

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Escuela de Posgrado**

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN  
DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL  
DE ECONOMÍA AGRARIA DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN -  
TACNA, AÑO 2019

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**WILSON ISIDORO SUCSO ALFEREZ**

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN  
EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TACNA - PERÚ

2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA  
AGRARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE  
BASADRE GROHMANN – TACNA, AÑO 2019

Tesis sustentada y aprobada el 12 de febrero del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :   
M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto

SECRETARIO :   
M.Sc. Edwin Ismael Palza Chambe

MIEMBRO :   
Mgr. Gladys Pilar Limache Arocutipa

ASESORA :   
Mgr. Gladys Pilar Limache Arocutipa

## **DEDICATORIA**

A la memoria de Pastorita Sucso Alferez

Que Dios lo tenga en su gloria. Por ser la  
más valiente de las mujeres que tuvo mi familia...  
¡Hermanita siempre te recordaré!

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios

Le agradezco infinitamente por bendecirme con mi hermosa hija, que, aunque no habla y su único medio de expresión es el llanto y la sonrisa, con ello aprendo muchas lecciones de la vida.

A mi hija Ivana Katherine

Hija: eres mi orgullo y gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan, me impulsas cada día a superarme y ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil, eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado tan grandes cosas, tal vez mi vida sería un desastre.

## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema.....	3
1.1.2. Problemática de la investigación .....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	6
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	6
1.5. OBJETIVOS .....	7
1.5.1. Objetivo general .....	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6. HIPÓTESIS .....	8
1.6.1. Hipótesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis específicas.....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS .....	13
2.2.1. Teoría de la gestión de la infraestructura .....	13
2.2.1.1. Caracterización de la gestión de la infraestructura .....	18
2.2.2. Satisfacción del estudiante.....	20

2.2.2.1. Teoría sobre satisfacción .....	20
2.2.2.2. Definición de satisfacción.....	22
2.2.2.3. Factores que se relacionan con la satisfacción estudiantil.....	23
2.2.2.4 Componentes.....	25
2.2.2.5. La satisfacción y las necesidades educativas .....	27
2.2.3. Escuela Profesional de Economía Agraria .....	28
2.2.3.1. Misión .....	28
2.2.3.2. Alineamiento: visión sectorial y misión institucional .....	29
2.2.3.3. Resolución de creación :Escuela profesional de Economía Agraria ...	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	30
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>32</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. Tipo de investigación.....	32
3.1.2. Diseño de investigación.....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.2.1. Población.....	33
3.2.2. Muestra .....	33
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	34
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.4.1. Técnicas .....	36
3.4.2. Instrumentos.....	36
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	36
<b>CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES.....	38
5.1.1. Análisis de la variable independiente: Gestión de la infraestructura ...	38
5.1.2. Análisis de la variable dependiente: Satisfacción de los estudiantes ..	60
5.1.3. Prueba estadística.....	76

<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN</b> .....	88
DISCUSIÓN .....	88
CONCLUSIONES .....	92
RECOMENDACIONES .....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	96
ANEXOS.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alineamiento: visión sectorial y misión institucional .....	29
Tabla 2. Población de estudiantes .....	33
Tabla 3. Muestra de estudiantes .....	34
Tabla 4. Estudiantes según gestión de la infraestructura.....	38
Tabla 5. Estudiantes según gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) .....	39
Tabla 6. Estudiantes según gestión de las condiciones básicas de infraestructura para la enseñanza (aulas) .....	40
Tabla 7. Estudiantes según gestión de las condiciones básicas de infraestructura para los laboratorios .....	41
Tabla 8. Estudiantes según la gestión de infraestructura para los espacios de enseñanza.....	42
Tabla 9. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio .....	43
Tabla 10. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza.....	44
Tabla 11. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación .....	45
Tabla 12. Estudiantes según gestión de las condiciones básicas de espacios de descanso .....	46
Tabla 13. Estudiantes según gestión de condiciones básicas para espacios de recreación .....	47
Tabla 14. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para espacios de descanso .....	48
Tabla 15. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para espacios de recreación .....	49

Tabla 16. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación .....	50
Tabla 17. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la biblioteca .....	51
Tabla 18. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para las condiciones básicas de la biblioteca .....	52
Tabla 19. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para los espacios de la biblioteca .....	53
Tabla 20. Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca.....	54
Tabla 21. Estudiantes según mantenimiento de la infraestructura.....	55
Tabla 22. Estudiantes según la ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura.....	56
Tabla 23. Estudiantes según mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura .....	57
Tabla 24. Estudiantes según mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura .....	58
Tabla 25. Estudiantes según mantenimiento de un programa de renovación de la infraestructura .....	59
Tabla 26. Estudiantes según satisfacción .....	60
Tabla 27. Estudiantes según satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje.....	61
Tabla 28. Estudiantes según satisfacción respecto del plan de estudios.....	62
Tabla 29. Estudiantes según satisfacción respecto de los materiales educativos .....	63
Tabla 30. Estudiantes según satisfacción respecto del desempeño de los docentes.....	64
Tabla 31. Estudiantes según satisfacción respecto de las condiciones básicas de infraestructura .....	65
Tabla 32. Estudiantes según satisfacción respecto a la limpieza y ventilación de las instalaciones.....	66

Tabla 33. Estudiantes según satisfacción respecto al aislamiento de los ruidos .....	67
Tabla 34. Estudiantes según satisfacción respecto de la comodidad del mobiliario.....	68
Tabla 35. Estudiantes según satisfacción respecto a los espacios para la enseñanza (aulas, laboratorios) .....	69
Tabla 36. Estudiantes según satisfacción respecto de otros espacios e instalaciones .....	70
Tabla 37. Estudiantes según satisfacción respecto de otros espacios e instalaciones .....	71
Tabla 38. Estudiantes según satisfacción respecto de la seguridad de los espacios de enseñanza.....	72
Tabla 39. Estudiantes según satisfacción respecto de la seguridad del mobiliario.....	73
Tabla 40. Estudiantes según satisfacción respecto de la seguridad de las zonas de esparcimiento .....	74
Tabla 41. Estudiantes según satisfacción respecto de la seguridad de las zonas de emergencia .....	75
Tabla 42. Rho de Spearman .....	77
Tabla 43. Rho de Spearman .....	79
Tabla 44. Rho de Spearman .....	81
Tabla 45. Rho de Spearman .....	83
Tabla 46. Rho de Spearman .....	85
Tabla 47. Rho de Spearman .....	87

## RESUMEN

El presente estudio se centró en determinar si existe relación entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, año 2019. Metodología: la investigación fue descriptiva, correlacional. Comprendió una muestra de 92 estudiantes. Se utilizó un instrumento de recolección de datos. Resultados: desde la perspectiva de los estudiantes predominó una gestión de la infraestructura adecuada (56,5 %) y la categoría de satisfecho (73, 91%). Conclusión: la gestión de la infraestructura se relaciona con la satisfacción (*Rho de Spearman* 0,821;  $p < 0,001$ ; correlación alta positiva) de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Palabras clave:** gestión, infraestructura, satisfacción, estudiantes.

## **ABSTRACT**

This study focused on determining whether there is a relationship between infrastructure management and student satisfaction at the Professional School of Agricultural Economics of the Jorge Basadre Grohmann National University - Tacna, year 2019. Methodology: the research was descriptive, correlational. He understood a sample of 92 students. A data collection instrument was used. Results: from the perspective of the students, adequate infrastructure management (56,5 %) and the category of satisfied (73,91 %) predominated Conclusion: infrastructure management is related to satisfaction (Spearman's Rho 0,821;  $p < 0,001$ ; positive high correlation) of the students of the Professional School of Agricultural Economics of the Jorge Basadre Grohmann National University.

Keywords: management, infrastructure, satisfaction, students.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto peruano, es un anhelo permanente a nivel de la educación superior, la mejora de la calidad educativa. Para ello, es crucial activar diversos factores como la gestión de la infraestructura en concordancia con el Decreto Ley N° 28044, la Ley General de Educación, la Ley N° 30220. Ley Universitaria, Ley N° 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Asimismo, según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, se considera a la infraestructura , soporte equipamiento y uso de la infraestructura, como criterios a evaluar en las escuelas profesionales (salones de clase, oficinas, laboratorios, talleres, equipamiento, etc.) así como el equipamiento pertinente para su desarrollo, al igual que el mantenimiento de la infraestructura. El programa de estudios mantiene y ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación, equipamiento y seguridad de su infraestructura, para garantizar su funcionamiento. Además, el programa de estudios demuestra que hace uso del programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento, al igual que asegura las condiciones adecuadas para su uso y el soporte para su funcionamiento y mantenimiento.

Por otra parte, en el Plan Estratégico 2012-2021 de la Universidad Nacional Jorge Grohmann de Tacna, se han formulado objetivos estratégicos, en el eje académico orientados a elevar la calidad de la enseñanza y aprendizaje; y en uno de los objetivos específicos toma en cuenta implementar con equipos de última generación e infraestructura adecuada las áreas académicas, incluyendo talleres y laboratorios, en consonancia, con el Artículo 5. Principios 5.11 de la Ley Universitaria N° 30220, que alude al mejoramiento continuo de la calidad académica. En tal sentido, teniendo en cuenta el proceso

de licenciamiento, es vital considerar el aspecto de infraestructura y equipamiento adecuado para que las unidades académicas cumpla sus funciones. En tal sentido, es necesario investigar si la gestión de la infraestructura influye en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado, del siguiente modo:

Capítulo I, en el que se expone el planteamiento del problema, relacionadas a las variables de estudio.

Capítulo II, que comprende el marco teórico, integrado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III, en el que se expone la metodología cuantitativa utilizada en la investigación y el diseño no experimental.

Capítulo IV, en el que se evidencian los resultados obtenidos de acuerdo a las variables de estudio.

Capítulo V, en el que se realiza la discusión de resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1.1. Antecedentes del problema

En el contexto mundial se hace cada vez más relevante el estudio de la calidad de vida académica de los estudiantes universitarios, lo que implica tener una infraestructura y equipamiento adecuado, para el fortalecimiento de su formación integral, etcétera (Liñán, 2018), y una de las formas de optimizar tal aspecto es que las autoridades universitarias identifiquen las necesidades en infraestructura, para la adecuada gestión de la misma y la ejecución de los proyectos de inversión que permitan reducir brechas.

#### 1.1.2. Problemática de la investigación

Párraga (2014), manifiesta que las aulas de clase de la mayoría de universidades públicas, se encuentran implementadas de una manera tradicional, sin que se haya considerado el *confort* de sus estudiantes y docentes, sino más bien, privilegiando el número de estudiantes que se pueden cobijar en el aula. Asimismo, existe la tendencia a replantear la forma de impartir las asignaturas, basada en la enseñanza por competencias, lo que nos lleva a la pregunta si el mobiliario clásico de carpetas unipersonales, es el más idóneo para la aplicación de esta metodología.

De otro lado Ávila (2010) citado por Rojas (2018), precisa que la satisfacción estudiantil se refiere a las demandas y requerimientos a que deben responder los docentes. Estos son planteados, entre otros, por la institución

que busca el logro de determinado perfil de egreso; o por la sociedad, que exige una determinada orientación (axiológica) de los egresados.

En este sentido, el ámbito de estudio se centra en la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en la que se ha observado un descontento por parte de los estudiantes, respecto de la gestión de la infraestructura, plasmada en la ampliación de la misma como soporte institucional, en el mantenimiento, la renovación, la seguridad en los espacios de enseñanza, del mobiliario y de las zonas de esparcimiento. Igualmente, en relación a las condiciones de la infraestructura, limpieza y ventilación de las instalaciones, el aislamiento de ruidos, los espacios para enseñanza, las instalaciones sanitarias, de biblioteca, del comedor y deportivas; así como las condiciones de seguridad.

Asimismo, últimamente se ha ejecutado la inversión pública con fondos del canon minero, para la construcción de infraestructura, que involucra aulas y laboratorios, por lo que es crucial conocer cuánto ha contribuido la referida estructura en la formación profesional, investigación de los estudiantes, así como la extensión y proyección social y, por ende, en la satisfacción de los estudiantes.

