UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentado por:

Br. Rosa Medali Fernández Gálvez

Asesor:

Mg. Abner Diaz Rodríguez

Co-asesor:

Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

CHOTA – PERÚ

2026

«Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia»

Colpa Matara, 30 de setiembre de 2026.

C. N° 013-2026-UNACH-FCCE/UI.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado **"Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025",** elaborado por la bachiller en Contabilidad**: Rosa Medali Fernández Gálvez,** para optar el título profesional de Contador Público, presenta **14% de similitud general;** para ello, se ha sometido el trabajo de investigación al aplicativo Turnitin, excluyendo citas, bibliográficas y fuentes menor a 20 palabras, e incluyendo las fuentes de internet, publicaciones y trabajos del estudiante; por lo tanto, cumple con los criterios de originalidad establecidos en **el literal g) del artículo 20 del Reglamento de Grados y títulos**, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora Nº 120-2022- UNACH, la Directiva para Uso de software Antiplagio Directiva N° 004-2020-UNACH y el art 8 de la Directiva N°001–2021–UI-FCCE-UNACH.**

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de Tesis fue asesorado por el **Mg. Abner Diaz Rodríguez y coasesorado por el Mg. Daniel Jesús Castro Vargas.**

Se expide la presente constancia al interesado para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dr. Jhonny Biler Benavides Galvez
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales-UNACH

C.C.
C.c. Arch. -2026.
RUI

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11: 00 am del día martes 13 de octubre del 2026, reunidos en el Auditórium de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, los miembros del Jurado Evaluador, designados con **Resolución de Facultad N° 064-2026-FCCE-UNACH**, conformado por:

- Wilder Omar Vargas Campos, identificado con DNI N° 42331211 Presidente
- Lita Elvira Saldaña Dávila, identificado con DNI N° 27428544 Secretario
- Artemio Fernandez Gastelo, identificado con DNI N° 27415796 Vocal,

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **Resolución de Facultad N° 73-2026-DFCCE-UNACH**, cuyo título es: "**Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad – UNACH, 2025**", perteneciente a la Bachiller en Contabilidad, **Rosa Medali Fernández Gálvez**., asesorada por el Magíster: **Abner Díaz Rodríguez** y como coasesor el Magíster: **Daniel Jesús Castro Vargas**, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2022.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador, luego de deliberar, acuerda:

APROBAR

Por unanimidad el Informe Final de Tesis con calificativo de **15 (QUINCE)** y elevar la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de declarse aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:02 pm del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

.....
Presidente
Dr. Wilder Omar Vargas Campos

.....
Secretario
Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila

.....
Vocal
Mg. Artemio Fernandez Gástelo

COPYRIGHT © 2026 by

ROSA MEDALI FERNÁNDEZ GÁLVEZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS APROBADA

Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Rosa Medali Fernández Gálvez

Asesor y Jurado Evaluador

Mg. Abner Diaz Rodríguez
Asesor

Mag. Daniel Jesús Castro Vargas
Coasesor

Dr. Wilder Omar Vargas Campos
Presidente

Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila
Secretario

Mtro. Artemio Fernández Gastelo
Vocal

Chota – Perú

2026

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud y sabiduría para culminar este estudio.

A mi mamá Yolanda Gálvez Edquén, mi mayor ejemplo de fortaleza, su apoyo inquebrantable transformó mi esfuerzo en este gran logro.

Rosa Medali Fernández Gálvez

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminarme a cada momento, y por brindarme la sabiduría necesaria para superar cada reto en el desarrollo del presente estudio.

A mis hermanos y familiares por su paciencia, sus sacrificios y apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

A mi asesor y co-asesor, por su tiempo y dirección en el desarrollo de este estudio.

A los miembros del Jurado Evaluador por asumir con responsabilidad la revisión de este estudio, sus observaciones, críticas constructivas y sugerencias han permitido perfeccionar y fortalecer mi estudio.

A la comunidad universitaria por su apoyo en trámites documentarios, proporción de información y apoyo en la aplicación de mi instrumento.

A mi papá Wilmer y abuelita Ildaura en el cielo, por el amor y enseñanzas que dejaron en mi vida, aunque su presencia física me falte, su recuerdo vive en mi corazón.

Rosa Medali Fernández Gálvez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA ii

AGRADECIMIENTO iii

ÍNDICE DE TABLAS vi

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

CAPÍTULO I 10

INTRODUCCIÓN 10

1.1. Descripción del problema 10

1.2. Formulación del problema 13

1.2.1. Pregunta general 13

1.2.2. Preguntas específicas 13

1.3. Objetivos 13

1.3.1. Objetivo general 13

1.3.2. Objetivos específicos 14

1.4. Hipótesis 14

1.5. Justificación 14

CAPÍTULO II 16

MARCO TEÓRICO 16

2.1. Antecedentes del problema 16

2.2. Bases teóricas científicas 23

2.3. Bases normativas 29

2.4. Definición de términos básicos 29

CAPÍTULO III 32

MARCO METODOLÓGICO 32

3.1. Método de investigación 32

3.2. Tipo de investigación 32
3.3. Diseño de investigación 33
3.4. Operacionalización de variables 34
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis 35
3.5.1. Población 35
3.5.2. Muestra 35
3.5.3. Muestreo 36
3.5.4. Unidad de análisis 37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 37
3.6.1. Técnicas de recolección de datos 37
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos 37
3.7. Procesamiento y análisis de datos 38
3.7.1. Procesamiento de datos 38
3.7.2. Análisis de datos 38
3.8. Aspectos éticos y rigor científico 38
CAPÍTULO IV 39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 39
4.1. Análisis e interpretación de resultados 39
4.2. Discusión de resultados 46
CONCLUSIONES 49
RECOMENDACIONES 50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 51
ANEXOS 57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable de la investigación.....34

Tabla 2 Distribución de la muestra por ciclos académicos.....37

Tabla 3 Media y desviación estándar de satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025.....43

Tabla 4 Satisfacción académica porcentual, según respuesta en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2025.....44

Tabla 5 Baremos de interpretación de la variable satisfacción académica y sus dimensiones 87

Tabla 6 Nivel de satisfacción académica de los estudiantes.....87

Tabla 7 Nivel de satisfacción y servicio docente de los estudiantes.....87

Tabla 8 Nivel de satisfacción con las asignaturas de los estudiantes.....88

Tabla 9 Nivel de satisfacción con la infraestructura universitaria de los estudiantes.....88

Tabla 10 Nivel de satisfacción con los servicios universitarios de los estudiantes 88

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

ISO: Organización Internacional de Normalización

MINEDU: Ministerio de Educación del Perú

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

UNACH: Universidad Nacional Autónoma de Chota

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

RESUMEN

El presente estudio concibió como finalidad identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad 2025, pues existen debilidades en cuanto al servicio docente, asignaturas, infraestructuras y servicios universitarios que perjudican el rendimiento académico y bienestar de los estudiantes. La metodología del estudio fue de tipo básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo con corte transversal. La población estuvo representada por 310 estudiantes, de los cuales se seleccionó mediante muestreo probabilístico aleatorio simple una muestra de 171. Además, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el 56.1% de los estudiantes perciben la satisfacción académica en un nivel alto, donde las dimensiones que más destacan son las asignaturas (63.7% nivel alto), infraestructura (50.9% nivel alto), servicio docente (49.1% nivel alto) y por último los servicios universitarios (46.2% nivel alto). En resumen, la satisfacción académica presenta niveles altos, sin embargo, existen factores por mejorar en cuanto a los laboratorios, gestión administrativa, recursos audiovisuales y sobre la preparación docente.

Palabras clave: *asignaturas, infraestructura, satisfacción académica, servicios universitarios.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the level of academic satisfaction among students in the Professional School of Accounting in 2025, as there are shortcomings regarding teaching services, coursework, infrastructure, and university services that negatively affect students' academic performance and well-being. The study employed a basic research design, characterized as non-experimental, quantitative, descriptive, and cross-sectional. The population consisted of 310 students, from which a sample of 171 was selected using simple random probability sampling. The data collection technique was a survey, and the instrument used was a questionnaire. The results show that 56.1% of students report a high level of academic satisfaction, with the most prominent dimensions being coursework (63.7% high level), infrastructure (50.9% high level), teaching services (49.1% high level), and, finally, university services (46.2% high level). In summary, academic satisfaction is at high levels; however, there are areas for improvement regarding laboratories, administrative management, audiovisual resources, and faculty preparation.

Keywords: *courses, infrastructure, academic satisfaction, university services.*

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

Coronel & Pluas (2022) afirman que se deben proporcionar excelentes servicios educativos, administrativos y de infraestructura para asegurar la eficacia formativa y desencadene la satisfacción estudiantil, es así que la evolución constante del mundo actual exige a las universidades realizar modificaciones en sus planes de gestión educativa y a establecer nuevos objetivos que tengan por propósito la mejora del nivel de educación ofrecida a sus estudiantes.

La satisfacción académica, el compromiso del estudiante y el servicio administrativo son algunos factores que afectan la calidad del rendimiento del estudiante, por lo que las entidades universitarias han tenido que verse en la exigencia de evaluar la clase de servicio que ofertan. Teniendo en consideración que los estudiantes son el pilar fundamental de la universidad, el servicio interno o administrativo implica directamente en su rendimiento y su permanencia en la institución (Quesada, 2021).

Los problemas relacionados a la educación en las universidades tienen como solución el colocar a los estudiantes y docentes como centro de atención, lo que tendría influencia en la menor deserción y conflictos emocionales e incremento en el interés académico. Por ello, la satisfacción de los estudiantes parte de estar satisfechos con el acatamiento de necesidades primordiales que brinde la universidad. Además, las universidades deben utilizar instrumentos que les permita medir el horizonte de satisfacción estudiantil y su posterior mejoramiento del servicio brindado (Mireles & García, 2022).

En las universidades del país se identifican deficiencias en la calidad del servicio docente, metodologías poco efectivas, malla curricular desactualizada y

deficiente retroalimentación, además se le añade problemas como infraestructura inadecuada, pocos recursos académicos y gestión académica ineficiente ante las necesidades de los estudiantes. Por otro lado, la insuficiente causa intrínseca afecta el discernimiento de los estudiantes en cuanto a su alineación profesional. Entonces, estos factores generan desmotivación, estrés y bajo rendimiento que compromete el progreso competitivo y personal de cada uno de los universitarios (Manchay, 2024).

En tanto, Machaca et al. (2022) mencionan que la Universidad José María Arguedas aún no ha obtenido la acreditación para su funcionamiento, lo cual es esencial para ofertar una instrucción de calidad y satisfacer a los estudiantes. En tal sentido, el 38.9 % de estudiantes se mostró parcialmente conforme con la calidad de instrucción tomada y mientras tanto el 56.4 % asumió que se encuentran satisfechos con la calidad de educación. Ello se debe a que la universidad no logra satisfacer al 100% las perspectivas de los estudiantes.

Rivera (2023) en la Universidad Norbert Wiener afirma que las autoridades y docentes no tienen en cuenta a los estudiantes para el mejoramiento del nivel de la formación superior, debido a que no fomentan nuevos métodos de enseñanza a pesar de haber identificado la necesidad y el entorno de aprendizaje, además el número de estudiantes sobrepasa la capacidad de las aulas y la deficiente calidad de servicio genera el poco interés y permanencia estudiantil. De tal modo que los estudiantes buscan instituciones que tengan impacto social, económico y profesional, que brinden enseñanza de alto nivel.

Contreras y Quispe (2022) mencionan que, en la Universidad Continental, sede Huancayo, se ha evidenciado una insuficiente calidad de servicio registrándose demoras en informes, resolución de inconvenientes y respuestas, lo que generó desconcierto y fastidio en los estudiantes. Además, se incrementó el costo de la matrícula y no se

evidencia mejoras en los servicios que oferta la entidad universitaria. También se presenta deficiencias en el servicio de bienestar y espacios digitales, inexistencia de un plan para ofrecer prestaciones de importancia y la molestia por la carencia de empatía con los estudiantes

Dioses et al. (2021) señala que la globalización actual que afecta a todos los países y donde el Perú no es ajeno requiere una educación eficiente por parte de las instancias educativas del ámbito superior, por ello se debe brindar un servicio óptimo al estudiante y además considerar una educación de alto nivel. Asimismo, es imprescindible la satisfacción del estudiante a partir del nivel de educación brindada por su institución, el valor que otorga la institución a sus estudiantes se refleja en la creación de políticas, maniobras de educación y administrativas. Además de ser necesario las infraestructuras adecuadas, laboratorios y bibliotecas implementadas, es sumamente importante un adecuado clima organizacional que coloque por delante a los estudiantes.

A nivel regional se puede evidenciar que en una institución del distrito de San Benito - Contumazá, existe disconformidad y reclamos de los estudiantes por el deficiente servicio de educación, desencadenando poca credibilidad en la institución y mal posicionamiento frente a otras instituciones, entonces se determina que la deficiencia del servicio afecta la satisfacción estudiantil y su posterior captación de nuevos estudiantes y el retiro de la institución (Morales, 2022).

Todas las organizaciones de educación merecen ofertar servicios eficientes mediante la enseñanza de calidad y de aquellos servicios que complementan la educación como comedor, bibliotecas, residencia estudiantil, etc; de los cuales el servicio de comedor es el que genera mayores problemas debido a su mala calidad de servicio que podría afectar a la salud de los comensales y repercutir también en la

deserción estudiantil (Mires, 2023).

La UNACH al haber logrado su licenciamiento demuestra que posee condiciones mínimas de calidad y además sus carreras están en proceso de acreditación, pero sin embargo para lograr brindar una educación de calidad debe hacerse frente a problemas como conflictos entre dirigentes estudiantiles y mandos universitarios porque los "servicios administrativos son complexos, los retrasos en las diligencias administrativas, obras de construcción estancadas, falta de docentes expertos, la atención se vuelve imperfecta, entre otros" (Gamboa, 2020, p. 3).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo es la satisfacción académica de los estudiantes con el servicio docente en la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025?

¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes con las asignaturas de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025?

¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes con la infraestructura universitaria de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025?

¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes con los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir la satisfacción académica de los estudiantes con el servicio docente en la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Analizar la satisfacción académica de los estudiantes con las asignaturas de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Examinar la satisfacción académica de los estudiantes con la infraestructura universitaria de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Examinar la satisfacción académica de los estudiantes con los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

1.4. Hipótesis

"Las indagaciones descriptivas no necesitan manifestar conjeturas; es suficiente esbozar algunas interrogaciones de indagación" (Bernal, 2010 p. 136), en tal sentido como la investigación es descriptiva y tiene por objetivo realizar el estudio de la satisfacción académica, no es necesario la formulación de hipótesis.

1.5. Justificación

La investigación se sustentó en la revisión bibliográfica y en las bases teóricas que permitieron describir la problemática, antecedentes y realizar la operacionalización de variables, posibilitando el análisis de la satisfacción de los estudiantes de Contabilidad.

Por otra parte, desde el componente valorativo al analizar la satisfacción académica estudiantil permitió identificar aquellos factores que perturban el agrado estudiantil contribuyendo así al mejoramiento orientado al bienestar general de la comunidad universitaria en su conjunto.

El presente estudio posee una justificación práctica porque sus resultados proporcionaron a las autoridades de la Escuela Contabilidad - UNACH información objetiva y actualizada sobre el horizonte de satisfacción académica, estos resultados

servirán como base para ejecutar las disposiciones orientadas a mejorar las técnicas de enseñanza-aprendizaje, la eficacia del servicio educativo y la gestión académica en general.

