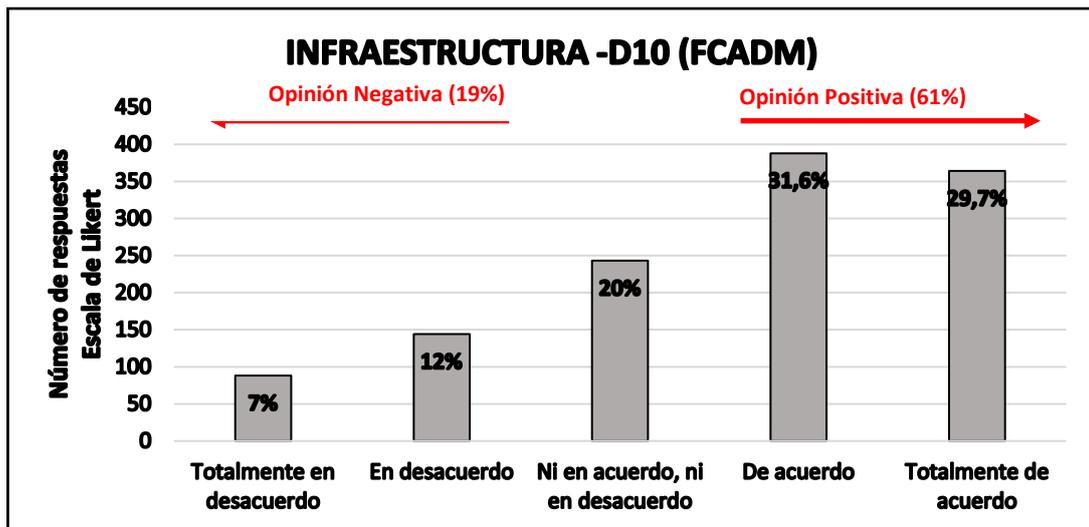
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 50% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 30% de los estudiantes permanecen neutrales y un 20,9% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D9.

### Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D9, en la FCADM.

**Figura 34**

*Grado de opinión de los estudiantes de la FCADM sobre la D10*



*Nota.* Porcentajes de opinión de los estudiantes de la FCADM

### **Análisis**

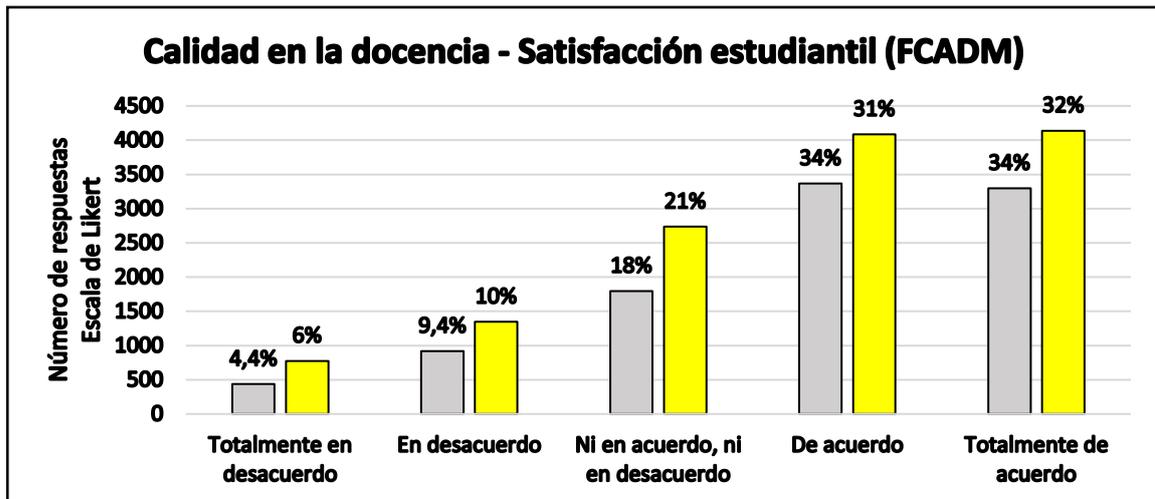
Según los resultados obtenidos por la Escala de Likert, los estudiantes de la FCADM los cuales representan un 100%, se puede evidenciar que existe un 61% de los estudiantes están de acuerdo, el cual constituye a una opinión positiva, un 20% de los estudiantes permanecen neutrales y un 19% de los estudiantes no están de acuerdo, el cual constituye una opinión negativa con respecto a la D10.

### **Interpretación**

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar, que un poco más de la mitad de los estudiantes están conformes, hay mucha neutralidad por parte del estudiante y existe poca opinión negativa por parte de los estudiantes con respecto a la D10, en la FCADM.

**Figura 30**

*Correlación de las variables a investigar en la FCADM*



*Nota.* Porcentajes de correlación de los estudiantes de la FCADM

### Análisis

Mediante la siguiente gráfica podemos representar los datos obtenidos y hacer una comparación entre las variables de la investigación en donde la calidad en la docencia representa un 68% de opinión positiva, un 18% de neutralidad y un 13,8% de opinión negativa en cambio la satisfacción estudiantil representa un 63% de opinión positiva, un 21% de neutralidad y un 16% de opinión negativa.

### Interpretación

Mediante la siguiente gráfica podemos representar los datos obtenidos por las variables, en este caso son la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil, mediante esto se realiza una comparación de las opiniones dadas por los estudiantes con respecto a las variables en donde podemos notar que la calidad en la docencia tuvo un mayor porcentaje de opinión positiva que la satisfacción estudiantil en la FCADM

## EXTRACCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON RESPECTO A LA VARIANZA TOTAL

**Tabla 9**

*Preguntas de Máximo y Mínimo aporte a la varianza total*

Dimensión	Item	Extracción	
		Máximo <sup>a</sup>	mínimo <sup>b</sup>

D1	4. ¿Existe una buena relación entre los docentes y el alumno?	,819
	1. ¿Los docentes tienen en cuenta la opinión del alumnado en la marcha de las asignaturas?	,719
D2	12. ¿Sus clases están bien preparadas?	,854
	7. ¿El programa se define con claridad (metodología y contenidos)?	,755
D3	17. ¿Los docentes han cumplido con los programas de las asignaturas planteadas al inicio del curso?	,881
	20. ¿El sistema de evaluación de las asignaturas permite revisión por parte del alumnado?	,659
D4	24. ¿Existe coordinación entre la parte teórica y práctica de las asignaturas?	,876
	23. ¿La bibliografía y material didáctico recomendado resulta útil para preparar las asignaturas?	,836
D5	26. ¿La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil?	,839
	29. ¿Los docentes son rigurosos y exigentes?	,657
D6	37. ¿La facultad se vincula con centros de trabajo, en los cuales puedan realizar prácticas profesionales o laborar en el futuro?	,745
	36. ¿La facultad desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos)?	,653
D7	39. ¿La facultad propicia el respeto a tus opiniones políticas y religiosas?	,843
	43. ¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención?	,747
D8	45. ¿La biblioteca dispone de recursos y base de datos?	,786
	48. ¿La velocidad que tiene el WI-FI de la facultad es el adecuado?	,369
D9	51. ¿El departamento financiero facilita los pagos?	,786
	53. ¿Los certificados son expedidos rápidamente?	,691
D10	55. ¿La facultad cuenta con la limpieza y el cuidado de sus instalaciones?	,792
	56. ¿La facultad cuenta con instalaciones de ocio?	,567

---

<sup>a</sup> Máxima verosimilitud, lo que valora más la variable

<sup>b</sup> Mínima verosimilitud, lo que NO valora la variable

---

*Nota.* Porcentajes de varianza de las preguntas con respecto a las variables

### **Interpretación**

Se extrajeron los valores de las comunalidades, estas indican la cantidad de varianza de cada variable las cuales van de 0 a 1, estas comunalidades de extracción en máximos y mínimos son representaciones de la varianza total y muestra que tan bien representan las preguntas a las variables dándoles valor y mostrando que preguntas son más apreciadas por las variables en la carrera de Administración de Empresas.

## **EXTRACCIÓN DE MERCADOTECNIA CON RESPECTO A LA VARIANZA TOTAL**

**Tabla 10**

*Preguntas de Máximo y Mínimo aporte a la varianza total*

---

Dimensión	Item	Extracción	
		Máximo <sup>a</sup>	mínimo <sup>b</sup>
D1	6. ¿Los docentes han contribuido a que comprenda la importancia de las asignaturas?	,784	
	5. ¿Los docentes han contribuido a que me gusten las asignaturas?		,708
D2	8. ¿Los docentes imparten sus clases con claridad, organización y coherencia?	,845	
	10. ¿Los docentes dominan las asignaturas que imparten?		,769
D3	18. ¿Los exámenes/evaluaciones que se han realizado se ajustan a los objetivos y a los contenidos trabajados en clase?	,835	
	20. ¿El sistema de evaluación de las asignaturas permite revisión por parte del alumnado?		,628
D4	21. ¿Los problemas, ejemplos o prácticas que plantea están bien pensados para el contexto de las asignaturas?	,856	
	22. ¿El material técnico necesario para las asignaturas es el apropiado?		,802

---

D5	26. ¿La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil?	,830	
	29. ¿Los docentes son rigurosos y exigentes?		,528
D6	35. ¿La facultad organiza actividades deportivas que promueva estilos de vida saludable?	,780	
	36. ¿La facultad desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos)?		,691
D7	42. ¿Recibes un buen trato y atención por parte de los docentes?	,849	
	43. ¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención?		,763
D8	49. ¿Cuenta con el apoyo de servicio psicológico en casos de bullying o discriminación?	,671	
	48. ¿La velocidad que tiene el WI-FI de la facultad es el adecuado?		,448
D9	52. ¿La facultad recoge quejas y sugerencias de la atención recibida?	,810	
	51. ¿El departamento financiero facilita los pagos?		,742
D10	54. ¿Los espacios de la facultad son suficientes para la enseñanza y aprendizaje?	,749	
	56. ¿La facultad cuenta con instalaciones de ocio?		,645
<sup>a</sup> Máxima verosimilitud, lo que valora más la variable <sup>b</sup> Mínima verosimilitud, lo que NO valora la variable			

*Nota.* Porcentajes de varianza de las preguntas con respecto a las variables

### **Interpretación**

Se extrajeron los valores de las comunalidades, estas indican la cantidad de varianza de cada variable las cuales van de 0 a 1, estas comunalidades de extracción en máximos y mínimos son representaciones de la varianza total y muestra que tan bien representan las preguntas a las variables dándoles valor y mostrando que preguntas son más apreciadas por las variables en la carrera de Mercadotecnia.

