



JUL 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES



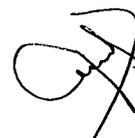
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
CALLAO RESPECTO A LOS SERVICIOS  
UNIVERSITARIOS OFRECIDOS (INFRAESTRUCTURA,  
EQUIPAMIENTO, PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO,  
PROFESORES Y ADMINISTRACIÓN)”.

AUTOR: ANNE ELIZABETH ANICETO CAPRISTÁN  
(PERIODO DE EJECUCIÓN: Del 01 de mayo del 2012 al 30 de abril del 2014)

(Resolución de aprobación N°456-2012-R)

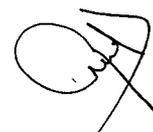
Callao 2014

I.	<b>INDICE</b> .....	01
II.	<b>Resumen</b> .....	04
III.	<b>Introducción</b> .....	05
IV.	<b>Marco teórico</b> .....	06
	4.1 Bases teóricas.....	06
	4.1.1 Muestreo .....	06
	4.1.2 Satisfacción y calidad .....	11
	4.2 Antecedentes.....	16
V.	<b>Materiales y Métodos</b> .....	18
	5.1 Instrumento de medición.....	18
	5.2 Determinación de la población y muestra de estudio.....	20
	5.3 Técnicas de análisis .....	21
VI.	<b>Resultados</b> .....	23
VII.	<b>Discusión</b> .....	33
VIII.	<b>Referenciales</b> .....	35
IX.	<b>Apéndices</b> .....	37
	9.1 Encuesta .....	43
X.	<b>Anexos</b> .....	45



## TABLAS DE CONTENIDO

	Pág.
Tabla 6.1: Resultados de fiabilidad del instrumento de medición .....	23
Tabla 6.2: Validación y confiabilidad del instrumento.....	24
Tabla 10.1: Satisfacción con relación al plan de estudios .....	45
Tabla 10.2: Satisfacción con relación a plana docente .....	45
Tabla 10.3: Satisfacción con relación a la biblioteca central .....	46
Tabla 10.4: Satisfacción con relación a la biblioteca especializada.....	46
Tabla 10.5: Satisfacción con relación a los laboratorios y talleres de informática..	47
Tabla 10.6: Satisfacción con relación al comedor de la facultad .....	47
Tabla 10.7: Satisfacción con relación al personal administrativo.....	48



## GRÁFICOS DE CONTENIDO

	Pág.
Gráfico 6.1: Sexo de los estudiantes encuestados.....	25
Gráfico 6.2: Situación de los estudiantes con relación al trabajo.....	26
Gráfico 6.3: Años de permanencia en la Universidad .....	27
Gráfico 6.4: Grado de satisfacción con relación a planes de estudio.....	28
Gráfico 6.5: Grado de satisfacción con relación a plana docente .....	29
Gráfico 6.6: Grado de satisfacción con relación a la infraestructura .....	30
Gráfico 6.7: Grado de satisfacción con relación a equipamiento.....	31
Gráfico 6.8: Grado de satisfacción con relación administración.....	32
Gráfico 9.1: Satisfacción con relación a la velocidad del internet en los laboratorios y talleres de informática .....	37
Gráfico 9.2: Satisfacción con relación a la velocidad del internet en los laboratorios y talleres de informática .....	38
Gráfico 9.3: Satisfacción con relación a la disponibilidad de software especializado en los laboratorios y talleres de informática.....	39
Gráfico 9.4: Satisfacción con relación a la actualización de libros en la biblioteca especializada.....	40
Gráfico 9.5: Satisfacción con relación al ruido en la biblioteca especializada .....	41
Gráfico 9.6: Satisfacción con relación al catálogo computarizado en la biblioteca especializada.....	42



## II. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir y determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao con relación a los servicios universitarios ofrecidos: Planes y programas de estudio, profesores, infraestructura, equipamiento y administración. El tipo de estudio fue observacional, no experimental de corte transversal. Se usó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Como método de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 51 ítems de los cuales 5 correspondieron a datos generales, 4 planes de estudios, 4 plana docente, 6 ambientes, 9 biblioteca central, 8 biblioteca especializada, 8 laboratorios y talleres de informática y 2 al servicio administrativo. La población de estudio se tomó a los alumnos matriculados en el semestre 2013-A de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. Mediante el muestreo se obtuvo un tamaño de muestra de 147 alumnos y el método fue aleatorio. El cuestionario fue validado encontrándose una confiabilidad según el coeficiente de Cronbach de 0,940 siendo un resultado muy satisfactorio y con relación a la validación se tomaron los coeficientes de correlación cuyos resultados fueron mayores a 0,3 para un 99% de los ítems, con estos indicadores el instrumento fue aceptado para su aplicación correspondiente.

Los resultados obtenidos en cuanto al grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao son satisfactorios con respecto a planes de estudio y profesores con un 65% y 50% respectivamente. El grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao con respeto a infraestructura, equipamiento y personal administrativo es del 13%, 42% y 29% respectivamente, siendo valores de satisfacción bastante bajos.



### **III. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción del estudiante universitario reviste vital importancia al ser el eje de la medición de la calidad, con esto se alcanza el éxito universitario, la permanencia de los alumnos en la facultad, y por consecuencia mejoría en el índice de eficiencia terminal educativo.

El estudiante emerge como el elemento mejor posicionado para evaluar la enseñanza recibida a través de niveles de satisfacción. Este papel como el cliente prioritario de la actividad educativa es debido al hecho de que ellos actúan como receptores y como usuarios subsecuentes de la educación dada por la facultad. Por lo tanto la satisfacción de los estudiantes es el eje central de todos los procesos que se realizan en las universidades, el ambiente que rodea el proceso de enseñanza - aprendizaje como aulas, biblioteca, cafetería, laboratorios, procesos administrativos, etc. debe ser de calidad para que el proceso educativo se dé en una forma adecuada y óptima.

El presente trabajo de investigación permitió describir y determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao por los servicios universitarios ofrecidos por la facultad en los aspectos de infraestructura, equipamiento, planes y programas de estudio, profesores y administración, para que a partir de ahí se puedan hacer las mediciones de calidad que lleven a alcanzar los objetivos planteados por la facultad y lograr un desarrollo integral del estudiante de Contabilidad. Los resultados encontrados, permitirá que autoridades, docentes y administrativos de la facultad de Ciencias Contables, evalúen el grado de satisfacción de los alumnos y realizar actividades que conlleven a mejorar el proceso educativo, el cual repercutirá en beneficio del prestigio de nuestra facultad, de nuestra Universidad, brindando una mejor calidad de profesionales, que logran un desempeño eficaz en sus labores, beneficiando a mejorar la producción del país.



## IV. MARCO TEÓRICO

### 4.1 Bases teóricas

#### 4.1.1. Muestreo

En estadística un muestreo es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. Al conjunto de muestras que se pueden obtener de la población se denomina espacio muestral.

El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio debe ser estudiada con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

El muestreo se realiza una vez que se ha establecido un marco muestral representativo de la población, se procede a la selección de los elementos de la muestra aunque hay muchos diseños de la muestra.

Al tomar varias muestras de una población, las estadísticas que calculamos para cada muestra no necesariamente serían iguales, y lo más probable es que variaran de una muestra a otra.

Muestreo estadístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser elegidas.

#### **Técnicas de selección del muestreo a través del muestreo estadístico**

**Muestreo probabilístico:** Forman parte de este tipo de muestreo todos aquellos métodos para los que puede calcularse la probabilidad de extracción de cualquiera de las muestras posibles. Este conjunto de técnicas de muestreo es el más aconsejable, aunque en ocasiones no es posible optar por él. Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio

de equi-probabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser elegidas.

Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables.

Entre los métodos de muestreo probabilísticos encontramos los siguientes tipos:

- **Muestreo aleatorio simple.** El procedimiento es el siguiente: Se asigna un número a cada individuo de la población y a través de algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa, tablas de números aleatorios, números aleatorios generados con un ordenador o calculadora, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido. Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande.
- **Muestreo aleatorio sistemático.** Este procedimiento exige, como el anterior, numerar todos los elementos de la población, pero en lugar de extraer  $n$  números aleatorios solo se extrae uno. Se parte de ese número aleatorio  $i$ , que es un número elegido al azar, y los elementos que integran las muestras son los que ocupan los lugares  $i, i+k, i+2k, i+3k, \dots, i+(n-1)k$ , es decir se toman los individuos de  $k$  en  $k$ , siendo  $k$  el resultado de dividir el tamaño de la población entre el tamaño de la muestra:  $k=N/n$ . el número  $i$  que empleamos como punto de partida será un número al azar entre 1 y  $k$ .



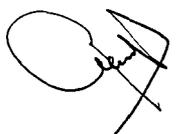
El riesgo de este tipo de muestreo está en los casos en que se dan periodicidad constante ( $k$ ) podemos introducir una homogeneidad que no se da en la población.

- **Muestreo aleatorio estratificado.** Trata de obviar las dificultades que presentan los anteriores ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral para un tamaño dado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el municipio de residencia, el sexo, el estado civil, etc.). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos concretos que formarán parte de la muestra. En ocasiones las dificultades que plantean son demasiado grandes, pues exige un conocimiento detallado de la población. (Tamaño geográfico, sexos, etc.). La distribución de la muestra en función de los diferentes estratos se denomina afijación, y puede ser de diferentes tipos:

**Afijación simple** .A cada estrato le corresponde igual número de elementos muestrales.

**Afijación proporcional** .La distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.

**Afijación Óptima.** Se tiene en cuenta la previsible dispersión de los resultados, de modo que se considera la proporción y la desviación típica. Tiene poca aplicación ya que no suele conocer la desviación.