El estudio de la variable constituye una fuente de información para posteriores investigaciones ya que pone a disposición la problemática abordada, los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas. Del mismo modo, contribuyó al cumplimiento del proceso académico para la obtención del título profesional de Contador Público que otorga la universidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Coronel y Pluas (2022) en su publicación realizado en Guayaquil, tuvieron por objetivo realizar el análisis de la equivalencia entre la naturaleza de la prestación en las universidades y la satisfacción de los estudiantes de Guayaquil. Se obtuvo como resultado que el estudiantado se encuentra satisfecho con dimensiones de calidad del servicio educativo: elementos sensibles, fiabilidad, empatía, seguridad y la idoneidad de veredicto, de ese modo, los seguidores se hallan más satisfechos con el aspecto físico y menos satisfechos con la capacidad de contestación.

Además, se evidenció que exististe correspondencia real y reveladora ($p < 0.01$) en cuanto a las dimensiones de la variable y el discernimiento de los estudiantes, destacando una correlación muy fuerte ($r = 824$) entre la capacidad de respuesta y el valor percibido, además, se refleja correlaciones fuertes entre tangibilidad y calidad funcional ($r = 0.795$), fiabilidad vs calidad técnica ($r = 0.748$) y empatía vs percepción ($r = 0.690$). Asimismo, concluyen que las universidades deberán realizar una valoración de calidad referente al servicio que ofertan y posteriormente mejorarlos con el propósito de ofrecer enseñanza eficiente. La indagación fue cuantitativa, no experimental y correlacional, además para llevar a cabo el atesoramiento de información se usó la encuesta y el cuestionario como instrumento, aplicándose a una muestra de 384 estudiantes. El estudio demuestra una clara correlación entre variables, los frutos refuerzan la envergadura de mejorar aspectos como la tangibilidad, fiabilidad, empatía, certeza y capacidad de contestación.

Por su parte Mireles y García (2022) en México, en su indagación el objetivo fue inspeccionar metódicamente la literatura conseguida relacionada a la satisfacción estudiantil, como resultados se obtuvo que algunos factores presentes son la imagen,

índole institucional, docente, asesoramiento y estimulación, tener en cuenta que estos factores ayudarían a resolver problemas relacionados a la educación como estrés, deserción y deficiente rendimiento. Concluyen que, los docentes son el eje principal del aula, por lo que deben crear un clima agradable que motive al estudio y también la infraestructura adecuada cumple un rol primordial con la complacencia estudiantil. La metodología se orienta a una revisión sistemática con un enfoque cualitativo, para la revisión literaria se siguieron los criterios de recolección, selección, evaluación y resumen de 27 artículos. El estudio evidencia que la satisfacción estudiantil se ve determinada por diversos factores, entre ellos la imagen y calidad institucional, el nivel académico e investigativo del cuerpo docente, el acompañamiento en los procesos de investigación, la motivación académica y las condiciones de la infraestructura universitaria.

También Almeida-Herrera y Freire-Renjifo (2024), en su exploración realizada en Ecuador, el interés fue explorar la calidad de la educación desde una óptica estudiantil. Se determinó como resultados que se incrementa el nivel de apreciación de competencias en los docentes cuando estos poseen estudios avanzados, destacando las maestrías y doctorados, también es relevante en la complacencia de los educandos la cualidad de los docentes para crear vínculos significativos con los estudiantes y ajustar su forma de enseñar respondiendo a las necesidades particulares de cada uno. La indagación fue de orientación cuantitativa, con planteamiento no experimental-transversal, de trascendencia correlacional. Se consideró una población de estudio de 2,803 y una muestra de 539 estudiantes, habiendo aplicado para acopiar datos el cuestionario. La satisfacción de los estudiantes mejora cuando los educadores gozan de estudios avanzados y también cuando estos crean vínculos significativos y adaptan su enseñanza a cada estudiante.

Quesada (2021) en Bogotá, el propósito de la exploración fue analizar la correspondencia entre clase de servicio administrativo, satisfacción, responsabilidad y el provecho del estudiante universitario. Obteniendo como producto que la eficacia del servicio influye en la satisfacción de los estudiantes con una relación moderada entre 0.399 y 0.480 y un nivel de significancia p = < 0.05; en contrataste, determinando que la eficacia del servicio no influye en el compromiso estudiantil dado por coeficientes que oscilan entre 0.172 y 0.314 y finalmente se obtuvo que la eficacia del servicio, la complacencia y la responsabilidad no predomina en el beneficio académico dado a que los coeficientes fueron menores al 0.2 y sin significancia estadística; también se identificó que la satisfacción de los estudiantes está dado por un buen servicio académico, principalmente con la empatía (r = 0.648), tangibles (r= 0.576) y confiabilidad (r=0.592). La metodología utilizada es de tipo mixta ya que utilizó los enfoques cuantitativo y cualitativo, además presentó una magnitud correlacional y diseño no experimental-transversal; utilizando los grupos focales para recolectar los datos a los cuales se les aplicó preguntas abiertas y también se empleó el cuestionario a 132 estudiantes universitarios como muestra. Se revela que la eficacia del servicio administrativo afecta a la satisfacción estudiantil, pero no afecta el compromiso ni el rendimiento académico de estos, demostrando que el rendimiento está determinado por otros factores.

Laines y Valera (2023) en su estudio ejecutado en Lima, tuvieron como propósito identificar si la eficacia de la prestación predomina en la complacencia estudiantil en un instituto, a partir de ello se obtuvo como resultados relación positiva entre eficacia del servicio y satisfacción estudiantil dado por r=0.896, una significancia de p<0.05, dando a entender que a mayor eficacia del servicio también será mayor el nivel de complacencia estudiantil y viceversa. La pesquisa fue básica, cuantitativa,

correlacional y de planteamiento no experimental-transversal, para recolectar información se usó el cuestionario denominado SERVPERF para la medición de la eficacia del servicio y se utilizó el método KOTLER para la medición de la complacencia, que se aplicó a 50 estudiantes como muestra. Estos hallazgos demuestran fuerte relación entre sus variables, haciendo referencia que a mejor índole de servicio se incrementará la satisfacción estudiantil.

Conforme a Contreras y Quispe (2022) en Huancayo, su exploración asumió como propósito examinar la correspondencia entre eficacia del servicio y satisfacción de estudiantes de administración de la Universidad Continental de Huancayo, se obtuvo como resultados que los educandos de la Universidad Continental se encuentran insatisfechos de las prestaciones con que cuenta la entidad universitaria, además existe una correlación de 0.739 y significancia de p=0.000 entre sus variables. La indagación fue de enfoque cuantitativo, diseño pre experimental - transversal, además es descriptivo - correlacional; con marco muestral de 327 estudiantes de administración, a quienes se les aplicó un cuestionario a modo de instrumento para el acopio de información y para el procesamiento de datos se ejecutó la prueba de Rho de Spearman. Esta investigación destaca la trascendencia de la eficacia de servicio en la satisfacción de los estudiantes y hace referencia en la corrección de la eficacia de prestación para acrecentar la complacencia de los estudiantes, proporcionando un contexto claro para realizar un análisis en la investigación.

Dioses et al. (2021) en su artículo realizado en Chiclayo, tuvieron como propósito examinar la influencia del nivel de satisfacción estudiantil en correspondencia con el adiestramiento de eficacia profesional que se da en el recinto universitario, obteniendo como resultados que un 83.2% de estudiantes afirman tener satisfacción académica y se concluye que mientras exista un alto grado de satisfacción

académica mayor será la influencia sobre la calidad de educación. Metodológicamente la investigación es de alcance descriptivo-analítico, además posee un esbozo no experimental-transversal y orientación cuantitativa; utilizando a 7,180 estudiantes como muestra, a quienes se dispuso la aplicación del cuestionario a modo de instrumento para recolectar la información. Estos hallazgos resaltan que la satisfacción académica influye positivamente en la eficacia de la educación universitaria, proporcionando un contexto valioso para el análisis de la complacencia académica de los estudiantes de Contabilidad - UNACH.

Machaca et al. (2022) en Apurímac; la finalidad de su indagación fue disponer la correspondencia entre discernimiento de la eficacia del servicio educativo y complacencia educativa en los estudiantes de administración de la Universidad José María Arguedas. como resultados, se obtuvo que el 55% de las mujeres demostraron menos satisfacción que los varones, quienes alcanzaron un 45 %. Además, se manifestó la existencia de correspondencia alta (0.765) entre la calidad y la complacencia estudiantil. También se observó la existencia de correspondencia alta (0.739) entre fiabilidad y complacencia estudiantil, y con (0.779) se evidenció la existencia de correspondencia entre la idoneidad de respuesta y la complacencia del educando. Además, la correspondencia de los elementos tangibilidad y seguridad con la complacencia mostró relaciones de (0.569) y (0.486), y mientras que la correspondencia entre empatía y satisfacción evidenció una correspondencia baja con (0.362). Utilizando así una metodología básica, descriptiva-correlacional, de orientación cuantitativa, no experimental - transversal; se contó con la población muestral de 149 estudiantes, aplicando debidamente el cuestionario para suministrar la información. Esta investigación demuestra el dominio entre variables, se muestran relaciones fuertes

entre eficacia del servicio, fiabilidad, disposición de respuesta y complacencia, lo cual es crucial para realizar el análisis de las variables.

Rivera (2023) en su estudio realizado en Lima, asumieron a modo de objetivo general establecer la correspondencia entre la eficacia de la enseñanza y la satisfacción desde la perspectiva estudiantil, de donde se obtuvieron como resultados la correspondencia efectiva y valiosa entre variables eficacia de la enseñanza y la satisfacción estudiantil que está representada por r=0.729 y p=0.000. El estudio posee diseño no experimental-transversal, nivel correlacional y es de tipo aplicada, se recolectó la información aplicando el cuestionario a 80 estudiantes. Este hallazgo hace énfasis en que mejorar la eficacia de la instrucción puede incrementar significativamente la satisfacción estudiantil, proporcionando una base sólida para realizar análisis en el contexto educativo.

Morales (2022) en su estudio llevado a cabo en San Benito - Contumazá, tuvo por propósito determinar la relación de la eficacia de las prestaciones educativas y satisfacción estudiantil en una entidad educativa de San Benito, obteniendo así que existe correspondencia positiva baja entre la variable eficacia del servicio y satisfacción estudiantil determinada por una correlación de Pearson de r=0.386, además existe una correspondencia entre la reputación y la calidad de la infraestructura con r=0.386, también existe una correspondencia entre la eficacia del servicio y el involucramiento del usuario con r=0.377 y además existe correspondencia entre la eficacia de servicio administrativo y los resultados del servicio con r=0.605. La indagación presenta diseño no experimental - transversal y correlacional, para recolectar la información se realizó a través del cuestionario a una muestra constituida por 16 estudiantes y para efectos de ejecutar el proceso de datos se procedió con el SPSS. Dichos resultados sugieren que mejorando la eficacia de la enseñanza puede incrementar la satisfacción estudiantil,

proporcionando una base consistente para realizar el análisis de la satisfacción académica en estudiantes de Contabilidad - UNACH.

Vásquez (2022) en su exploración en Chota tuvo como finalidad realizar el análisis de la misión administrativa y correspondencia con eficacia académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Chota. Los resultados arrojaron una correspondencia inmediata y reveladora entre la misión administrativa y la eficacia académica, mediante correlación de Rho de Spearman de 0,262. También, con respecto a la gestión administrativa, se determinó que el 54.17% de estudiantes encuestados están en concordancia con el manejo de personal, el 26.39% con eficiencia, el 15.28% se halla conforme con planificación y 4.17% con eficacia. En tanto, con respecto a la calidad académica, un 37.50% de estudiantes se halla conforme con los métodos de aprendizaje, 26.39% con la enseñanza, 25 % con el plan de estudios y el 11.11% con el contenido de las asignaturas. El estudio asume la metodología correlacional, diseño no experimental - transversal, población muestral de 72 estudiantes de posgrado, se consideró la encuesta y el respectivo cuestionario como técnica e instrumento para recolectar información. Dichos hallazgos destacan la importancia de la administración eficiente en la calidad de la educación, por lo que permite abordar un análisis de la misión administrativa frente a la eficacia educativa.

Mires (2023) en su indagación en Chota, asumió como propósito identificar el grado de correspondencia entre eficacia de servicio y satisfacción estudiantil en usuarios del comedor de UNACH. Obteniendo como consecuencia que el 42.3% mencionan que el servicio es eficiente, el 34.8% afirmó que es regular, en tanto el 16.9% lo consideran como muy eficiente y el 5.9% lo denominaron como muy deficiente, además se encontró existencia de correlación débil entre eficacia de servicio y satisfacción que está representada por r=0.0079 y una significancia de p=0.266. El

estudio fue aplicado, con orientación cuantitativa, nivel correlacional y diseño no experimental; para recolectar los datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios empleando una muestra de 201 estudiantes que fueron apartados con muestreo aleatorio simple, los resultados obtenidos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial. El estudio demuestra que los servicios brindados por la UNACH son percibidos como regulares por los estudiantes, en tal sentido la satisfacción de los estudiantes podría mejorar si los servicios mejoran.

Gamboa (2020) en su investigación elaborada en Chota, tuvo como finalidad examinar la correspondencia entre el licenciamiento universitario y nivel de satisfacción del usufructuario de la UNACH. Se obtuvo como resultados que el licenciamiento tiene un nivel de percepción de 4.03 en promedio, además las condiciones básicas de calidad tienen un promedio de 4.52 y la construcción y equipamiento un 3.766, además con respecto a la variable satisfacción del beneficiario se obtiene un promedio de 3.77; finalmente se comprobó una correspondencia provechosa directa y reveladora entre las variables que se halla representado por r=0.893. El estudio es cuantitativo, de diseño no experimental - transversal y correlacional, para recaudar información se fijó la encuesta, aplicándose a una muestra de 107 estudiantes de la UNACH. A partir del estudio se puede determinar cómo el proceso de licenciamiento impacta en la aprehensión de los estudiantes.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Satisfacción académica

La satisfacción se conceptualiza como fase de confort subjetivo que percibe una persona cuando siente que sus posibilidades han sido logradas. En el contorno académico concierne con el nivel de comodidad que exteriorizan los estudiantes al creer que sus necesidades y perspectivas educativas se han satisfecho (Mireles y García,

2022). Esta concepción resulta pertinente para el presente estudio, ya que permite comprender que la satisfacción académica en los estudiantes de Contabilidad de la UNACH se configura cuando sus expectativas formativas inherentes a la calidad de instrucción, los recursos institucionales y el acompañamiento docente son atendidas adecuadamente, generando un estado de bienestar que influye en su continuidad y rendimiento académico.

Según Zelaya (2018) es definida como una evaluación personal que realiza el estudiante hacia la forma del desarrollo de una materia por parte del docente, con los módulos de amaestramiento, la interacción educativa en clase, de la manera de evaluación docente, la infraestructura y el equipamiento. En relación con este enfoque, la satisfacción académica en los estudiantes de Contabilidad de la UNACH debe analizarse considerando no solo la labor pedagógica del docente, sino también las interacciones interpersonales y las condiciones del entorno educativo. Estos elementos son determinantes para entender cómo el estudiantado evalúa su experiencia formativa en un contexto institucional donde la eficacia del servicio formativo es clave para su desarrollo profesional.

También puede definirse como la evaluación propicia que efectúan los estudiantes de los efectos y prácticas relacionadas con su instrucción, en concordancia a la meditación con carencias y alcance de perspectivas (Gento y Vivas, 2003). Bajo esta perspectiva, la satisfacción académica en los estudiantes de Contabilidad se interpreta como el resultado de valorar positivamente las experiencias educativas recibidas y los logros alcanzados durante su trayectoria académica. Esto implica reconocer la importancia de que la UNACH brinde una formación pertinente, con servicios y procesos que respondan efectivamente a sus requerimientos y expectativas del estudiantado en su formación.