Es por ello que teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado nos planteamos el siguiente el problema:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Existe relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019?
  
- b) ¿Existe relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019?
  
- c) ¿Existe relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019?
  
- d) ¿Existe relación entre la gestión de la infraestructura para seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019?
  
- e) ¿Existe relación entre el mantenimiento de la infraestructura con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

#### **Justificación**

El presente estudio se justifica, por el aporte teórico con relación a la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes en un contexto universitario, lo que permitirá generar otras líneas de investigación relacionadas a la educación superior.

Desde la justificación práctica, se acota que la gestión institucional es una de las bases del logro de los objetivos propuestos, la que, con la participación de todos los actores, garantiza la concreción de las políticas educativas planteadas por el nivel central y por ende es la responsable del nivel de eficiencia de la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes, además de generar prácticas y/o sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas.

#### **Importancia**

El estudio es importante, debido a que beneficia a los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria, ya que contribuye a detectar los factores que permiten elevar la satisfacción del estudiante, y de esta forma brindar sugerencias y propuestas, que mejoren las condiciones de vida académica de los estudiantes, una vez realizado el diagnóstico de la gestión de la infraestructura para el bienestar de los estudiantes.

### **1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

El presente estudio permite analizar de manera adecuada la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

En cuanto a las limitaciones, se encontró limitaciones teóricas, debido a que no existen suficientes antecedentes del estudio.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar si existe relación entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer si existe relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.
- b) Determinar si existe relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.
- c) Establecer si existe relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.
- d) Determinar si existe relación entre la gestión de la infraestructura para seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

- e) Establecer si existe relación entre el mantenimiento de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.
- b) Existe relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.
- c) Existe relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - de Tacna en 2019.

- d) Existe relación entre la gestión de la infraestructura para seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.
  
- e) Existe relación entre el mantenimiento de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Nivel internacional

Vera, Luque y Bautista (2016), elaboraron el estudio “Infraestructura y calidad educativa entre los pueblos indígenas originarios sonorenses”, en la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá de Colombia. Los resultados indican la prevalencia de una percepción de falta de infraestructura para mejorar la calidad educativa de los niños y jóvenes indígenas. Además, se encontraron diferencias entre los siete pueblos indígenas con respecto a la problemática educativa. Los grupos que están mejor ubicados, en cuanto a acceso educativo, son aquellos que exhiben mayor desplazamiento de su lengua materna.

Chong (2017), elaboró el estudio denominado “Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca. Centro de Estudios Educativos, A.C. Distrito Federal, México”. El autor concluye que falta mejorar la adecuada selección de colores para propiciar la construcción de aulas de escuela y colegios más productivas. Por otro lado, se aprecia descuido en el aseo de la infraestructura, que da lugar a condiciones inadecuadas para llevar a cabo cualquier labor, y mucho menos una labor educativa. Los pasillos, las aulas, los servicios sanitarios y las zonas de recreo son las principales víctimas del desaseo, el mobiliario y las paredes se encuentran sumamente rayados y con mensajes donde se denota gran cantidad de antivales presentes. El sistema educativo ha descuidado abruptamente las instalaciones físicas y ha dejado a la estética relegada a un

segundo plano. No se le ha dado la importancia a este tercer maestro que habla por sí solo, capaz de promover el aprendizaje de manera autónoma y motivar para que los verdaderos procesos educativos se lleven a cabo de manera significativa. Se evidencia, cómo el entorno y los espacios escolares influyen de forma directa, positiva o negativamente en los procesos de enseñanza. En el caso de la Región Pacífico Central, el estudio revela cómo a pesar de contar con las dimensiones de terreno y de infraestructura educativa, no se aprovecha el espacio fomentando sentimientos de pertenencia y permanencia en la institución, el espacio por sí solo excluye y desmotiva al estudiantado por lo que se aumentan los índices de deserción y bajo rendimiento académico.

#### Nivel nacional

En la misma dirección, Párraga (2014), elaboró el estudio “Diseño ergonómico de aulas universitarias que permitan optimizar el confort y reducir la fatiga de estudiantes y docentes en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se aplicó un cuestionario y entrevistas encontrándose que los aspectos ergonómicos que más incomodan a docentes fue la postura inclinada, el mueble del computador, el ruido y la silla lo que obedece al mal diseño tanto de la silla como al del mueble de cómputo que utiliza. Para los estudiantes la incomodidad se manifiesta en el uso del mobiliario actual, específicamente el material del asiento, la forma y el material de respaldar. Se establece que es necesario considerar nuevas aulas con diseño ergonómico, propiciando de esta manera diseños de mobiliario y equipamiento ajustables a las dimensiones antropométricas de la población docente y estudiantil porque se considera estas investigaciones proporciona insumos para desarrollo de una buena gestión de la infraestructura. El autor concluye que los aspectos ergonómicos (postura, mobiliario, condiciones ambientales y seguridad) que afectan la comodidad y fatiga de docentes y estudiantes en el aula universitaria.

Por su parte Gálvez (2015), elaboró el estudio “Propuesta de Infraestructura de la Escuela de Arquitectura de la Universidad Señor de Sipán para optimizar su nivel de enseñanza – aprendizaje”. Resultados: las escuelas de arquitectura cumplen un rol importante en la ciudad, ya que el proyecto del arquitecto, a diferencia de otras profesiones, es el que más cambio puede producir en la sociedad o en una comunidad determinada. Los proyectos de arquitectura a menudo están relacionados con el progreso, la cultura, la evolución y el paso del tiempo. En la actualidad la Escuela de Arquitectura de la Universidad Señor de Sipán, no cuenta con los espacios necesarios, debido a que el edificio en el que funciona no fue pensado para este fin, sino que fue realizado para que se desarrollen las actividades integradoras de la universidad.

De otro lado Cepeda (2017), elaboró la tesis doctoral denominada “Estrategia metodológica del uso de aulas virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje universitario”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Resultados : la utilización de aulas virtuales como recurso de apoyo para fortalecer los procesos académicos dentro las Instituciones de Educación Superior ha tomado gran vigencia en América Latina y particularmente en Ecuador, por lo que en el presente trabajo se aborda el caso de la implementación de la estrategia metodológica de uso de aulas virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje universitaria basado en los cuatro componentes del reglamento de régimen académico ecuatoriano en la Universidad Nacional de Chimborazo. La población de estudio estuvo constituida por los estudiantes de la carrera de Psicología Educativa del segundo semestre del año 2015, se realizó un estudio cuasi experimental con pos prueba únicamente, se conformaron dos grupos uno de control que trabajo exclusivamente en el salón de clases y otro experimental que trabajó con el apoyo de aulas virtuales en la asignatura de Psicología General I. Conclusión: el grupo experimental que trabajó con el apoyo de aulas virtuales mejoró sus calificaciones en las actividades asistidas por el profesor, las actividades autónomas, las actividades prácticas y en mayor porcentaje en las actividades

de aprendizaje colaborativas, por lo que se recomienda el uso de aulas virtuales como recurso de apoyo para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje universitario. Con estos resultados se realiza una propuesta de implementación de aulas virtuales para la educación superior, que incluye la metodología de selección de recursos y actividades, así como los instrumentos de planificación micro curricular.

#### Nivel local

Eyzaguirre (2016), realizó el estudio doctoral titulado “Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015”, en la Universidad Privada de Tacna. El autor concluye: (a) Que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio el desarrollo académico del 2015, presentaban un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico. Se destaca la expectativa que tiene por la gestión universitaria y la actividad académica, (b) Los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica y (c) Existe una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Teoría de la gestión de la infraestructura**

La gestión de la infraestructura se fundamenta en el modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria, establecido por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (SINEACE, 2016). Este modelo evalúa los

aspectos relacionado con la gestión de recursos, infraestructura y el soporte para lograr el bienestar de los miembros de la institución educativa, y por ende la satisfacción de los estudiantes. En este caso el equipamiento y uso de la infraestructura, donde se verifica si el programa de estudios de una escuela profesional, tiene la infraestructura (salones de clase, oficinas, laboratorios, talleres, etc.) pertinentes para su desarrollo. Este criterio evalúa si el programa de estudios identifica las necesidades de equipamiento para lograr las competencias planteadas en el perfil de egreso.

En el programa de estudios, se diferencia laboratorios de investigación y de enseñanza, dependiendo de la disciplina. Si el programa de estudios contempla un porcentaje de virtualización, deberá contarse con la infraestructura y equipamientos que ayuden a su correcta ejecución (SINEACE, 2016). Para el presente estudio solo se está considerando el equipamiento

– Ley Nro. 30220. Ley Universitaria con la gestión de la infraestructura

En la Ley No 30220. Ley Universitaria, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) (Artículo 12) como un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación, responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, así como de supervisar la calidad de dicho servicio, incluido el otorgamiento de grados y títulos, y fiscalizar si los recursos públicos y beneficios otorgados por ley a las universidades han sido destinados a fines educativos y al mejoramiento de la calidad.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 15.5 del artículo 15 de la Ley Universitaria, dentro de las funciones de la SUNEDU está normar y supervisar las condiciones básicas de calidad exigibles para el funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente.

El artículo 22 de la Ley Universitaria establece que la SUNEDU es la autoridad central de la supervisión de la calidad bajo el ámbito de su competencia, incluyendo el licenciamiento y supervisión de las condiciones del servicio educativo de nivel superior universitario, en razón de lo cual dicta normas y establece procedimientos para asegurar el cumplimiento de las políticas públicas del Sector Educación en materia de su competencia;

Asimismo, según lo dispuesto en el numeral 17.1 del artículo 17 de la Ley Universitaria, dentro de la estructura orgánica de la SUNEDU, se encuentra el Consejo Directivo, como el órgano máximo y de mayor jerarquía de la entidad, siendo responsable de aprobar políticas institucionales y de asegurar la marcha adecuada de la entidad;

Que, los numerales 19.2 y 19.8 del artículo 19 de la Ley Universitaria establecen como una de las funciones del Consejo Directivo de la SUNEDU, la aprobación de los planes, políticas, estrategias institucionales y las condiciones básicas de calidad; en concordancia con las políticas y lineamientos técnicos que apruebe el Ministerio de Educación (MINEDU); así como otras funciones que desarrolle su Reglamento de Organización y Funciones respectivamente;

Además, la Décimo Primera Disposición Transitoria de la Ley Universitaria, establece que la SUNEDU aprobará un plan de implementación progresiva, que implica la adecuación de las universidades a las condiciones básicas de calidad según el plazo que se establezca; Que, de acuerdo al primer párrafo del artículo 13 de la Ley Universitaria, debe entenderse al licenciamiento como el procedimiento administrativo que tiene por objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad para ofrecer para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

- Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva y el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con ley de creación o nuevas con la gestión de la infraestructura.

Según la Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD Lima, 20 de noviembre de 2015, Del licenciamiento institucional, el procedimiento de licenciamiento institucional tiene como objetivo verificar que las universidades y sus filiales, cumplan con las condiciones básicas de calidad establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

La solicitud de licenciamiento institucional, debe contener la oferta académica existente y la nueva oferta académica, aprobada por la autoridad competente de la universidad, que se encuentre adecuada a la Ley Universitaria, según corresponda.

El otorgamiento de la licencia de funcionamiento institucional, no exime a la universidad del cumplimiento de las condiciones básicas de calidad específicas que la SUNEDU establezca y de la obtención de la licencia de funcionamiento para cada programa de estudios conducentes a grado académico, título profesional o título de segunda especialidad.

Las universidades que cuenten con licencia de funcionamiento institucional y se fusionen, transformen o escindan, conforme a lo señalado en el artículo 121 de la Ley Universitaria y al procedimiento que establezca la SUNEDU, deberán someterse a un nuevo procedimiento de licenciamiento institucional.