- Muestreo aleatorio por conglomerados. Los métodos indicados anteriormente están pensados para seleccionar directamente los elementos de la población, es decir, que las unidades maestras son los elementos de la población. En el muestreo por conglomerados la unidad muestral es un grupo de elementos de la población que forman una unidad, a la que llamamos conglomerado. Cuando los conglomerados son áreas geográficas suele hablarse de "muestreo por áreas". El muestreo por conglomerados consiste en seleccionar aleatoriamente un cierto número de conglomerados (el necesario para alcanzar el tamaño muestral establecido) y en investigar después todos los elementos pertenecientes a los conglomerados elegidos.

Ante lo compleja que puede llegar a ser la situación real de muestreo con la que nos enfrentemos es muy común emplear lo que se denomina muestreo polietápico. Este tipo de muestreo se caracteriza por operar en sucesivas etapas, empleando en cada una de ellas el método de muestreo probabilístico más adecuado.

Muestreos no probabilísticos .A veces, para estudios exploratorios, el muestreo probabilístico resulta excesivamente costoso y se acude a métodos no probabilísticos, aun siendo conscientes de que no sirven para realizar generalizaciones, pues no se tiene certeza de que muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando que la muestra sea representativa. Entre los muestreos no probabilísticos tenemos:

- Muestreo por cuotas. También denominado en ocasiones "accidental". Se asienta generalmente sobre la base de un buen



conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más "representativos" o "adecuados" para los fines de la investigación. Mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad. En este tipo de muestreo se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones. Una vez determinada la cuota se eligen los primeros que se encuentren que cumplan esas características. Este método se utiliza mucho en las encuestas de opinión.

- Muestreo opinático o intencional. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias en voto. Muestreo casual o incidental. Se trata de un proceso en el que el investigador selecciona directa e intencionalmente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los individuos a los que se tienen fácil acceso.
- Bola de nieve. Se localiza a algunos individuos, los cuales conducen a otros, y estos a otros, y así hasta conseguir una muestra suficiente. Este tipo se emplea muy frecuentemente cuando se hacen estudios con poblaciones "marginales", delincuentes, sectas, determinados tipos de enfermos, etc.

**Error Muestral. De estimación o estándar.** Es la diferencia entre un estadístico y su parámetro correspondiente. Es una medida de la variabilidad de las estimaciones de muestras repetidas en torno al valor de la población, nos da una noción clara de hasta dónde y con qué probabilidad una



estimación basada en una muestra se aleja del valor que se hubiera obtenido por medio de un censo completo. Siempre se comete un error, pero la naturaleza de la investigación nos indicará hasta qué medida podemos cometerlo. Un estadístico será más preciso en cuanto y tanto su error es más pequeño. Podríamos decir que es la desviación de la distribución muestral de un estadístico y su fiabilidad

#### **4.1.2. Satisfacción y calidad**

Los fundamentos de la satisfacción, puede ser definida a través de dos maneras, según Vavra (2003) como el gusto que experimenta un consumidor, después de haber probado un cierto producto o servicio y como el proceso que experimenta el cliente al apreciar y valorar una experiencia.

Juran (1996), considera que existen productos que no tienen deficiencias y entregan al cliente lo que prometieron; pero aun así puede que estos productos no sean vendidos, si existen otros productos que entregan una satisfacción mayor a los clientes. Es por eso que se debe considerar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Según Evans y Lindsay (1999), sostiene que toda empresa tiene cuatro metas claves: satisfacer a los clientes, alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores, retener a sus clientes a largo plazo y acrecentar su participación en el mercado.

De Miguel (1995) considera que en el ámbito de la educación la evaluación es un proceso de recogida y análisis de información respecto a un programa o unidad educativa con el fin de dar un juicio de valor a partir del cual se pueden tomar decisiones en relación con el objeto evaluado.



Uno de los grandes retos que enfrenta las instituciones universitarias en los últimos años es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes universitarios.

El objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las instituciones universitarias. Una universidad como cualquier otro proveedor de servicios, debe estar orientada hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes y el estudiante es visto como cliente de la casa de estudios. Por esta razón la percepción de la satisfacción estudiantil es muy similar a la satisfacción del cliente.

Para Alves y Raposo (2004) considera que la satisfacción del alumno en los estudios universitarios es de gran importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito, su permanencia en la institución y una formación satisfactoria. Por esto es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, lo que permitirá conocer a las instituciones educativas su realidad, compararlas con otras instituciones del mismo rubro y analizar su evolución a lo largo del tiempo.

Por eso se hace necesario medir la calidad durante el proceso de la formación de profesionales, pues de nada servirá tratar de evaluar la calidad del producto una vez que se han enfrentado con la realidad del empleo y no han podido desempeñarse en forma satisfactoria.

En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción (UNESCO.1998), se encuentran, entre otros, los siguientes aspectos relevantes:



- Las nuevas generaciones deberán estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos e ideales en vista de la gran demanda de la educación superior, su diversificación, así como de la importancia que reviste para el desarrollo sociocultural y económico y para la construcción del futuro.
- La ética, autonomía, responsabilidad y prospectiva que deben observar los estudiantes, las instituciones y los que participan en estas.
- Métodos educativos innovadores con pensamiento crítico y creativo.
- El personal y los estudiantes, principales protagonistas de la educación superior.
- La evaluación de la calidad.

Bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 con el compromiso de contribuir con pertinencia y calidad competitiva a la formación de capital humano que atienda los requerimientos la política de la calidad está comprometida con la mejora continua y lo manifiesta a través de los objetivos de la calidad, entre otros:

- Mejorar la calidad del desempeño docente.
- Eficientar los servicios y programas de atención a los alumnos.
- Mejorar la gestión y funcionamiento de la institución.

Según Pérez Juste. (2000) considera que la satisfacción es una de las dimensiones de la calidad más aceptadas, en el ámbito educativo el destinatario es el estudiante, y está relacionada con la forma en que el proceso educativo y la misma institución atienden las expectativas, intereses y requerimientos de este grupo.



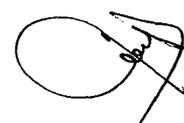
Gento y Vivas (2003) mencionan que una de las razones que asigna importancia a la satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades resulta en que investigaciones confirman un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil.

Gento S. (2002) confirma que la satisfacción de los estudiantes es el componente más importante para la determinación de la calidad.

López (1996) refiere que desde el punto de vista del destinatario de la educación, los alumnos, y en su defecto quienes los representan, se convierten en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene.

Existen actualmente diferentes modelos en torno a los enfoques y dimensiones que definen la satisfacción. En el campo de la Psicología, López y González (2001) definen la satisfacción-insatisfacción como un estado psicológico que se manifiesta en las personas como resultado de la interacción de un conjunto de vivencias afectivas que se mueven entre los polos positivo y negativo en la medida en que en la actividad que el sujeto desarrolla, el objeto da respuesta a sus necesidades y se corresponde con sus motivos e intereses.

En el enfoque economista existen principalmente dos aspectos, estos se relacionan con estar saciado, donde se asume que el producto tiene un rendimiento que es continuo, satisfactorio y que producen felicidad en el cliente. Interpretaciones modernas sostienen que la satisfacción incluye respuestas más amplias, que una sensación de felicidad, supone alta activación con lo cual se podría hablar de una satisfacción como sorpresa como la búsqueda de un placer difícil de prever anticipadamente.



Carilli (2000) señala que la satisfacción del estudiante con la institución es uno de los indicadores más importantes de la eficacia institucional.

Para Tejedor (2002), la eficacia de la enseñanza universitaria y los niveles de la satisfacción estudiantil han sido un foco común del trabajo académico de la gran importación al sistema universitario y su control de calidad.

La satisfacción con la carrera es definida por Arias y Flores (2005), como el sentido de gusto por la profesión estudiada. Para otros autores el término de satisfacción está asociado con los modelos de la calidad total y en algunas instituciones de diferentes países el estudiante es considerado como un consumidor del servicio educativo. En este sentido, se han utilizado diversos modelos relacionados con teorías administrativas para analizar el constructo de la satisfacción académica; entre ellos, el de la calidad total.

En la investigación de Salinas, Morales y Martínez (2007) citan a González (2003) aludiendo que un alumno satisfecho con la institución universitaria comprueba su calidad. Son los mismos alumnos que sostienen estar satisfechos en la medida en que cuentan con recursos adecuados, servicios disponibles y actividades que respondan a sus necesidades, esto es, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades ofrecidos por la institución. Lo relevante es saber cómo preguntar para obtener la información que indique el grado de satisfacción, considerando que su opinión será influida por factores ajenos al ámbito universitario como son las cuestiones emocionales, las derivadas del núcleo familiar e inclusive de la sociedad. Continúan refiriéndose a que el concepto de satisfacción estudiantil proviene del campo de la gestión de las empresas económicas constituida bajo la denominación “Satisfacción del Cliente”, y



representa la principal meta para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

#### **4.2. Antecedentes**

Alves y Raposo (2004) concluyen en su estudio que cuando se trata de la enseñanza universitaria, la satisfacción no se encuentra únicamente influenciada por la calidad percibida, por el valor percibido y por las expectativas, sino que también lo está por la imagen de las diferentes instituciones.