La teoría de la confirmación de expectativas, propuesta por Oliver (1980), sostiene que la satisfacción se encuentra relacionada con las expectativas que posee una persona antes de experimentar un producto o servicio y con la posterior confirmación o desconfirmación de dichas expectativas. El autor plantea que la satisfacción constituye un resultado de la comparación entre las expectativas iniciales y el desempeño percibido, de manera que cuando la experiencia obtenida coincide o supera lo esperado, se produce una confirmación positiva que favorece la satisfacción; mientras que, cuando el desempeño percibido se encuentra por debajo de las expectativas, se genera una desconfirmación negativa que puede conducir a la insatisfacción.

Esta teoría resulta pertinente para la presente investigación, denominada Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, debido a que permite explicar la satisfacción académica como resultado de la comparación que realizan los estudiantes entre sus expectativas sobre la formación universitaria y las experiencias que efectivamente reciben durante su proceso educativo. En este contexto, los estudiantes pueden desarrollar expectativas relacionadas con la enseñanza, el desempeño docente, los servicios universitarios, la infraestructura y otros aspectos de su experiencia académica. Por tanto, cuando estos elementos responden a sus expectativas o las superan, es posible que los estudiantes manifiesten mayores niveles de satisfacción; en cambio, cuando existe una brecha desfavorable entre lo esperado y lo recibido, puede presentarse insatisfacción. En consecuencia, la teoría de Oliver constituye un sustento adecuado para analizar la satisfacción académica, puesto que permite comprenderla no solo como una valoración aislada del servicio educativo, sino como el resultado de un proceso de comparación entre las expectativas previas y la experiencia académica percibida.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow. Según esta teoría planteada por Maslow en su libro titulado Motivation and Personality, la estimulación humana se basa en una jerarquía de necesidades organizadas en 5 niveles ascendentes: orgánicas, de seguridad, de afiliación, de consideración y de autorrealización. Cada nivel actúa como una motivación, pero siempre y cuando el anterior nivel haya sido al menos parcialmente satisfecho. En primer lugar, las personas buscan la satisfacción de necesidades básicas, antes de aspirar a niveles más altos como el reconocimiento o desarrollo personal. Después de haber satisfecho las necesidades básicas se aspirará a satisfacer necesidades de pertenencia, de estima y finalmente las de autorrealización, que implica alcanzar el máximo potencial personal (Maslow, 1954).

Esta teoría es relevante para el estudio porque la satisfacción se entiende como el resultado del nivel al que la entidad universitaria satisface las necesidades básicas y superiores del estudiantado. En el entorno universitario, la estabilidad social, los servicios universitarios y la infraestructura están asociadas a las necesidades de seguridad y fisiológicas; las del reconocimiento, la interacción entre docente-estudiante y el clima académico se asocian con la estima y afiliación; lo que respecto a la autorrealización se manifiesta en el perfeccionamiento profesional del estudiante y su interés sabio. De ahí que, la teoría respalda a la satisfacción académica y hace posible comprender como factores de servicio docente, materias, infraestructura y servicios ofrecidos por la universidad impactan en el bienestar y la percepción que tiene el estudiante sobre su proceso formativo universitario.

Teoría General de Sistemas – Ludwing Von Bertalanffy. La teoría de Von Bertalanffy (1968), plantea que un sistema es un conglomerado de fracciones que están conectadas y funcionan juntas como un todo; con entradas, procesos, salidas y retroalimentación, este sistema puede ser abierto o cerrado y va a depender de cómo se

relacione con el entorno. Un sistema no se puede entender solo analizando sus partes sino considerando como interactúan para lograr un objetivo. En el contexto, la universidad es entendida como una entidad que marcha como un régimen abierto en el que interactúan diversos componentes como docentes, estudiantes, recursos y procesos formativos para el logro de un fin común que es la formación de profesionales.

Esta teoría admite comprender a la universidad como un sistema abierto en el que se asocian diversos elementos interrelacionados, por ejemplo: los estudiantes, los docentes, los servicios universitarios, las materias y la infraestructura. De ahí que, la satisfacción académica no se ve determinada por un único componente, sino es el resultado de una interacción articulada con cada uno de los elementos del sistema universitario. La teoría establece que la satisfacción académica se organiza en elementos, y cada uno simboliza un subsistema que ayuda al desempeño total de la universidad y a cómo el estudiante percibe su educación.

Teoría de la Autoeficacia. Para Bandura (1997), esto describe a la aprehensión que posee un ente referente a su capacidad para realizar determinadas actividades, lo cual influye directamente en su desempeño cotidiano. Esta teoría sostiene que la autoeficacia se regula mediante cuatro procesos fundamentales: los procesos cognitivos, que determinan cómo las personas evalúan sus habilidades y establecen metas personales; los procesos motivacionales, que orientan la fijación de objetivos y la organización de acciones según las creencias en las propias capacidades; los procesos afectivos, que predominan los horizontes de estrés, ansiedad y confort; y los procesos de selección, que guían las decisiones sobre qué actividades o entornos enfrentar o evitar según el nivel de confianza personal.

Esta teoría contribuye al estudio porque explica cómo las convicciones del estudiante respecto a su habilidad por involucrarse, aprender y encarar a los

requerimientos académicos impactan en su grado de satisfacción con sus estudios. La autoeficacia del estudiante se ve fortalecida cuando este siente que tiene materias relevantes, maestros competentes y un ambiente institucional apropiado, lo que a su vez eleva su compromiso, motivación y bienestar académico. De ahí que, la autoeficacia está directamente asociada con las dimensiones de las materias y servicio docente, puesto que estas afectan cómo el estudiante percibe sus logros en términos académicos y su rendimiento académico.

Se ha planteado cuatro dimensiones para la variable satisfacción académica:

Enseñanza y servicio docente. El docente es un integrante esencial en la instrucción del estudiantado, puesto que suscita la inserción, apoya a suministrar sentido a los proyectos de existencia del estudiantado, y coopera en el fortalecimiento de la identidad y autoestima y por ende cimentación de ciudadanía, además aporta valor dentro del cumplimiento de las metas institucionales establecidas (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2019).

En enseñanza el docente es pilar fundamental que brinda a estudiantes un clima de amaestramiento amable, que infunda el estudio a modo de rutina y no un acto obligado, que genere amistad con el estudiantado y de este modo prospere la satisfacción en la localidad (Mireles y García, 2022).

Satisfacción con las Asignaturas. Es la fase positiva que experimentan los estudiantes al percibir que los objetivos de aprendizaje y las actividades académicas son relevantes y útiles para su desarrollo profesional (Llanes et al., 2021).

Satisfacción con la infraestructura y Servicios Universitarios. La disponibilidad de infraestructuras, equipamiento y servicios logra favorecer para que el estudiante individualmente acreciente su ocupación, además podría ayudar al conjunto

de estudiantes que hacen uso de estos servicios académicos (Ministerio de Educación del Perú [Minedu], 2017).

2.3. Bases normativas

A modo de bases normativas se puede mencionar a:

Constitución Política del Perú (1993) instituye que la instrucción es un derecho primordial de la persona y una prestación básica para el desarrollo de la sociedad, asegurando la calidad y equidad en todos sus niveles (art. 16).

Ley Universitaria – Ley N° 30220 (2014) regula que el sistema universitario peruano, establece disposiciones para respaldar la condición educativa, la evaluación institucional y el perfeccionamiento incesante en favor de los estudiantes universitarios.

Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Ley Nº 28740 (2006) dispone la creación de un sistema orientado a la mejora de la eficacia formativa en todos sus horizontes y promueve procesos de autoevaluación y acreditación institucional.

Reglamento General de la Universidad Nacional Autónoma de Chota norma el funcionamiento orgánico y administrativo de la UNACH, así como los principios institucionales que rigen la actividad académica (Resolución N° 290-2017-C.O./UNACH, 2017).

Estatuto de la UNACH es un documento que regula la estructura organizativa, académica y administrativa de la UNACH, definiendo las ocupaciones de sus órganos de administración y los derechos y compromisos de miembros universitarios. (Resolución N° 343-2021-UNACH, 2021).

2.4. Definición de términos básicos

Rendimiento académico. Importe imputado a los resultados de amaestramiento del estudiantado universitario en un espacio temático definitivo contrastado con el horizonte de instrucciones anhelado en sus pares (Gutiérrez et al., 2021).

Satisfacción. Es el grado de discernimiento del cliente con relación al acatamiento de sus necesidades y expectativas respecto a los servicios que brinde una organización (International Organization for Standardization [ISO], 2015).

Satisfacción con las asignaturas. Hace referencia al nivel de agrado o aceptación que tienen los estudiantes respecto a las asignaturas que cursan, considerando la pertinencia del contenido, la organización, la carga académica, la correspondencia entre teoría y experiencia y la utilidad percibida para su formación profesional. Una mayor satisfacción con las asignaturas favorece la estimulación y el interés académico del estudiantado (Mendoza-Villafaina et al., 2024).

Satisfacción con la infraestructura universitaria. Corresponde al discernimiento que el estudiantado posee referente a eficacia, funcionalidad, mantenimiento y adecuación de los espacios físicos y recursos materiales que ofrece la universidad. La infraestructura es un factor determinante del bienestar estudiantil y de la experiencia académica, al facilitar las condiciones necesarias para el aprendizaje (Pelayo y Castro, 2025).

Satisfacción con los servicios universitarios. Es el grado de aprobación estudiantil referente a servicios complementarios brindados por la institución, tales como biblioteca, comedor, orientación académica, soporte tecnológico, tutorías y bienestar universitario. Estos servicios influyen verdaderamente en la experiencia integral del estudiante y en su interés académico (Amoako, 2023).

Satisfacción y servicio docente. Se entiende como el grado de conformidad que los estudiantes aprecian la actividad del docente, considerando aspectos como la claridad en la exposición, la metodología aplicada, la atención personalizada, la motivación y la relación interpersonal. La satisfacción con el servicio docente constituye un hito

relevante de la eficacia percibida de la instrucción y del compromiso institucional con la mejora continua (Abellán & Fernández, 2023).

Servicio. Es un producto impalpable, que requiere la necesidad de efectuar ciertas diligencias para satisfacer con el requerimiento de los consumidores (Miranda et al., 2021).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

En la respectiva indagación se utilizó el método deductivo, de acuerdo con Bernal (2010), quien señala que el referido procedimiento radica que a partir de conceptos generales se obtiene esclarecimientos específicos. Esto se instruye con el estudio de las proposiciones, enunciados, legislaciones, nociones, etc. de esmero mundial y de probada eficacia; para utilizarlos en procedimientos o vicisitudes específicas, de esa manera a partir de investigaciones de aplicación universal se utilizaron para realizar un análisis de la satisfacción académica de los estudiantes de Contabilidad de la UNACH.

3.2. Tipo de investigación

Por su finalidad es básica por cuanto es apoyado internamente por un argumento teórico y su intención esencial consiste en desplegar teoría a través del develamiento de extensas generalidades o nociones (Tamayo y Tamayo, 2003, p. 42). La aplicación de este estudio ayudó a justificar la naturaleza teórica de la investigación, debido a que su principal objetivo fue estudiar la satisfacción académica del estudiantado.

Es descriptiva ya que “reside en la determinación de un hecho, anómalo, sujeto o conjunto, con la finalidad de instaurar su organización o actuación (Arias, 2012), permitiendo analizar la satisfacción académica y tener una comprensión detallada y precisa de la variable.

Dicho estudio se desarrolló teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, dado que se emplearon datos numéricos y procedimientos estadísticos para describir y analizar el nivel de complacencia académica en estudiantes de Contabilidad - UNACH. Este enfoque permitió medir de manera objetiva las percepciones de los estudiantes con relación a varios talantes de su sabia experiencia, tales como el servicio docente, las

asignaturas, la infraestructura universitaria y los servicios institucionales. Según Hernández et al. (2014), este enfoque se identifica ya que para recolectar la información se realizó utilizando instrumentos estandarizados, para crear modelos, relaciones o niveles de incidencia de las variables estudiadas.

3.3. Diseño de investigación

La indagación acogió un diseño no experimental, entendiendo que las ilustraciones se ejecutan sin maniobrar intencionalmente las variables y observando los anómalos en su ambiente originario para examinarlos (Hernández et al., 2014). Igualmente, se adoptó el diseño transversal en tanto que la información se recolectó en un solo momento mediante la aplicación del instrumento.

Figura 1

Diseño de la investigación



X_1: Satisfacción académica

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable de la investigación

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Académica	Evaluación propicia que efectúan los estudiantes de los efectos y prácticas relacionadas con su instrucción, en concordancia a la atención con sus necesidades y alcance de sus perspectivas (Gento & Vivas, 2003, p. 20)	Satisfacción y servicio docente	Planificación
			Preparación
			Dominio académico
			Empatía
			Metodología
		Satisfacción con las asignaturas	Disposición de enseñanza
			Planificación y organización
			Evaluación
		Satisfacción con la infraestructura universitaria	Infraestructura de Biblioteca Universitaria
			Infraestructura adecuada de las aulas clase y estudio
		Satisfacción con los servicios universitarios	Laboratorios
			Recursos audiovisuales
			Gestión Administrativa

3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población estuvo establecida por 310 estudiantes pertenecientes a los 10 ciclos académicos del semestre académico 2025-II de la Escuela Profesional de Contabilidad – UNACH.

3.5.2. Muestra

La muestra se determinó mediante la aplicación del siguiente procedimiento para poblaciones finitas:

Figura 2

Fórmula para población conocida

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n: Total de muestra

N: Tamaño de Población = 310

Z: Nivel de confianza: 95% □ 1.96

P: Probabilidad de aceptación = 50%

Q: Probabilidad de rechazo = 50%

E: Margen de error = 5%

Supliendo en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 310}{0.05^2(310-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{297.72}{1.73}$$

$$n = 171.09$$

$$n = 171$$

Conforme a la literatura estadística, el cómputo de la envergadura de la muestra concerniente a poblaciones finitas se basa en una proporción estimada, consignado en 5% el margen de error y en 95% de confianza. Posterior a ello, dado que la población se encuentra organizada por estudiantes en cada ciclo académico, considerándose a cada ciclo un estrato.

Para la indagación se consideró un marco muestral de 171 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH.

El marco muestral constituyó la lista oficial de 310 estudiantes debidamente registrados en el semestre académico 2025 – II de la escuela profesional de Contabilidad de la UNACH, según el Anexo 8.

3.5.3. Muestreo

Para realizar la adecuada elección de los participantes se utilizó el muestreo aleatorio simple, con la finalidad de que cada estudiante que conforma la población tenga la misma probabilidad de ser encuestado. Según Levin y Rubin (2017), este tipo de muestreo es un método de selección probabilístico en el que cada elemento de la población tiene exactamente la misma probabilidad de ser elegido para formar parte de la muestra.

Tabla 2

Distribución de la muestra por ciclos académicos

Ciclo académico	N_i	n_i
I	44	24
II	38	21
III	24	13
IV	38	21
V	0	0
VI	44	24
VII	22	12
VIII	35	19
IX	36	20
X	29	16
Total	310	171

3.5.4. Unidad de análisis

Estuvo constituida por cada estudiante de Contabilidad - UNACH matriculado en el semestre académico 2025-II. Cada estudiante representa una unidad de observación individual, ya que es quien experimenta, percibe y evalúa los diferentes aspectos que conforman su satisfacción académica.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para llevar a cabo el trabajo de recolectar la información se empleó la técnica de la encuesta, la misma que estriba en conseguir información en forma directa de los sujetos estudiados. Esto permitió recopilar información sobre nivel de satisfacción de dichos estudiantes, respecto a las dimensiones consideradas en la presente investigación.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó para el acopio de datos como instrumento el cuestionario, el mismo que estuvo conformado por interrogaciones formuladas y estructuradas coherentemente de acuerdo con los objetivos de la investigación. Para asegurar la validez del contenido,

el cuestionario se sometió a juicio de expertos y analizado a través del factor V de Aiken, el mismo que permitió conocer la validez del cuestionario. La confiabilidad se determinó manejando el coeficiente Alfa de Cronbach en el software estadístico SPSS, para establecer la firmeza interna de la herramienta.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

En primer lugar; la información que se recopiló a través de la aplicación del cuestionario se organizó y procesó en Microsoft Excel y SPSS.