Según la SUNEDU (2015), las condiciones básicas de calidad, para el sistema educativo peruano, son las siguientes:

- Condición I. Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes.
  - Condición II. Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento.
  - Condición III. Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).
  - Condición IV. Líneas de investigación a ser desarrolladas.
  - Condición V. Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25 % de docentes a tiempo completo.
  - Condición VI. Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógicos, deportivo, entre otros).
  - Condición VII. Existencia de mecanismo de medición e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros).
  - Condición VIII. CBC complementaria: transparencia de universidades.
- Condición III. Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)

El servicio educativo debe presentarse en ambientes que cumplan requisitos mínimos de seguridad, capacidad y equipamiento necesario. La infraestructura de la universidad debe cumplir con la normativa existente. Si bien la educación bien sufriendo una transformación importante gracias al avance tecnológico, parte del servicio educativo se lleva y seguirá llevando de manera presencial.

La universidad debe tener la capacidad de gestionar que todas sus instalaciones cumplan con facilitar la consecución de sus propios fines en relación con el servicio educativo que brindan y determinado tipo de ambientes, mobiliario y equipamiento.

Los estudiantes de educación superior universitaria deben contar con locales de uso exclusivo, pues los locales destinados a educación básica están diseñados para alumnos de otro grupo etario; lo que define características particulares en la dimensión de sus ambientes, equipamiento y mobiliario. De igual forma, los locales destinados al uso de otras modalidades de la educación superior, comprenden la realización de actividades de acuerdo con sus propias características pedagógicas; por lo tanto, el tipo de ambientes, su dimensión, el mobiliario y el equipamiento que utilizan es diferente. (SUNEDU, 2015)

#### **2.2.1.1. Caracterización de la gestión de la infraestructura**

Se caracteriza en función de las siguientes aristas:

a) *Gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios)*: considera las condiciones básicas de infraestructura para: las aulas, los laboratorios, los espacios de enseñanza, los espacios de laboratorios; así como la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza.

Las condiciones básicas consideran: (i) Limpieza y ventilación de las instalaciones: se evalúa si la limpieza de las instalaciones de la escuela se desarrolla frecuentemente, si las instalaciones de la escuela siempre se encuentran ventiladas, si existe suficiente personal para desarrollar la limpieza y ventilación de las instalaciones, (ii) Aislamiento de los ruidos, el que debe ser permanente y si existe un control de los ruidos.

Con respecto a la gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza (aulas), se evalúa si existen suficientes espacios de aulas para la enseñanza, en cuanto a la iluminación y comodidad.

En cuanto a la gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza (aulas), se evalúa si existen suficientes espacios de aulas para

espacios de laboratorio para la enseñanza, si su iluminación es adecuada y si se encuentran debidamente equipadas.

En lo que atañe a las instalaciones sanitarias, se evalúa si son suficientes y adecuadas.

Además, también se evalúa si la escuela profesional, desarrolla un adecuado programa de desarrollo de la seguridad de la infraestructura, en cuanto a salones de clase, oficinas, que asegure su funcionamiento, y que sea pertinente para su desarrollo y para lograr las competencias planteadas en el perfil de egreso de los estudiantes. (SINEACE, 2016)

b) *Gestión de la infraestructura para el espacio de descanso y recreación:* en lo que concierne a la gestión de las condiciones básicas para espacios de descanso, se evalúa si los espacios para el descanso son suficientes y adecuados. También, si la institución cuenta con instalaciones deportivas y zonas de esparcimiento, suficientes y adecuadas. También se evalúa si la escuela profesional, desarrolla un adecuado programa de desarrollo de la seguridad de la infraestructura, en cuanto a espacios de descanso y recreación, que garanticen la formación integral de los estudiantes. (SINEACE, 2016)

c) *Gestión de la infraestructura para la biblioteca:* se evalúa si las condiciones básicas de la biblioteca, son adecuadas y suficientes. Y, si la escuela profesional desarrolla un adecuado programa de desarrollo de la seguridad de la infraestructura, que garanticen su funcionamiento, y aseguren el logro de las competencias del perfil de egreso de los estudiantes. (SINEACE, 2016)

También, se evalúa si existe suficiente personal para el control y seguridad de las zonas de emergencia.

d) *Mantenimiento de la infraestructura. Ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura y mantenimiento de un programa de ampliación y renovación de la infraestructura.* Referido a la evaluación del desarrollo de un programa de mantenimiento de la infraestructura idóneo de los salones de clase, oficinas, laboratorios, talleres, etcétera, que garantice su funcionamiento y logro de competencias establecidas en el perfil de egreso de los estudiantes (SINEACE, 2016). De igual forma se evalúa el mantenimiento de *un programa de renovación de la infraestructura.*

## **2.2.2. Satisfacción del estudiante**

### **2.2.2.1. Teoría sobre satisfacción**

En el modelo de disconfirmación de expectativas de Oliver (1980), se plantea que los sentimientos de satisfacción surgen cuando los consumidores hacen una comparación post-compra entre las expectativas de pre compra y el desempeño percibido. Si perciben desempeños que excedan las expectativas del consumidor experimentarán una disconfirmación positiva, por tanto, los consumidores estarán satisfechos. Sin embargo, si perciben desempeños inferiores a sus expectativas experimentarán una disconfirmación negativa, y por ello, los consumidores estarán insatisfechos. Es importante, hacer notar que la confirmación, se dará cuando el desempeño corresponde a las expectativas. En este sentido, la satisfacción, puede ser valorada como una función del nivel de expectativas y las percepciones, de confirmación o disconfirmación.

Para Mc Quitty, Finn y Wiley (2000), la disconfirmación se puede definir como la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido, y las expectativas como predicciones de rendimiento futuro. La inclusión de expectativas sugiere que los productos sobre los que se tienen altas expectativas generarán mayor satisfacción en el consumidor, en comparación con aquellos productos sobre los que se tiene bajas expectativas. Para estos

autores, si hay un grado de disconfirmación después de que se consuma un producto, éste debe disminuir en un cierto plazo, ya que el consumidor gana experiencia y aprende más acerca de lo que se puede esperar del producto en sí mismo. Es decir, la satisfacción se da como resultado de comparar las expectativas con la percepción, del rendimiento del producto o servicio, donde se asume que la disconfirmación tiene un efecto más fuerte que las expectativas para explicar la satisfacción.

Se asume con el modelo de la disconfirmación de expectativas, que los individuos asimilan la realidad observada para ir ajustándola a sus propios estándares de comparación, y la satisfacción vendría a ser el resultado de la diferencia entre los propios estándares y la percepción de rendimiento del servicio de consumo. Zeithaml y Bitner (1996), sostienen que los clientes reconocen que el funcionamiento del servicio puede variar, así como el grado en el cual están dispuestos a aceptar esta variación, la que se denominada zona de tolerancia. Teóricamente, estos autores han asumido que el servicio podría corresponder a cualquier objetivo que se adecue con un servicio deseado, pero es más probable que caiga entre los dos y, por lo tanto, dentro de la zona de tolerancia. La zona de tolerancia, es considerada como el rango en el cual los consumidores no notan particularmente el funcionamiento del servicio. Cuando el funcionamiento cae fuera del rango, entre muy alto o muy bajo, el consumidor expresa satisfacción o insatisfacción. Es decir, las zonas de tolerancia del consumidor están pensadas para variar las diversas cualidades del servicio y cuanto más importante es el servicio, más estrecha será la zona de tolerancia probable.

En el plano de la educación, Marzano *et al.* (1993 citado por Cano, 1998), mencionan que la valoración y evaluación de la satisfacción respecto al proceso y resultado educativo, están contenidas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que también están en relación con sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales. De acuerdo con esto, Schiffman y Lazar (2001), señalan que la valoración que hace el

individuo acerca de la calidad de un servicio, depende de la magnitud y dirección de la brecha entre las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación (confirmación o disconfirmación de expectativas) del servicio realmente recibido. Es importante tomar en cuenta, para determinar si el estudiante se encuentra satisfecho, la experiencia que ha tenido con el producto educativo, el nivel de su implicación y la valoración que realiza sobre el servicio educativo recibido.

#### **2.2.2.2. Definición de satisfacción**

La satisfacción o el descontento del cliente por la experiencia de la calidad del servicio se encuentra al comparar, lo que encontró con lo que esperaba encontrar. Los estudiantes forman generalmente sus expectativas en base a las experiencias vividas en el contexto educativo, en tanto, que buscan la información sobre la institución y la comparten con otras personas que también estudian o han estudiado allí. Por otra parte, la satisfacción del estudiante se forma continuamente, a través de las repetidas experiencias vividas en el ambiente de aprendizaje. (Elliott y Shin, 2002)

Para Quijano (2004), la satisfacción estudiantil es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente, que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba. (Gento, 2002; Blanco y Blanco, 2007)

Por su parte, Ávila (2010) afirma que la satisfacción estudiantil se refiere a las demandas y requerimientos a que deben responder los docentes. Estos son planteados, entre otros, por la institución que busca el logro de

determinado perfil de egreso y por la sociedad, que exige una determinada orientación [axiológica] de los egresados.

Asimismo, Reymer (2011), considera que la satisfacción estudiantil se concibe como aquella respuesta del alumno frente a un conjunto de servicios que tienen como fin último producir un aprendizaje real, significativo y contextualizado. La satisfacción del consumidor vista como un proceso, implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado. Este procesamiento consiste en la comparación entre las expectativas de los individuos y el rendimiento que perciben o en un balance de costo-beneficio, así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos.

En este caso, cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el contrario, estará satisfecho si logra resultados que van más allá de sus expectativas. Por ello, es importante tomar en cuenta el tipo de expectativas que puede crear una institución educativa en sus alumnos, teniendo cuidado de no generar expectativas demasiado altas y que después no pueda cumplir y que por tanto podrían producir insatisfacción con respecto a la educación brindada.

Por tanto, se indica que la satisfacción del estudiante es el nivel del estado de ánimo, como resultado de la percepción del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas, en cuanto la infraestructura, por lo que los aportes de los autores indicados permiten desarrollar un buen diagnóstico de la gestión de la infraestructura.

### **2.2.2.3. Factores que se relacionan con la satisfacción estudiantil**

Gento (2002) indicó que, para satisfacer a los estudiantes, se debe fijar la atención en las diferentes formas en que se manifiestan sus necesidades educativas, y al logro de las expectativas que la institución ha construido en

comparación a otras. Es así que algunos de los factores relacionados a la satisfacción del estudiante son:

- Las expectativas

De acuerdo a Watson (2013), la satisfacción es producto del resultado de la comparación entre las expectativas y la percepción de cómo se llevó a cabo el servicio, donde la disconfirmación tendría un efecto más poderoso para explicar la satisfacción. Por tanto, las expectativas están consideradas en las teorías motivacionales, la llamada teoría de las expectativas, referida a la potencia para que una tendencia se mantenga y actúe de determinada manera depende de la intensidad con la que se espera la respuesta a la acción y lo atractivo que se considere el resultado. (Robbins, 2009).

Para Gálvez (2015), habrá más motivación cuando se crea que la acción llevará a una buena evaluación del desempeño. Esto puede verse, por ejemplo, en el caso de los estudiantes que esperan recibir retroalimentación de los profesores sobre su desempeño, logrando saber si realizaron o no un buen trabajo y buscando ejecutarlo mejor.

Por su parte, Oliver (1993) discute que la satisfacción final del consumidor puede entenderse como el estado en el que se confirman o no las expectativas generadas a partir del consumo que se hizo basado en las impresiones iniciales del producto. En 1980, plantea el llamado modelo de disconfirmación de expectativas, en el que señala que los sentimientos de satisfacción son el resultado de la comparación que se realiza después de haber consumido el servicio sobre las expectativas que se tuvieron antes de consumirlo y la percepción que se tiene del desempeño de lo adquirido. Si al momento de realizar esta evaluación, se percibe que el desempeño supera las expectativas, entonces ocurrirá una disconfirmación positiva y los usuarios estarán satisfechos.

- Las necesidades

Las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener. Partiendo de la teoría de las necesidades de Maslow, estas varían según el nivel de urgencia de ser satisfechas y una vez realizadas permiten perseguir el cumplimiento de otras (Maslow, 1954, citado por Bullón ,2013). Por encima de las necesidades fisiológicas y de supervivencia, se encuentran las necesidades cognitivas básicas que responden al deseo de saber y entender, y las necesidades estéticas. Conforme estas se complejizan y se vuelven más personales, empiezan a participar diferentes criterios para poder definir.