Alves y Raposo (2004) presentan en su investigación los resultados de los análisis descriptivos, importancia-resultado percibido, y de regresión, que miden el nivel de satisfacción del estudiante

El cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE) elaborado por Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García (2003) recoge las investigaciones que apuntan hacia la satisfacción en el ámbito universitario y establecen 10 subdimensiones que describen el comportamiento del alumno hacia la institución educativa. A este instrumento se le aplicaron las pruebas de validez y confiabilidad necesarias para su utilización.

Todo lo expuesto lleva a transitar desde la perspectiva de la declaración mundial sobre la educación (UNESCO.1998) en donde se focaliza al personal y los estudiantes de las instituciones educativas como los principales actores así como la necesaria evaluación de la calidad, que compromete a alcanzarla y mejorarla continuamente, respaldada por las diversas teorías con resultados congruentes de investigadores que convergen en que la satisfacción es una de las dimensiones más aceptadas de la tan nombrada "Calidad".



Gento Palacios (2002) realiza un estudio para determinar la calidad de la institución y determina que el componente más importante es la satisfacción del estudiante, mientras nuestro estudio no investiga la calidad sino el grado de satisfacción del estudiante en relación al conjunto de servicios que oferta nuestra Facultad.

Alves y Raposo (2004) presentan en su investigación los resultados de los análisis descriptivos, importancia-resultado percibido, y de regresión, que miden el nivel de satisfacción del estudiante a nivel de todo el sistema universitario, en nuestro trabajo se realizara un análisis descriptivo para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes solamente de la Facultad de Contabilidad en los campos de Infraestructura, equipamiento, planes y programas de estudio, profesores y administración.

Arias F., Flores M.A. (2005) realizan un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo.



## **V. MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación corresponde a un estudio descriptivo se describió situaciones, eventos, es decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno, se midieron y evaluaron diversos aspectos, dimensiones, componentes del fenómeno satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables de la universidad nacional del callao respecto a los servicios universitarios ofrecidos en los campos de Infraestructura, equipamiento, planes y programas de estudio, profesores y administración.

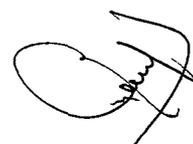
Es un estudio observacional no experimental no se realizó en forma deliberada manipulación de variables. Es de corte transversal o transeccional se recolectó los datos en un momento dado fue como tomar una fotografía de la situación.

El tipo de muestreo corresponde a un probabilístico, la muestra fue tomada en forma aleatoria.

### **5.1. Instrumento de medición**

Para realizar este análisis se utilizó el método de la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao con respecto a los servicios universitarios ofrecidos. Este cuestionario estuvo conformado por 51 ítems estructurados en:

- Datos generales (5 ítems)
- Plan de estudios y su estructura (4 ítems)
- Plana docente (4 ítems)
- Ambiente de la universidad (6 ítems)
- Biblioteca central (9 ítems)
- Biblioteca especializada (8 ítems)
- Centro de cómputo (8 ítems)



- El comedor (5 ítems)
- El servicio administrativo. (2 ítems)

La variable a medir es el nivel de satisfacción estudiantil, que se midió como una variable cualitativa ordinal, ya que se refirió a cualidades o atributos del elemento estudiado

El cuestionario figura en el Anexo. El cuestionario fue validado con el coeficiente de Alpha de Cronbach y los coeficientes de correlación permitieron determinar su confiabilidad correspondiente.

La aplicación de este cuestionario requirió que los estudiantes expresen su grado de satisfacción según los distintos aspectos relacionados con los temas y áreas que se consideró en la evaluación a través de una escala con puntajes

#### Puntuaciones para el nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	Puntaje
Muy satisfecho	4
Satisfecho	3
Poco satisfecho	2
Insatisfecho	1

Además se incorporaron ítems, donde se solicitaban los datos propios del alumno como si estudia y trabaja, sexo y años de permanencia en la universidad.

Luego, para una mejor interpretación de los resultados, se realizó una recategorización , transformando los datos a una escala de intervalo ordinal,



estableciendo tres tramos para el grado de satisfacción para cada una de las dimensiones planteadas en el estudio

- Satisfacción: Se consideró las medias de los valores obtenidos mayores a 2,5.
- Indiferencia: Se consideró las medias de los valores obtenidos igual a 2,5
- Insatisfacción: Se consideró las medias de los valores obtenidos menores a 2,5.

## **5.2. Determinación de la población y muestra de estudio**

Para la medición del grado de satisfacción se consideró como población de estudio a los alumnos matriculados en el semestre 2013-A de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Se incluyeron alumnos del segundo, tercero, cuarto y quinto año de la Facultad de Ciencias Contables tomando como criterio el supuesto de que los alumnos de ciclos avanzados mejor conocimiento y experiencia universitaria para poder contestar la encuesta y se excluyeron a los alumnos del primer año considerando que estos alumnos no están familiarizados con los servicios que brinda la Facultad por su corta estadía en esta facultad.

### **Selección de la muestra**

Una vez diseñado y validado el instrumento se pasó a seleccionar la muestra. Se calculó el tamaño de la muestra haciendo uso del muestreo probabilístico aleatorio simple la fórmula a usar fue para un grupo y para variables cualitativas pues en el estudio las variables a ser estudiadas son todas cualitativas.



$$n = \frac{p * q * z_{\alpha}^2}{d^2}$$

**Datos:**

$$p = 0,70$$

$$q = 0,30$$

$$d = 0,08$$

$$\alpha = 0,95$$

$$z_{\alpha} = 1,96$$

Proporción de pérdidas = 0,10

$$n = 126$$

$$n_c = \frac{n}{1 - pe} = 167$$

**Donde:**

$P_e$ : Proporción de pérdidas

$n_c$ : Tamaño muestral corregido.

El tamaño muestral que se uso fue de 140 alumnos.

Para el procesamiento y análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS20.

### 5.3. Técnicas de análisis

Para la validación del instrumento de medición se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach y los coeficientes de correlación.



Para el análisis del grado de satisfacción se usó medidas descriptivas, tablas, gráficos e indicadores para las variables en estudio.

Las dimensiones que fueron consideradas para evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao fueron:

- Planes y programas de estudio
- Profesores (docentes de la facultad)
- Infraestructura de la facultad (baños, carpetas, aulas y jardines)
- Equipamiento de la facultad (bibliotecas, centro de cómputo y comedor)
- Administración (Personal administrativo)



## VI. RESULTADOS

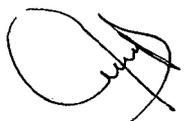
A continuación se presentan los resultados iniciando con la confiabilidad y validación del instrumento de medición, para continuar con los resultados siguiendo la estructura de organización del instrumento.

TABLA N° 6.1

### RESULTADOS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN USADO EN LA INVESTIGACIÓN.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	46

El resultado del Alpha de Cronbach es 0,940 y las correlaciones fueron en su mayoría mayores o iguales a 0,3.



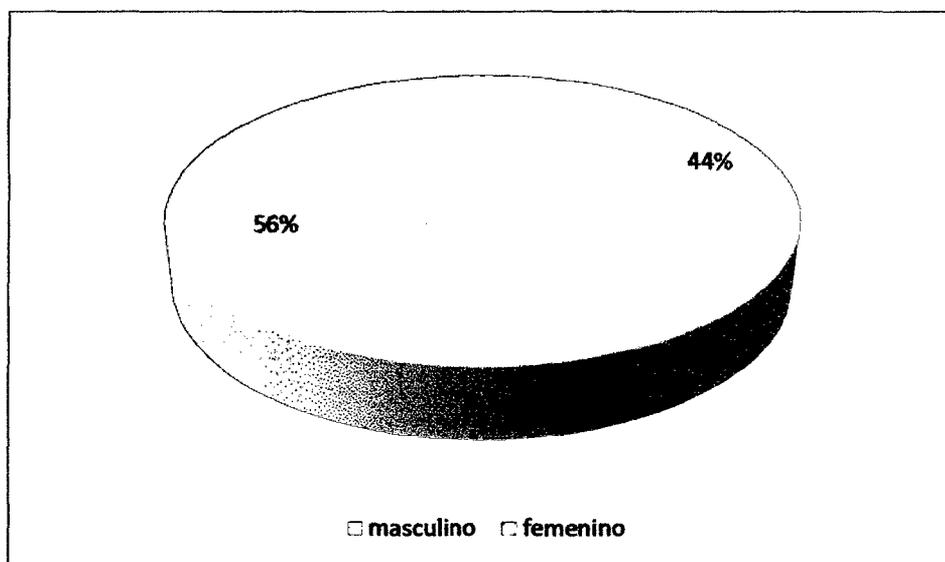
**TABLA N° 6.2**  
**VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD**

	Correlación	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Conoce plan de estudio	-,071	,939
cumplimiento con el silabo	,347	,937
Coherencia de créditos con la asignatura	,216	,938
Información sobre objetivos, metodología, etc.	,376	,937
Responsabilidad del docente	,316	,938
dominio de la materia	,243	,938
Metodología de enseñanza	,330	,938
Firmeza para que el alumno respete las reglas.	,502	,936
Seguridad contra robos	,478	,937
Equipamiento de las aulas	,529	,936
Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas.	,594	,936
Estado y comodidad de las carpetas.	,593	,936
Estado de los jardines	,273	,938
Equipamiento de los baños	,467	,937
Visita la biblioteca central con frecuencia.	,124	,938
Libros actualizados	,539	,936
Horario de atención	,539	,936
Trato de los bibliotecarios	,515	,936
Rapidez de la atención	,592	,936
Medidas para reducir el ruido	,567	,936
catalogo computarizado	,488	,936
.....	.....	.....
.....	.....	.....
Trato del personal administrativo	,560	,938