Luego se aplicó estadística descriptiva mediante la aplicación de frecuencias absolutas, porcentajes y promedios para estudiar los niveles de complacencia académica de los estudiantes.

Finalmente; los resultados se presentaron en figuras, facilitando su apreciación.

3.7.2. Análisis de datos

Los datos recolectados mediante el cuestionario se codificaron y tabularon utilizando un software estadístico. Se realizó un análisis descriptivo basado en frecuencias absolutas y relativas, con el propósito de identificar tendencias y patrones en las respuestas. Asimismo, se elaboraron tablas estadísticas, las cuales facilitaron la interpretación sensorial de los resultados de la variable de estudio.

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

La indagación se llevó a cabo teniendo en cuenta los principios éticos como; la tolerancia hacia los demás, autonomía y consentimiento informado, además se basó en el criterio de confidencialidad puesto que la información recopilada sirvió netamente para la realización de la investigación.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

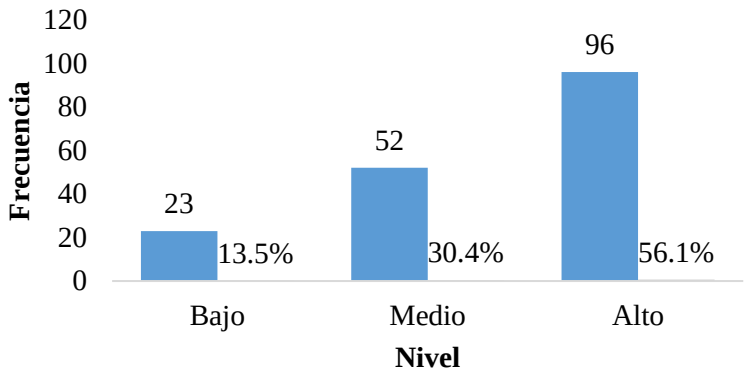
4.1. Análisis e interpretación de resultados

Previo a obtener los resultados descriptivos se realizó el cálculo de baremos para la variable y sus dimensiones, como se muestra en el anexo 9 y en la tabla 5. Resultados descriptivos sobre la satisfacción académica que tienen los estudiantes de Contabilidad de la UNACH.

En cuanto al objetivo general del estudio: Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Figura 3

Frecuencia y porcentaje del nivel de satisfacción académico, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025.

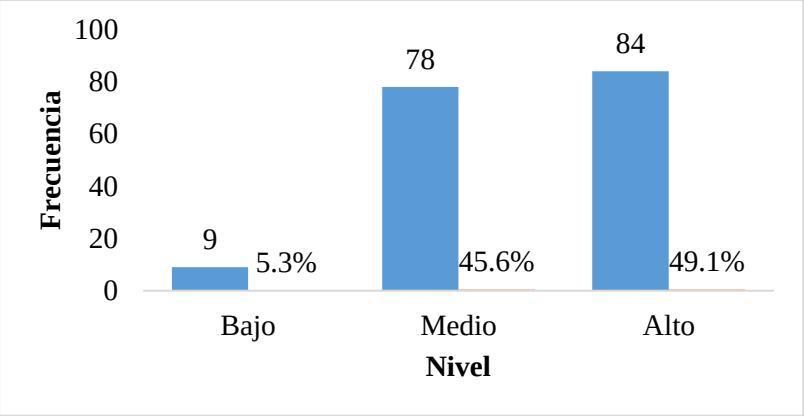


Se observa en la figura que el 56.1% de encuestados presenta un nivel alto de satisfacción académica, el 30.4% tiene un nivel medio y el 13.5% un nivel bajo, lo cual demuestra un predominio de percepciones favorables respecto a la satisfacción académica.

En cuanto al primer objetivo específico: Describir la satisfacción académica de los estudiantes con el servicio docente en la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Figura 4

Frecuencia y porcentaje del nivel de satisfacción con el servicio docente de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025.

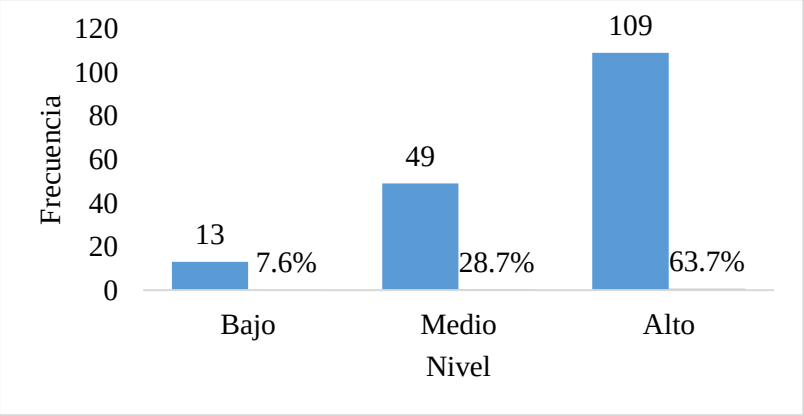


La figura señala que, el 49.1% de estudiantes presenta un nivel alto, el 45.6% tiene un nivel medio y solo un 5.3% señala un nivel bajo, respecto a la satisfacción con el servicio docente.

En cuanto al segundo objetivo específico: Analizar la satisfacción académica de los estudiantes con las asignaturas de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Figura 5

Frecuencia y porcentaje del nivel de satisfacción con las asignaturas de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025.

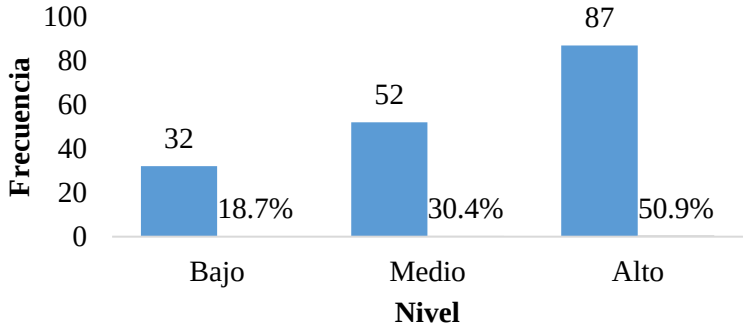


De acuerdo con la figura sobre el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con las asignaturas, el 63.7% señala un nivel alto, el 28.7% un nivel medio y solo el 7.6% percibe un nivel bajo. Predominando una percepción favorable sobre las asignaturas que se imparte en las aulas de contabilidad.

En cuanto al tercer objetivo específico: Examinar la satisfacción académica de los estudiantes con la infraestructura universitaria de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Figura 6

Frecuencia y porcentaje del nivel de satisfacción con la infraestructura de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025.

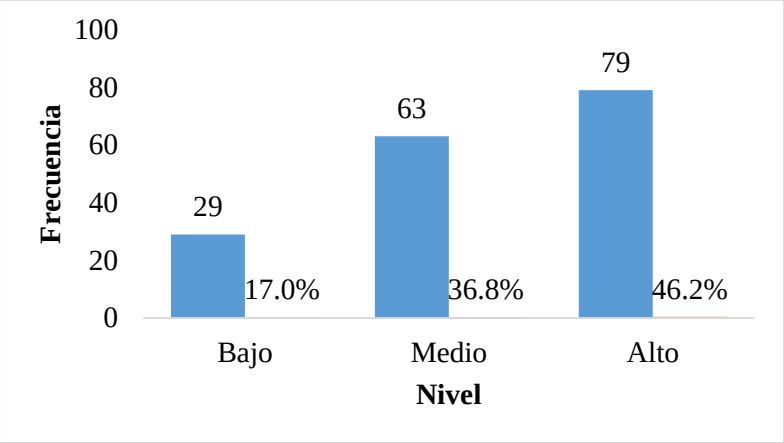


Se observa en la figura, el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la infraestructura que tiene la escuela de contabilidad, el 50.9% presenta un nivel alto, el 30.4% un nivel medio y el 18.7% señala un nivel bajo.

En cuanto al cuarto objetivo específico: Examinar la satisfacción académica de los estudiantes con los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025.

Figura 7

Frecuencia y porcentaje de la satisfacción de los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025.



Se observa en la figura que el nivel de satisfacción sobre los servicios que brinda la escuela de contabilidad a sus estudiantes, el 46.2% señala un nivel alto, el 36.8% un nivel medio y el 17% percibe un nivel bajo.

Tabla 3

Media y desviación estándar de satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2025

Variable / Dimensión	Media	Desviación estándar
Satisfacción académica	35.18	6.804
Satisfacción y servicio docente	9.49	1.845
Satisfacción con las asignaturas	9.74	1.905
Satisfacción con la infraestructura universitaria	7.11	2.058
Satisfacción con los servicios universitarios	8.85	2.247

En la tabla se presentan los estadísticos descriptivos de la satisfacción académica y sus dimensiones, conforme lo señalan Boone y Boone (2012) que, para una escala de Likert, se puede utilizar la media como medida de tendencia central y la desviación estándar como medida de variabilidad. La variable satisfacción académica obtuvo una media de 35.18 puntos y una desviación estándar de 6.804, ubicándose la media próxima al límite superior del intervalo correspondiente al nivel medio (26-35 puntos). En cuanto a sus dimensiones, la satisfacción con las asignaturas presentó la media más elevada (M = 9.74; DE = 1.905), seguida de la satisfacción con el servicio docente (M = 9.49; DE = 1.845) y la satisfacción con los servicios universitarios (M = 8.85; DE = 2.247). Por su parte, la satisfacción con la infraestructura universitaria presentó una media de 7.11 puntos y una desviación estándar de 2.058. Estos resultados permiten describir el comportamiento de los puntajes obtenidos por los estudiantes; sin embargo, la clasificación de la satisfacción en niveles bajo, medio y alto se realizó considerando los baremos establecidos para cada variable y dimensión, cuyos resultados se presentan mediante frecuencias y porcentajes.

Tabla 4

Satisfacción académica porcentual, según respuesta en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2025.

Dimensión	Indicador	Nunca (%)	A veces (%)	Siempre (%)
Satisfacción y servicio docente	Planificación	4.09%	40.94%	54.97%
	Preparación	5.26%	52.05%	42.69%
	Dominio académico	1.75%	57.89%	40.40%
	Empatía	7.60%	56.73%	35.67%
Satisfacción con las asignaturas	Metodología	6.43%	57.31%	36.26%
	Disposición de enseñanza	6.43%	43.27%	50.29%
	Planificación y organización	4.09%	40.94%	54.97%
	Evaluación	5.26%	39.77%	54.97%
Satisfacción con la infraestructura universitaria	Infraestructura de Biblioteca Universitaria	17.54%	28.65%	53.80%
	Infraestructura adecuada de los salones de clase	15.20%	30.99%	53.80%
	Infraestructura adecuada de salas de estudio	18.13%	28.07%	53.80%
Satisfacción con los servicios universitarios	Laboratorios	22.81%	42.69%	34.50%
	Recursos audiovisuales	18.71%	52.63%	28.65%
	Gestión administrativa	8.77%	55.56%	35.67%

La tabla muestra la distribución porcentual de los indicadores de la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad. En la dimensión satisfacción y servicio docente, se observa que el indicador planificación presenta una mayor proporción de respuestas en la categoría siempre (54,97%), seguido de a veces (40,94%) y nunca (4,09%). En preparación, predominó a veces (52,05%), mientras que el 42,69% respondió siempre y el 5,26% nunca. Para dominio académico, el 57,89% señaló a veces, el 40,40% siempre y el 1,75% nunca. Asimismo, en empatía predominó la categoría a veces con 56,73%, seguida de siempre con 35,67% y nunca con 7,60%. En la dimensión satisfacción con las asignaturas, el indicador metodología presentó principalmente respuestas en la categoría a veces (57,31%), mientras que el

36,26% respondió siempre y el 6,43% nunca. En disposición de enseñanza, predominó siempre (50,29%), seguida de a veces (43,27%) y nunca (6,43%). De manera similar, planificación y organización registró una mayor proporción en siempre (54,97%), seguida de a veces (40,94%) y nunca (4,09%). En evaluación, el 54,97% respondió siempre, el 39,77% a veces y el 5,26% nunca. Respecto a la dimensión satisfacción con la infraestructura universitaria, los tres indicadores presentan una tendencia similar, puesto que la categoría siempre concentra el mayor porcentaje. En infraestructura de biblioteca universitaria, el 53,80% respondió siempre, el 28,65% a veces y el 17,54% nunca. En infraestructura adecuada de los salones de clase, el 53,80% señaló siempre, el 30,99% a veces y el 15,20% nunca. Asimismo, en infraestructura adecuada de salas de estudio, el 53,80% respondió siempre, el 28,07% a veces y el 18,13% nunca. En la dimensión satisfacción con los servicios universitarios, el indicador laboratorios presentó mayor concentración en la categoría a veces (42,69%), seguido de siempre (34,50%) y nunca (22,81%). En recursos audiovisuales predominó a veces con 52,63%, mientras que el 28,65% respondió siempre y el 18,71% nunca. Por su parte, en gestión administrativa, el 55,56% indicó a veces, el 35,67% siempre y el 8,77% nunca.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados evidencian que la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH presenta un predominio de niveles altos (56,1%), seguido del nivel medio (30,4%) y un menor porcentaje de estudiantes con nivel bajo (13,5%). Estos hallazgos permiten afirmar que, en términos generales, los estudiantes perciben favorablemente su experiencia educativa, lo que refleja una valoración positiva de los diferentes aspectos que conforman el proceso de formación universitaria.

Asimismo, coinciden con lo reportado por Dioses et al. (2021), quienes encontraron que el 83.2% de los estudiantes presentó un nivel alto de satisfacción académica. En ambos estudios se observa predominio de niveles altos de satisfacción, aunque con porcentajes diferentes.

Esto se relaciona con lo expuesto en la Teoría de la Confirmación de Expectativas, propuesta por Oliver (1980), sostiene que la satisfacción se encuentra relacionada con las expectativas que posee una persona antes de experimentar un servicio, de manera que cuando la experiencia obtenida coincide o supera lo esperado, se produce una confirmación positiva que favorece la satisfacción; mientras que, cuando el desempeño percibido se encuentra por debajo de las expectativas, se genera una negativa que puede conducir a la insatisfacción. Mireles y García (2022) sostienen que la satisfacción es producto de que la universidad cumpla con todas las expectativas tanto institucionales como académica que tienen los estudiantes. Por ello, tienen una valoración positiva, aunque existan otros aspectos que requieren ser fortalecidos.

Respecto a la dimensión servicio docente, los resultados evidenciaron que el 49.1% de los estudiantes presentaron un nivel alto de satisfacción. Este hallazgo guarda relación con Almeida-Herrera y Freire-Renjifo (2024), quienes señalaron que la satisfacción estudiantil se incrementa cuando los docentes poseen una adecuada

formación académica y establecen vínculos significativos con los estudiantes. Asimismo, coincide con Quesada (2021), quien encontró que la empatía docente es uno de los aspectos más valorados por los estudiantes dentro del servicio académico, destacando la importancia de la interacción entre estudiantes y docentes en la valoración del servicio educativo.