## EXTRACCIÓN FCADM CON RESPECTO A LA VARIANZA TOTAL

**Tabla 11**

*Preguntas de Máximo y Mínimo aporte a la varianza total*

Dimensión	Item	Extracción Máximo <sup>a</sup>	mínimo <sup>b</sup>
D1	4. ¿Existe una buena relación entre los docentes y el alumno?	,793	
	1. ¿Los docentes tienen en cuenta la opinión del alumnado en la marcha de las asignaturas?		,715
D2	8. ¿Los docentes imparten sus clases con claridad, organización y coherencia?	,830	
	7. ¿El programa se define con claridad (metodología y contenidos)?		,764
D3	17. ¿Los docentes han cumplido con los programas de las asignaturas planteadas al inicio del curso?	,860	
	20. ¿El sistema de evaluación de las asignaturas permite revisión por parte del alumnado?		,648
D4	21. ¿Los problemas, ejemplos o prácticas que plantea están bien pensados para el contexto de las asignaturas?	,867	
	23. ¿La bibliografía y material didáctico recomendado resulta útil para preparar las asignaturas?		,826
D5	26. ¿La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil?	,835	
	29. ¿Los docentes son rigurosos y exigentes?		,599
D6	35. ¿La facultad organiza actividades deportivas que promueva estilos de vida saludable?	,752	
	36. ¿La facultad desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos)?		,669
D7	39. ¿La facultad propicia el respeto a tus opiniones políticas y religiosas?	,835	
	43. ¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención?		,753
D8	45. ¿La biblioteca dispone de recursos y base de datos?	,727	

	48. ¿La velocidad que tiene el WI-FI de la facultad es el adecuado?		,402
D9	52. ¿La facultad recoge quejas y sugerencias de la atención recibida?	,794	
	53. ¿Los certificados son expedidos rápidamente?		,744
D10	54. ¿Los espacios de la facultad son suficientes para la enseñanza y aprendizaje?	,772	
	56. ¿La facultad cuenta con instalaciones de ocio?		,602
<sup>a</sup> Máxima verosimilitud, lo que valora más la variable <sup>b</sup> Mínima verosimilitud, lo que NO valora la variable			

*Nota.* Porcentajes de varianza de las preguntas con respecto a las variables

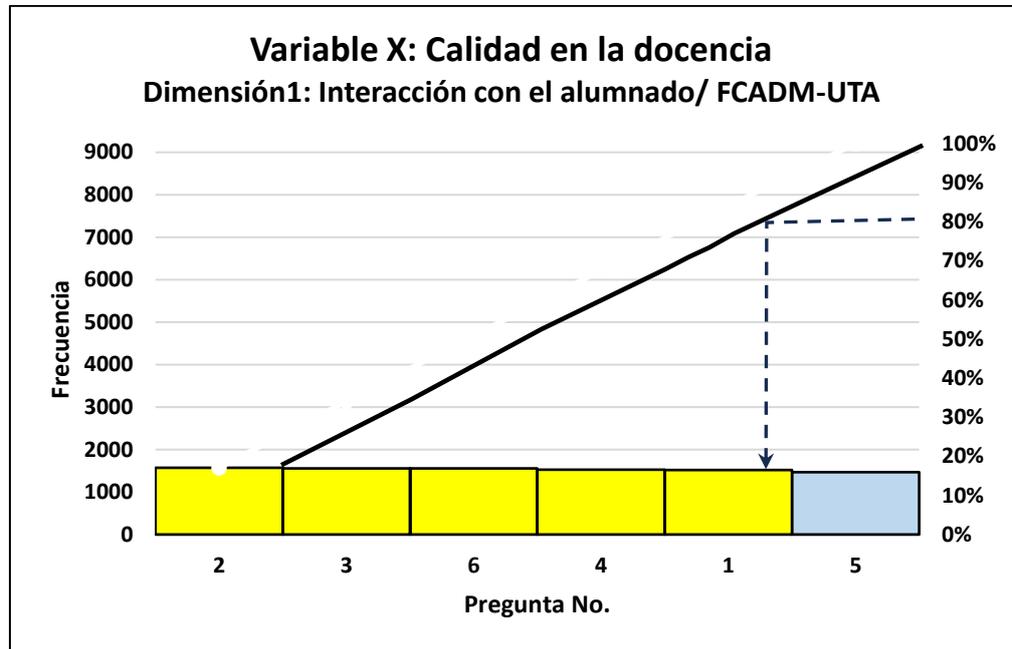
### **Interpretación**

Se extrajeron los valores de las comunalidades, estas indican la cantidad de varianza de cada variable las cuales van de 0 a 1, estas comunalidades de extracción en máximos y mínimos son representaciones de la varianza total y muestra que tan bien representan las preguntas a las variables dándoles valor y mostrando que preguntas son más apreciadas por las variables en la FCADM.

### **PARETO**

**Figura 31**

*Diagrama de Pareto D1*



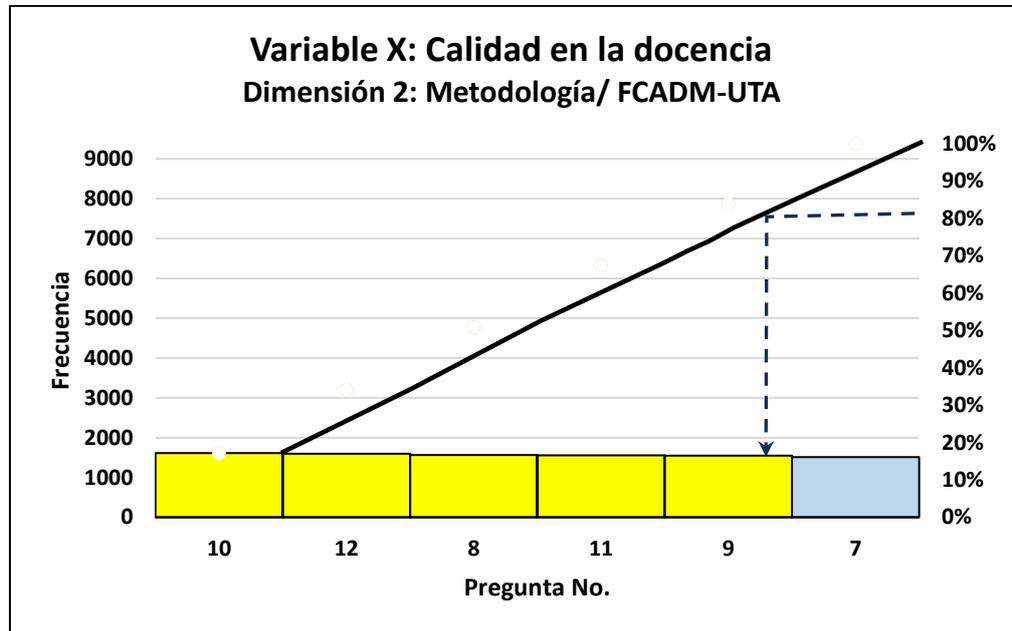
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

**Figura 32**

*Diagrama de Pareto D2*



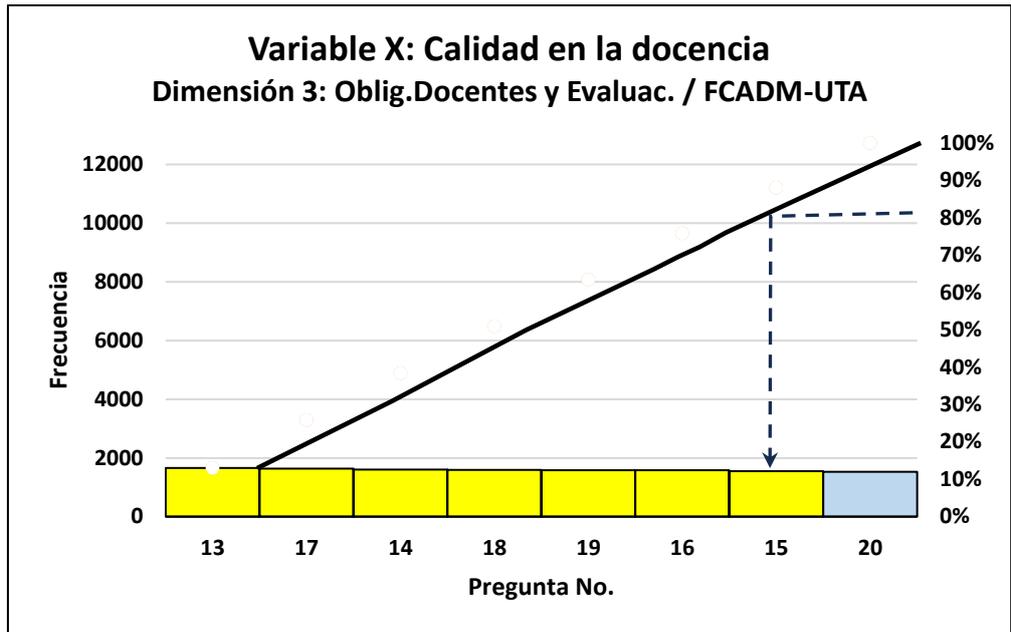
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