- La motivación

Robbins (2009) y Reeve (2009), señalaron la teoría de las necesidades de Mc Clelland, que se enfoca en tres tipos de necesidades, de logro, de poder y de afiliación. En otras palabras, en la necesidad de sobresalir o superar estándares, necesidad de hacer que otros se comporten de una forma determinada, y la necesidad de tener relaciones interpersonales cercanas. Resalta entre ellas la necesidad de logro, ya que las personas con un alto nivel de este tipo de necesidad elegirán retos que pongan a prueba su sentido de competencia, es decir, preferirán un ambiente en el que las tareas sean exigentes. (Bullón, 2007).

#### **2.2.2.4 Componentes**

De acuerdo con Gento (2002), los componentes de la satisfacción del estudiante, son:

- Satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje

De acuerdo a Barrera, Gómez y Hernández (2003), la satisfacción del estudiante es el nivel del estado de ánimo, como resultado de la percepción del

cumplimiento de sus requerimientos y expectativas, en cuanto al proceso de enseñanza y aprendizajes, que implica la satisfacción respecto del plan de estudios, materiales de estudios, desempeño de los docentes, que permitan elevar la calidad educativa y, por ende, del servicio educativo. Por su parte, Para Picardo, García, De La Fuente y Justicia (2007), considera que la satisfacción de los estudiantes, con el proceso de enseñanza se produce cuando éstos, perciben que sus anhelos, expectativas y deseos han sido cubiertos, con respecto a las actividades de enseñanza que brindan los docentes, uso de estrategias, de materiales educativos y del sistema de evaluación.

– Satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura

Huertas y Agudo (2003), consideran que la satisfacción del estudiante es el nivel del estado de ánimo, producto de la percepción del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas, en cuanto a las condiciones básicas de infraestructura, limpieza y ventilación de las instalaciones, comodidad del mobiliario, a espacios para la enseñanza (aulas y laboratorios) y otros espacios e instalaciones, que permitan brindar un buen servicio educativo. De acuerdo a Iturralde (2004), la satisfacción con las condiciones básicas de infraestructura, se concreta cuando los estudiantes sienten que sus anhelos, expectativas y deseos han sido satisfechas, en relación a las cualidades ergonómicas y funcionales de las aulas y laboratorios que y funcionales.

– Satisfacción con las condiciones de seguridad

De acuerdo a Cano (1998), la satisfacción del estudiante es el resultado de la percepción del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas, en lo que atañe a la seguridad de los espacios de enseñanza, de los mobiliarios, de las zonas de esparcimiento y de emergencia. Por otro lado, Blanco, y Blanco (2007), consideran que la satisfacción con las condiciones de seguridad es cuando los estudiantes, consideran que las condiciones de seguridad de las

instalaciones reúnen las características que anhelan, para una formación integral.

#### **2.2.2.5. La satisfacción y las necesidades educativas**

De acuerdo a Huertas y Agudo (2003), la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes. A continuación, la categorización de Maslow, ha establecido algunos criterios para evaluar si las necesidades están siendo atendidas en el contexto educativo; por ello, sistematiza las necesidades de los alumnos en los siguientes aspectos:

- Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas.

Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente. (Iturralde, 2004)

- Satisfacción por su sentimiento de seguridad

Para Cano (1998), es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.

- Satisfacción por la aceptación que reciben

La satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo, ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido, por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase. (Huertas y Agudo, 2003)

- Satisfacción por el aprecio que se les otorga

Según Iturralde (2004), la satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal, pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros del centro o clase efectúan sobre sus logros; no se trata, por tanto, de una simple constatación de logros, cuanto de considerar que los alumnos afectados han alcanzado cuotas de éxito. que merecen el aplauso y la consideración de mérito, lo que casi siempre irá asociado a la valoración positiva del esfuerzo, más que de los resultados.

- Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente

Considerará las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad y, para disfrutar de los resultados de su propia creación personal. (Cano, 1998)

### **2.2.3. Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG)**

#### **2.2.3.1. Misión**

Dentro del marco de la visión sectorial, se formuló el Plan estratégico institucional 2017- 2019 de la UNJBG; el cual es un documento de gestión de la institución, que traza las líneas estratégicas que van a orientar su marco de actuar. Este documento fue aprobado mediante el Informe Técnico N° 40-2016- CEPLAN/DNCP-FI de la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico de la Presidencia del Consejo de Ministros; y mediante Resolución de Consejo Universitario N° 13561-2016-UN/JBG a nivel de la entidad.

## Misión

Desarrollar una cultura de calidad permanente orientado a formar profesionales líderes, competitivos y de alta responsabilidad social a partir de la disposición adecuada de infraestructura, equipos y recursos además de docentes altamente involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus estudiantes.

### 2.2.3.2. Alineamiento: visión sectorial y misión institucional

Tabla 1

Alineamiento: visión sectorial y misión institucional

<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Componentes de la visión</b>
Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios	Calidad docente
	Aprendizajes
	Infraestructura
	Gestión sectorial

Fuente: Currículo de Estudios 2018 de la Carrera Profesional de Economía Agraria – ESEA (2018).

### 2.2.3.3. Resolución de creación de la carrera profesional de Economía Agraria

Mediante Resolución Rectoral N° 2086-A-90-UN/JBG se aprueba la creación de la Escuela Académico Profesional de Economía Agrícola, la misma que posteriormente elevada a la Asamblea Universitaria, siendo tratada en la sesión del 21 de febrero de 1991, en la que se aprueba oficialmente la creación de la Escuela Académico Profesional de Economía Agraria.

Dicho acuerdo es formalizado con la emisión de la Resolución Rectoral N° 2503-91-UN/JBG (Currículo de estudios 2018 de la Carrera profesional de Economía Agraria, 2018).

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Calidad de la educación**

Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. (SINEACE,2016)

### **Calidad académica**

Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas por el SINEACE. (SINEACE, 2016)

### **Escuela profesional**

Organización encargada del diseño y actualización curricular de un programa de estudios, así como de dirigir su aplicación, para la formación y capacitación pertinente, hasta la obtención del grado académico y título profesional correspondiente. (SINEACE, 2016)

### **Gestión de la infraestructura**

La gestión de la infraestructura se fundamenta en el modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria, establecido por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa. (SINEACE, 2016)

### **Plan de desarrollo académico**

Documento que define los objetivos, políticas, metas y estrategias para el perfeccionamiento y desarrollo docente conducente a la formación integral de los estudiantes. (SINEACE, 2016)

### **Satisfacción**

Coincidencia entre las expectativas del sujeto con la realidad concreta y está íntimamente ligada con lo que se quiere, se espera, o se desea. Para el

logro de esta satisfacción, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que suscite un resultado, el cual será valorado como positivo o no. (Gento, 2002)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Tipo de investigación

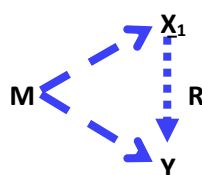
El presente estudio se considera, según Ander-Egg (2004), de tipo básico, debido a que se profundiza en las variables de estudio. También, Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que es descriptivo, ya que su objetivo es caracterizar y describir la gestión de la infraestructura que desarrollan los directivos y/o agentes educativos y la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad educativa o servicios que brinda la universidad.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández *et al.* (2014), el diseño fue no experimental, ya que estudió el fenómeno después de ocurrido, y sin que haya intervención deliberada del investigador.

El presente estudio se considera de nivel correlacional, ya que mide la relación de las variables de estudio. (Carrasco, 2000)

Representación:



Donde:

M = Muestra

X= Variable independiente : gestión infraestructura

Y= Variable dependiente:satisfacción

r= relación

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. Población

El campo de estudio de la presente investigación, estuvo constituido por una población compuesta por los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Tabla 2

*Población de estudiantes*

Año	N°	%
Primero	47	20,80
Segundo	52	23,01
Tercero	35	15,49
Cuarto	44	19,47
Quinto	48	21,24
Total	226	100,0

Fuente: Boletín estadístico UNJBG

#### 3.2.2. Muestra

Para efectos del logro de los objetivos del estudio, se consideró a los estudiantes de la Escuela profesional de Economía Agraria, según la siguiente muestra:

Tabla 3

*Muestra de estudiantes*

Año	Nº	%
Cuarto	44	47,83
Quinto	48	52,17
Total	92	100,0

Fuente: Boletín estadístico UNJBG

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable independiente:** Gestión de la infraestructura

**Variable dependiente:** Satisfacción de los estudiantes

## Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
<b>Variable independiente</b>	Gestión de la infraestructura para la enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de las condiciones básicas de la infraestructura de las aulas</li> <li>- Gestión de las condiciones básicas de la infraestructura de los laboratorios</li> <li>- Gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza</li> <li>- Gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio</li> <li>- Gestión para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza</li> </ul>	Ordinal
	Gestión de la infraestructura de los espacios para el descanso y recreación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de las condiciones básicas para espacios de descanso</li> <li>- Gestión de las condiciones básicas para espacios de recreación</li> <li>- Gestión de la infraestructura para los espacios de descanso</li> <li>- Gestión de la infraestructura para los espacios de recreación</li> <li>- Gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación</li> </ul>	
<b>Variable dependiente</b>	Gestión de la infraestructura para la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la infraestructura para las condiciones básicas para la biblioteca</li> <li>- Gestión de la infraestructura para las condiciones básicas de espacios de la biblioteca</li> <li>- Gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca</li> </ul>	Ordinal
	Mantenimiento de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura</li> <li>- Mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura.</li> <li>- Mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura</li> <li>- Mantenimiento de un programa de renovación de infraestructura</li> </ul>	
	Satisfacción proceso de enseñanza y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción respecto del plan de estudio</li> <li>- Satisfacción respecto de los materiales educativos</li> <li>- Satisfacción respecto del desempeño de los docentes</li> </ul>	
	Satisfacción con las condiciones de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción respecto de la limpieza y ventilación</li> <li>- Satisfacción respecto del aislamiento de ruidos</li> <li>- Satisfacción respecto de la comodidad del mobiliario</li> <li>- Satisfacción con otros espacios e instalaciones</li> </ul>	
	Satisfacción con las condiciones de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción respecto a la seguridad de los espacios de enseñanza</li> <li>- Satisfacción respecto a la seguridad de los mobiliarios</li> <li>- Satisfacción respecto a la seguridad de las zonas de esparcimiento</li> <li>- Satisfacción respecto a la seguridad de las zonas de emergencia</li> </ul>	

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnicas**

##### **Encuesta**

En el presente estudio se aplicó la encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria, para evaluar la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes.

#### **3.4.2. Instrumentos**

En el presente estudio se utilizó el cuestionario, dirigido a los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria, para evaluar la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el tratamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24.0, en español, para ello previamente los datos serán llevados a una hoja Excel. En el análisis de datos se consideró técnicas estadísticas descriptivas, tablas de frecuencias y figuras estadísticas, estadística, tablas de contingencia, la prueba de significancia de la Distribución Normal (Z) y la correlación de *Rho de Spearman*.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO FILOSÓFICO**

La base de la presente investigación se sustenta en el paradigma positivista, ya que posee un fundamento de la realidad y existe un interés del investigador por conocer ésta, en lo pertinente a las variables de estudio, que son la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Por tanto, la metodología se fundamenta en el tipo de investigación básica, cuyo diseño es no experimental y transeccional, siendo la técnica utilizada la encuesta y el cuestionario como instrumento. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que se “usa la recolección de datos para probar hipótesis”.

En el plano ontológico particularmente, representa la concepción que tiene el investigador sobre su realidad, entendida como expresión de amplios pensamientos y cosmovisiones que integran la conciencia de los sujetos. La dimensión ontológica, se refiere a la naturaleza de los fenómenos sociales y a su grado de estructuración. Plantea la controversia de si la realidad social es algo externo a las personas o de si ésta se impone desde un punto de vista particular. (Ocaña Raymundo, 2010)

Asimismo, el presente estudio se encuentra circunscrito en el paradigma interpretativo, porque también es de naturaleza cualitativa, y analiza los datos de carácter inductivo, que permite ventajas para la descripción y comprensión de las variables, a partir de una descripción amplia del ambiente en el cual está ubicado el fenómeno de estudio.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

##### 5.1.1. Análisis de la variable independiente: Gestión de la infraestructura

Tabla 4

*Estudiantes según gestión de la infraestructura*

Categoría	Nº	%
Inadecuada	18	19,6
Regular	52	56,5
Adecuado	22	23,9
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

#### **Interpretación**

De la encuesta realizada a los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, el 19,6% señalaron que la gestión de la infraestructura fue inadecuada, el 56,5% manifestaron que fue adecuada y el 23,9% indicaron que fue muy adecuada.