Respecto a la dimensión satisfacción con las asignaturas, el 63.7% de los estudiantes presentó un nivel alto de satisfacción, el 28.7% un nivel medio y el 7.6% un nivel bajo. Lo anterior coincide con Llanes et al. (2021), quienes señalan que el agrado académico depende de la utilidad y relevancia de los contenidos académicos para el crecimiento profesional. Vásquez (2022) encontró que el 37.05% estuvo conforme con los métodos de enseñanza que utilizan los docentes, demostrando que existe una percepción positiva, aunque con ciertos detalles que faltan mejorar para que sea totalmente óptima. Además, estos porcentajes intermedios revelan que, aunque las materias tienen buena estructura deben fortalecer las estrategias didácticas que utilizan. Lo mismo que se asocia con Rivera (2023), que destacó que la calidad de enseñanza docente influye favorablemente en la satisfacción académica de los estudiantes, destacando la importancia de perfeccionar tanto el contenido como la manera en que se desarrollan las asignaturas.

Respecto a la dimensión satisfacción con la infraestructura universitaria, los resultados evidenciaron que el 50.9% de los estudiantes presentó un nivel alto de satisfacción, el 30.4% un nivel medio y el 18.7% un nivel bajo, evidenciando que las condiciones físicas cumplen con las expectativas básicas de los estudiantes, aunque con ciertos aspectos que faltan mejorar.

Como señala el Ministerio de Educación del Perú (2017), la infraestructura afecta al rendimiento académico y bienestar del estudiante. Gamboa (2020) encontró

un promedio de 3.766 puntos en cuanto a la infraestructura, lo que coincide con los resultados de la investigación. Aunque, Contreras y Quispe (2022) mencionan que los estudiantes que experimentan insatisfacción de la calidad educativa se deben a factores logísticos y físicos. Así pues, aunque predominó el nivel alto de satisfacción (50.9%), los porcentajes correspondientes a los niveles medio (30.4%) y bajo (18.7%) evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones de infraestructura para mejorar la experiencia estudiantil.

Respecto a los servicios universitarios, se encontró valores moderados, pero con flaquezas en cuanto a los recursos audiovisuales y los laboratorios. Esto coincide con Mires (2023), quien menciona que el 42.3% de estudiantes encontró que el servicio es totalmente eficiente, y un 34.8% lo percibió en un nivel regular, lo que manifiesta que existen condiciones que afectan la calidad de los servicios que brinda la universidad. Por su parte Quesada (2021) mencionó que la calidad del servicio académico influye en como perciben la satisfacción los estudiantes, destacando la importancia de mejorar los servicios brindados por la universidad para generar una mejor experiencia universitaria.

La teoría de Maslow (1954) menciona que estos hallazgos pueden interpretarse como una mínima satisfacción de las necesidades básicas como condiciones de apoyo y servicios, lo cual restringe alcanzar mayores niveles de satisfacción académica. Por lo tanto, mejorar los servicios universitarios resulta fundamental para garantizar una experiencia y calidad formativa integral.

CONCLUSIONES

Para el objetivo general, se determinó que la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, presenta un predominio de nivel alto del 56,1%, lo que evidencia una percepción favorable de la calidad de la experiencia educativa recibida por los estudiantes durante el semestre académico 2025 II.

Para el primer objetivo específico se describió que la satisfacción con el servicio docente alcanza principalmente un nivel alto del 49.1%, seguido de un nivel medio de 45,6%, indicando que los estudiantes valoran positivamente el desempeño de los docentes y su contribución al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para el segundo objetivo específico, se analizó que la satisfacción con las asignaturas presenta el porcentaje más elevado de nivel alto de 63.7%, evidenciando que los contenidos curriculares y la formación académica impartida responden favorablemente a las expectativas de los estudiantes.

Para el tercer objetivo específico, se examinó que la satisfacción con la infraestructura universitaria registra un predominio del nivel alto de 50.9%; sin embargo, también muestra una proporción importante de estudiantes con niveles bajos de satisfacción de 18.7%, lo que sugiere la necesidad de implementar mejoras en los espacios y recursos físicos institucionales.

Para el cuarto objetivo específico, Se determinó que la satisfacción con los servicios universitarios alcanza principalmente un nivel alto de 46.2%, aunque una proporción considerable de estudiantes manifiesta niveles medios y bajos de satisfacción, evidenciando la necesidad de fortalecer los servicios de apoyo académico, administrativo y bienestar universitario.

RECOMENDACIONES

En relación con la satisfacción académica de los estudiantes, se recomienda a la Escuela Profesional de Contabilidad efectuar un plan de mejora de calidad educativa, orientado a fortalecer aquellos aspectos que presentaron un nivel medio de satisfacción académica, mediante acciones articuladas entre la gestión administrativa, académica y de infraestructura.

En cuanto al servicio docente, las autoridades académicas y coordinación de la Escuela Profesional de Contabilidad deben fortalecer los programas de capacitación docente continua, con la finalidad de mejorar los aspectos que presentaron un nivel medio de satisfacción e identificar aquellas debilidades por mejorar y posteriormente brindar la retroalimentación correspondiente a los docentes.

Respecto a las asignaturas, los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad deben mantener y fortalecer las estrategias que utilizan para fomentar el aprendizaje activo y revisar periódicamente los sílabos y procesos de evaluación, con la finalidad de conservar el nivel alto de satisfacción alcanzado en la dimensión asignaturas.

En relación con la infraestructura, la administración debe fortalecerla a través de la modernización de los ambientes, recursos audiovisuales y laboratorios, así como mejorar los espacios que son para el desarrollo de las sesiones académicas, con el fin de mejorar las condiciones de enseñanza para los estudiantes.

Respecto a los servicios universitarios, se recomienda a la administración mejorar los procesos administrativos y la atención que se le brinda al estudiante, a través de encuestas periódicas para evaluar la calidad de servicio e implementar acciones de mejora continua para fortalecer la gestión institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abellán Roselló, L., & Fernández Rodicio, C. I. (2023). Análisis de la satisfacción de la actividad docente medida a través del alumnado en contextos universitarios siguiendo el modelo de calidad de situación educativa. Revista Complutense de Educación, 34(4), 821-831. https://reunir.unir.net/handle/123456789/15560

Acosta, K. C. (2012). Escuela de Organización Industrial. La Pirámide de Maslow: https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/

Almeida-Herrera, L., & Freire-Renjifo, D. (2024). Análisis de la satisfacción estudiantil de acuerdo con el nivel académico del profesorado de un Instituto de Educación Superior. 593 Digital Publisher CEIT, 9(4), 596-611. https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2529

Amoako, G. K. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education. Cogent Education, 10(1), 2238468. https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6 ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The Exercise of Control. W.H. Freeman.

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía y ciencias sociales (3 ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN. http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf

Boone, H. N., Jr., & Boone, D. A. (2012). Analyzing Likert data. *Journal of Extension, 50*(2), Article 48. https://doi.org/10.34068/joe.50.02.48

Constitución Política del Perú. (1993). Constitución Política del Perú. Diario Oficial El Peruano.

Contreras, V. N., & Quispe, J. K. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los estudiantes de Administración de la Universidad Continental de Huancayo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio institucional de la Universidad Continental https://repositorio.continental.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/a38ab25c-4add-44c8-89e5-fec9c7183d19/content

Coronel, M. L., & Pluas, K. B. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792

Dioses, N., Morales, H. I., Díaz, D. M., & Vasquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, Chiclayo.

Gamboa, P. W. (2020). Licenciamiento universitario y satisfacción de usuario en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción Pedagógica, 16-27.

Gloria, D. S., Pelayo, E. T. C., & Castro, R. D. (2025). The role of infrastructure and student satisfaction in higher education: Inputs for campus development plan. Problems of Education in the 21st Century, 83(1), 45-58. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1481943.pdf

Gutiérrez, J. A., Garzón, J., & Segura, A. M. (2021). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios. Colombia: Formación Universitaria.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México: McGRAW-HILL.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work. John Wiley & Sons.

International Organization for Standardization [ISO]. (2015). ISO 9001. Switzerland.

Laines, V. M., & Valera, E. C. (2023). Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022. Lima: Universidad Norbert Wiener.

Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Ley Nº 28740. (2006). Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Ley Nº 28740. Diario Oficial El Peruano.

Ley Universitaria – Ley N° 30220. (2014). Ley Universitaria – Ley N° 30220. Diario Oficial El Peruano.

Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2017). Estadística para administración y economía (8.ª ed.). Pearson Educación.

Llanes, J., Méndez, J. L., & Montané, A. (2021). Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internacional. Educación XX1, 24(1). https://doi.org/10.5944/educXX1.26491

Machaca, J. C., Cahuana, R., & Machaca, R. G. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 3901-3919. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780

Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Universitaria, 1-18. https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2019.2153

Manchay, C. R. (2024). Factores determinantes de la satisfacción académica del estudiante de ciencias de la salud: una revisión bibliográfica. ACC CIETNA, 11(2), 1-14. https://doi.org/https://doi.org/10.35383/cietna.v11i2.1040

Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. Harper & Row.

Mendoza-Villafaina, J., Ruiz-Molinero, C., & López-Torres, O. (2024). Educational experience, university satisfaction, and academic performance among health sciences students: A cross-sectional study. Teaching and Learning in Nursing, 19(3),147-156. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811724000843

Ministerio de Educación del Perú [Minedu]. (2017). ¿Cómo se relaciona la infraestructura de la escuela con los aprendizajes de los estudiantes? Lima. Zoom Educativo N° 3.

Miranda, M. B., Chiriboga, P. A., Romero, M. L., Tapia, L. X., & Fuentes, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. Dominio de las Ciencias, 1430-1446.

Mireles, M. G., & García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. Revista Educación, 46(2), 1-13. https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621

Mires, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Autónoma Chota – 2022. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

Morales, L. A. (2022). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics. Advances in Health Sciences Education, 15(5), 625–632. https://doi.org/10.1007/s10459-010-9222-y

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: DGP Editores SAS. https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2019). El acompañamiento pedagógico como estrategia de formación docente en servicio: Reflexiones para el contexto peruano. Lima: UNESCO.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol., 35(1), 227-232. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios.

Universidad & Empresa, 1-42. https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352

Resolución N° 290-2017-C.O./UNACH. (2017). Resolución N° 290-2017-C.O./UNACH – Reglamento General. Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Resolución N° 343-2021-UNACH. (2021). Resolución N° 343-2021-UNACH – Estatuto. Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Rivera, S. S. (2023). Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023. Lima: Universidad Norbert Wiener.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (Cuarta ed.). Limusa.

Vásquez, R. E. (2022). La gestión administrativa y su relación con la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, filial Chota - 2018. Universidad Nacional de Cajamarca. https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5012

Von Bertalanffy, K. L. (1968). General System Theory: Foundations, Development, Applications. George Braziller. https://archive.org/details/generalsystemthe0000bert/page/n7/mode/2up

Zelaya, L. E. (2018). Relación entre estilos de pensamiento, nivel de satisfacción y rendimiento académico de los estudiantes ingresantes a la UNC, año académico 2016. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Tabla 3

Matriz de consistencia de la investigación

Título: Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
			Variable 1: Satisfacción Académica				
			Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Escala de medición**	**Niveles o rangos**
Problema general: ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? **Problemas específicos:** ¿Cómo es la satisfacción académica de los estudiantes con el servicio docente en la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes con las asignaturas de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes con la infraestructura universitaria de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes con los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025?	**Objetivo general:** Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Objetivos específicos:** Describir la satisfacción académica de los estudiantes con el servicio docente en la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 Analizar la satisfacción académica de los estudiantes con las asignaturas de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 Examinar la satisfacción académica de los estudiantes con la infraestructura universitaria de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 Examinar la satisfacción académica de los estudiantes con los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025	No se requiere	Satisfacción y Servicio Docente	Planificación	1	Ordinal	Escala de Likert: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
				Preparación	2		
				Dominio académico	3		
				Empatía	4		
			Satisfacción con las Asignaturas	Metodología	5		
				Disposición de enseñanza	6		
				Planificación y organización	7		
				Evaluación	8		
			Satisfacción con la Infraestructura Universitaria	Infraestructura de Biblioteca Universitaria	9		
				Infraestructura adecuada de los salones de clase	10		
				Infraestructura adecuada de salas de estudio	11		
			Satisfacción con los Servicios Universitarios	Laboratorios	12		
				Recursos audiovisuales	13		
				Gestión administrativa	14,15		

Título: Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025

Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
Tipo : Básica Alcance : Descriptivo Enfoque : Cuantitativo Diseño : No experimental – Transversal Método : Método deductivo	Población La población estuvo constituida por 310 estudiantes matriculados de la Escuela Profesional de Contabilidad – UNACH al 2025-II. Muestra La muestra considerada en el presente estudio fue de 171 estudiantes de la E.P. de Contabilidad – UNACH.	**Variable 1 : Satisfacción Académica** Técnica : Encuesta. Instrumento : Cuestionario. Autor : Rosa M. Fernández Gálvez. Año : 2025 Monitoreo : 60 minutos. Ámbito de Aplicación : E.P. de Contabilidad Forma de Administración : Individual.	Para medir la fiabilidad del instrumento se utilizó Alfa de Cronbach. El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva.

Anexo 2. Instrumentos

Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025

SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Introducción.

El presente instrumento pretende recolectar información que permitirá estudiar la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025; sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, por favor se requiere de su total honestidad al momento de responder.

Autor. Rosa Medali Fernández Gálvez

Indicaciones.

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la alternativa que usted considere que refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta con un aspa (X) dentro del recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Aplicación.

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
	01.- Dimensión: Satisfacción y servicio docente			
1	¿Existe planificación académica por parte de los docentes?			
2	¿Existe preparación suficiente en los docentes?			
3	¿Los docentes muestran dominio académico?			
4	¿Existe empatía en los docentes universitarios?			
	02.- Dimensión: Satisfacción con las asignaturas			
5	¿Los docentes son metodológicos en la enseñanza de las asignaturas?			
6	¿Los docentes muestran disposición de enseñanza en las asignaturas?			
7	¿Existe planificación y organización en los sílabos de las asignaturas?			
8	¿Se evalúa de acuerdo a las competencias y contenidos de las unidades didácticas en las asignaturas?			
	03.- Dimensión: Satisfacción con la infraestructura universitaria			

N°	Preguntas	Respuestas		
		1	2	3
9	¿Existe una adecuada infraestructura de biblioteca?			
10	¿Es adecuada la infraestructura de los salones de clase de la E.P. de Contabilidad?			
11	¿Es adecuada la infraestructura de las salas de estudio de la E.P. de Contabilidad?			
	04.- Dimensión: Satisfacción con los servicios universitarios			
12	¿Los laboratorios de cómputo están equipados y son óptimos?			
13	¿Los recursos audiovisuales están en buen estado?			
14	¿El personal administrativo brinda un adecuado servicio a los estudiantes de la E.P. de Contabilidad?			
15	¿El personal administrativo es eficiente con la atención de trámites realizados por los estudiantes?			

Anexo 3. Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	
Profesión / Especialidad	
Experiencia profesional (en años)	
Grado académico (más alto)	
Entidad donde labora	
Cargo actual	
DNI N°	

II. DATOS DE LA TESIS

Título del proyecto de tesis: Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Pregunta general:** ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? **Objetivo general:** Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Hipótesis general:** No aplica
Autores: Br. Rosa Medali Fernández Gálvez **Asesor:** Mg. Abner Diaz Rodríguez **Co – Asesor:** Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Instrumento a evaluar	Cuestionario
Descripción del instrumento	El presente instrumento pretende recolectar información que permitirá estudiar la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025; posee la siguiente escala de Likert: 1. Siempre, 2. A veces y 3. Nunca, además consta de 15 ítems divididos en 4 dimensiones.
Instrucciones para la evaluación	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando: Malo = 1, Regular = 2 y Bueno = 3. También puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.