**Características de la muestra encuestada**

**GRÁFICO N° 6.1**

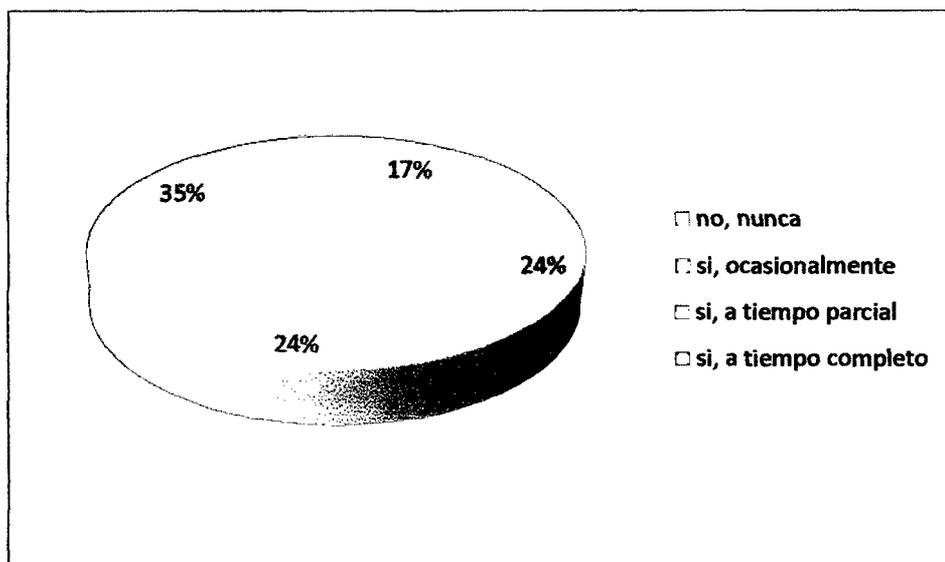
**SEXO DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.**



**Fuente:** Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

**La mayoría de alumnos que participaron en la encuesta fueron mujeres con un 56%**

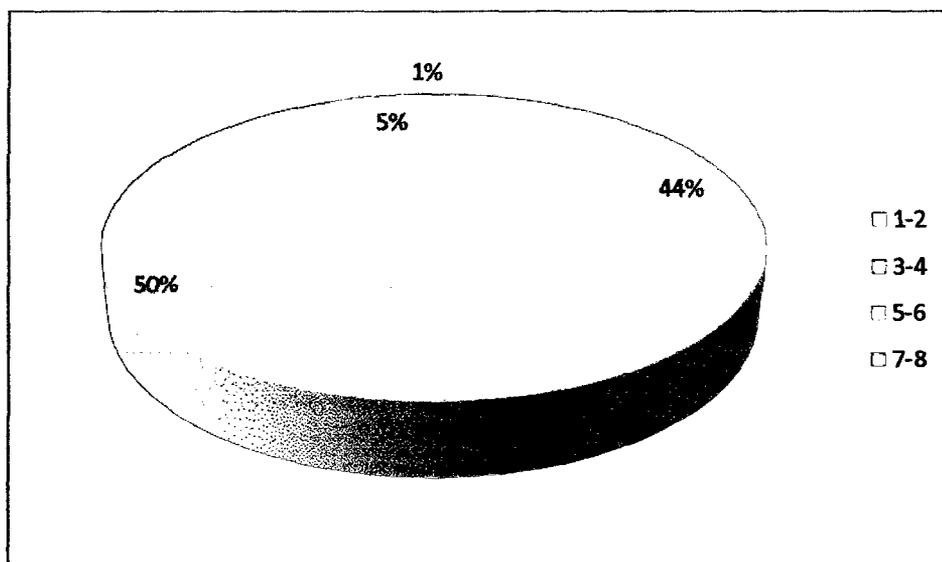
**GRÁFICO N°6.2**  
**SITUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON RELACIÓN AL TRABAJO.**



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

Los alumnos encuestados trabajan a tiempo completo un 35 % y a tiempo parcial un 24%

**GRÁFICO N° 6.3**  
**AÑOS DE PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**DEL CALLAO.**



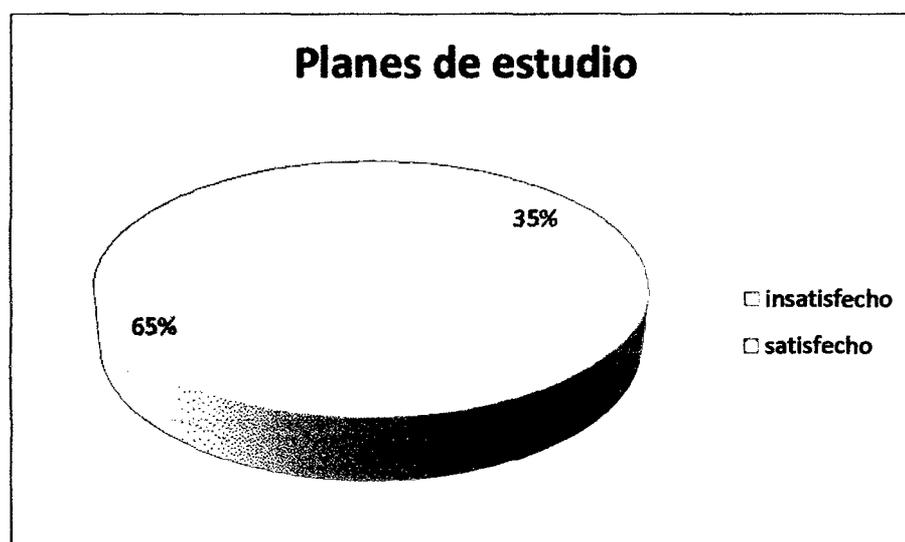
Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

La mayoría de alumnos encuestados tienen de 3 a 4 años de permanencia

Resultados del nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao por los servicios universitarios ofrecidos por la Facultad.

GRÁFICO N° 6.4

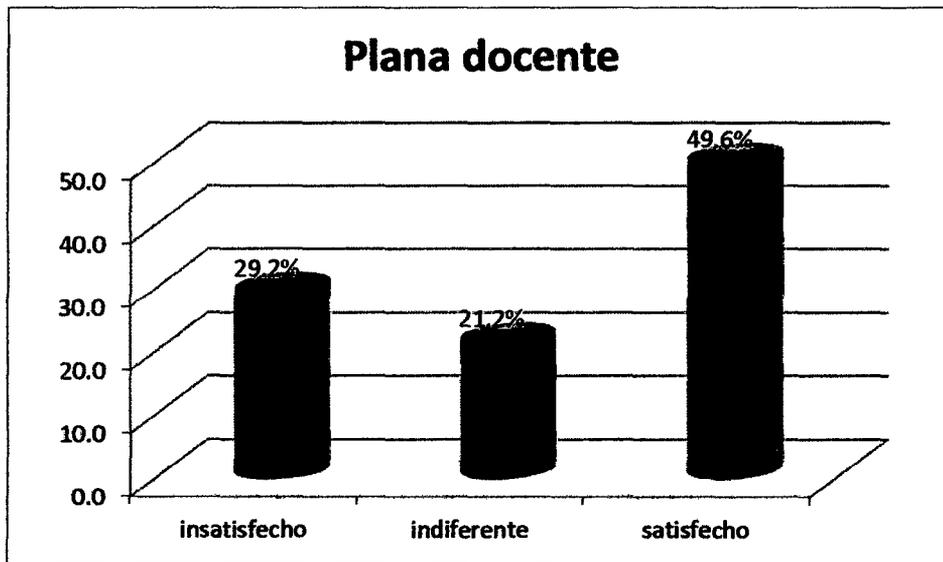
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES CON RELACIÓN A LOS PLANES DE ESTUDIO.



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

La satisfacción con respecto a los planes de estudio es del 65%

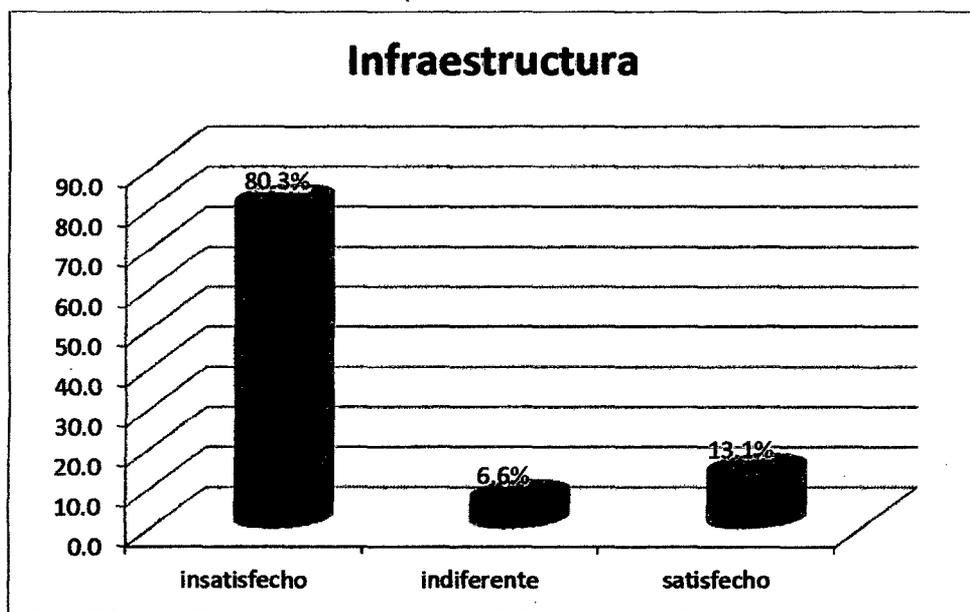
**GRÁFICA N°6.5**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES CON RELACIÓN A LOS PLANA DOCENTE.**