Por tanto, la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura se presenta en un nivel adecuado, lo que se refleja en la gestión para la enseñanza (aulas y laboratorios), espacios de descanso y recreación, al igual que en el mantenimiento de la infraestructura. (Tabla 4)

Dimensión: Gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios)

Tabla 5

*Estudiantes según gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios)*

Categoría	N°	%
Inadecuada	16	17,4
Regular	69	75,0
Adecuado	7	7,6
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, consideran en un 17,4 % que la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) fue inadecuada, el 75% manifestaron que fue adecuada y el 7,6% indicaron que fue muy adecuada.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestado consideran que gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) se encuentra en un nivel adecuado, lo que se refleja en la gestión de las condiciones básicas de infraestructura para las aulas, y gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza y de la seguridad de la infraestructura para la enseñanza. (Tabla 5)

Indicador: Gestión de las condiciones básicas de infraestructura para la enseñanza (aulas)

Tabla 6

*Estudiantes según gestión de las condiciones básicas de infraestructura para la enseñanza (aulas)*

Categoría	Nº	%
Inadecuada	12	13,1
Regular	62	67,3
Adecuado	18	19,6
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la UNJBG, en un 13,1 % manifestaron que la gestión de las condiciones básicas de infraestructura para las enseñanzas (aulas) fue inadecuada, el 67,3% manifestaron que fue adecuada y el 19,6% indicaron que fue muy adecuada.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados consideran que, en la Escuela Profesional de Economía Agraria, la gestión de las condiciones básicas de infraestructura para la enseñanza (aulas) es adecuada, lo que se refleja en la gestión de actividades destinadas a procurar que las aulas cuenten con una adecuada ventilación, iluminación y limpieza. (Tabla 6)

Indicador: Gestión de las condiciones básicas de infraestructura para los laboratorios

Tabla 7

*Estudiantes según gestión de las condiciones básicas de infraestructura para los laboratorios*

Categoría	N°	%
Inadecuada	10	10,9
Regular	60	65,2
Adecuado	22	23,9
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en un 10,9 % señalaron que la gestión de las condiciones básicas de infraestructura para los laboratorios fue inadecuada, el 65,2 % manifestaron que fue adecuada y el 23,9 % indicaron que fue muy adecuada.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que, en la Escuela Profesional de Economía Agraria, que la gestión de condiciones básicas de infraestructura para los laboratorios es adecuada, lo que se refleja en la gestión de actividades para que los laboratorios tengan ventilación, iluminación y condiciones de limpieza apropiadas. (Tabla 7)

Indicador: Gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza

Tabla 8

*Estudiantes según la gestión de infraestructura para los espacios de enseñanza*

Categoría	N°	%
Inadecuada	11	11,9
Regular	58	63,1
Adecuado	23	25,0
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, afirmaron en un 11,9 % que la gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza fue inadecuada, el 63,1 % manifestaron que fue adecuada y el 25 % indicaron que fue muy adecuada.

En suma, la mayoría de los encuestados indican que la gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza es adecuada, lo que se refleja en que las aulas son confortables y se aprecia que las aulas tienen una buena ventilación e iluminación. (Tabla 8)

## Dimensión: Gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio

Tabla 9

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio*

Categoría	N°	%
Inadecuada	10	10,9
Regular	63	68,5
Adecuado	19	20,6
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Una minoría de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna con un 10,9 % señalaron, que la gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio fue inadecuada, el 68,5 % opinaron que fue adecuada y el 20,6 % indicaron que fue muy adecuada.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio es adecuada, lo que se refleja en la gestión de actividades destinadas a la limpieza y aislamiento de ruidos en los laboratorios. (Tabla 9)

Indicador: Gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza

Tabla 10

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza*

Categoría	N°	%
Inadecuada	13	14,1
Regular	62	67,4
Adecuado	17	18,5
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 14,1 % señalaron que la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza fue inadecuada, el 67,4 % manifestaron que fue adecuada y el 18,5 % indicaron que fue muy adecuada.

En tal sentido, se evidencia que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza es adecuada, lo que se refleja en la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura. (Tabla 10)

Indicador: Gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación

Tabla 11

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación*

Categoría	Nº	%
Inadecuada	13	14,1
Regular	61	66,3
Adecuado	18	19,6
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en un 14,1 % manifestaron que la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación fue inadecuada, el 66,3 % opinaron que fue adecuada y el 19,6 % indicaron que fue muy adecuada.

Por tanto, la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación es adecuada, lo que se refleja en la gestión de condiciones básicas para espacios de descanso y de recreación. (Tabla 11)

Indicador: Gestión de las condiciones básicas de espacios de descanso

Tabla 12

*Estudiantes según gestión de las condiciones básicas de espacios de descanso*

Categoría	N°	%
Inadecuada	21	22,8
Regular	55	59,8
Adecuado	16	17,4
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en una proporción de 22,8 % señalaron que la gestión de las condiciones básicas de espacios de descanso fue inadecuada, mientras que el 59,8 % manifestaron que fue adecuada y el 17,4 % indicaron que fue muy adecuada.

De los hallazgos se colige que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de las condiciones básicas de espacios de descanso es adecuada, lo que evidencia la gestión de actividades para que los espacios destinados a las actividades y de descanso tengan una buena ventilación e iluminación. (Tabla 12)

Indicador: Gestión de condiciones básicas para espacios de recreación

Tabla 13

*Estudiantes según gestión de condiciones básicas para espacios de recreación*

Categoría	N°	%
Inadecuada	18	22,8
Regular	60	59,8
Adecuado	14	17,4
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en un 22,8 % señalaron que la gestión de condiciones básicas para espacios de recreación fue inadecuada, el 59,8 % manifestaron que fue adecuada y el 17,4 % indicaron que fue muy adecuada.

En tal sentido, se advierte que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de condiciones básicas para espacios de recreación es adecuada. (Tabla 13)

Indicador: Gestión de la infraestructura para espacios de descanso

Tabla 14

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para espacios de descanso*

Categoría	N°	%
Inadecuada	22	23,9
Regular	57	62,0
Adecuado	13	14,1
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 23,9 % manifestaron que la gestión de la infraestructura para espacios de descanso fue inadecuada, el 62 % manifestaron que fue adecuada y el 14,1 % indicaron que fue muy adecuada.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para espacios de descanso es adecuada, lo que se refleja en la existencia prácticamente suficientes de éstos. (Tabla 14)

Indicador: Gestión de la infraestructura para espacios de recreación

Tabla 15

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para espacios de recreación*

Categoría	Nº	%
Inadecuada	24	26,1
Regular	52	56,5
Adecuado	16	17,4
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en un 26,1 % señalaron que la gestión de la infraestructura para espacios de recreación fue inadecuada, el 56,5 % manifestaron que fue adecuada y el 17,4 % indicaron que fue muy adecuada.

Por tanto, se evidencia que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para espacios de recreación es adecuada, lo que se refleja en los espacios de recreación confortables y número de aulas casi suficientes. (Tabla 15)

Indicador: Gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación

Tabla 16

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación*

Categoría	Nº	%
Inadecuada	23	25,0
Regular	58	63,1
Adecuado	11	11,9
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en una proporción de 25 % señalaron que la gestión de la infraestructura para la seguridad ésta, para espacios de descanso y recreación fue inadecuada, el 63,1 % manifestaron que fue adecuada y el 11,9 % indicaron que fue muy adecuada.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados, consideran que la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación es adecuada, lo que se refleja en la eficacia de la gestión de aquella. (Tabla 16)

## Dimensión: Gestión de la infraestructura para la biblioteca

Tabla 17

### *Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la biblioteca*

Categoría	N°	%
Inadecuada	25	22,8
Regular	47	59,8
Muy adecuada	20	17,4
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en una proporción de 22,8 % señalaron que la gestión de la infraestructura para la biblioteca fue inadecuada, el 59,8 % manifestaron que fue adecuada y el 17,4 % indicaron que fue muy adecuada.

Así pues, la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para la biblioteca es adecuada, lo que se refleja en la gestión de la infraestructura para las condiciones básicas y de los espacios para la biblioteca. (Tabla 17)

Indicador: Gestión de la infraestructura para las condiciones básicas de la biblioteca

Tabla 18

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para las condiciones básicas de la biblioteca*

Categoría	N°	%
Inadecuada	23	25,0
Regular	52	56,5
Muy adecuada	17	18,5
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 25 % destacaron que la gestión de la infraestructura para las condiciones básicas de la biblioteca; el 56,5 % manifestaron que fue adecuada y el 18,5 % indicaron que fue muy adecuada.

Así pues, la mayoría de los encuestados consideran que gestión de la infraestructura para las condiciones básicas de la biblioteca es adecuada, lo que se refleja en la gestión de actividades para que las bibliotecas tengan una ventilación, iluminación y limpieza apropiada. (Tabla 18)

Indicador: Gestión de la infraestructura para los espacios de la biblioteca

Tabla 19

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para los espacios de la biblioteca*

Categoría	N°	%
Inadecuada	22	23,9
Regular	56	60,9
Muy adecuada	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 23,9 % manifestaron que la gestión de la infraestructura para los espacios de la biblioteca fue inadecuada, el 60,9 % manifestaron que fue adecuada y el 15,2 % indicaron que fue muy adecuada.

En tal sentido, la mayoría de los encuestados consideran que la gestión de la infraestructura para los espacios de la biblioteca es adecuada; lo que permite fortalecer el aprendizaje integral de los estudiantes. (Tabla 19)

Indicador: Gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca

Tabla 20

*Estudiantes según la gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca*

Categoría	N°	%
Inadecuada	20	21,8
Adecuada	59	64,1
Muy adecuada	13	14,1
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 21,8 % opinaron que la gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca fue inadecuada, el 64,1 % asintieron que fue adecuada y el 14,1 % indicaron que fue muy adecuada.

Por consiguiente, la mayoría de lo estudiante en la Escuela Profesional de Economía Agraria, consideran que la gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca es adecuada, lo que evidencia una gestión apropiada de la infraestructura. (Tabla 20)

Dimensión: Mantenimiento de la infraestructura

Tabla 21

*Estudiantes según mantenimiento de la infraestructura*

Categoría	Nº	%
Inadecuada	18	19,6
Adecuada	58	63,1
Muy adecuada	16	17,3
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 19,6 % señalaron que el mantenimiento de la infraestructura fue inadecuado, el 63,1 % manifestaron que fue adecuada y el 17,3 % indicaron que fue muy adecuada.

Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que el mantenimiento de la infraestructura es adecuado, lo que se refleja en la ejecución de un programa de desarrollo, mantenimiento y de ampliación de la infraestructura. (Tabla 21)

Indicador: Ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura

Tabla 22

*Estudiantes según la ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura*

Categoría	N°	%
Inadecuada	12	13,1
Adecuada	59	64,1
Muy adecuada	21	22,8
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en una proporción de 13,1 % señalaron que la ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura fue inadecuada, el 64,1 % manifestaron que fue adecuada y el 22,8 % opinaron que fue muy adecuada.

En tal sentido, se aprecia que la mayoría de los encuestados consideran, que la ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura es adecuada, lo que permite contar con aulas y laboratorio adecuados. (Tabla 22)

Indicador: Mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura

Tabla 23

*Estudiantes según* mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura

Categoría	Nº	%
Inadecuada	20	21,7
Adecuada	60	65,2
Muy adecuada	12	13,1
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 21,7 % señalaron que el mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura fue inadecuado, el 65,2 % indicaron que fue adecuada y el 13,1 % indicaron que fue muy adecuada.