Ítems para la variable: Satisfacción Académica		Evaluación			Observación / Sugerencias
Dimensión: Satisfacción y servicio docente		**1**	**2**	**3**	
1	¿Existe planificación académica por parte de los docentes?				
2	¿Existe preparación suficiente en los docentes?				
3	¿Los docentes muestran dominio académico?				
4	¿Existe empatía en los docentes universitarios?				
Dimensión: Satisfacción con las asignaturas					
5	¿Los docentes son metodológicos en la enseñanza de las asignaturas?				
6	¿Los docentes muestran disposición de enseñanza en las asignaturas?				
7	¿Existe planificación y organización en los sílabos de las asignaturas?				
8	¿Se evalúa de acuerdo a las competencias y contenidos de las unidades didácticas en las asignaturas?				
Dimensión: Satisfacción con la infraestructura universitaria					
9	¿Existe una adecuada infraestructura de biblioteca?				
10	¿Es adecuada la infraestructura de los salones de clase de la E.P. de Contabilidad?				
11	¿Es adecuada la infraestructura de las salas de estudio de la E.P. de Contabilidad?				
Dimensión: Satisfacción con los servicios universitarios					
12	¿Los laboratorios de cómputo están equipados y son óptimos?				
13	¿Los recursos audiovisuales están en buen estado?				
14	¿El personal administrativo brinda un adecuado servicio a los estudiantes de la E.P. de Contabilidad?				
15	¿El personal administrativo es eficiente con la atención de trámites realizados por los estudiantes?				

Fecha: ……

Firma

Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Milord Idrogo Gálvez
Profesión / Especialidad	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	15 años
Grado académico (más alto)	Doctor
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo actual	Docente
DNI N°	42317365

II. DATOS DE LA TESIS

Título del proyecto de tesis: Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Pregunta general:** ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? **Objetivo general:** Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Hipótesis general:** No aplica
Autores: Br. Rosa Medali Fernández Gálvez **Asesor:** Mg. Abner Diaz Rodríguez **Co – Asesor:** Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Instrumento a evaluar	Cuestionario
Descripción del instrumento	El presente instrumento pretende recolectar información que permitirá estudiar la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025; posee la siguiente escala de Likert: 1. Siempre, 2. A veces y 3. Nunca, además consta de 15 ítems divididos en 4 dimensiones.
Instrucciones para la evaluación	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando: Malo = 1, Regular = 2 y Bueno = 3. También puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.

Ítems para la variable: Satisfacción Académica		Evaluación			Observación / Sugerencias
Dimensión: Satisfacción y servicio docente		**1**	**2**	**3**	
1	¿Existe planificación académica por parte de los docentes?			X	
2	¿Existe preparación suficiente en los docentes?			X	
3	¿Los docentes muestran dominio académico?			X	
4	¿Existe empatía en los docentes universitarios?			X	
Dimensión: Satisfacción con las asignaturas					
5	¿Los docentes son metodológicos en la enseñanza de las asignaturas?			X	
6	¿Los docentes muestran disposición de enseñanza en las asignaturas?			X	
7	¿Existe planificación y organización en los sílabos de las asignaturas?			X	
8	¿Se evalúa de acuerdo a las competencias y contenidos de las unidades didácticas en las asignaturas?			X	
Dimensión: Satisfacción con la infraestructura universitaria					
9	¿Existe una adecuada infraestructura de biblioteca?			X	
10	¿Es adecuada la infraestructura de los salones de clase de la E.P. de Contabilidad?			X	
11	¿Es adecuada la infraestructura de las salas de estudio de la E.P. de Contabilidad?			X	
Dimensión: Satisfacción con los servicios universitarios					
12	¿Los laboratorios de cómputo están equipados y son óptimos?			X	
13	¿Los recursos audiovisuales están en buen estado?			X	
14	¿El personal administrativo brinda un adecuado servicio a los estudiantes de la E.P. de Contabilidad?			X	
15	¿El personal administrativo es eficiente con la atención de trámites realizados por los estudiantes?			X	

Fecha: Chota 22 de octubre 2025

Mg. Miloud Idrogo Gálvez
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. CCPL N° 07 - 8354

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Jhonner Mejía Huamán
Profesión / Especialidad	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	15 años
Grado académico (más alto)	Doctor
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo actual	Docente
DNI N°	44095288

II. DATOS DE LA TESIS

Título del proyecto de tesis: Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Pregunta general:** ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? **Objetivo general:** Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Hipótesis general:** No aplica
Autores: Br. Rosa Medali Fernández Gálvez **Asesor:** Mg. Abner Diaz Rodríguez **Co – Asesor:** Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Instrumento a evaluar	Cuestionario
Descripción del instrumento	El presente instrumento pretende recolectar información que permitirá estudiar la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025; posee la siguiente escala de Likert: 1. Siempre, 2. A veces y 3. Nunca, además consta de 15 ítems divididos en 4 dimensiones.
Instrucciones para la evaluación	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando: Malo = 1, Regular = 2 y Bueno = 3. También puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.

Ítems para la variable: Satisfacción Académica		Evaluación			Observación / Sugerencias
Dimensión: Satisfacción y servicio docente		**1**	**2**	**3**	
1	¿Existe planificación académica por parte de los docentes?			X	
2	¿Existe preparación suficiente en los docentes?			X	
3	¿Los docentes muestran dominio académico?			X	
4	¿Existe empatía en los docentes universitarios?			X	
Dimensión: Satisfacción con las asignaturas					
5	¿Los docentes son metodológicos en la enseñanza de las asignaturas?			X	
6	¿Los docentes muestran disposición de enseñanza en las asignaturas?			X	
7	¿Existe planificación y organización en los sílabos de las asignaturas?			X	
8	¿Se evalúa de acuerdo a las competencias y contenidos de las unidades didácticas en las asignaturas?			X	
Dimensión: Satisfacción con la infraestructura universitaria					
9	¿Existe una adecuada infraestructura de biblioteca?			X	
10	¿Es adecuada la infraestructura de los salones de clase de la E.P. de Contabilidad?			X	
11	¿Es adecuada la infraestructura de las salas de estudio de la E.P. de Contabilidad?			X	
Dimensión: Satisfacción con los servicios universitarios					
12	¿Los laboratorios de cómputo están equipados y son óptimos?			X	
13	¿Los recursos audiovisuales están en buen estado?			X	
14	¿El personal administrativo brinda un adecuado servicio a los estudiantes de la E.P. de Contabilidad?			X	
15	¿El personal administrativo es eficiente con la atención de trámites realizados por los estudiantes?			X	

Fecha: 22/10/2025

CPC Shonner Mejia Huaman
MAT N 02 6955

Firma

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Luis Alexander Barboza Tarrillo
Profesión / Especialidad	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	14 años
Grado académico (más alto)	Maestro en Gestión Pública
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo actual	Docente
DNI N°	44338480

II. DATOS DE LA TESIS

Título del proyecto de tesis: Estudio de la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Pregunta general:** ¿Cuál es la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025? **Objetivo general:** Analizar la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025 **Hipótesis general:** No aplica
Autores: Br. Rosa Medali Fernández Gálvez **Asesor:** Mg. Abner Diaz Rodríguez **Co – Asesor:** Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Instrumento a evaluar	Cuestionario
Descripción del instrumento	El presente instrumento pretende recolectar información que permitirá estudiar la satisfacción académica en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad - UNACH, 2025; posee la siguiente escala de Likert: 1. Siempre, 2. A veces y 3. Nunca, además consta de 15 ítems divididos en 4 dimensiones.
Instrucciones para la evaluación	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando: Malo = 1, Regular = 2 y Bueno = 3. También puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.

Ítems para la variable: Satisfacción Académica		Evaluación			Observación / Sugerencias
Dimensión: Satisfacción y servicio docente		**1**	**2**	**3**	
1	¿Existe planificación académica por parte de los docentes?			X	
2	¿Existe preparación suficiente en los docentes?			X	
3	¿Los docentes muestran dominio académico?			X	
4	¿Existe empatía en los docentes universitarios?			X	
Dimensión: Satisfacción con las asignaturas					
5	¿Los docentes son metodológicos en la enseñanza de las asignaturas?		X		
6	¿Los docentes muestran disposición de enseñanza en las asignaturas?		X		
7	¿Existe planificación y organización en los sílabos de las asignaturas?			X	
8	¿Se evalúa de acuerdo a las competencias y contenidos de las unidades didácticas en las asignaturas?		X		
Dimensión: Satisfacción con la infraestructura universitaria					
9	¿Existe una adecuada infraestructura de biblioteca?			X	
10	¿Es adecuada la infraestructura de los salones de clase de la E.P. de Contabilidad?			X	
11	¿Es adecuada la infraestructura de las salas de estudio de la E.P. de Contabilidad?			X	
Dimensión: Satisfacción con los servicios universitarios					
12	¿Los laboratorios de cómputo están equipados y son óptimos?			X	
13	¿Los recursos audiovisuales están en buen estado?			X	
14	¿El personal administrativo brinda un adecuado servicio a los estudiantes de la E.P. de Contabilidad?		X		
15	¿El personal administrativo es eficiente con la atención de trámites realizados por los estudiantes?		X		

Fecha: 22/10/2025

Mg. CPC. Luis Alexander Barboza Tarrillo
Contador Público Colegiado
Colegiatura: 12-1268
ORCID: 0009-0004-8988-4822

Anexo 5. Validez del instrumento con V de Aiken

Satisfacción Académica															
JUEZ / DIMENSIÓN	Satisfacción y servicio Docente				Satisfacción con las Asignaturas				Infraestructura universitaria			Servicios universitarios			
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Juez 01	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1
Juez 02	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Juez 03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
PROMEDIO	3.0	3.0	3.0	3.0	2.7	2.7	3.0	2.7	3.0	3.0	2.3	3.0	3.0	2.3	2.0
V DE AIKEN POR ITEM	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.83	1.00	0.83	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.50
V DE AIKEN POR DIMENSIÓN	1.00				0.88				0.89			1.00		0.58	
V DE AIKEN GLOBAL	0.89														

Figura 2

Fórmula de V de Aiken

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

Donde:

V = coeficiente V de Aiken

S = puntuación asignada por cada juez menos la puntuación mínima

n = número de jueces

c = número de categorías de la escala de valoración

Anexo 6. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Satisfacción Académica															
N°	Satisfacción y servicio Docente				Satisfacción con las Asignaturas				Infraestructura universitaria			Servicios universitarios			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3
2	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2
3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2
5	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
7	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1
8	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2
9	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2
10	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
11	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3
12	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2
13	1	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
14	1	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
15	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
16	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
17	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
18	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
19	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
20	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2

Tabla *4*

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	15

Anexo 7. Carta de autorización de la institución

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad

«Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho»

Colpa Matara, 24 de setiembre del 2024

CARTA N° 081-2024-UNACH-FCCE- REPC

Señora:
Rosa Medali Fernández Gálvez
Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad Nacional Autónoma de Chota

Asunto : Autorizo realizar proyecto de tesis.

Referencia : FUT de fecha 23 de setiembre del 2024.

Por intermedio del presente me dirijo a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez, visto el Formato Único de Trámite presentado por la bachiller en contabilidad Rosa Medali Fernández Gálvez; donde solicitan autorización para desarrollar el proyecto de tesis denominado "ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD - UNACH, 2024".

Por lo que hago llegar, autorización, para realizar proyecto de tesis, según corresponde, siempre y cuando guardando la confidencialidad del caso.

Sin otro motivo en particular, reitero las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente;

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA – FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES – SIE. ACADEMICO

Dr. EDY ROJAS CAMPOS
Responsable
Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad Nacional Autónoma de Chota

C.c.
Archivo
Ch:2024

Campus Universitario Colpa Matara - Chota Página 1 de 1

Anexo 8. Lista de matriculados por ciclo académico

CICLO I

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	BANCES NIETO RUBEN	2025012001@unach.edu.pe	2025012001	I
2	BARBOZA IZQUIERDO WILDER	2025012002@unach.edu.pe	2025012002	I
3	BAZAN MUÑOZ DANY MICHAHEL	2025012003@unach.edu.pe	2025012003	I
4	BUSTAMANTE CIEZA DANY ALEXANDER	2025012004@unach.edu.pe	2025012004	I
5	CABRERA GUEVARA NADIA MEDALY	2025012005@unach.edu.pe	2025012005	I
6	CABRERA PEREZ YULEISY	2025012006@unach.edu.pe	2025012006	I
7	CABRERA RAMIREZ GERSON FAVIAN	2025012007@unach.edu.pe	2025012007	I
8	DIAZ ARAUJO MARY ELIZETH	2025012008@unach.edu.pe	2025012008	I
9	DIAZ BUSTAMANTE NATHALI	2025012009@unach.edu.pe	2025012009	I
10	DIAZ CHUQUE JHOANA DANIBEL	2025012010@unach.edu.pe	2025012010	I
11	DIAZ DAVILA JOSE EMANUEL	2025012011@unach.edu.pe	2025012011	I
12	DIAZ VASQUEZ ABNER JOSIMAR	2025012013@unach.edu.pe	2025012013	I
13	ESPINOZA MEJIA MAGALI YOSELYN	2025011014@unach.edu.pe	2025011014	I
14	ESTELA ALARCÓN ELIDA	2025012014@unach.edu.pe	2025012014	I
15	GALLARDO BUSTAMANTE JHAN MAYCOL	2025012015@unach.edu.pe	2025012015	I
16	GALVEZ BARBOZA YEINER	2025012016@unach.edu.pe	2025012016	I
17	GALVEZ SILVA DERLY ESVILDA	2025012017@unach.edu.pe	2025012017	I
18	GAMONAL COAGUILLA SANTOS WILIAN	2025012018@unach.edu.pe	2025012018	I
19	GAONA ALTAMIRANO ANITA JHESENIA	2025012019@unach.edu.pe	2025012019	I
20	GONZALES HUAMAN ANDY RICARDO	2025012020@unach.edu.pe	2025012020	I
21	IDROGO CUSMA NEIMER YHAIR	2025012021@unach.edu.pe	2025012021	I

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
22	LARA FERNANDEZ CESAR OMAR	2025012022@unach.edu.pe	2025012022	I
23	MARIN VASQUEZ HELBER OMAR	2025012023@unach.edu.pe	2025012023	I
24	MUÑOZ SAUCEDO ELVIS JOEL	2025012024@unach.edu.pe	2025012024	I
25	NUÑEZ DELGADO ERICKSON JARED	2025012025@unach.edu.pe	2025012025	I
26	NUÑEZ MARIN LUIS MIGUEL	2025012026@unach.edu.pe	2025012026	I
27	OBLITAS BARBOZA KEVIN YONEL	2025012027@unach.edu.pe	2025012027	I
28	PAREDEZ FUSTAMANTE EDITH MARICIELO	2025012028@unach.edu.pe	2025012028	I
29	PEREIRA SANCHEZ DENIXON MARIN	2025012029@unach.edu.pe	2025012029	I
30	PEREZ CORONEL ELVIS JOE	2025012030@unach.edu.pe	2025012030	I
31	PEREZ VILCHEZ JHONER ELOY	2025012031@unach.edu.pe	2025012031	I
32	RODRIGUEZ CABRERA MADELEYNY	2025012032@unach.edu.pe	2025012032	I
33	ROJAS CHAMAYA JACK FRANKO	2025012033@unach.edu.pe	2025012033	I
34	SANCHEZ AZULA YELSYN LANDER	2025012034@unach.edu.pe	2025012034	I
35	SANCHEZ DELGADO KHIARA ESTEFANI	2025012035@unach.edu.pe	2025012035	I
36	SANCHEZ GUEVARA LUZ MADILEY	2025012036@unach.edu.pe	2025012036	I
37	SANCHEZ ORTIZ LUIS ALEXANDER	2025012037@unach.edu.pe	2025012037	I
38	TORRES ZORRILLA JHEYSON IVAN	2025012038@unach.edu.pe	2025012038	I
39	VASQUEZ ESTELA KEYDI	2025012039@unach.edu.pe	2025012039	I
40	VASQUEZ RIOS DEIMER OMAR	2025012040@unach.edu.pe	2025012040	I
41	VITON ALTAMIRANO MIRELY	2025012042@unach.edu.pe	2025012042	I
42	ZAMORA ORTIZ NELBA YUDITH	2025012043@unach.edu.pe	2025012043	I
43	ZORRILLA MEJIA DIEGO ANDRE	2025012044@unach.edu.pe	2025012044	I
44	ZULUETA VASQUEZ MAYRA LISETH	2025012045@unach.edu.pe	2025012045	I