**Figura 33**

*Diagrama de Pareto D3*



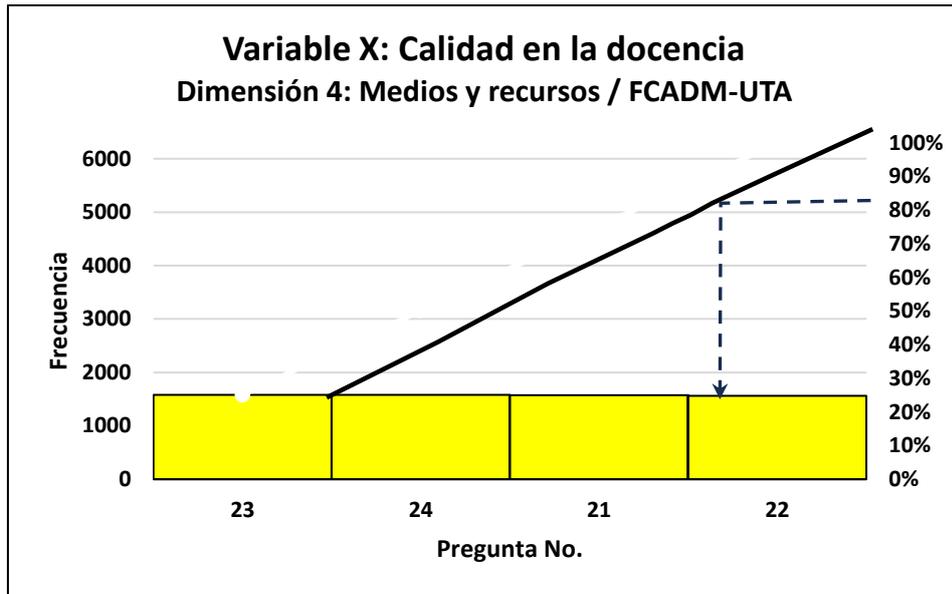
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### Interpretación

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

### Figura 34

Diagrama de Pareto D4



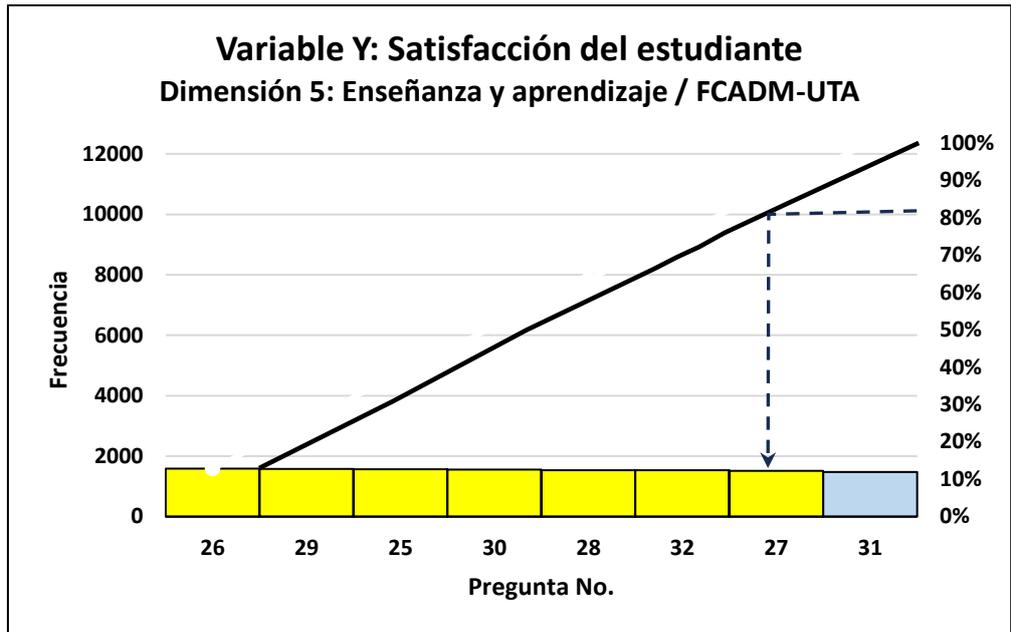
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

Figura 35

*Diagrama de Pareto D5*



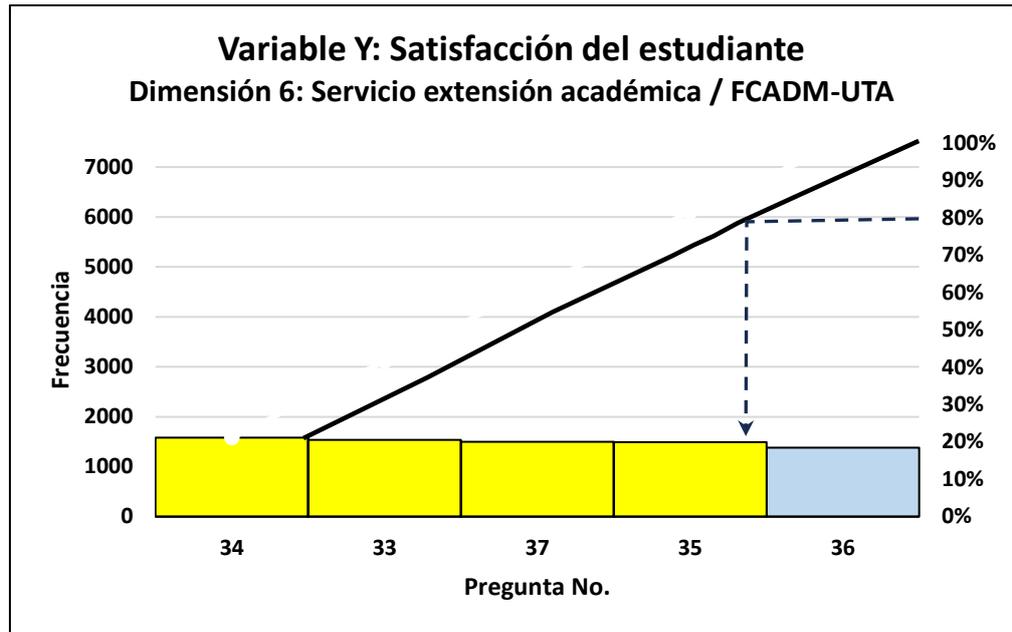
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

### **Figura 36**

Diagrama de Pareto D6



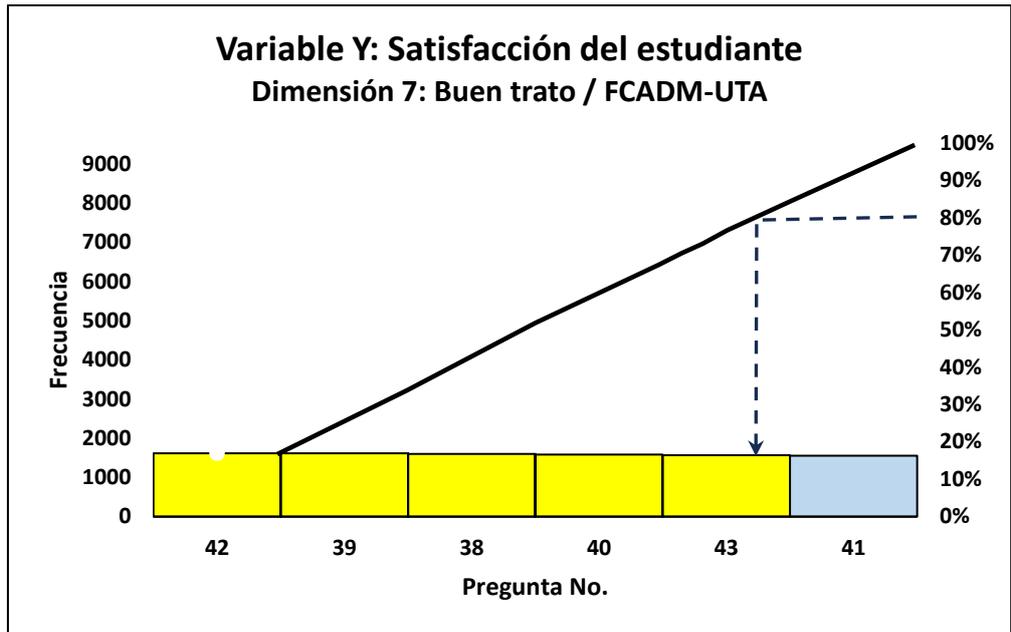
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