En consecuencia, se advierte que la mayoría de los encuestados consideran que el mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura es adecuado; lo que permite que las aulas y laboratorios cuenten con condiciones básicas para el logro de aprendizajes significativos. (Tabla 23)

Indicador: Mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura

Tabla 24

*Estudiantes según* mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura

Categoría	N°	%
Inadecuado	21	22,8
Adecuado	62	67,4
Muy adecuado	9	9,8
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 22,8 % percibieron que el programa de mantenimiento de la infraestructura fue inadecuado, el 67,4 % manifestaron que fue adecuada y el 9,8 % indicaron que fue muy adecuada.

Por tanto, se aprecia que la mayoría de los encuestados consideran que el mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura es adecuado, lo que permite contar con las condiciones básicas de los espacios de recreación. (Tabla 24)

Indicador: Mantenimiento de un programa de renovación de la infraestructura

Tabla 25

*Estudiantes según* mantenimiento de un programa de renovación de la infraestructura

Categoría	N°	%
Inadecuado	13	14,1
Adecuado	60	65,2
Muy adecuado	19	20,7
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 14,1 % señalaron que el mantenimiento de un programa de renovación de infraestructura fue inadecuado, el 65,2 % opinaron que fue regular y el 20,7% indicaron que fue muy adecuada.

Por consiguiente, se evidencia que la mayoría de los encuestados perciben que el mantenimiento de un programa de renovación de infraestructura es adecuado, lo que facilita que los docentes puedan desempeñarse en su labor docente de manera eficaz. (Tabla 25)

### 5.1.2. Análisis de la variable dependiente: Satisfacción de los estudiantes

Tabla 26

#### *Estudiantes según satisfacción*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	16	17,4
Satisfecho	68	73,9
Muy satisfecho	8	8,7
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

#### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 17,39 % señalaron estar poco satisfecho con la Gestión de la infraestructura; el 73,91 % manifestaron estar satisfechos y el 8,70 % indicaron estar muy satisfechos.

Por tanto, se determina que los estudiantes se sienten satisfechos con el proceso de enseñanza y aprendizaje, por las condiciones básicas de infraestructura satisfacción y con las condiciones de seguridad. (Tabla 26)

Dimensión: Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje

Tabla 27

*Estudiantes según satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	15	16,3
Satisfecho	59	64,1
Muy satisfecho	18	19,6
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en una proporción de 16,3% señalaron estar poco satisfechos con el proceso de enseñanza y aprendizaje; el 64,1 % manifestaron estar satisfechos y el 19,6 % indicaron estar muy satisfechos.

En general, se aprecia que la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos con el proceso de enseñanza y aprendizaje, sobre todo, por el plan de estudios y el desempeño de los docentes. (Tabla 27)

Indicador: Satisfacción respecto del plan de estudios

Tabla 28

*Estudiantes según satisfacción respecto del plan de estudios*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	20	21,7
Satisfecho	58	63,1
Muy satisfecho	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 21,7 % indicaron estar poco satisfechos con las condiciones básicas de infraestructura; el 63,1 % manifestaron estar satisfechos y el 15,2 % indicaron que estar muy satisfechos.

Por tanto, se aprecia que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con el plan de estudios, específicamente respecto al contenido de las asignaturas. (Tabla 28)

Indicador: Satisfacción respecto de los materiales educativos

Tabla 29

*Estudiantes según satisfacción respecto de los materiales educativos*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	22	23,9
Satisfecho	57	62,0
Muy satisfecho	13	14,1
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 23,9 % señalaron estar poco satisfechos con los materiales educativos; el 62 % manifestaron estar satisfechos y el 14,1% expresaron estar muy satisfechos.

Por tanto, se determina que la mayoría de estudiantes se sienten satisfechos con los materiales educativos, específicamente respecto de los audiovisuales disponibles. (Tabla 29)

Indicador: Satisfacción respecto del desempeño de los docentes

Tabla 30

*Estudiantes según satisfacción respecto del desempeño de los docentes*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	25	23,9
Satisfecho	52	62,0
Muy satisfecho	15	14,1
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 23,9 % señalaron estar poco satisfechos con el desempeño de los docentes; el 62 % manifestaron estar satisfechos y el 14,1 % indicaron estar muy satisfechos.

Es decir, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos en cuanto al desempeño de los docentes, especialmente, respecto del dominio de los contenidos, la actualización de los profesores y el nivel de exigencia académica. (Tabla 30)

Indicador: Satisfacción respecto de las condiciones básicas de infraestructura

Tabla 31

*Estudiantes según* satisfacción respecto de las condiciones básicas de infraestructura

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	15	16,3
Satisfecho	58	63,0
Muy satisfecho	19	20,6
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 16,3 % señalaron estar poco satisfechos con las condiciones básicas de infraestructura; el 63,1 % manifestaron estar satisfechos y el 20,6% expresaron estar muy satisfechos.

Es así que, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con las condiciones básicas de infraestructura, especialmente con las condiciones de limpieza, ventilación de las instalaciones y el aislamiento de los ruidos. (Tabla 31)

Indicador: Satisfacción respecto a la limpieza y ventilación de las instalaciones

Tabla 32

*Estudiantes según* satisfacción respecto a la limpieza y ventilación de las instalaciones

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	12	13,1
Satisfecho	59	64,1
Muy satisfecho	21	22,8
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 13,1% expresaron estar poco satisfechos con respecto a la limpieza y ventilación de las instalaciones; el 64,1 % manifestaron estar satisfechos y el 22,8% muy satisfechos.

En consecuencia, se advierte que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con las condiciones de limpieza y ventilación de las instalaciones, lo que favorece el logro de los aprendizajes. (Tabla 32)

Indicador: Satisfacción respecto al aislamiento de los ruidos

Tabla 33

*Estudiantes según satisfacción respecto al aislamiento de los ruidos*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	11	11,9
Satisfecho	62	67,4
Muy satisfecho	19	20,7
Total	30	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 11,9 % señalaron estar poco satisfechos con el aislamiento de los ruidos; el 67,4 % manifestaron estar satisfechos y el 20,7% expresaron estar muy satisfechos.

Por tanto, se advierte la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con el aislamiento de los ruidos, lo que facilita el aprendizaje de las asignaturas. (Tabla 33)

Indicador: Satisfacción respecto de la comodidad del mobiliario

Tabla 34

*Estudiantes según satisfacción respecto de la comodidad del mobiliario*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	9	9,8
Satisfecho	63	68,5
Muy satisfecho	20	21,7
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 9,8 % señalaron estar poco satisfechos con respecto a las condiciones de comodidad del mobiliario; el 68,5 % manifestaron estar satisfechos y el 21,7 % indicaron dijeron estar muy satisfechos.

Por tanto, en general se advierte que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con la comodidad del mobiliario de carpetas y de las pizarras. (Tabla 34)

Indicador: Satisfacción respecto a los espacios para la enseñanza (aulas, laboratorios)

Tabla 35

*Estudiantes según* satisfacción respecto a los espacios para la enseñanza (aulas, laboratorios)

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	10	10,9
Satisfecho	60	65,2
Muy satisfecho	22	23,9
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 10,9 % señalaron estar poco satisfechos con los espacios destinados para la enseñanza (aulas, laboratorios); el 65,2 % manifestaron estar satisfechos y el 23,9 % indicaron estar muy satisfechos.

Por tanto, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con los espacios señalados para la enseñanza. (Tabla 35)

Indicador: Satisfacción respecto de otros espacios e instalaciones

Tabla 36

*Estudiantes según satisfacción respecto de otros espacios e instalaciones*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	12	13,1
Satisfecho	59	64,1
Muy satisfecho	21	22,8
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 13,1 % señalaron estar poco satisfechos con los ambientes destinados para otros espacios e instalaciones; el 64,1 % manifestaron estar satisfechos y el 22,8 % indicaron estar muy satisfechos.

En suma, la mayoría de los estudiantes indican que se sienten satisfechos con otros espacios e instalaciones para el descanso. (Tabla 36)

Dimensión: Satisfacción respecto de las condiciones de seguridad

Tabla 37

*Estudiantes según satisfacción respecto de las condiciones de seguridad*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	8	8,7
Satisfecho	62	67,4
Muy satisfecho	22	23,9
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, el 8,7 % señalaron estar poco satisfechos con las condiciones de seguridad; el 67,4 % expresaron estar satisfechos y el 23,9% indicaron estar muy satisfechos.

Es así que la mayoría de los estudiantes, se sienten satisfechos con las condiciones de seguridad de los espacios de enseñanza. (Tabla 37)

Indicador: Satisfacción respecto de la seguridad de los espacios de enseñanza

Tabla 38

*Estudiantes según* satisfacción respecto de la seguridad de los espacios de enseñanza

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	10	10,9
Satisfecho	64	69,6
Muy satisfecho	18	19,5
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 10,9 % señalaron estar poco satisfechos con la seguridad de los espacios de enseñanza; el 69,6 % manifestaron estar satisfechos y el 19,5 % indicaron estar muy satisfechos.

En suma, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con la seguridad los espacios de enseñanza, especialmente de las aulas. (Tabla 38)

Indicador: Satisfacción respecto de la seguridad del mobiliario

Tabla 39

*Estudiantes según satisfacción respecto de la seguridad del mobiliario*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	11	11,9
Satisfecho	58	63,1
Muy satisfecho	23	25,0
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 11,9 % señalaron estar poco satisfechos con respecto a la seguridad del mobiliario; el 63,1 % manifestaron estar satisfechos y el 25 % expresaron estar muy satisfechos.

Por consiguiente, se evidencia que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con la seguridad de los mobiliarios, en cuanto a la seguridad de las carpetas y pizarras. (Tabla 39)

Indicador: Satisfacción respecto de la seguridad de las zonas de esparcimiento

Tabla 40

*Estudiantes según* satisfacción respecto de la seguridad de las zonas de esparcimiento

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	7	7,6
Satisfecho	60	65,2
Muy satisfecho	25	27,2
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 7,6% señalaron estar poco satisfechos con respecto a la seguridad de las zonas de esparcimiento; el 65,2 % manifestaron estar satisfechos y el 27,2 % indicaron estar muy satisfechos.

Por tanto, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos en cuanto a seguridad de las zonas de esparcimiento, lo que facilita el bienestar integral de los estudiantes. (Tabla 40)

Indicador: Satisfacción respecto de la seguridad de las zonas de emergencia

Tabla 41

*Estudiantes según satisfacción respecto de la seguridad de las zonas de emergencia*

Categoría	N°	%
Poco satisfecho	12	13,1
Satisfecho	57	61,9
Muy satisfecho	23	25,0
Total	92	100,0

Fuente: cuestionario

### **Interpretación**

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en un 13,1% señalaron estar poco satisfechos con respecto a la seguridad de las zonas de emergencias; el 61,9 % manifestaron estar satisfechos y el 25 % manifestaron estar muy satisfechos.

En general, se evidencia que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos por la seguridad de las zonas de emergencia, lo que permite la prevención de contingencias, que podrían afectar el bienestar físico de los estudiantes. (Tabla 41)

### 5.1.3. Prueba estadística

Verificación de la hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

Hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019..