CICLO II

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CÓDIGO	CICLO
1	BAUTISTA PISCO LUIS FERNANDO	2025011001@unach.edu.pe	2025011001	II
2	CARRANZA GUEVARA JHON ALEXANDER	2025011003@unach.edu.pe	2025011003	II
3	CASTAÑEDA PEREZ JEAN PIER	2025011004@unach.edu.pe	2025011004	II
4	CHÁVARRY DÍAZ DIEGO AUBERTO	2025011005@unach.edu.pe	2025011005	II
5	CIEZA TAPIA KATIA ROSMERI	2025011006@unach.edu.pe	2025011006	II
6	CONDORACHAY TARRILLO NANCI YARELI	2025011007@unach.edu.pe	2025011007	II
7	CORONEL CORONE LENER YORLIN	2025011008@unach.edu.pe	2025011008	II
8	DELGADO GUEVARA JHEAN HERSON	2025011009@unach.edu.pe	2025011009	II
9	DIAZ GUEVARA NEYNIN JHARINSON	2025011010@unach.edu.pe	2025011010	II
10	DIAZ MESTANZA AUDER HERNANDO	2025011011@unach.edu.pe	2025011011	II
11	DIAZ TANTALEAN YULEISY	2025011012@unach.edu.pe	2025011012	II
12	DIAZ TORRES YULEISY PAMELA	2025011013@unach.edu.pe	2025011013	II
13	FARRO BRAVO MARYORIT LISBET	2025011015@unach.edu.pe	2025011015	II
14	FERNANDEZ MALUQUIS CLEVER ALDAIR	2025011016@unach.edu.pe	2025011016	II
15	FERNANDEZ SOBERO NADY MIA VERADT	2025011017@unach.edu.pe	2025011017	II
16	IDROGO PALCO CESIA MARILIN	2025011018@unach.edu.pe	2025011018	II
17	IRIGOIN PERALTA GEORGE JEYSON	2025011019@unach.edu.pe	2025011019	II
18	LEIVA FUSTAMANTE ANAID MARISELI	2025011020@unach.edu.pe	2025011020	II
19	LLAMOCTANTA SAUCEDO LUZ ANALI	2025011023@unach.edu.pe	2025011023	II
20	MIREZ GUERRERO MARIA LESLY	2025011024@unach.edu.pe	2025011024	II

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CÓDIGO	CICLO
21	MONTENEGRO BUSTAMANTE OSCAR FERNANDO	2025011025@unach.edu.pe	2025011025	II
22	NUÑEZ GIL ELIZABETH DE LOS MILAGROS	2025011026@unach.edu.pe	2025011026	II
23	ORRILLA SANCHEZ ANALI	2025011027@unach.edu.pe	2025011027	II
24	PEREZ MENOR JESUS OLIVER	2025011028@unach.edu.pe	2025011028	II
25	RAFAEL PISCO LEYSI VIVIANA	2025011029@unach.edu.pe	2025011029	II
26	RIMARACHIN VEGA ELMER JESUS	2025011030@unach.edu.pe	2025011030	II
27	RODRIGUEZ SOTO SOILA GABRIELA	2025011031@unach.edu.pe	2025011031	II
28	ROJAS ESPINOZA JHON ANDER	2025011032@unach.edu.pe	2025011032	II
29	ROJAS SANCHEZ NILSON RICHAR	2025011033@unach.edu.pe	2025011033	II
30	RUBIO AGREDA HUGO ARMANDO	2025011034@unach.edu.pe	2025011034	II
31	SAAVEDRA CUEVA ANALY	2025011035@unach.edu.pe	2025011035	II
32	SAAVEDRA CUEVA FLOR MABEL	2025011036@unach.edu.pe	2025011036	II
33	SALAZAR MEJIA VICTOR ROLANDO	2025011037@unach.edu.pe	2025011037	II
34	SANTOS DELGADO JAIRO	2024011040@unach.edu.pe	2024011040	II
35	TAPIA MONTEZA DEIVIS	2025011039@unach.edu.pe	2025011039	II
36	TARRILLO LIVAQUE ADICSON DUBERLI	2025011040@unach.edu.pe	2025011040	II
37	URIARTE BURGA ERIKA	2025011041@unach.edu.pe	2025011041	II
38	VASQUEZ PITA ANTUANET BRIGHITH	2025011042@unach.edu.pe	2025011042	II

CICLO III

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	ALTAMIRANO AGUILAR ESTEUAR	2024012001@unach.edu.pe	2024012001	III
2	BARBOZA HUATAN GARE DIGXON	2024012002@unach.edu.pe	2024012002	III
3	BERNAL EDQUÉN JHEYNER EDWIN	2024012003@unach.edu.pe	2024012003	III
4	BUSTAMANTE CALLE JERSON SMITH	2024012004@unach.edu.pe	2024012004	III
5	CABRERA VARGAS SANDRA DEL ROCIO	2024012006@unach.edu.pe	2024012006	III
6	CAMPOS FERNANDEZ EDITA MARLENY	2024012007@unach.edu.pe	2024012007	III
7	CIEZA MEJIA JORGE LUIS	2024012008@unach.edu.pe	2024012008	III
8	COLUNCHE ROJAS DIALENY	2024012009@unach.edu.pe	2024012009	III
9	CUBAS ESTELA DIANA LISBET	2024012011@unach.edu.pe	2024012011	III
10	GUEVARA RAMOS SAUL STALING	2024012012@unach.edu.pe	2024012012	III
11	LULIMACHE MUÑOZ JHOAN SMITH	2024012013@unach.edu.pe	2024012013	III
12	MIRES HUAMAN CHRISTIAN MICHAEL	2024012014@unach.edu.pe	2024012014	III
13	PAREDES ACUÑA LESLY CAROL	2024012015@unach.edu.pe	2024012015	III
14	PEREZ BANDA RUBI ESMERALDA	2024012016@unach.edu.pe	2024012016	III
15	PEREZ LATORRE LUCY IBETH	2024012018@unach.edu.pe	2024012018	III
16	PEREZ NEYRA MARIA DE LOS ANGELES	2024011031@unach.edu.pe	2024011031	III
17	PEREZ SALAZAR WILER EDILSO	2024012019@unach.edu.pe	2024012019	III
18	REGALADO MEJIA YEFERSON	2024011035@unach.edu.pe	2024011035	III
19	ROJAS BENAVIDES YOSELIN ANAI	2024012020@unach.edu.pe	2024012020	III
20	SALAZAR GARCIA FRANKLIN ESLIND	2024011038@unach.edu.pe	2024011038	III
21	SANCHEZ IDROGO HENRY JEAN CARLOS	2024012021@unach.edu.pe	2024012021	III
22	SILVA DIAZ ROSITA NELY	2024012022@unach.edu.pe	2024012022	III
23	TAPIA QUINTEROS PERCY EVER	2024012024@unach.edu.pe	2024012024	III
24	URIARTE CORONEL NAYELI YOSELY	2024012025@unach.edu.pe	2024012025	III

CICLO IV

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CÓDIGO	CICLO
1	AGIP VASQUEZ LUIS ANDERSON	2024011001@unach.edu.pe	2024011001	IV
2	BLANCO VASQUEZ FLOR ANAHI	2024011002@unach.edu.pe	2024011002	IV
3	BURGA SILVA CLEVER ELI	2024011003@unach.edu.pe	2024011003	IV
4	CABRERA FERNANDEZ ERIK HAMPYERS	2024011004@unach.edu.pe	2024011004	IV
5	CASAS REYES JHOSYLYN GABRIELA	2024011005@unach.edu.pe	2024011005	IV
6	COLUNCHE DIAZ YERSIN YONATAN	2024011008@unach.edu.pe	2024011008	IV
7	CUBAS CAYATOPAERIKA YERALDINI	2024011010@unach.edu.pe	2024011010	IV
8	DIAZ FERNANDEZ MILY YUDITH	2024011011@unach.edu.pe	2024011011	IV
9	FERNANDEZ BANDA YAKELIN	2024011012@unach.edu.pe	2024011012	IV
10	FERNANDEZ BUSTAMANTE ZAIRA MADELYN	2024011013@unach.edu.pe	2024011013	IV
11	FERNANDEZ GARCIA CRISTHIAN JOEL	2024011014@unach.edu.pe	2024011014	IV
12	FERNANDEZ PAISIG ANAYELI	2024011015@unach.edu.pe	2024011015	IV
13	FUSTAMANTE VERA GILMER ANTONY	2024011016@unach.edu.pe	2024011016	IV
14	GARAY CAMPOS ROBER EFRAIN	2024011017@unach.edu.pe	2024011017	IV
15	GARCIA IRIGOIN DANTE JHOEL	2024011018@unach.edu.pe	2024011018	IV
16	GUEVARA BUSTAMANTE MELISSA LESLY	2024011020@unach.edu.pe	2024011020	IV
17	HUAMAN TAPIA JOSE ANGEL	2024011021@unach.edu.pe	2024011021	IV
18	LARA MENDOZA YOBER ALEXANDER	2024011022@unach.edu.pe	2024011022	IV
19	LESCANO BUSTAMAN TEHEBER DENIS	2024011023@unach.edu.pe	2024011023	IV
20	LIVA QUERO JASSHIRLEY MARICIELO	2024011024@unach.edu.pe	2024011024	IV
21	LUMBA MIRANDA BRAYAN OMAR	2024011025@unach.edu.pe	2024011025	IV
22	MEJIA BURGA DEYMAR	2024011026@unach.edu.pe		IV

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CÓDIGO	CICLO
23	MEJIA MEJIA BRAYAN OMAR	2024011027@unach.edu.pe	2024011027	IV
24	MEJIA VASQUEZ FLOR SUCELY	2024011028@unach.edu.pe	2024011028	IV
25	MENORHEREDIA JOSE WILDER	2024011029@unach.edu.pe	2024011029	IV
26	OCHOA BARAHONA YAN MAICOL	2024011030@unach.edu.pe	2024011030	IV
27	RAMOS CARRANZA RONAL VIDELMO	2024011034@unach.edu.pe	2024011034	IV
28	RAMOS VASQUEZ NEYSER IVAN	2024011033@unach.edu.pe	2024011033	IV
29	ROJAS CADENILLAS DALTON JHESVIN	2024011036@unach.edu.pe	2024011036	IV
30	RUBIO FUENTES PAULINA	2024011037@unach.edu.pe	2024011037	IV
31	TAPIA BURGA JENNY MARIELENA	2024011041@unach.edu.pe	2024011041	IV
32	TAPIA CORONADO BRAYAN YONEL	2024011042@unach.edu.pe	2024011042	IV
33	TAPIA GAMONAL JORGE ANTHONY	2024011043@unach.edu.pe	2024011043	IV
34	TORRES GONZALES LESLY YAQUELIN	2024011044@unach.edu.pe	2024011044	IV
35	VASQUEZ NUÑEZ YOJAN PAUL	2024011045@unach.edu.pe	2024011045	IV
36	VASQUEZ RODAS CESIA DANILEE	2024011046@unach.edu.pe	2024011046	IV
37	VASQUEZ SALDAÑA LESLY VANESA	2024011047@unach.edu.pe	2024011047	IV
38	VEGA MELENDEZ LIMBER FREDY	2024011048@unach.edu.pe	2024011048	IV

CICLO VI

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	ACUÑA CARRANZA IRMA YULEYSI	2022011001@unach.edu.pe	2022011001	VI
2	AGUILAR HERRERA ROSA NELLYSBET	2023011001@unach.edu.pe	2023011001	VI
3	AREVALO PERALTA MARIANELA YESABETH	2023011002@unach.edu.pe	2023011002	VI
4	ARIAS CARRERANELIDA JULISSA	2023011003@unach.edu.pe	2023011003	VI
5	ASTONITAS PEREZ JOSE EDUAR	2023011004@unach.edu.pe	2023011004	VI
6	BAUTISTA GUEVARA ANGELA NAIR	2023011005@unach.edu.pe	2023011005	VI
7	BENAVIDEZ BARBOZA PAOLA JASMIN	2023011006@unach.edu.pe	2023011006	VI
8	BUEY VERA ARACELY	2023011007@unach.edu.pe	2023011007	VI
9	BURGACONDOR JHAN CARLOS	2023011008@unach.edu.pe	2023011008	VI
10	CAMPOS RAFAEL EDWIN OMAR	2023011009@unach.edu.pe	2023011009	VI
11	CARRASCO HUANCA DEYSI ESMILDA	2022012008@unach.edu.pe	2022012008	VI
12	CHAVEZES PINOZA GLEYNER YOSMAN	2023011010@unach.edu.pe	2023011010	VI
13	CIEZA PEREYRA SINTIA DEL PILAR	2022012009@unach.edu.pe	2022012009	VI
14	CUEVA CARRASCO NIRIA DANIELA	2023011012@unach.edu.pe	2023011012	VI
15	DELGADO CHUQUIMANGO CRISTIAN GILMER	2022012012@unach.edu.pe	2022012012	VI
16	DIAZ TANTALEAN MEDALY	2023011013@unach.edu.pe	2023011013	VI
17	FUENTES DIAZ LORENA NICOLE	2022012017@unach.edu.pe	2022012017	VI
18	GARCIA DUEÑA SERIKA VIVIANA	2023011014@unach.edu.pe	2023011014	VI
19	GOICOCHEA BURGA ANAYELI	2023011015@unach.edu.pe	2023011015	VI
20	HEREDIA RAFAEL DENIS ALEXANDER	2023011016@unach.edu.pe	2023011016	VI
21	HERRERA DELGADO HARLIN	2022012019@unach.edu.pe	2022012019	VI
22	IDROGO CLAVO CLENDIS	2023011018@unach.edu.pe	2023011018	VI
23	MEJIA BENAVIDES ELGHAR STALIN	2019012017@unach.edu.pe	2019012017	VI
24	MENDOZA RODRIGUEZ ARACELY	2023011021@unach.edu.pe	2023011021	VI

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
25	PERALTA GONZALES JOSÉ SAÚL	2023011023@unach.edu.pe	2023011023	VI
26	PEREZ PAISIG NILSON	2023011024@unach.edu.pe	2023011024	VI
27	RAFAEL BUSTAMANTE LIZ NATY YOSELIN	2023011026@unach.edu.pe	2023011026	VI
28	RODRIGUEZ CIEZA JOB DANIEL	2023011027@unach.edu.pe	2023011027	VI
29	ROJAS VASQUEZ RONYN ANTONY	2023011028@unach.edu.pe	2023011028	VI
30	SALAZAR CAYATOPA JHENNY YUCELY	2023011029@unach.edu.pe	2023011029	VI
31	TANTALEAN RAFAEL DEILY SARAI	2023011025@unach.edu.pe	2023011025	VI
32	VALDIVIA DELGADO JEINER	2022012029@unach.edu.pe	2022012029	VI
33	VALLEJOSG UEVARA KENNY ENAN	2023011031@unach.edu.pe	2023011031	VI
34	VARGAS CABREJO FRANCO KEVIN	2022012030@unach.edu.pe	2022012030	VI
35	VARGAS VASQUEZ MIGUEL ÁNGEL	2022012032@unach.edu.pe	2022012032	VI
36	VASQUEZ CERCADO FLOR ERLITA	2023011032@unach.edu.pe	2023011032	VI
37	VASQUEZ SILVA LUZ ARACELI	2023011033@unach.edu.pe	2023011033	VI
38	YRIGOIN FERNANDEZ DANY JOEL	2023011035@unach.edu.pe	2023011035	VI
39	CORADO VALDERRAMA ROGER MANUEL	2023011011@unach.edu.pe	2023011011	VI
40	DIAZ DUEÑAS KEVIN	2023011019@unach.edu.pe	2023011019	VI
41	HURTADO NAUCA YOSELYN MILEIDY	2023011017@unach.edu.pe	2023011017	VI
42	MEDIAN QUISPE ANDER IVAN	2023011020@unach.edu.pe	2023011020	VI
43	RUIZ MENDOZA NILDA SUZANA	2022012024@unach.edu.pe	2022012024	VI
44	YEISON LEONARDO YEISON LEONARDO	2022012025@unach.edu.pe	2022012025	VI