### **Figura 37**

*Diagrama de Pareto D7*



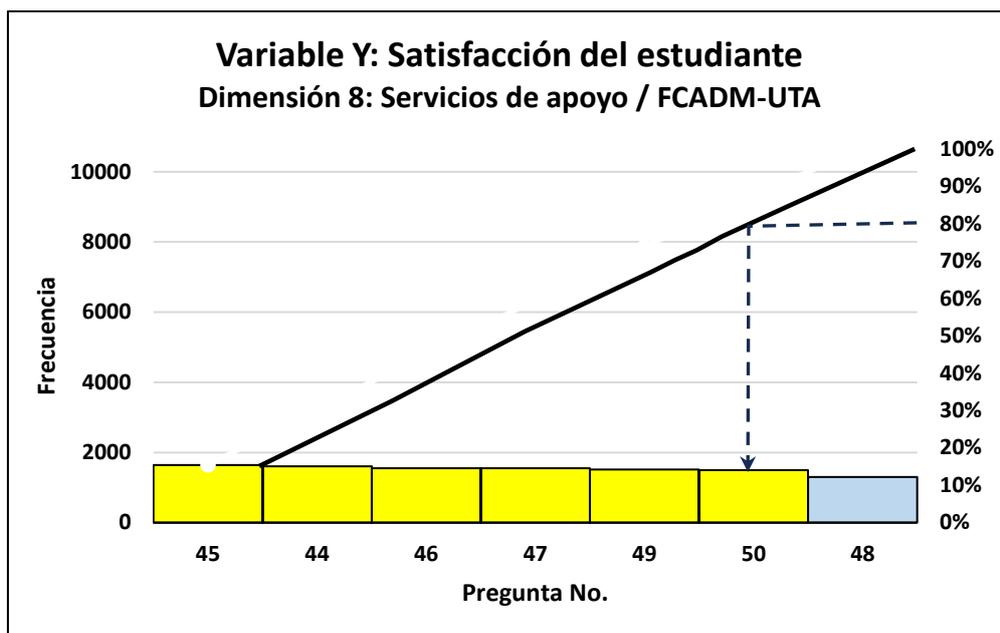
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### Interpretación

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

### Figura 38

Diagrama de Pareto D8



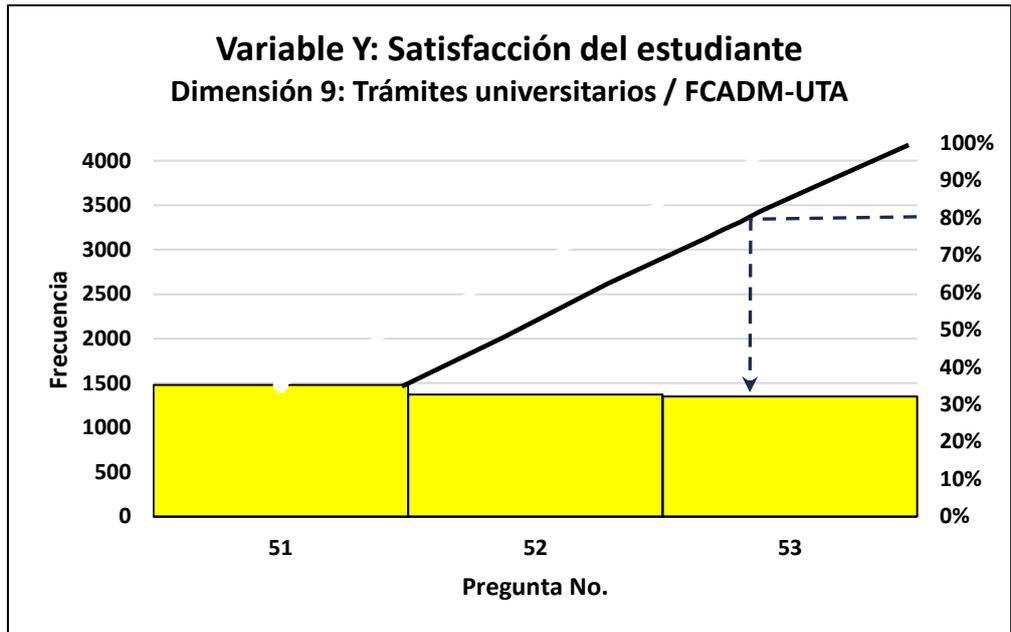
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### Interpretación

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

### Figura 39

Diagrama de Pareto D9



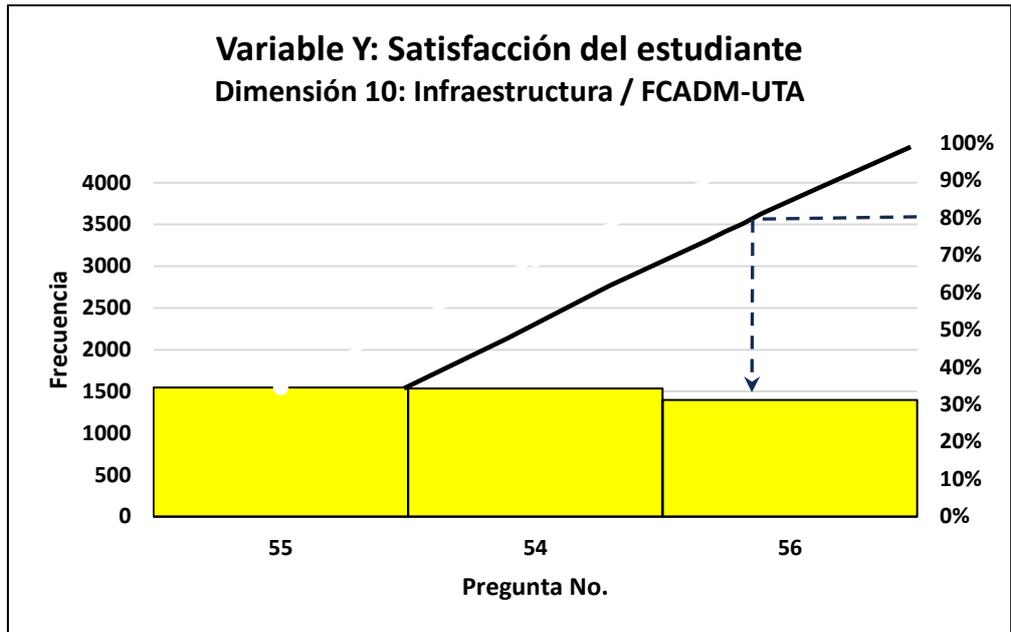
*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

### **Figura 40**

Diagrama de Pareto D10



*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

El diagrama de Pareto permite clasificar la información de mayor a menor relevancia al aplicar Pareto se llegó a la conclusión de que los cuadros pintados con amarillo, es lo que más valora el estudiante y los pintados con azul lo que menos valora el estudiante.

**Tabla 12**

*Preguntas que ayudan a ubicar lo que "Menos valora el estudiante", por dimensión.*

Dimensión	Item	Valoración porcentual, del estudiante		
		mínima <sup>a</sup>	promedio <sup>b</sup>	diferencia
D1	5. ¿Los docentes han contribuido a que me gusten las asignaturas?	16,0%	16,7%	-0,7%
D2	7. ¿El programa se define con claridad (metodología y contenidos)?	16,1%	16,7%	-0,6%
D3	20. ¿El sistema de evaluación de las asignaturas permite revisión por parte del alumnado?	12,0%	12,5%	-0,5%
D4	Ninguna	N/A	25,0%	N/A
D5	31. ¿En tus clases incorporan innovaciones tecnológicas?	11,9%	12,5%	-0,6%
D6	36. ¿La facultad desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos)?	18,5%	20,0%	-1,5%
D7	41. ¿Las autoridades universitarias muestran un buen trato y atención?	16,3%	16,7%	-0,4%
D8	48. ¿La velocidad que tiene el WI-FI de la facultad es el adecuado?	12,2%	14,3%	-2,1%
D9	Ninguna	N/A	33,3%	N/A
D10	Ninguna	N/A	33,3%	N/A

<sup>a</sup> Menor porcentaje dentro de cada dimensión, es decir lo que menos satisface al estudiante

<sup>b</sup> Promedio de la dimensión

D8: Dimensión 8\_pregunta 48. Lo que menos valora al estudiante en toda la encuesta (mayor diferencia porcentual)

*Nota.* Preguntas valoradas por el estudiante por dimensiones.

### **Interpretación**

Se utilizó Pareto, debido a que es una herramienta de priorización para la resolución de problemas, con ello se determina las preguntas que menos valoran los estudiantes, en donde se pudo notar que la pregunta número 48 es la menos valorada (con respecto al promedio de su dimensión), ubicada en la D8.

### 3.2 Verificación de hipótesis

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	237	97,9	
	Excluido <sup>a</sup>	5	2,1	
Total		242	100,0	

#### PRUEBAS DE NORMALIDAD Y SUS CORRELACIONES EN AE

**Tabla 13**

*Prueba de Normalidad en AE*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Interacc con Alumno	,163	240	,000
Metodología	,182	240	,000
Obligac de los docentes	,186	240	,000
Medios y recursos	,184	240	,000
CALIDAD DOCENTE	,154	240	,000
Enseñanza y Aprendizaje	,176	240	,000
Serv Extens. Académic	,144	240	,000
Buen Trato	,167	240	,000
Servicios de apoyo	,136	240	,000
Trámites Universitarios	,116	240	,000
Infraestructura	,172	240	,000
SATISFACIÓN ESTUDIANT	,129	240	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Los datos no siguen una distribución Gaussiana por lo tanto es una curva asimétrica.

Se utilizo Kolmogórov-Smirnov para comprobar si las variables se distribuyen normalmente debido a que se detecto es una prueba no paramétrica, por lo cual se utilizó esta prueba de normalidad debido a que sus datos son mayores a  $\geq 50$  se comprobó que el nivel de significación es menor que 0,05 por lo cual se afirma que los datos no vienen de una distribución normal o llamada también gaussiana, entonces se dice que la distribución anormal o no es normal en la carrera de Administración de Empresas

**Tabla 14**

*Correlación de Spearman en AE*

Correlaciones Rho de Spearman			Enseñanza y Aprendizaje	Serv Extens. Académic	Buen Trato	Servicios de apoyo	Trámites Universitarios	Infraestructura	SATISFACIÓN ESTUDIANT
Rho de Spearman	Interacc con Alumno	Coefficiente de correlación	,808**	,659**	,750**	,724**	,661**	,606**	,790**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	240	240	240	240	240	240	240
	Metodología	Coefficiente de correlación	,835**	,690**	,789**	,753**	,709**	,638**	,824**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	240	240	240	240	240	240	
	Obligac de los docentes	Coefficiente de correlación	,864**	,666**	,786**	,756**	,681**	,650**	,829**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	240	240	240	240	240	240	
	Medios y recursos	Coefficiente de correlación	,880**	,686**	,769**	,784**	,646**	,643**	,837**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	240	240	240	240	240	240	
	CALIDAD DOCENTE	Coefficiente de correlación	,889**	,702**	,813**	,790**	,718**	,664**	,862**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	240	240	240	240	240	240	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Se correlacionan las variables para aceptar o rechazar una hipótesis.