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

La satisfacción con relación a los docentes es del 50% aproximadamente

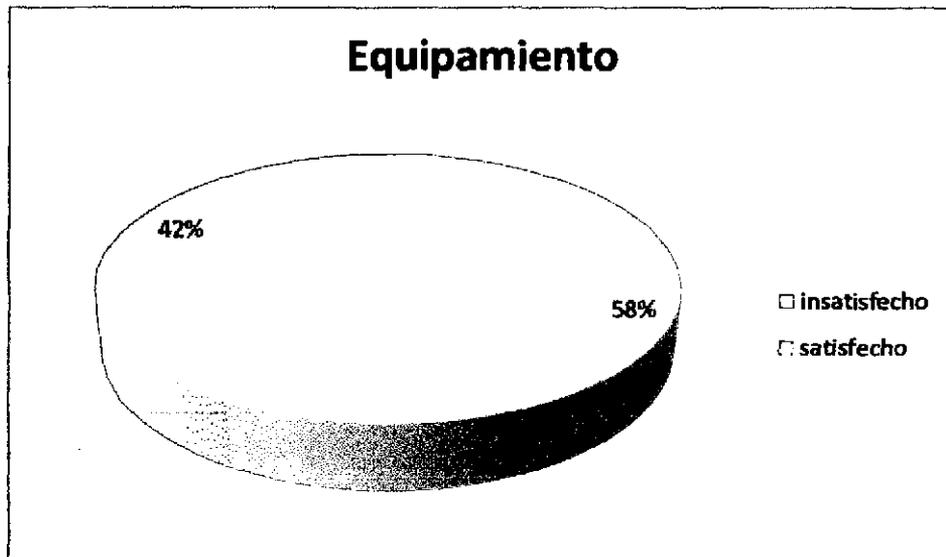
**GRÁFICA N° 6.6**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES CON RELACIÓN A LA INFRAESTRUCTURA DE LA FACULTAD.**



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

La satisfacción con relación a la infraestructura es del 13 %

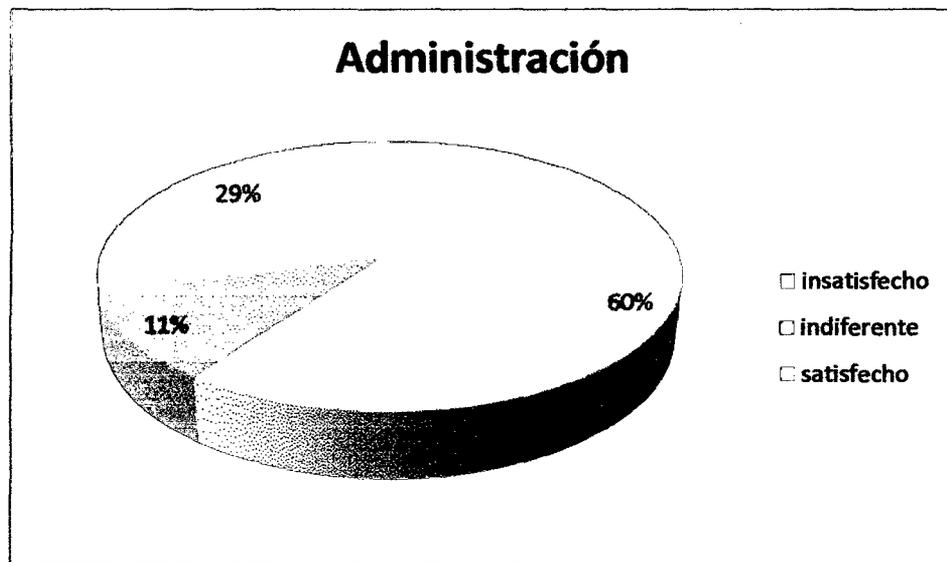
**GRÁFICA N° 6.7**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES CON RELACIÓN A EQUIPAMIENTO.**



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

La satisfacción con respecto al equipamiento es del 42%

**GRÁFICA N° 6.8**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES CON RELACIÓN ADMINISTRACION.**



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

La satisfacción con respecto al personal administrativo es del 29%

## VII. DISCUSION

En lo que respecta a la labor del profesor hay una coincidencia con los autores, Castillo (1996) dice que en la universidad de los Andes en Bogotá Colombia, el 50% dice estar satisfecho con la labor del profesor, mientras que el 4 % le da calificación baja.

Otro de los autores que aborda el tema es Rodríguez y Robles (2004) del Instituto Tecnológico de Baja California México obtuvo en sus estudiantes una satisfacción con respecto al profesor y su actualización un 73% en el 2003.

En el estudio de Perivañez (1999) en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla España la satisfacción con la labor del profesor fue la más valorada.

Para Cao (1999) la satisfacción del estudiante con relación al profesor es del 59% superior a otros aspectos evaluados. En el presente estudio la satisfacción con respecto al docente es del 50% aproximadamente siendo uno de los porcentajes mayores con relación a otros evaluados. Por los resultados se puede acotar que el profesor continua siendo importante en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Estos resultados nos deben servir para mejorar por el bien de la Facultad y nuestra institución la Universidad.

Rodríguez y Robles (2004) realiza un cuadro comparativo, durante 5 años de seguimiento e indica entre uno de sus resultados respecto a la satisfacción sobre los planes de estudio que obtiene fue de 73,5%, en nuestro estudio con respecto a esta dimensión se obtuvo un 65% de satisfacción que fue uno de los porcentajes más altos que se obtuvieron en nuestro análisis. Con relación a la dimensión de planta física donde se encuentran aulas, bibliotecas, estacionamiento y seguridad



Castillo (1996) obtiene un 50% de satisfacción en nuestro estudio la satisfacción en la dimensión infraestructura (baños, carpetas, aulas y jardines) se obtuvo un 80% de insatisfacción.

Perivanez (1999) en su estudio realizado comenta con respecto a la dimensión infraestructura en la que considera el equipamiento de los laboratorios, bibliotecas, cafetería resultados que apenas rebasan el 3 de puntuación, estando en la frontera entre la puntuación más altas y más bajas de la escala. En nuestro estudio la dimensión equipamiento obtuvo un porcentaje de satisfacción siendo del 42%. En cuanto al personal administrativo Perivañez en su estudio obtuvo un 80% de satisfacción en nuestro estudio el resultado fue de 29%.

Podemos concluir:

El grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao es satisfactorio con respecto a planes y programas de estudio y profesores con un 65% y 50% respectivamente.

El grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao con respeto a infraestructura, equipamiento y personal administrativo es del 13%, 42% y 29% respectivamente, siendo valores de satisfacción bastante bajos.

Entre las fortalezas encontradas en el presente estudio están los profesores y los planes y programas de estudio.

En cuanto a nuestras debilidades tenemos las dimensiones de infraestructura (baños, carpetas, aulas y jardines), equipamiento (bibliotecas, centro de cómputo y comedor) y administración (personal administrativo).



## VIII. REFERENCIALES

ALVES H., RAPOSO M. **La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad Da Beira Interior.** *Revista Internacional de Marketing Público y no lucrativo.* Vol. 1, No.1.2004.

ARIAS F., FLORES M.A. (2005). **Satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz.** *Hitos de Ciencias Económico Administrativas.* Enero-abril 2005. Año 11, No. 29.

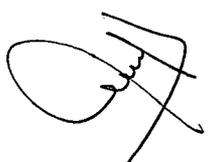
CARILLI, V. (2000). **Satisfacción del estudiante de la Universidad Carbondale de Southern Illinois.** Tesis doctoral. Universidad de Carbondale .2008.

DE MIGUEL, M. **La evaluación de las instituciones universitarias y la toma de decisiones.** En F. Arbizu (Ed) *la toma de decisiones* .Leioa. Servicio editorial UPV/EHU. 1995.

GENTO S., VIVAS M. **El SEUS: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación.** Universidad Nacional de Educación a Distancia de España.2003.

GENTO, S. **Instituciones Educativas para la Calidad Total.** Madrid: La Muralla. Tercera edición. 2002.

GUTIERREZ HUGO. **Estrategias de muestreo, diseño de encuesta y estimación de parámetros.** Colombia. Editorial: Universidad Santo Tomás.2009.



KLINGER ANGARITA. **Estadística**. Colombia. Editorial: Universidad del Valle.2006.

LÓPEZ, A. **La importancia de los conocimientos teóricos dentro del sistema de conocimientos de la asignatura Educación Física**. Tesis Doctoral. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas (ICCP). Ciudad de La Habana.1993.

LÓPEZ A., GONZÁLEZ V. **Niveles de satisfacción por la clase de Educación Física**. *Revista Digital*. Año 6 -No.32. Buenos Aires. Julio de 2009.

PEREZ CESAR. **Técnicas de muestreo estadístico: teoría, práctica y aplicaciones informáticas**. España. Editorial Rama. 1999.

SAMUEL GENTO PALACIOS, MIREYA VIVAS GARCÍA. ISSN-e 1315-401X, Vol.12, págs. 16-27. 2003.

SCHEAFFER, MENDENHALL Y LYMAN OTT. **Elementos del muestreo**. España. Editorial Thomsom.6ª edición.2007.