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística

Correlación de *Rho* de *Spearman*

Tabla 42

*Rho de Spearman*

Prueba		Satisfacción de los estudiantes
<i>Rho de Spearman</i>	Gestión de la infraestructura	Coefficiente de correlación 0,821**
		Sig. (bilateral) 0,000
		N 92

Fuente: base de datos

d) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión

Dado que el p valor (0,000), es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## **Verificación de la primera hipótesis secundaria**

Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

### a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de *Spearman*

Tabla 43

*Rho de Spearman*

Prueba		Satisfacción de los estudiantes
<i>Rho de Spearman</i>	Gestión de la infraestructura para la enseñanza	0,814**
	la Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,000
	N	92

Fuente: base de datos

d) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, se concluye que existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## **Verificación de la segunda hipótesis secundaria**

Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

### a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

### b) Nivel de significancia: 0,05

### c) Elección de la prueba estadística:

Correlación de *Spearman*

Tabla 44

*Rho de Spearman*

Prueba		Satisfacción de los estudiantes
<i>Rho de Spearman</i>	Gestión de la infraestructura para espacios de descanso	0,809**
	Coeficiente de correlación de Sig. (bilateral)	0,000
	N	92

Fuente: base de datos

d) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión:

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, se concluye que existe una relación entre la gestión de la infraestructura para los espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

### **Verificación de la tercera hipótesis secundaria**

Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

f) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

g) Nivel de significancia: 0,05

h) Elección de la prueba estadística:

Correlación de *Spearman*

Tabla 45

*Rho de Spearman*

Prueba		Satisfacción de los estudiantes
<i>Rho de Spearman</i>	Gestión de la infraestructura para la biblioteca	0,831**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,000
	N	92

Fuente: base de datos

i) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

j) Conclusión:

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, se concluye que existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## **Verificación de la cuarta hipótesis secundaria**

Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

k) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

l) Nivel de significancia: 0,05

m) Elección de la prueba estadística:  
Correlación de *Spearman*

Tabla 46

*Rho de Spearman*

Prueba		Satisfacción de los estudiantes
<i>Rho de Spearman</i>	Gestión de la infraestructura para seguridad	0,799**
	Coeficiente de correlación	0,000
	Sig. (bilateral)	92
	N	

Fuente: base de datos

n) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

o) Conclusión:

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, se concluye que existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la seguridad de la misma y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## **Verificación de la quinta hipótesis secundaria**

Existe una relación entre la gestión del mantenimiento de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

p) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación entre la gestión del mantenimiento de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación entre la gestión del mantenimiento de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

q) Nivel de significancia: 0,05

r) Elección de la prueba estadística:

Correlación de *Spearman*

Tabla 47

*Rho de Spearman*

Prueba		Satisfacción de los estudiantes
<i>Rho de Spearman</i>	Gestión del Coeficiente de	0,823**
	mantenimiento de la correlación	
	infraestructura Sig. (bilateral)	0,000
	N	92

Fuente: base de datos

s) Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

t) Conclusión:

Dado que el p valor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir, se concluye que existe una relación entre la gestión del mantenimiento de la infraestructura para y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en 2019.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN

A la luz de los resultados, en lo referente a la hipótesis general, se ha comprobado que la gestión de la infraestructura se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2019, según los resultados del coeficiente de correlación de *Spearman*,  $\rho$  (rho) es 0,821, cuyo valor indica una correlación alta positiva. Los resultados encontrados se coinciden en parte con lo informado por Cepeda (2017), quien concluye que la utilización de aulas virtuales como recurso de apoyo para fortalecer los procesos académicos dentro las instituciones de educación superior ha tomado gran vigencia en América Latina y particularmente en Ecuador. En este sentido, la investigación de Cepeda (2017) aborda el caso de la implementación de la estrategia metodológica de uso de aulas virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje universitaria, basado en los cuatro componentes del reglamento de régimen académico ecuatoriano en la Universidad Nacional de Chimborazo, en una población de estudio constituida por los estudiantes de la carrera de Psicología Educativa del segundo semestre de 2015. Establece que es necesario implementar aulas virtuales para la educación superior, que incluya la metodología de selección de recursos y actividades, así como los instrumentos de planificación micro curricular.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se ha comprobado que existe relación entre la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en 2019, según coeficiente de correlación de *Spearman*,  $\rho$  (rho = 0,814) que evidencia una correlación positiva alta.

Los resultados encontrados en el presente estudio, son congruentes en parte con lo establecido por Torres (2010), quien concluye que se han tenido experiencias educativas en las que se identifican problemas, desde los salones que no permiten realizar dinámicas específicas, hasta la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, para fines de enriquecer la construcción del conocimiento. Es necesario, conocer la necesidad de conocer a profundidad las condiciones actuales de las instituciones educativas públicas mexicanas que ofertan la carrera de arquitectura y/o urbanismo, ya que parece que éstas provocan un conflicto antrópico, que impide que estudiantes y docentes, logren adecuadamente la gestión, generación, difusión y aprendizaje de la producción/recepción histórica de espacios habitables.

Al respecto, en el contexto actual, con el proceso de licenciamiento establecido por la Superintendencia Nacional Superior de Educación Universitaria (SUNEDU), existe la preocupación por desarrollar una buena gestión de la infraestructura con relación a las condiciones básicas de infraestructura y de seguridad, siendo crucial caracterizar la gestión de la infraestructura para elevar la satisfacción de los estudios universitarios.

Los resultados hallados, coinciden parcialmente con los resultados de Vera, Luque, y Bautista (2016), quienes concluyen que prevalece una percepción de falta de infraestructura para mejorar la calidad educativa de los niños y jóvenes indígenas. Además, se encontraron diferencias entre los siete pueblos indígenas con respecto a la problemática educativa. Los grupos que mejor están ubicados, en cuanto a acceso educativo, son aquellos que exhiben mayor desplazamiento de su lengua materna.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se ha comprobado que existe una relación entre la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre

Grohmann de Tacna, año 2019, según el valor obtenido para el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  ( $\rho = 0,809$ ) que evidencia una correlación alta positiva. Los resultados encontrados se relacionan en parte con lo establecido por Chong (2017), quien concluye que falta mejorar la selección de los colores para propiciar la construcción de aulas de escuela y colegios más productivos. Por otro lado, también encontró descuido en el aseo de los pasillos, las aulas, los servicios sanitarios y las zonas de recreo; igualmente, el mobiliario y las paredes se encuentran rayadas. Afirma, que dentro del sistema educativo se han descuidado las instalaciones físicas y ha dejado a la estética relegada a un segundo plano. No se le ha dado la importancia a este tercer maestro que habla por sí solo, capaz de promover el aprendizaje de manera autónoma y motivar para que los verdaderos procesos educativos se lleven a cabo de manera significativa. Se ha visto entonces cómo el entorno y los espacios escolares influyen de forma directa, positiva o negativamente en los procesos de enseñanza. En el caso de la Región Pacífico Central, el estudio demuestra cómo a pesar de contar con las dimensiones de terreno y de infraestructura educativa, no se aprovecha el espacio, fomentando sentimientos de pertenencia y permanencia en la institución, el espacio por sí solo excluye y desmotiva al estudiantado, por lo que aumentan los índices de deserción y bajo rendimiento académico.

En lo referente a la segunda hipótesis específica, se comprobó que existe una relación entre la gestión de la infraestructura para la biblioteca y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, según el valor del coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  ( $\rho = 0,831$ ), que evidencia una correlación alta positiva. Los hallazgos, son congruentes en parte con lo informado por Párraga (2014), quien concluye que los aspectos ergonómicos (postura, mobiliario, condiciones ambientales y seguridad) afectan la comodidad y fatiga de docentes y estudiantes en el aula universitaria. Para conocer este impacto se aplicó un cuestionario y entrevistas, encontrándose que los aspectos ergonómicos que más incomodan a docentes fue la postura

inclinada, el mueble del computador, el ruido y la silla, como consecuencia del inadecuado diseño tanto de la silla como del mueble de cómputo que se utiliza. Para los estudiantes, la incomodidad se manifiesta en el uso del mobiliario actual, específicamente el material del asiento, la forma y el material del respaldar. Es indispensable considerar nuevas aulas con diseño ergonómico, propiciando de esta manera diseños de mobiliario y equipamiento ajustable a las dimensiones antropométricas de la población docente y estudiantil.

En lo referente a la tercera hipótesis específica, se ha verificado que existe una relación entre la gestión para la seguridad de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, según se infiere del valor del coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  ( $\rho = 0,799$ ) que evidencia una correlación alta positiva. Los resultados encontrados se parecen en parte, a lo hallazgos de Gálvez (2015), quien concluye que, en la actualidad la Escuela de Arquitectura de la Universidad Señor de Sipán, no cuenta con los espacios necesarios, debido a que el edificio en el que funciona no fue diseñado con el fin para el cual está destinado, sino para que se desarrollen las actividades integradoras de la universidad.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, se ha comprobado que existe una relación entre el mantenimiento de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2019, según el valor del coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  ( $\rho = 0,823$ ) que evidencia una correlación alta positiva. Los resultados encontrados se parecen en parte a los resultados informados por Cepeda (2017), quien concluye que la utilización de aulas virtuales como recurso de apoyo para fortalecer los procesos académicos dentro las instituciones de educación superior, ha cobrado vigencia en América Latina y particularmente en Ecuador.

## CONCLUSIONES

1. Se ha comprobado que la gestión de la infraestructura se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de una universidad estatal, que según el coeficiente de correlación de *Spearman*  $\rho$  (rho) que es de 0,821, evidencia una correlación positiva alta.
2. Se ha comprobado que la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios) se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de una universidad estatal, que según el coeficiente de correlación de *Spearman*  $\rho$  (rho) que es de 0,814, evidencia una correlación positiva alta.
3. Se ha comprobado que la gestión de la infraestructura para los espacios de descanso y recreación se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de una universidad estatal, que según el coeficiente de correlación de *Spearman*  $\rho$  (rho) que es de 0,809, evidencia una correlación positiva alta.
4. Se ha comprobado que la gestión de la infraestructura para la biblioteca se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de una universidad estatal, que según el coeficiente de correlación de *Spearman*  $\rho$  (rho) que es de 0,831, evidencia una correlación positiva alta.
5. Se ha comprobado que la gestión de la infraestructura para la seguridad de la misma, se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de una universidad estatal, que según el

coeficiente de correlación de *Spearman*  $\rho$  (rho) que es de 0,799, evidencia una correlación positiva alta.

6. Se ha comprobado que la gestión del mantenimiento de la infraestructura se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de una universidad estatal, que según el coeficiente de correlación de *Spearman*  $\rho$  (rho) que es de 0,823, evidencia una correlación positiva alta.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la plana directiva Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna:

1. Comprometerse a optimizar la gestión de la infraestructura que permita el bienestar de los estudiantes de la referida escuela, y de esta manera elevar su satisfacción.
2. Desplegar coordinaciones efectivas para la optimización de la gestión de la infraestructura para la enseñanza (aulas y laboratorios), y, de esta manera, garantizar el bienestar estudiantil y elevar el nivel de satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Economía Agraria.
3. Monitorear la implementación de las políticas universitarias que permita mejorar la gestión de la infraestructura para espacios de descanso y recreación que permita optimizar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.
4. Que el área de infraestructura de la Universidad, desarrolle la mejora de la gestión de la biblioteca con espacios adecuados que permita fortalecer el aprendizaje significativa y de esta manera elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna
5. Que el área de infraestructura de la Universidad, desarrolle un Programa de seguimiento y monitoreo de la seguridad de la infraestructura, sobre todo de los espacios de enseñanza, a fin de garantizar el aprendizaje y elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de

Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

6. Que el Área de infraestructura de la Universidad, desarrolle un plan estratégico de mantenimiento de la infraestructura, a fin de optimizar los espacios de enseñanza, como aulas y laboratorios y, por ende, elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E. (1998). *Introducción a las Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Humanitas
- Areche, V. (2013) La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga - Ayacucho, 2011 (Tesis posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Arriaga, M. (2008). *Gestión de la calidad educativa en América latina: Logros, dificultades y perspectivas*. México: Ed. Humanistas.
- Ataucusi, R. y Borihuela, L. (2012). Influencia de la gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y N° 0033 Virgilio Espinoza Barrios de la Ugel 06 – Ate, Lima.
- Ávila (2010). Propuesta docente, interacción pedagógica, satisfacción de necesidades y reflexión sobre la práctica; FCEH-UNAP, 2009, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Barrera, C., Gómez, J. y Hernández, F. (2003). Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico, F.N.S.P, Medellín. *Demografía y Salud: Grupo de Investigación*. Recuperado de [http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion\\_estudiantes\\_pregrado\\_fnspllin\\_2003.pdf](http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion_estudiantes_pregrado_fnspllin_2003.pdf)

- Barrios de la Ugel 06 Ate – 2011 Tesis UCV 2012 Duque O, Edison J, Chaparro, P & César, R. (2012) Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Bogotá.
- Blanco, R. y Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico. Recuperado de <http://www.clad.org.ve/fulltext/2140600.pdf>
- Bullón (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa en las Universidades*, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Cepeda, L. (2017). *Estrategia metodológica del uso de aulas virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje universitario*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Chong, E. (2017). Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (México), vol. XLVII, núm. 1, 2017, pp. 91-108 Centro de Estudios Educativos, A.C. Distrito Federal, México.
- De La Cruz, W. (2016). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes. (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Domingo, H, Orihuela, L. (2012). *Gestión institucional en el desempeño docente de las instituciones educativas N° 1228 Leoncio Prado Gutiérrez y*

Nº 0033 Virgilio Espinoza Barrios UGEL 06 Ate-2011 (Tesis de posgrado)  
Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Elliott, K.M. y SHIN, D. (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Policy and Management*, 24(2), 197- 209.