El análisis estadístico que se realizó a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una correlación con un grado de relación muy baja y significativa para las variables, la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil, con un Sig (bilateral) o P-valor de 0,000 , se establece una regla de decisión la cual dice Si  $p \leq 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  y Si  $p \geq 0,05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la alterna, en la investigación se determinó que p-value es menor a 0,05 por lo cual se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  la cual quiere decir que: La calidad en la docencia **SI** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato de acuerdo con la correlación aplicada en la carrera de Administración de Empresas.

## PRUEBAS DE NORMALIDAD Y SUS CORRELACIONES EN

### MERCADOTECNIA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	167	97,7
	Excluido <sup>a</sup>	4	2,3
Total		171	100,0

**Tabla 15**

*Prueba de Normalidad en Mercadotecnia*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	P-valor
Interacc con Alumno	,117	169	,000
Metodología	,119	169	,000
Obligac de los docentes	,114	169	,000
Medios y recursos	,106	169	,000
CALIDAD DOCENTE	,090	169	,002
Enseñanza y Aprendizaje	,121	169	,000
Serv Extens. Académic	,115	169	,000
Buen Trato	,163	169	,000
Servicios de apoyo	,093	169	,001
Trámites Universitarios	,104	169	,000
Infraestructura	,102	169	,000
SATISFACIÓN ESTUDIANT	,089	169	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Se determino mediante las pruebas de normalidad que los datos no siguen una distribución Gaussiana por lo tanto es una curva asimétrica.

Se utilizo Kolmogórov-Smirnov para comprobar si las variables se distribuyen normalmente debido a que se detecto es una prueba no paramétrica, por lo cual se utilizó esta prueba de normalidad debido a que sus datos son mayores a  $\geq 50$  se comprobó que el nivel de significación es menor que 0,05 por lo cual se afirma que los datos no vienen de una distribución normal o llamada también gaussiana, entonces se dice que la distribución anormal o no es normal en la carrera de Mercadotecnia.

**Tabla 16**

*Correlación de Spearman en Mercadotecnia*

<b>Rho de Spearman</b>		Enseñanza y Aprendizaje	Serv Extens. Académic	Buen Trato	Servicios de apoyo	Trámites Universitarios	Infraestructura	SATISFACIÓN ESTUDIANT	
Rho de Spearman	Interacc con Alumno	Coeficiente de correlación	,829**	,691**	,738**	,716**	,626**	,664**	,805**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	169	169	169	169	169	169	169
	Metodología	Coeficiente de correlación	,831**	,686**	,731**	,728**	,661**	,677**	,808**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	169	169	169	169	169	169	169
	Obligac de los docentes	Coeficiente de correlación	,857**	,738**	,831**	,787**	,664**	,710**	,862**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	169	169	169	169	169	169	169
	Medios y recursos	Coeficiente de correlación	,898**	,732**	,816**	,802**	,661**	,703**	,871**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	169	169	169	169	169	169	169
	CALIDAD DOCENTE	Coeficiente de correlación	,894**	,744**	,821**	,794**	,687**	,723**	,878**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	169	169	169	169	169	169	169

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota.* Se correlacionan las variables para aceptar o rechazar una hipótesis.

El análisis estadístico que se realizó a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una correlación con un grado de relación muy baja y significativa para las variables, la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil, con un Sig (bilateral) o P-valor de 0,000 , se establece una regla de decisión la cual dice Si  $p \leq 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  y Si  $p \geq 0,05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la alterna, en la investigación se determinó que p-value es menor a 0,05 por lo cual se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  la cual quiere decir que: La calidad en la docencia **SI** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato de acuerdo con la correlación aplicada en la carrera de Mercadotecnia.

## PRUEBAS DE NORMALIDAD Y CORRELACIONES EN LA FCADM

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	405		98,5
	Excluido <sup>a</sup>	6		1,5
	Total	411		100,0

**Tabla 17**

*Prueba de Normalidad en la FCADM*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
INTERACCIÓN CON EL ALUMNADO	0,144	409	0,000
METODOLOGÍA	0,155	409	0,000
OBLIGACIONES DE LOS DOCENTES Y EVALUACIÓN	0,144	409	0,000
MEDIOS Y RECURSOS	0,148	409	0,000
CALIDAD EN LA DOCENCIA	0,124	409	0,000
ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	0,153	409	0,000
SERVICIO DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	0,132	409	0,000
BUEN TRATO	0,165	409	0,000
SERVICIOS DE APOYO	0,118	409	0,000
TRÁMITES UNIVERSITARIOS	0,093	409	0,000
INFRAESTRUCTURA	0,144	409	0,000
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	0,108	409	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Los datos no siguen una distribución Gaussiana por lo tanto es una curva asimétrica.

### **Interpretación**

Se utilizo Kolmogórov-Smirnov para comprobar si las variables se distribuyen normalmente debido a que se detecto es una prueba no paramétrica, por lo cual se utilizó esta prueba de normalidad debido a que sus datos son mayores a  $\geq 50$  se comprobó que el nivel de significación es menor que 0,05 por lo cual se afirma que los datos no vienen de una distribución normal o llamada también gaussiana, entonces se dice que la distribución anormal o no es normal en la FCADM.

**Tabla 18***Correlación de Spearman en la FCADM*

Rho de Spearman		ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	SERVICIO DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	BUEN TRATO	SERVICIOS DE APOYO	TRÁMITES UNIVERSITARIOS	INFRAESTRUCTURA	SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
INTERACCIÓN CON EL ALUMNADO	Coeficiente de correlación	,821**	,676**	,747**	,726**	,652**	,638**	,798**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
METODOLOGÍA	Coeficiente de correlación	,837**	,693**	,766**	,750**	,695**	,662**	,822**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
OBLIGACIONES DE LOS DOCENTES Y EVALUACIÓN	Coeficiente de correlación	,867**	,700**	,810**	,781**	,687**	,687**	,850**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
MEDIOS Y RECURSOS	Coeficiente de correlación	,894**	,709**	,795**	,799**	,662**	,674**	,856**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
CALIDAD EN LA DOCENCIA	Coeficiente de correlación	,897**	,725**	,820**	,801**	,715**	,698**	,874**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Se correlacionan las variables para aceptar o rechazar una hipótesis.

El análisis estadístico que se realizó a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica una correlación con un grado de relación muy baja y significativa para las variables, la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil, con un Sig (bilateral) o P-valor de 0,000 , se establece una regla de decisión la cual dice Si  $p \leq 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  y Si  $p \geq 0,05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la alterna, en la investigación se determinó que p-value es menor a 0,05 por lo cual se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  la cual quiere decir que: La calidad

en la docencia **SI** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato de acuerdo con la correlación aplicada a la FCADM

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- En la investigación, identificaron dimensiones para la calidad en la docencia y para la satisfacción estudiantil, esta constaba de 10 dimensiones, 4 para la calidad en la docencia y 6 para satisfacción estudiantil con sus respectivas preguntas.
- Se establecieron niveles de opinión de los estudiantes con respecto a las dimensiones que constituían las variables en donde se determinó el porcentaje de aceptación positiva y negativa de las dimensiones.
- Se determinó que la H1 se acepta y que la Ho se rechaza es decir la calidad en la docencia **SI** influye en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato.

#### **4.2 Recomendaciones**

- Se podría aplicar la encuesta a otras facultades de la UTA.
- Realizar la encuesta a estudiantes egresados y graduados para determinar la variabilidad de las preguntas con respecto a las obtenidas en esta investigación.
- Se debe disminuir el número de preguntas para las futuras encuestas mediante el análisis factorial de los datos y escoger aquellas, preguntas que tengan mayor valoración con respecto a la variable.