TEJEDOR J.C. **Niveles de satisfacción e insatisfacción escolar por las actividades en el medio natural en la educación secundaria obligatoria y el bachillerato**. Aplicación de la técnica Iadov. *Revista Digital Buenos Aires*– Año 10 No. 85. Buenos Aires. Marzo. 2005.

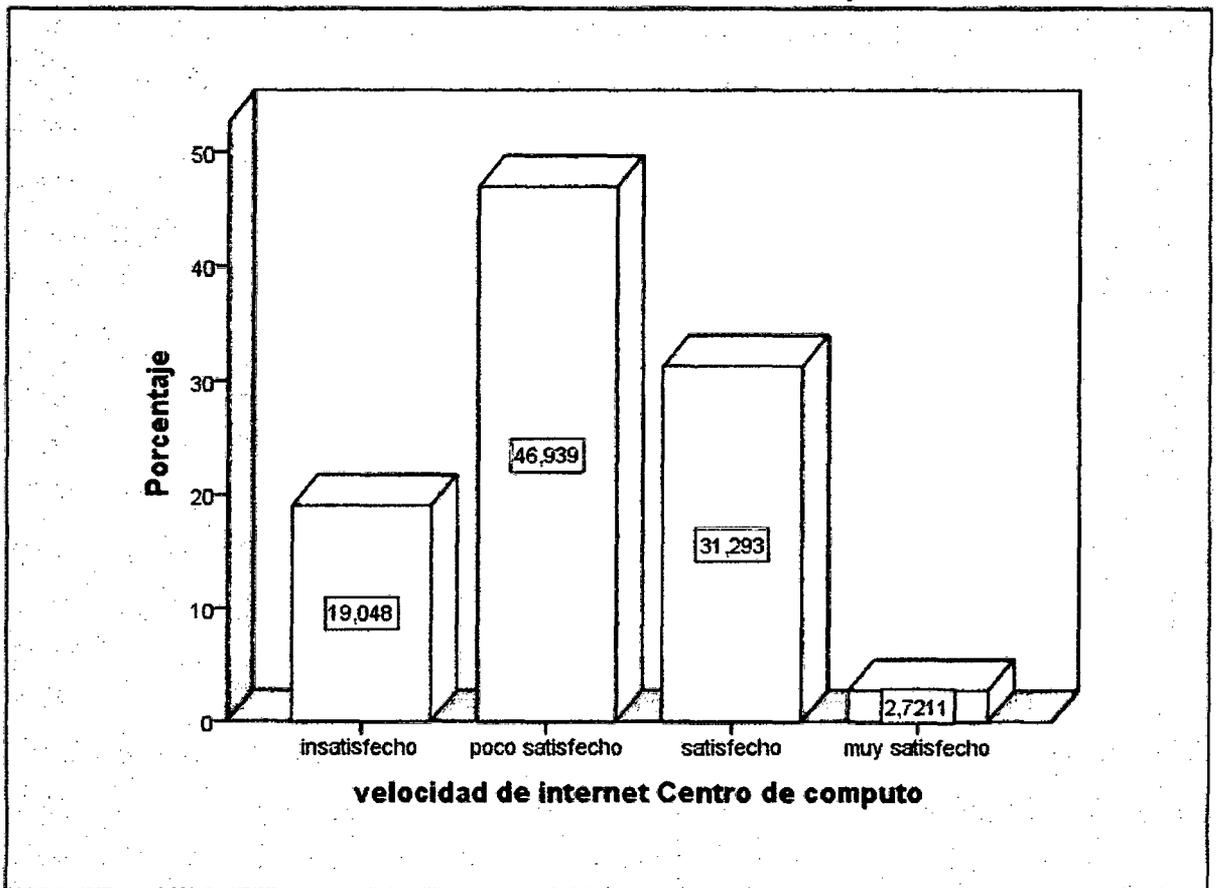


## IX. APENDICES

GRÁFICA N° 9.1

SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACION A LA VELOCIDAD DEL INTERNET EN LOS LABORATORIOS Y  
TALLERES DE INFORMATICA.

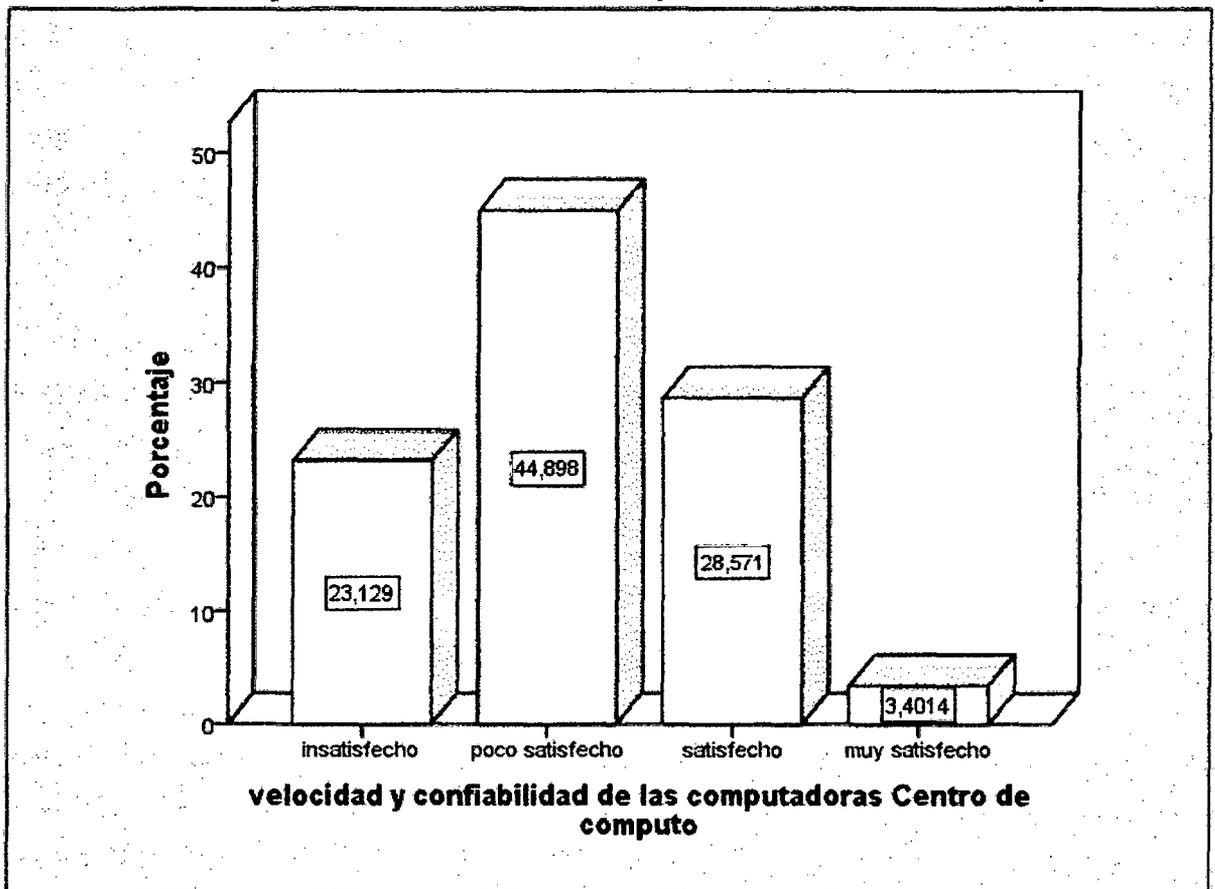
velocidad de internet Centro de computo



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la  
Universidad Nacional del Callao. (2013)

GRÁFICA N° 9.2  
SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACION A LA VELOCIDAD Y CONFIABILIDAD DE LAS  
COMPUTADORAS EN LOS LABORATORIOS Y TALLERES DE  
INFORMATICA.