Enríquez, A. (2013). *Interés de los estudiantes en la implementación de aulas virtuales en la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional de Trujillo*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Escuela Profesional de Economía Agraria – UNJBG (2018), *Currículo de Estudios 2018 de la Carrera Profesional de Economía Agraria – ESEA*, Tacna.

Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada de Tacna, Tacna.

Gálvez (2015). *Propuesta de Infraestructura de la Escuela de Arquitectura – Universidad Señor de Sipán para optimizar su nivel de enseñanza – aprendizaje*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

Gento (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa – Madrid*. Gómez (2008). *El Profesorado ante la conflictividad del ámbito Docente, Psicología de la Educación y Desarrollo Humano - Universidad de Valencia*.

- Huertas, J. y Agudo R. (2003). *Concepciones de los estudiantes universitarios sobre la motivación*. En Monereo, C. y Pozo, J.I. (Eds). *La universidad ante la nueva cultura educativa*. Madrid: Síntesis.
- Iturralde, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 5, 81-111.
- Liñán, M. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Luzuriaga, R. (2018). *Gestión de la formación universitaria de pre grado en la universidad nacional Federico Villarreal*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Ministerio de Educación (2010). *Manual de Gestión para instituciones educativas* (1° ed.). Lima. 84
- Maslow (1954). *Motivation and personality [Motivación y personalidad]*, Harper & Brothers, New York.
- Oliver (1993). Cognitive, Affective and Attribute Bases of the Satisfaction Response [Las bases cognitivas, afectivas y de atribución de la respuesta de satisfacción]. *The Journal of Consumer Research*, 20 (3), 418-430.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, XVII(November), 460-469.

- Palacios, C. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Palimino (2018). *Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del Colegio América, San Miguel, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional La Cantuta, Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Parelló, S. (2009). *Metodología de la Investigación Social*. Madrid. Ed. Dykinson
- Pérez, A. (1998). *Nuevas exigencias y escenarios en la profesión docente en la era de la información y de la incertidumbre*. Recuperado de: <http://aufop.blogspot.com/2010/07/angeli-perez-gomez-nuevasexigencias-y.html>
- Párraga, R. (2014). *Diseño ergonómico de aulas universitarias que permitan optimizar el confort y reducir la fatiga de estudiantes y docentes*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Picardo, M., García, A., De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 9 (1). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol9no1/contenido-pichardo.html>.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima: Ed. San Marcos E. I. R. L. Proeib,
- Reyes, O., Reyes, M. (2010) *Calidad del servicio educativo. Caso escuela de artes de la UABC. México*. Recuperado de [http://solucionesdecalidasuservicio.blogspot.com /atenciónalclientey las dimensiones.html](http://solucionesdecalidasuservicio.blogspot.com/atenciónalclientey%20las%20dimensiones.html)

- Quijano, V. (2004). *Mida eficazmente la satisfacción del cliente*. México: Gasca.
- Quintana, F. (2001). *Servicio al cliente. El arma Secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México: Editorial Pax.
- Reymer (2012). *Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del Programa de Doctorado en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*", (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- SINEACE. IPEBA (2015). *Comité de Calidad del SINEACE*, Lima.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica - IPEBA. (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución Educativa?: matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular*, Lima
- Torres, A. (2010). ¿La infraestructura educativa en las Instituciones de Educación Superior públicas mexicanas cumple con las nuevas demandas del Siglo XXI? *Apertura*, vol. 2, núm. 2, octubre, 2010. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México.
- Torres, S.; Ruiz, D. y Meza, L. (2017). Infraestructura y equipamiento tecnológico en los doctorados consolidados de CONACyT: una mirada desde las políticas públicas y los académicos *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, vol. VIII, núm. 21, 2017, pp. 3-23 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México D.F.

Vera,J.; Luque, D. y Bautista, G. (2016). Infraestructura y calidad educativa entre los pueblos indígenas originarios sonorenses Magis. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, vol. 8, núm. 17, enero-junio, 2016, pp. 47-64. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.

Watson (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología*, PUCP - Lima.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTO

### GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA AGRARIA DE LA UNIVERSIDAD JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA, AÑO 2019

#### **ESTIMADO Sres. estudiantes**

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la gestión de la infraestructura en la Escuela Profesional de Economía Agraria, U.N. Jorge Basadre Grohmann – Tacna, año 2019; es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos (aseveraciones) que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

#### INSTRUCCIONES

<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Poco de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
1	2	3	4	5

	Indicador:	1	2	3	4	5
	<b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA ENSEÑANZA (AULAS Y LABORATORIOS)</b>					
	<b>Gestión de las condiciones básicas de infraestructura para las aulas</b>					
1	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que aulas tengan una buena ventilación e iluminación.					
2	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que aulas siempre se					

	encuentren limpias.					
3	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que aulas tengan aislamiento de los ruidos.					
4	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que aulas cuenten con un buen mobiliario.					
	<b>Gestión de las condiciones básicas de infraestructura para los laboratorios</b>					
5	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los laboratorios tengan una buena ventilación e iluminación.					
6	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los laboratorios siempre se encuentren limpias.					
7	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los laboratorios tengan aislamiento de los ruidos.					
8	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los laboratorios cuenten con un buen mobiliario.					
	<b>Gestión de la infraestructura para los espacios de enseñanza</b>					
9	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que las aulas son confortables					
10	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que las aulas tienen una buena ventilación e iluminación.					
11	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que las aulas son suficientes.					
	<b>Gestión de la infraestructura para los espacios de laboratorio.</b>					
12	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los laboratorios son confortables					

13	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los laboratorios tienen una buena ventilación e iluminación.					
14	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los laboratorios son suficientes.					
	<b>Gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza</b>					
15	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza es eficaz.					
16	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para la enseñanza es eficiente.					
	<b>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA ESPACIOS DE DESCANSO Y RECREACIÓN</b>					
	<b>Gestión de condiciones básicas para espacios de descanso</b>					
17	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los espacios de descanso tengan una buena ventilación e iluminación.					
18	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que espacios de descanso siempre se encuentren limpios.					
19	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los espacios aulas tengan aislamiento de los ruidos.					
	<b>Gestión de condiciones básicas para espacios de recreación</b>					
20	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los espacios de recreación tengan una buena ventilación e iluminación.					

21	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que los espacios de recreación se encuentren limpios.					
	<b>Gestión de la infraestructura para espacios de descanso.</b>					
22	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de descanso son confortables					
23	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de descanso tienen buena ventilación e iluminación.					
24	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de descanso son suficientes.					
	<b>Gestión de la infraestructura para espacios de recreación</b>					
25	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de recreación son confortables					
26	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de recreación tienen una buena ventilación e iluminación.					
27	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que las aulas son suficientes.					
	<b>Gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación</b>					
28	En la Escuela Profesional de Economía Agraria la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y recreación es eficaz.					
29	En la Escuela Profesional de Economía Agraria la gestión de la infraestructura para la seguridad de la infraestructura para espacios de descanso y					

	recreación es eficiente.					
	<b>Gestión de la infraestructura para las condiciones básicas para la biblioteca.</b>					
30	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que las bibliotecas tengan una buena ventilación e iluminación.					
31	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que aulas siempre se encuentren limpias.					
32	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que la biblioteca tenga aislamiento de los ruidos.					
33	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, gestionan actividades para que la biblioteca cuenten con un buen mobiliario.					
	<b>Gestión de la infraestructura para los espacios de la biblioteca.</b>					
34	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de la biblioteca son confortables					
35	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de biblioteca tienen una buena ventilación e iluminación.					
36	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, se nota que los espacios de la biblioteca son suficientes.					
	<b>Gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca.</b>					
37	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, la gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca es eficaz.					
38	En la Escuela Profesional de Economía Agraria, la gestión de la infraestructura para la seguridad de la biblioteca es eficiente.					

	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA</b>					
	<b>Ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura</b>					
39	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura					
28	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Ejecución de un programa de desarrollo de la infraestructura					
	<b>Mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura</b>					
29	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura					
30	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Mantenimiento de un programa de ampliación de la infraestructura					
	<b>Mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura</b>					
31	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura					
32	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Mantenimiento de un programa de mantenimiento de la infraestructura					
	<b>Mantenimiento de un programa de renovación de infraestructura</b>					
33	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Mantenimiento de un programa de renovación de infraestructura					

34	En la Escuela Profesional de Economía Agraria Mantenimiento de un programa de renovación de infraestructura					

## ANEXO 2: INSTRUMENTO

### SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA AGRARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA, AÑO 2019

Estimados /as estudiantes:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria, U.N. Jorge Basadre Grohmann-Tacna, año 2019; es por ello que hemos elaborado las siguientes interrogantes con la finalidad de conocer su percepción. Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

---

#### INSTRUCCIONES

<i>Muy insatisfecho</i>	<i>insatisfecho</i>	<i>Poco satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Bastante satisfecho</i>
1	2	3	4	5

	Indicador:	1	2	3	4	5
	<b>SATISFACCIÓN PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</b>					
	<b>Satisfacción con respecto al plan de estudios</b>					
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al plan de estudios de la carrera?					
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al contenido de las asignaturas?					
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al régimen de estudios (anual/semestral)?					

	<b>Satisfacción con respecto a los materiales educativos</b>					
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los materiales impresos?					
5	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los audiovisuales disponibles?					
	<b>Satisfacción con respecto al desempeño de los docentes</b>					
6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al dominio de los contenidos y actualización de los profesores?					
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al nivel de exigencia?					
8	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al sistema de evaluación?					
9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta?					
10	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la metodología de enseñanza?					
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la comunicación con los profesores en el aula?					
12	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la formación práctica?					
13	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la asistencia a clase de los profesores?					
14	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza?					
15	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio de asistencia y asesoramiento psicológico?					
	<b>SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES BÁSICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>					

	<b>Satisfacción con respecto a la limpieza y ventilación de las instalaciones</b>					
16	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la limpieza de las instalaciones?					
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la ventilación de las instalaciones?					
	<b>Satisfacción con respecto al aislamiento de los ruidos</b>					
18	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al aislamiento de los ruidos?					
	<b>Satisfacción con respecto a la comodidad del mobiliario</b>					
19	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las carpetas?					
20	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las pizarras son las adecuadas?					
21	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al funcionamiento del proyector multimedia es funcional?					
	<b>Satisfacción con respecto a los espacios para la enseñanza (aulas, laboratorios)</b>					
22	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los espacios para la enseñanza?					
23	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los laboratorios?					
	<b>Satisfacción con otros espacios e instalaciones</b>					
24	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los espacios para el estudio?					
25	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones sanitarias?					
26	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los espacios para el descanso?					
27	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a					

	los espacios para la recreación?					
28	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones de biblioteca?					
29	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones del comedor?					
30	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones deportivas?					
	<b>SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>					
	<b>Satisfacción con respecto a la seguridad de los espacios de enseñanza</b>					
31	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de las aulas?					
32	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad los laboratorios?					
	<b>Satisfacción con respecto a la seguridad del mobiliario</b>					
33	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de las carpetas?					
34	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de las pizarras?					
35	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad del proyector multimedia?					
	<b>Satisfacción con respecto a la seguridad de las zonas de esparcimiento</b>					
36	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de las zonas de esparcimiento?					
37	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la comodidad de las zonas de esparcimiento?					
	<b>Satisfacción con respecto a la seguridad de las zonas de emergencia</b>					
38	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las zonas de emergencia?					