## MATERIAL DE REFERENCIA

### Referencias Bibliográficas

- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A., y Bonilla, S. (2020). *Actualización en la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Researchgate. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/349038465\\_Actualizacion\\_en\\_metodologia](https://www.researchgate.net/publication/349038465_Actualizacion_en_metodologia)
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de la investigación científica*. Perú: EIRL. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Ayala, M. (2022). *Operaciones Básicas de Laboratorio*. España: Parainfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=yYZ3EAAAQBAJ&pg=PA144&dq=que+es+muestreo+2022&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi6jqnG6YX8AhVHUjABHf6WDuQQ6AF6BAGJEAI#v>
- Azañedo, V. (2021). El desempeño del docente antes y durante la pandemia. *Polo del conocimiento*, 841-860. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927019>
- Benites, M. (2020). El papel de la tutoría académica para elevar el rendimiento académico de los estudiantes universitario. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000600315](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600315)
- Buenaño, K. (2023). *Las habilidades directivas y el desempeño laboral del personal de la avícola San Francisco de la ciudad Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37740/1/043%20AE.pdf>
- Buenaño, K. (2023). *Las habilidades directivas y el desempeño laboral del personal de la avícola San Francisco de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37740/1/043%20AE.pdf>

- Cerna, O., y Herrera, E. (2023). *El comercio informal y la dinámica económica del sector comercial textil de la ciudad de Latacunga*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37717/1/030%20AE.pdf>
- Clavijo, D., y Balaguera, A. (2020). La calidad en la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de investigación, desarrollo e innovación (RIDI)*, 127-139. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion\\_duitama/article/view/11688/9751](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/11688/9751)
- Clavijo, D., y Balaguera, A. (2020). La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación*, 127-139. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7944839.pdf>
- Corredor, A., Beltrán, L., y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región del caribe colombiana. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 65-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/909/90968048005/90968048005.pdf>
- Echaiz, C. (2021). *Expectativas estudiantiles y nivel de satisfacción con la calidad educativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Universidad Nacional Huancavelica, Perú. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9058/cayllahu\\_a\\_yu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9058/cayllahu_a_yu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Figueroa, M. (2019). *Satisfacción académica, necesidades psicológicas básicas y estrategias de autorregulación académica en universitarios de primer año*. Universidad de Concepción, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/1193/1/Tesis%20Satisfacci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.pdf>
- Fresno. (2019). *Investigación: Así de Fácil*. Argentina: El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/98278?page=116>

- García, J. (2019). *Desarrollo de comunicación asertiva mediante el aprendizaje cooperativo en alumnos de telesecundaria*. Universidad del valle de Poza Rica, México. Obtenido de <https://www.uv.mx/pozarica/mga/files/2012/11/Tesis-GarciaGuzman-Joselin.pdf>
- González , S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión administrativa en el hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.)
- Guerrero, T. (2022). Enfoque cuantitativo:Taxonomía desde el nivel de profundidad de la Búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 13-27. Obtenido de <http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936/997>
- Gutiérrez, López, y Quintero. (2020). *Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y administrativas*. Ecuador: Universo Sur. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/171676>
- Lascano, F. (2019). *Bienestar Psicológico y rasgos de personalidad en estudiantes*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29301/2/TESIS-FINAL-PRESENTAR.pdf>
- López, D., y Ruiz, J. (2005). La evaluación de la docencia universitaria, dimensiones y variables más relevantes. *RIE*, 57-84. Obtenido de <https://revistas.um.es/rie/article/view/98341/94041>
- López, M., Llaguno, B., Llor, A., y Solano, I. (2023). Recursos didácticos en el aprendizaje significativo del sub-nivel medio. *RECIMUNDO*, 381-388. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1962/2450/>
- López, S. (2021). *La relación de la infraestructura escolar en las percepciones y actitudes del personal docente hacia su práctica educativa, y expectativa*

*hacia el aprendizaje de sus estudiantes*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México. Obtenido de [https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/390/1/Lopez\\_GS.pdf](https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/390/1/Lopez_GS.pdf)

Loreto, M. (2020). Educación como disciplina y como objeto de estudio: aportes para un debate. 201-211. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-09592020000100201](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592020000100201)

Machado, D. (2019). Necesidades Técnico- pedagógicas para la enseñanza de la lectura. *RELAPAE*, 22-37. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/228483714.pdf>

Marcano , P., y Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador en la calidad educativa. *Revista de Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 79-84. Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/520/540>

Martínez, y et.al. (2020). Calidad Educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. . *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* , 233-258. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/361749356\\_Analisis\\_intramunicipal\\_del\\_impacto\\_en\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_de\\_los\\_habitantes\\_desde\\_un\\_enfoque\\_de\\_federalismo](https://www.researchgate.net/publication/361749356_Analisis_intramunicipal_del_impacto_en_la_calidad_de_vida_de_los_habitantes_desde_un_enfoque_de_federalismo)

Medina, M., Poblano, E., Tarango, L., Gonzáles, A., y Rodríguez , M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE*. Obtenido de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/960/3053>

Mini, C., y Lequerna , T. (2020). *Satisfacción de los estudiantes del Octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa en la universidad privada*. Universidad Tecnológica del Perú, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3394/Catherine>

%20Mini\_Tania%20Lequernaque\_Trabajo%20de%20Investigacion\_Bachiller\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Mini, C., y Lequerna, T. (2019). *Satisfacción de estudiantes del Octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019*. Universidad Tecnológica del Perú, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3394/Catherine%20Mini>
- Mireles, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista: EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/47621/51766>
- Montenegro, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-94032020000100116#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20docente,el%20desarrollo%20de%20los%20mismos](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032020000100116#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20docente,el%20desarrollo%20de%20los%20mismos).
- Moreno, P. (2019). *Necesidades de Orientación Universitaria en los ámbitos personal, académico, y profesional en el Ecuador*. Universidad Técnica Particular de Loja , Ecuador . Obtenido de [http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-Educacion-Pemoreno/MORENO\\_YAGUANA\\_PAULINA\\_TESIS.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-Educacion-Pemoreno/MORENO_YAGUANA_PAULINA_TESIS.pdf)
- Peña , D., Sánchez, M., y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085/>
- Pilicita, J., y Toapanta, J. (2019). *Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la carrera de enfermería de la Universidad Central del Ecuador* . Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19662/1/T-UCE-0014-CME-110.pdf>
- Pilicita, J., y Toapanta, J. (2019). *Satisfacción estudiantil en estudiantes de primero a octavo semestre de la carrera de enfermería de la Universidad Central del*

- Ecuador, en el período octubre 2018 a septiembre 2019*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19662/1/T-UCE-0014-CME-110.pdf>
- Poveda, D., Flores, C., Pazmiño, L., y Yaguar, S. (2023). Factores que influyen en el desempeño académico universitario. *RECIAMUC*, 381-389. Obtenido de <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1032>
- Quispe, M. (2020). La gestión pedagógica en la mejora del desempeño del docente. *Redalyc*, 7-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586062237001/html/>
- Rodríguez, O. (2020). La dirección del proceso educativo institucionalizado: apuntes para una conceptualización. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-80912020000400206](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912020000400206)
- Sánchez, M., y Delgado, J. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo de aprendizajes en las instituciones Educativas. *Multidisciplinar*, 1819-1838. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/196/255>
- Sánchez. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. *Scielo*, 102-122. doi:doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Singo, C. (2020). *ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS CONSTRUCTIVISTAS PARA EL DESARROLLO DE DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO EN EL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES PARA BÁSICA MEDIA DE LA ESCUELA PARTICULAR "CIUDAD DE BERGÉN" DEL CANTÓN DE QUITO*. . Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18414/TESIS%20FINAL.%20CRISTINA%20SINGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Touriñan, J. (2019). La relación educativa es un concepto con significado propio que requiere concordancia entre valores y sentimientos de cada interacción. *Sophia*, 224-279. Obtenido de <https://sophia.ups.edu.ec/index.php/sophia/article/view/26.2019.07>

- UNESCO. (2017). <https://unesdoc.unesco.org/>. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000252423/PDF/252423spa.pdf>.  
lti
- UNESCO. (2021). <https://es.unesco.org/>. Obtenido de <https://es.unesco.org/sites/default/files/doc-estudio-situacion-docencia-23-09-2021.pdf>
- Useche , Artigas, Queipo, y Perozo. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Colombia: Gente Nueva. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecti%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- UTA. (2023). <https://www.uta.edu.ec/>. Obtenido de <https://www.uta.edu.ec/v4.0/index.php/vicerrectorado-administrativo-gestionuta/direccion-de-bienestar-universitario#:~:text=Esta%20direcci%C3%B3n%20tiene%20la%20misi%C3%B3n,Superior%20y%20las%20normativas%20institucionales>.
- Valdés, R., Manghi, D., y Godoy , G. (2020). La participación estudiantil como proceso de inclusión educativa. *Sinéctica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/998/99864612009/html/>
- Vásquez, J., y Veloz, C. (2023). Necesidades educativas de estudiantes con discapacidad en la formación superior. *Ciencia Latina Internacional*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6230/9468>
- Vázquez, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/html/>
- Vega , M. (2015). *Necesidades y demandas laborales de los empleadores de psicólogos/as sociales en la ciudad de Quito en el período Mayo a Octubre 2015*. Universidad Politécnica Salesiana , Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13405/1/UPS-QT10565.pdf>

## Anexos

### Anexo A

#### *Carta de Compromiso*

##### FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

##### CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 18/abril/2023

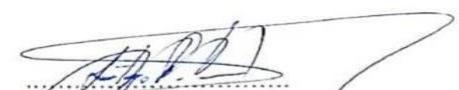
Ing. MBA  
Jose Herrera Herrera.  
Presidente  
Unidad de Titulación  
Carrera de Administración de Empresas  
Facultad de Ciencias Administrativas.-

Yo, Ing. MBA. Santiago Peñaherrera Zambrano en mi calidad de Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema " La Calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato" propuesto por el estudiante David Alejandro Morales Villalva portador de la Cédula de ciudadanía 1850606342, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



.....  
Ing. MBA. Santiago Peñaherrera Zambrano  
1802246346

0998049646  
spenaherrera@uta.edu.ec



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



ABRIL 2023 - SEPTIEMBRE 2023

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en  
Créditos)**

**Administración de Empresas**

<b>CURSO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEGALIZADOS</b>
PRIMERO A	42	LEGALIZADO
PRIMERO B	1	NO LEGALIZADO
PRIMERO B	27	LEGALIZADO
PRIMERO C	1	NO LEGALIZADO
PRIMERO C	28	LEGALIZADO
SEGUNDO A	32	LEGALIZADO
SEGUNDO B	2	NO LEGALIZADO
SEGUNDO B	21	LEGALIZADO
SEGUNDO C	2	NO LEGALIZADO
SEGUNDO C	29	LEGALIZADO
TERCERO A	39	LEGALIZADO
TERCERO B	18	LEGALIZADO
CUARTO A	31	LEGALIZADO
CUARTO B	1	NO LEGALIZADO
CUARTO B	27	LEGALIZADO
QUINTO A	39	LEGALIZADO
QUINTO B	2	NO LEGALIZADO
QUINTO B	37	LEGALIZADO
SEXTO A	1	NO LEGALIZADO
SEXTO A	38	LEGALIZADO
SEXTO B	6	LEGALIZADO
SEPTIMO A	1	NO LEGALIZADO
SEPTIMO A	42	LEGALIZADO
SEPTIMO B	16	LEGALIZADO
OCTAVO A	41	LEGALIZADO