**velocidad y confiabilidad de las computadoras Centro de computo**

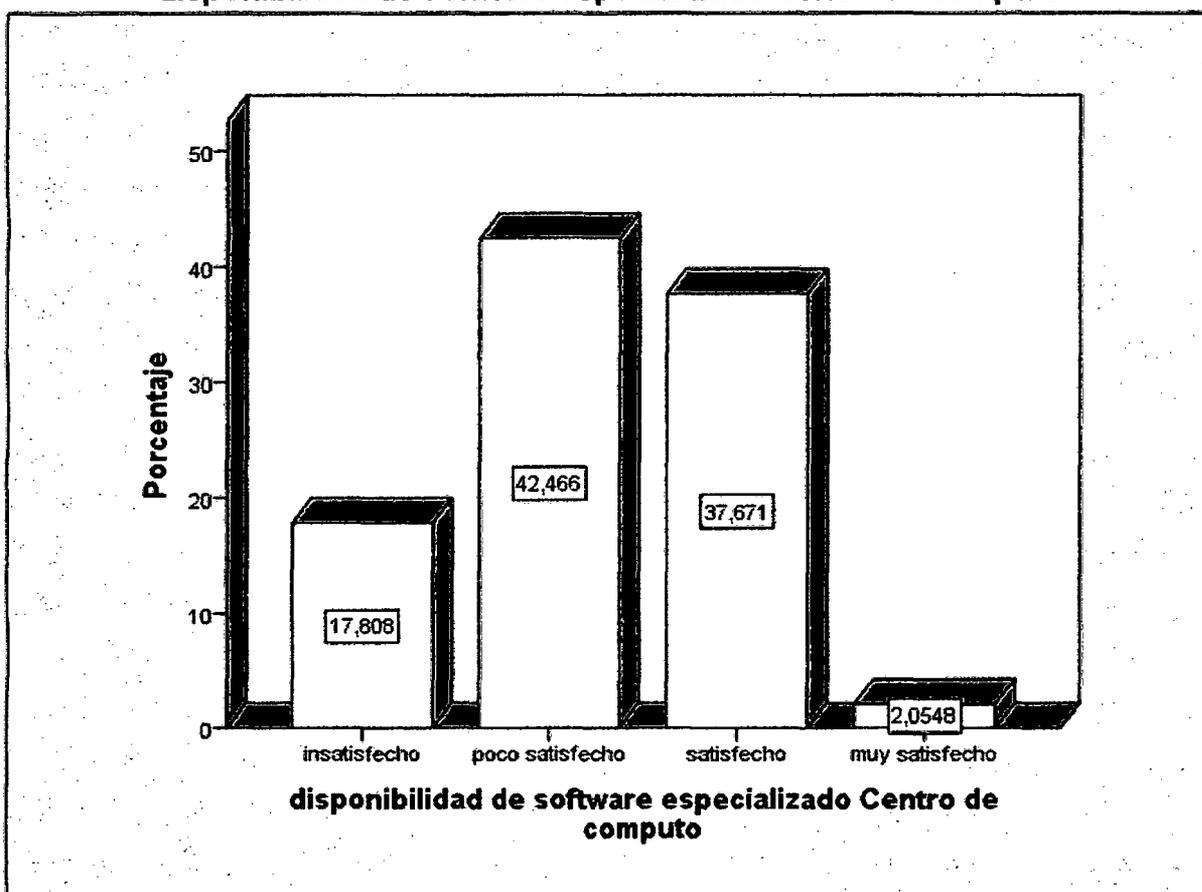


Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

GRÁFICA N° 9.3

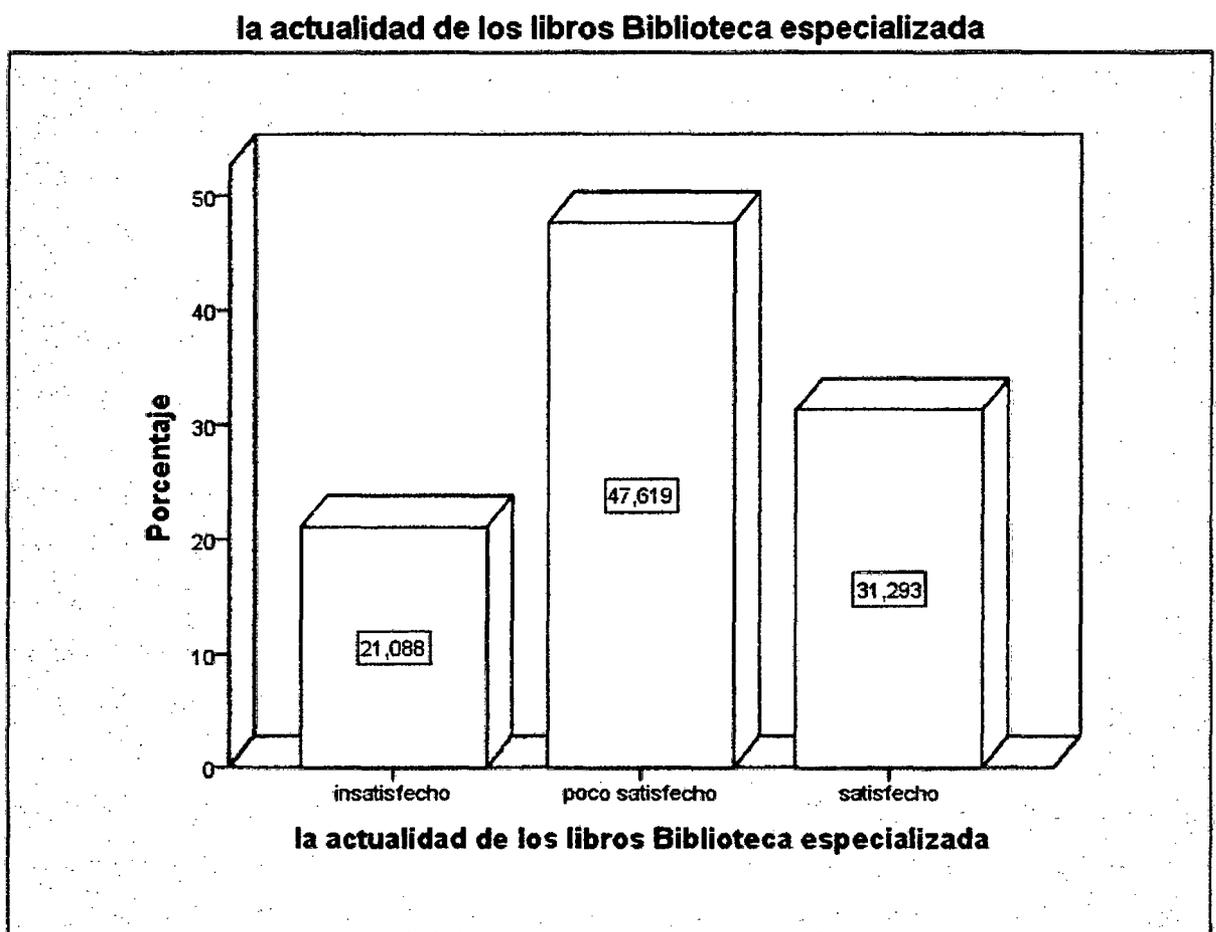
SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACION A LA DISPONIBILIDAD DE SOFTWARE ESPECIALIZADO EN  
LOS LABORATORIOS Y TALLERES DE INFORMATICA

disponibilidad de software especializado Centro de computo



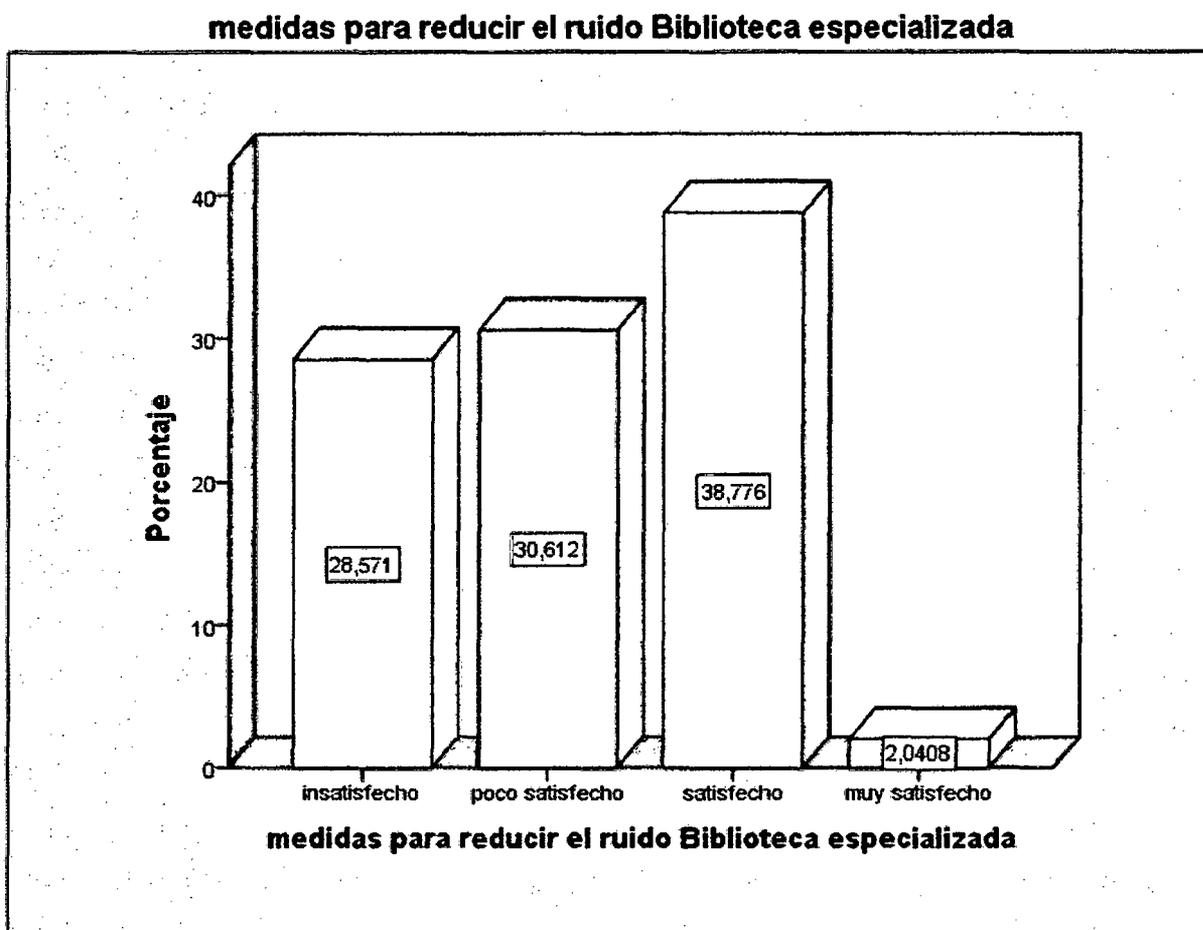
Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la  
Universidad Nacional del Callao. (2013)

GRÁFICA N° 9.4  
SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACION A LA ACTUALIZACIÓN DE LIBROS EN LA BIBLIOTECA  
ESPECIALIZADA.



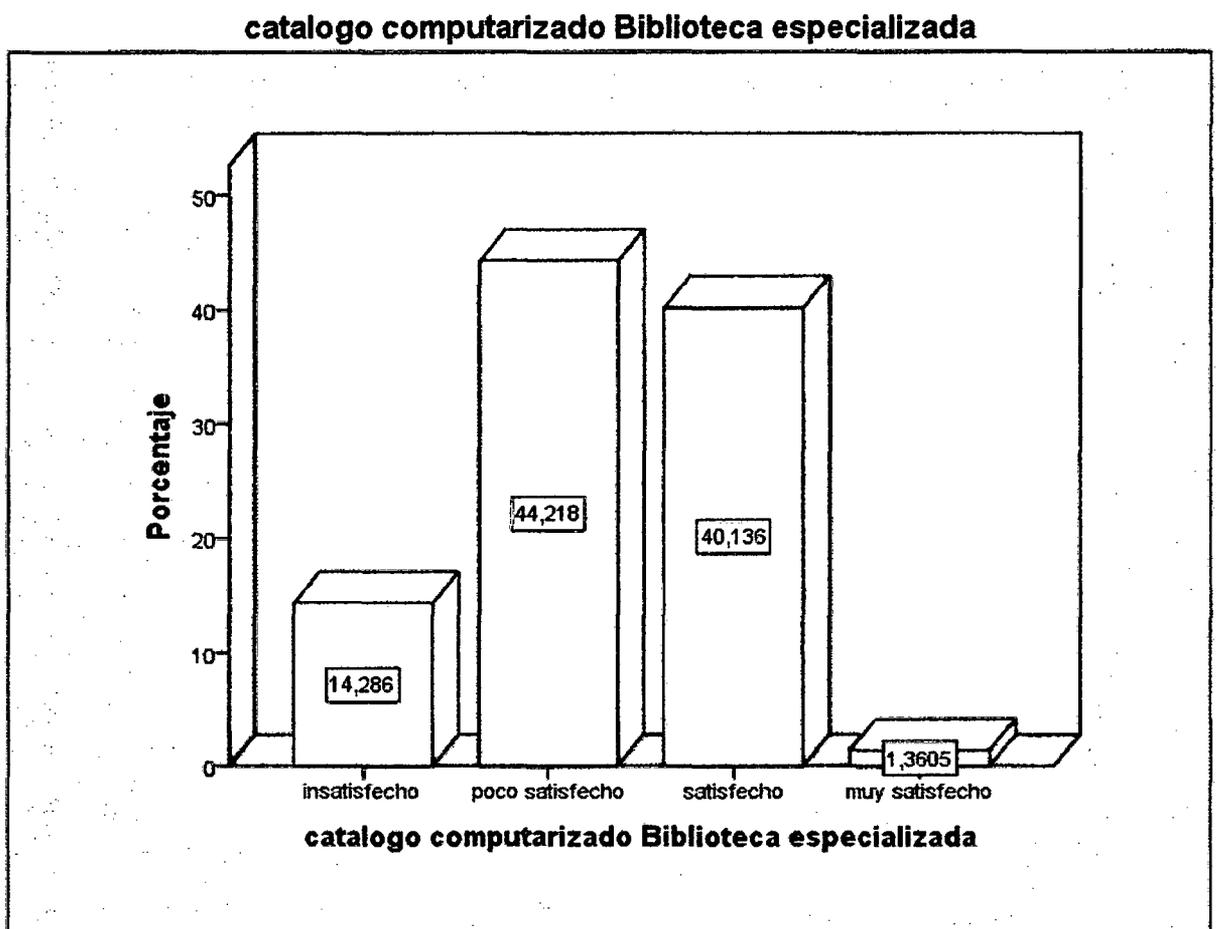
Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

GRÁFICA N° 9.5  
SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACION A LAS MEDIDAS TOMADAS PARA REDUCIR EL RUIDO EN LA  
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA.



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

GRÁFICA N° 9.6  
SATISFACCION DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACION AL CÁTALOGO COMPUTARIZADO DE LA BIBLIOTECA  
ESPECIALIZADA.



Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

## ENCUESTA DE SASTIFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

### Datos Generales del Alumno

1.- Sexo:  Masculino  Femenino

2.- Edad:

3.- Señala a que ciclo perteneces:

1°  2°  3°  4°  5°

6°  7°  8°  9°  10°

4.- Indica los años de permanencia en la UNAC:

1 -2 años  3 -4 años  5 -6 años

7 - 8 años  más de 8 años

5.- Estudias y trabajas a la vez

No, nunca

Si, ocasionalmente

Si, a tiempo parcial

Si, a tiempo completo

### INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO

Por favor, indique el grado de satisfacción que como estudiante de la FCC, tiene para ti los siguientes aspectos:

#### SASTIFACCION SOBRE EL PROCESO FORMATIVO:

¿Conoces el plan de estudios?

SI

NO

Si es sí, contesta por favor a las siguientes preguntas:

PLAN DE ESTUDIOS Y SU ESTRUCTURA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	insatisfecho
1. Secuencia del desarrollo de las asignaturas con el sílabos				
2. Coherencia entre el numero de créditos con cada asignatura				
3. Información recibida sobre objetivos metodología, medios de evaluación, etc.				
PLANA DOCENTE: MENCIONA EN QUE MEDIDA TE ENCUENTRAS SATISFECHO CON:	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	insatisfecho
4. Su responsabilidad: respetan los horarios, No faltan a clase sin aviso, etc.				
5. Su dominio de las materias de los cursos que dictan				
6. Su metodología de enseñanza				
7. Su firmeza para que los alumnos respeten las reglas				
AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD	Muy satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	insatisfecho
8. La seguridad contra robos y asaltos				
9. El equipamiento de las aulas (TV, retroproyector, multimedia, pizarras, cortinas)				
10. Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas				
11. El estado y comodidad de las carpetas				
12. El estado de los jardines				
13. Equipamiento de los baños				

¿Visita la Biblioteca Central con frecuencia?				
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
En caso negativo, pase a la Biblioteca Especializada				
<b>BIBLIOTECA CENTRAL</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>insatisfecho</b>
14. La actualidad de los libros				
15. El horario de atención				
16. El trato que brinda los bibliotecarios				
17. La rapidez en la atención				
18. Las medidas para la reducción del ruido				
19. El catálogo computarizado				
20. Las condiciones de préstamo				
21. La disponibilidad de revistas de la especialidad				
<b>BIBLIOTECA ESPECIALIZADA</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>
22. La actualidad de los libros				
23. El horario de atención diaria				
24. El trato que brinda los bibliotecarios				
25. La rapidez en la atención				
26. Las medidas para la reducción del ruido				
27. El catálogo computarizado				
28. Las condiciones de préstamo				
29. La disponibilidad de revistas de la especialidad				
<b>CENTRO DE COMPUTO</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>insatisfecho</b>
30. La suficiencia del número de computadoras				
31. Velocidad y confiabilidad de las computadoras (no se cuelgan ni se malogran a menudo)				
32. Disponibilidad de software especializado				
33. Velocidad de internet				
34. Amplitud de la sala de cómputo				
35. El tiempo otorgado para el uso de una computadora				
36. ¿El personal de centro de cómputo cumple con el horario de mañana (8:00am - 1:00pm)				
37. ¿El personal de centro de cómputo cumple con el horario de tarde (2:00pm - 21:45pm)				
<b>EL COMEDOR</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>insatisfecho</b>
38. Amplitud				
39. Higiene				
40. Atención (cordialidad, rapidez)				
41. Valor nutritivo y calidad de la comida en función de los precios				
42. Variedad de platos, productos y precios				
<b>EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (FACULTAD)</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>insatisfecho</b>
43. La eficiencia del personal administrativo				
44. El trato del personal administrativo				

## X. ANEXOS

### TABLA 10.1

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON RELACIÓN AL PLAN DE ESTUDIOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	48	32,7	35,3
	satisfecho	88	59,9	64,7
	Total	136	92,5	100,0
Perdidos	Sistema	11	7,5	
Total		147	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

### TABLA 10.2

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON RELACIÓN A LA PLANA DOCENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	40	27,2	29,2
	indiferente	29	19,7	50,4
	satisfecho	68	46,3	100,0
	Total	137	93,2	100,0
Perdidos	Sistema	10	6,8	
Total		147	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)



TABLA 10.3

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACIÓN A LA BIBLIOTECA CENTRAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	58	39,5	57,4
	indiferente	8	5,4	7,9
	satisfecho	35	23,8	34,7
	Total	101	68,7	100,0
Perdidos	Sistema	46	31,3	
Total	147	100,0		

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

TABLA 10.4

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACIÓN A LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	83	56,5	56,5
	indiferente	8	5,4	61,9
	satisfecho	56	38,1	38,1
	Total	147	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)



TABLA 10.5

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON RELACIÓN A LOS TALLERES DE INFORMÁTICA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	96	65,3	65,3
	indiferente	14	9,5	74,8
	satisfecho	37	25,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

TABLA 10.6

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON RELACIÓN AL COMEDOR DE LA FACULTAD.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	59	40,1	40,1
	indiferente	1	,7	40,8
	satisfecho	87	59,2	100,0
	Total	147	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013)

TABLA 10.7

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO CON  
RELACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	insatisfecho	88	59,9	59,9
	indiferente	16	10,9	70,7
	satisfecho	43	29,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao. (2013).