Total:

Anexo C

*Estudiantes de Mercadotecnia*

ABRIL 2023 - SEPTIEMBRE 2023



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



ABRIL 2023 - SEPTIEMBRE 2023

**Resumen de Estudiantes (Previa revisión en  
Créditos)**

Mercadotecnia CURSO	TOTAL	LEGALIZADOS
PRIMERO A	42	LEGALIZADO
PRIMERO B	30	LEGALIZADO
SEGUNDO A	36	LEGALIZADO
SEGUNDO B	1	NO LEGALIZADO
SEGUNDO B	47	LEGALIZADO
SEGUNDO C	30	LEGALIZADO
SEGUNDO D	14	LEGALIZADO
TERCERO A	5	LEGALIZADO
TERCERO B	20	LEGALIZADO
CUARTO A	18	LEGALIZADO
CUARTO B	25	LEGALIZADO
QUINTO A	30	LEGALIZADO
QUINTO B	2	NO LEGALIZADO
QUINTO B	25	LEGALIZADO
SEXTO A	56	LEGALIZADO
SEXTO B	3	LEGALIZADO
SEPTIMO A	2	NO LEGALIZADO
SEPTIMO A	37	LEGALIZADO
SEPTIMO B	2	LEGALIZADO
OCTAVO A	25	LEGALIZADO
Total:	450	

Total: 450

Anexo D

*Problema de Investigación*

---

<b>UTA</b>		
<b>1. CAUSAS</b>	<b>PLANTEAR UN PROBLEMA</b>	<b>2. EFECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Limitadas técnicas metodológicas</li><li>- Desinterés del grupo de docentes al enseñar.</li><li>- Poca empatía de los docentes hacia los estudiantes.</li><li>- Poca motivación por enseñar por parte de los docentes</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Dónde?</b></p> <p>La investigación se realizará en la Universidad Técnica de Ambato ubicada en la ciudad de Ambato.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿Quién o Quiénes?</b></p> <p style="text-align: center;">Estudiantes</p> <p style="text-align: center;"><b>Problema Central</b></p> <p>Limitada calidad en la docencia de la Facultad de Ciencias Administrativas en el período Abril-septiembre 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bajo rendimiento del desempeño laboral de los docentes</li><li>- Estudiantes insatisfechos</li><li>- Impuntualidad a la hora de dar clases</li><li>- Comunicación ineficaz entre el estudiante y el docente</li></ul>

---

---

### 3. APORTES

- Implementar técnicas metodológicas hacia los docentes a través de cursos de capacitación.
  - Generar incentivos económicos hacia los docentes
  - Dar charlas motivacionales a los docentes de UTA.
  - Implementar instrumentos de valoración en la satisfacción estudiantil.
-

### **Temas de Investigación**

“La calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato en el período Abril-septiembre, 2023”.

“El bajo rendimiento del desempeño laboral de los docentes y su impacto en la calidad de la docencia de la Facultad de Ciencias Administrativas ubicada en la Universidad Técnica de Ambato”.

“La poca empatía de los docentes hacia los estudiantes como factor determinante en la insatisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato ubicada en la ciudad de Ambato”.

“Implementación de técnicas metodológicas en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato”.

Anexo E

*Tema por investigar*

---

TEMA	“La calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato en el período Abril-septiembre, 2023”.
PROBLEMÁTICA	La <b>calidad en la docencia</b> y su <b>influencia en la satisfacción estudiantil</b> .
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Estudiantes
LUGAR, CIUDAD DE ESTUDIO	Ambato
AÑO DEL ESTUDIO	Año 2023
DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	Abril- septiembre 2023

---

Anexo F

*Planteamiento del Objetivo General*

---

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cómo la <b>calidad en la docencia</b> influye en la <b>satisfacción estudiantil</b> en la Facultad de Ciencias Administrativa de la UTA en el período abril- septiembre 2023?
PROBLEMÁTICA	Desconocimiento de como la calidad en la docencia influye en la satisfacción estudiantil
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Estudiantes
LUGAR	Ambato
PERÍODO	Abril-septiembre 2023

---

Anexo G

*Planteamiento de los Objetivos Específicos*

---

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Qué dimensiones existen en la calidad en la docencia y en la satisfacción estudiantil?
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Estudiantes
LUGAR	Ambato
PERÍODO	Abril-septiembre 2023

---

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cómo establezco niveles de calidad del docente y de la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA?
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Estudiantes
LUGAR	Ambato
PERÍODO	Abril-septiembre 2023

---

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cómo correlacionar la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA?
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Estudiantes
LUGAR	Ambato
PERÍODO	Abril-septiembre 2023

---

Anexo H

*Estructura de los objetivos de la investigación*

TÍTULO	PREGUNTA	OBJETIVO
	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>
“La calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato en el período Abril-septiembre 2023”.	¿Cómo la <b>calidad en la docencia</b> influye en la <b>satisfacción estudiantil</b> en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA en el período abril- septiembre 2023?	Determinar la calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA. ubicada en la ciudad de Ambato en el período Abril-septiembre 2023.
	<b>ESPECÍFICA 1</b>	<b>ESPECÍFICO 1</b>
	¿Qué dimensiones existen en la calidad en la docencia y en la satisfacción estudiantil?	Identificar las dimensiones de la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil.
	<b>ESPECÍFICA 2</b>	<b>ESPECÍFICO 2</b>
	¿Cómo establezco niveles de calidad del docente y de la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA?	Establecer el nivel de la calidad docente y de la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA.
	<b>ESPECÍFICA 3</b>	<b>ESPECÍFICO 3</b>

---

¿Cómo correlacionar la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA?	Correlacionar la calidad en la docencia y la satisfacción estudiantil en La Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA.
---	---

---

# Anexo I

## Cuestionario

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddNNEENpCj6ObZiw-4Sxd5jbtuyU-q4jSITXDqGL\\_OYbM62A/viewform?usp=sharing](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddNNEENpCj6ObZiw-4Sxd5jbtuyU-q4jSITXDqGL_OYbM62A/viewform?usp=sharing)

**La calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la FCADM en la UTA en el período Abril-Septiembre 2023.**

Instrumento dirigido a los estudiantes de la FCADM.

**Objetivo**  
Determinar la calidad en la docencia y su influencia en la satisfacción estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UTA ubicada en la ciudad de Ambato en el período Abril-Septiembre 2023.

**Instrucciones**  
Lea de manera detenida las preguntas y responda según usted considere la elección más idónea de acuerdo a la siguiente escala:  
1 (Totalmente de acuerdo), 2 (De acuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (En Desacuerdo), 5 (Totalmente en desacuerdo).

villalvaledra99@gmail.com Cambiar de cuenta  
No compartido

**Correo Electrónico \***

Tu respuesta

**Edad \***

Elige

2. ¿Los docentes muestran interés en que el alumnado aprenda? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

3. ¿Los docentes motivan y facilitan la participación del alumnado en clase? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

4. ¿Existe una buena relación entre los docentes y el alumno? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

5. ¿Los docentes han contribuido a que me gusten las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

6. ¿Los docentes han contribuido a que comprenda la importancia de las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

7. ¿El programa se define con claridad (metodología y contenidos)? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

**Género \***

Elige

**Carrera \***

Elige

**Semestre \***

Elige

**Paralelo \***

Elige

**CALIDAD EN LA DOCENCIA**

1. ¿Los docentes tienen en cuenta la opinión del alumnado en la marcha de las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

8. ¿Los docentes imparten sus clases con claridad, organización y coherencia? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

9. ¿Los docentes responden con exactitud y precisión a las preguntas que le hacen? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

10. ¿Los docentes dominan las asignaturas que imparten? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

11. ¿Las metodologías de enseñanza utilizadas resultan adecuadas a las características del grupo y de las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

12. ¿Sus clases están bien preparadas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo ○ ○ ○ ○ ○ Totalmente en desacuerdo

13. ¿Los docentes han cumplido con el horario de clases? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

14. ¿Los docentes atienden correctamente al alumnado en las horas de tutoría? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

15. ¿Los docentes anticipan los objetivos del curso y de cada tema? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

16. ¿El método de evaluación de los docentes han sido conocidos con suficiente antelación a la fecha de los exámenes? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

17. ¿Los docentes han cumplido con los programas de las asignaturas planteadas al inicio del curso? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

18. ¿Los exámenes/evaluaciones que se han realizado se ajustan a los objetivos \* y a los contenidos trabajados en clase?

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

25. ¿La metodología utilizada por tus docentes te sirve para tu aprendizaje? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

26. ¿La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

27. ¿Cuentas con el apoyo científico y emocional de tus docentes para tu aprendizaje? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

28. ¿Tu facultad te motiva y ayuda a desarrollar tus habilidades investigativas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

29. ¿Los docentes son rigurosos y exigentes? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

19. ¿Los docentes respetan los criterios de evaluación establecidos en las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

20. ¿El sistema de evaluación de las asignaturas permite revisión por parte del alumnado? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

21. ¿Los problemas, ejemplos o prácticas que plantea están bien pensados para el contexto de las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

22. ¿El material técnico necesario para las asignaturas es el apropiado? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

23. ¿La bibliografía y material didáctico recomendado resulta útil para preparar las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

24. ¿Existe coordinación entre la parte teórica y práctica de las asignaturas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

30. ¿Las evaluaciones son precisas y pertinentes a las competencias de su programa de estudio? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

31. ¿En tus clases incorporan innovaciones tecnológicas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

32. El programa de estudio responde a las necesidades y exigencias de los estudiantes? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

33. ¿La facultad promueve actividades de vinculación social que conducen al desarrollo de valores? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

34. ¿La facultad pone a tu alcance conferencias, congresos y ferias educativas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

35. ¿La facultad organiza actividades deportivas que promueva estilos de vida saludable? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

36. ¿La facultad desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos)? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

37. ¿La facultad se vincula con centros de trabajo, en los cuales puedan realizar prácticas profesionales o laborar en el futuro?

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

38. ¿La facultad propicia un ambiente de respeto y tolerancia entre sus alumnos? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

39. ¿La facultad propicia el respeto a tus opiniones políticas y religiosas? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

40. ¿La facultad propicia respeto a tu orientación sexual? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

47. ¿Tu facultad dispone de una sala informática con recursos tecnológicos adecuados? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

48. ¿La velocidad que tiene el Wi-Fi de la facultad es el adecuado? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

49. ¿Cuenta con el apoyo de servicio psicológico en casos de bullying o discriminación? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

50. ¿La facultad muestra seguridad interna y externa? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

51. ¿El departamento financiero facilita los pagos? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

52. ¿La facultad recoge quejas y sugerencias de la atención recibida? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

41. ¿Las autoridades universitarias muestran un buen trato y atención? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

42. ¿Recibes un buen trato y atención por parte de los docentes? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

43. ¿El personal administrativo propicia un buen trato y atención? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

44. ¿Cuentas con la sugerencia para la indagación de material en la biblioteca de la facultad? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

45. ¿La biblioteca dispone de recursos y base de datos? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

46. ¿Tu facultad pone a tu alcance impresiones, fotocopias y productos de papelería? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

53. ¿Los certificados son expedidos rápidamente? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

54. ¿Los espacios de la facultad son suficientes para la enseñanza y aprendizaje? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

55. ¿La facultad cuenta con la limpieza y el cuidado de sus instalaciones? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

56. ¿La facultad cuenta con instalaciones de ocio? \*

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo      Totalmente en desacuerdo

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

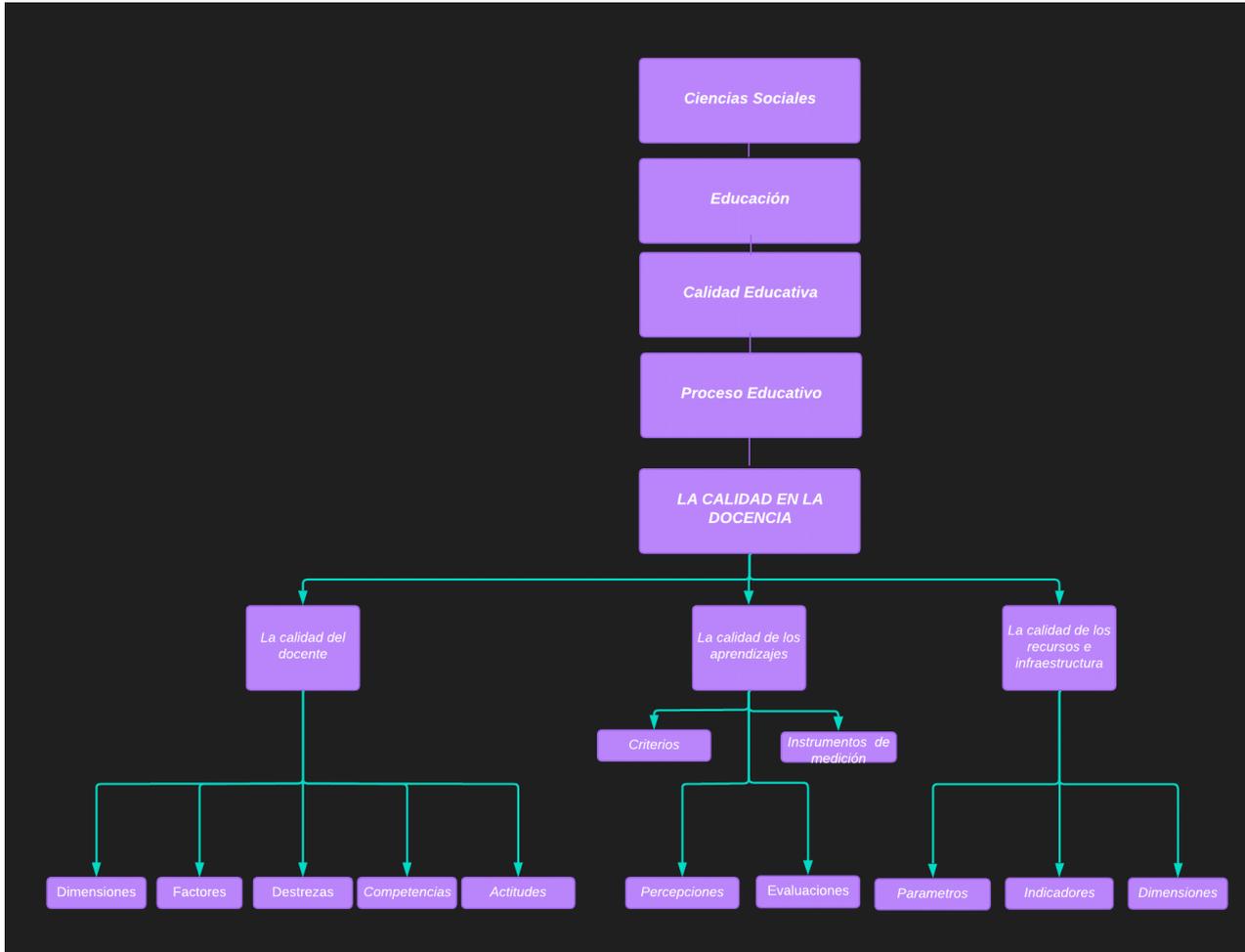
Nunca envíes contraseñas o datos de Formularios de Google.

# Anexo J

## V de Aiken

CÁLCULO DE LA V DE AIKEN (V)							
Respuestas dicotómicas del Juicio de expertos al evaluar el instrumento de recolección de datos del cuestionario							
Codificación de la respuesta por expertos				En donde:			
Apreciación positiva=		1		S = suma de respuestas afirmativas			
Apreciación negativa=		0		n = número de jueces = 5			
				c = número de valores de la escala de evaluación = 2			
VALIDACIÓN DEL TEMA Y CUESTIONARIO						$V = \frac{S}{n * (c - 1)}$	
	Jorge Abril	Ruth Zamora	María Guamán	César Guerrero	Wilson Jiménez		
Tema	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5		
Preguntas	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	SUMA (S)	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1,00
2	1	1	1	1	1	5	1,00
3	1	0	1	1	1	4	0,80
4	1	0	1	1	1	4	0,80
5	1	0	1	1	1	4	0,80
6	1	0	1	1	1	4	0,80
7	0	0	1	1	1	3	0,60
8	1	1	1	1	1	5	1,00
9	1	0	1	1	1	4	0,80
10	1	0	1	1	1	4	0,80
11	1	0	1	1	1	4	0,80
12	1	0	0	1	1	3	0,60
13	1	0	1	1	1	4	0,80
14	1	0	1	1	1	4	0,80
15	1	1	1	1	1	5	1,00
16	1	1	1	1	1	5	1,00
17	1	1	1	1	1	5	1,00
18	1	1	1	1	1	5	1,00
19	1	1	1	1	1	5	1,00
20	1	1	1	1	1	5	1,00
21	1	1	1	1	1	5	1,00
22	1	1	1	1	1	5	1,00
23	1	1	1	1	1	5	1,00
24	1	1	1	1	1	5	1,00
25	1	0	1	1	1	4	0,80
26	1	0	1	1	1	4	0,80
27	1	0	1	1	1	4	0,80
28	1	0	1	1	1	4	0,80
29	1	1	1	1	1	5	1,00
30	1	1	1	1	1	5	1,00
31	1	0	1	1	1	4	0,80
32	1	1	1	1	1	5	1,00
33	1	1	1	1	1	5	1,00
34	1	1	1	1	1	5	1,00
35	1	1	1	1	1	5	1,00
36	1	1	1	1	1	5	1,00
37	1	1	1	1	1	5	1,00
38	1	1	1	1	1	5	1,00
39	1	0	1	1	1	4	0,80
40	1	0	1	1	1	4	0,80
41	1	1	1	1	1	5	1,00
42	1	0	1	1	1	4	0,80
43	1	1	1	1	1	5	1,00
44	1	0	1	1	1	4	0,80
45	1	1	1	1	1	5	1,00
46	1	1	1	1	0	4	0,80
47	1	1	1	1	1	5	1,00
48	1	1	1	1	1	5	1,00
49	1	1	1	1	1	5	1,00
50	1	1	1	1	1	5	1,00
51	1	1	1	1	0	4	0,80
52	1	1	1	1	0	4	0,80
53	1	1	1	1	1	5	1,00
54	1	1	1	1	1	5	1,00
55	1	1	1	1	1	5	1,00
56	1	1	1	1	1	5	1,00
<b>V de Aiken promedio =</b>						<b>0,91</b>	

*Red de Inclusión conceptual de la Variable Independiente*



Anexo L

*Red de inclusión conceptual de la Variable Dependiente*