CICLO VII

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	ALCALDE BECERRA BLANCA NOEMI	2022012001@unach.edu.pe	2022012001	VII
2	ALTAMIRANO NÚÑEZ DEINER	2022012002@unach.edu.pe	2022012002	VII
3	AZAÑERO VASQUEZ SARITA JACKELIN	2022012003@unach.edu.pe	2022012003	VII
4	BENAVIDEZ SANCHEZLUZ CLARITA	2022012004@unach.edu.pe	2022012004	VII
5	BURGA GAMONAL MARIZETH LIZETH	2022012005@unach.edu.pe	2022012005	VII
6	CAMPOS RUIZ ELIDA	2022012006@unach.edu.pe	2022012006	VII
7	CORONADO FERNANDEZ JHADY YUBITHZA	2022012010@unach.edu.pe	2022012010	VII
8	DELGADO CARRANZA MERLI ROXANA	2022012011@unach.edu.pe	2022012011	VII
9	DELGADO DIAZ YEISON YOMAR	2022012013@unach.edu.pe	2022012013	VII
10	DIAZ SANCHEZ KEVIN RUBEN	2022012015@unach.edu.pe	2022012015	VII
11	FERNANDEZ PEREZ JHOCELI	2022012016@unach.edu.pe	2022012016	VII
12	GAVIDIA ACUÑA LUZ ANAYELI	2022012018@unach.edu.pe	2022012018	VII
13	PEREZ OBLITAS DEYSI ANALI	2022012021@unach.edu.pe	2022012021	VII
14	QUISPE MALDONADO MARIA ESPERANZA	2022012022@unach.edu.pe	2022012022	VII
15	RAFAEL IRIGOIN LESLI MORELI	2022012023@unach.edu.pe	2022012023	VII
16	RUBIO DIAZ NILTON EDUARDO	2021012025@unach.edu.pe	2021012025	VII
17	SÁNCHEZ HERRERA ALICIA DEL PILAR	2022012026@unach.edu.pe	2022012026	VII
18	TAFUR CAMPOS LEYDI SELENY	2022012027@unach.edu.pe	2022012027	VII
19	TORRES GAVIDI AALEX ANTHONY	2022012028@unach.edu.pe	2022012028	VII
20	VARGAS VALDIVIA JUDITH FIORELA	2022012031@unach.edu.pe	2022012031	VII
21	VASQUEZ CADENILLAS GLEYCER DARLIN	2022012033@unach.edu.pe	2022012033	VII
22	VILLEGAS FERNANDEZ VERCELY	2022012035@unach.edu.pe	2022012035	VII

CICLO VIII

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	AGREDA MARTINEZ BRAYAN YAIR	2022011002@unach.edu.pe	2022011002	VIII
2	ALTAMIRANO TOCTO LESLI LISET	2022011003@unach.edu.pe	2022011003	VIII
3	BARBOZA BURGA JAN ANDERSON	2022011004@unach.edu.pe	2022011004	VIII
4	BARBOZA HERRERA KELY MARILU	2022011005@unach.edu.pe	2022011005	VIII
5	BENAVIDEZ MEJIA DENIS JHOVAN	2022011006@unach.edu.pe	2022011006	VIII
6	BENAVIDEZ MEJIA RONADL ROMAN	2022011007@unach.edu.pe	2022011007	VIII
7	BURGA RIOS YERSON	2022011008@unach.edu.pe	2022011008	VIII
8	BUSTAMANTE COLUNCHE KELY ELIZABETH	2022011009@unach.edu.pe	2022011009	VIII
9	CAMPOS ALTAMIRANO EIVER JOEL	2022011010@unach.edu.pe	2022011010	VIII
10	CAMPOS TAFUR ERICA NAVELI	2022011011@unach.edu.pe	2022011011	VIII
11	CASTILLO SANCHEZ YOVANI ESNILDA	2022011012@unach.edu.pe	2022011012	VIII
12	DIAZ CARRANZA LESDY NAYELY	2022011014@unach.edu.pe	2022011014	VIII
13	DÍAZ SÁNCHEZ YEFERSON ALDAIR	2022011015@unach.edu.pe	2022011015	VIII
14	EDQUÉN OBLITAS KEYLA ANALY	2022011016@unach.edu.pe	2022011016	VIII
15	ESPINOZA URIARTE MOISES OMAR	2022011017@unach.edu.pe	2022011017	VIII
16	GONZALES CAMPOS MARLENY JULEISI	2022011018@unach.edu.pe	2022011018	VIII
17	GUEVARA BARAHONA WILDER	2022011019@unach.edu.pe	2022011019	VIII
18	HERRERA TARRILLO JHULEISY	2022011020@unach.edu.pe	2022011020	VIII
19	IRIGOIN GARCIA ERIKA MAYLIN	2021012019@unach.edu.pe	2021012019	VIII

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
20	OBLITAS DIAZ FLOR JULEISI	2022011022@unach.edu.pe	2022011022	VIII
21	OLOYA ESPINOZA ISIS ESTEFANY	2021011024@unach.edu.pe	2021011024	VIII
22	ORTIZDÍAZTAMARA YARESLI	2022011023@unach.edu.pe	2022011023	VIII
23	PÉREZ VÁSQUEZ NOLBERTO	2022011024@unach.edu.pe	2022011024	VIII
24	QUISPE SÁNCHEZ ROXANA	2022011025@unach.edu.pe	2022011025	VIII
25	RIMARA CHINTARRILLO FANY	2022011026@unach.edu.pe	2022011026	VIII
26	ROJAS CONDOR YASMIN DEL ROSARIO	2022011027@unach.edu.pe	2022011027	VIII
27	SÁNCHEZ VÁSQUEZ ELIANA NAYELY	2022011028@unach.edu.pe	2022011028	VIII
28	TARRILLO CUSMA FRANK FERNANDO	2022011029@unach.edu.pe	2022011029	VIII
29	TARRILLO DAVILA MIGUEL ANGEL	2022011030@unach.edu.pe	2022011030	VIII
30	TONGO DELGADO JORGE LUIS	2022011031@unach.edu.pe	2022011031	VIII
31	URIARTE SILVA EMERSON ALEXIS	2022011032@unach.edu.pe	2022011032	VIII
32	VÁSQUEZ BENAVIDES RUTH SARAÍ	2022011033@unach.edu.pe	2022011033	VIII
33	VASQUEZ DIAZ FRANKLIN KEVIN	2021011035@unach.edu.pe	2021011035	VIII
34	VASQUEZ TORRES GEYNER	2022011034@unach.edu.pe	2022011034	VIII
35	VASQUEZ VASQUEZ YEYNI LEYDIDIANA	2022011035@unach.edu.pe	2022011035	VIII

CICLO IX

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	BAUTISTA MUÑOZ JEISON	2021012001@unach.edu.pe	2021012001	IX
2	BAUTISTA VEGA JHONAR JHARLY	2021012002@unach.edu.pe	2021012002	IX
3	CARDOZO DIAZ LISEIDER	2021012004@unach.edu.pe	2021012004	IX
4	CARDOZO HEREDIA YODALY LISBEHT	2021012005@unach.edu.pe	2021012005	IX
5	CARUAJULCA CIEZA ANABELY	2021012014@unach.edu.pe	2021012014	IX
6	CASAS CAMPOS DELCY MARBELI	2021012006@unach.edu.pe	2021012006	IX
7	CIEZA ALTAMIRANO JHOSELYM YARICZA	2021012007@unach.edu.pe	2021012007	IX
8	CORONEL ROJAS RAQUEL ISAMAR	2021012008@unach.edu.pe	2021012008	IX
9	CRUZ CRUZ ESTREISY MAYERLI	2021012009@unach.edu.pe	2021012009	IX
10	CULQUIPOMA AGUILAR MARIA ELISA	2021012010@unach.edu.pe	2021012010	IX
11	DELGADO GUEVARA EDSON JAIR	2021012011@unach.edu.pe	2021012011	IX
12	DIAZ ARTEAGA DEYNER SAMORANO	2021012012@unach.edu.pe	2021012012	IX
13	DIAZ GONZALEZ NAYELY JANIRA	2021012013@unach.edu.pe	2021012013	IX
14	GALVEZ IDROGO YECENIA ANALHI	2021012015@unach.edu.pe	2021012015	IX
15	GARCIA BERNAL MOISES	2021011017@unach.edu.pe	2021011017	IX
16	GARCIA BRINGAS MARICIELO YESSAMIN	2021012016@unach.edu.pe	2021012016	IX
17	GUEVARA CRUZA DOLUZ ARACELY	2021012017@unach.edu.pe	2021012017	IX
18	HEREDIA AGUILA RELISER	2021012018@unach.edu.pe	2021012018	IX
19	LLAMO CARRANZA DANY LIZETH	2021012020@unach.edu.pe	2021012020	IX

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
20	LLATAS MIRES FRANK YOMAR	2021012021@unach.edu.pe	2021012021	IX
21	PERALTA COLUNCHE MARELI ADALID	2021011025@unach.edu.pe	2021011025	IX
22	QUINTOS IDROGO KAYRA TATIANA	2021012022@unach.edu.pe	2021012022	IX
23	RIMARACHIN SOTO LUZ MELISSA	2021012023@unach.edu.pe	2021012023	IX
24	RIMARACHIN VASQUEZ ANA KELY	2021012003@unach.edu.pe	2021012003	IX
25	RODRIGUEZ CABRERA STEYSIN YOSELIN	2021012024@unach.edu.pe	2021012024	IX
26	RUIZ LEIVA WILDER YONER	2021012026@unach.edu.pe	2021012026	IX
27	SEGURA CAMPOS MAICOL ALEXANDER	2021012027@unach.edu.pe	2021012027	IX
28	TANTALEAN SANCHEZ RICHARD FRANK	2020012031@unach.edu.pe	2020012031	IX
29	TORRES ARTEAGA JOSE YORDIN	2021012028@unach.edu.pe	2021012028	IX
30	URRUTIA CHUQUILIN JOEL	2021012029@unach.edu.pe	2021012029	IX
31	VALLEJOS LOBATO ALDAIR	2021012030@unach.edu.pe	2021012030	IX
32	VARGAS VALENCIA DENIS DANIEL	2021012031@unach.edu.pe	2021012031	IX
33	VASQUEZ FERNANDEZ JOSE NILSON	2021012032@unach.edu.pe	2021012032	IX
34	VÁSQUEZ TAPIA JHONEL HERMITANIO	2021012033@unach.edu.pe	2021012033	IX
35	VASQUEZ TARRILLO YANELA MEDALI	2021012034@unach.edu.pe	2021012034	IX
36	VILCHEZ CORONADO LINCOLN ALIYP	2021012035@unach.edu.pe	2021012035	IX

CICLO X

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	CODIGO	CICLO
1	BAUTISTA DÍAZ MIRIAN DIANIRA	2021011004@unach.edu.pe	2021011004	X
2	BUSTAMANTE ZAMBRANO YENI LISBETH	2021011006@unach.edu.pe	2021011006	X
3	CARRANZA FERNÁNDEZ LUIS FERNANDO	2021011007@unach.edu.pe	2021011007	X
4	CARRASCO CHUPILLÓN HYLTTÓN	2021011008@unach.edu.pe	2021011008	X
5	CARRASCO FERNÁNDEZ DEICY EDITA	2021011009@unach.edu.pe	2021011009	X
6	CASTILLO IRIGOIN GEINER YOVERLI	2021011010@unach.edu.pe	2021011010	X
7	CERCADO HERRERA BEIMER ORLANDO	2021011011@unach.edu.pe	2021011011	X
8	CHAPOÑAN SIESQUEN DANNY JOEL	2021011012@unach.edu.pe	2021011012	X
9	CHÁVEZ DÍAZ MIRIAN YANETH	2021011013@unach.edu.pe	2021011013	X
10	CHAVIL RODRIGO LÓRYN NASHELY	2021011014@unach.edu.pe	2021011014	X
11	CIEZA GONZALES AZUCENA DEL PILAR	2021011015@unach.edu.pe	2021011015	X
12	COLUNCHE ROJAS KARIN LISETH	2021011001@unach.edu.pe	2021011001	X
13	DIAZ IRIGOIN LUZ ALEYDA	2020012014@unach.edu.pe	2020012014	X
14	FERNÁNDEZ BARAHONA LUCELINA	2020012016@unach.edu.pe	2020012016	X
15	FUSTAMANTE BLANCO EXEQUIEL	2021011005@unach.edu.pe	2021011005	X
16	GONZÁLEZ VÁSQUEZ EMERSON ALDAIR	2021011018@unach.edu.pe	2021011018	X
17	HUAMAN DELGADO SUSAN MEDALIT	2021011019@unach.edu.pe	2021011019	X
18	LATORRE GUEVARA JOSÉ ROGELIO	2021011020@unach.edu.pe	2021011020	X
19	LÓPEZ PERALTA DIANI YAQUELINY	2021011021@unach.edu.pe	2021011021	X
20	MARTINEZ RUBIO DARLIN YAMPIER	2021011022@unach.edu.pe	2021011022	X
21	MORETO DÍAZ RUTH NOEMÍ	2021011023@unach.edu.pe	2021011023	X
22	PERALTA MEDINA ESLI NOHEMI	2021011026@unach.edu.pe	2021011026	X
23	QUISPE ESPINOZA FRANKLIN UVER	2021011027@unach.edu.pe	2021011027	X
24	RAMIREZ ALEJANDRIA ALEXANDER	2021011028@unach.edu.pe	2021011028	X
25	RIMARACHIN SOTO JHONNY IVAN	2021011029@unach.edu.pe	2021011029	X
26	RUIZ RAFAEL JUAN CARLOS	2021011030@unach.edu.pe	2021011030	X
27	SEMPERTEGUI ACUÑA FLOR LILIANA	2021011032@unach.edu.pe	2021011032	X
28	TOCAS GUEVARA ELVIS JHONATAN	2021011033@unach.edu.pe	2021011033	X
29	URIARTE HEREDIA TAÑA JANELY	2021011034@unach.edu.pe	2021011034	X

Anexo 9. Resultados descriptivos

Tabla 5

Baremos de interpretación de la variable satisfacción académica y sus dimensiones

Variable / Dimensión	Ítems	Mín.	Máx.	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción académica	15	15	45	15-25	26-35	36-45
Satisfacción y servicio docente	4	4	12	4-6	7-9	10-12
Satisfacción con las asignaturas	4	4	12	4-6	7-9	10-12
Satisfacción con la infraestructura universitaria	3	3	9	3-5	6-7	8-9
Satisfacción con los servicios universitarios	4	4	12	4-6	7-9	10-12

Tabla 6

Nivel de satisfacción académica de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	13.5%
Medio	52	30.4%
Alto	96	56.1%
Total	**171**	**100.0%**

Tabla 7

Nivel de satisfacción y servicio docente de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	5.3%
Medio	78	45.6%
Alto	84	49.1%
Total	**171**	**100.0%**

Tabla 8

Nivel de satisfacción con las asignaturas de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	7.6%
Medio	49	28.7%
Alto	109	63.7%
Total	**171**	**100.0%**

Tabla 9

Nivel de satisfacción con la infraestructura universitaria de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	18.7%
Medio	52	30.4%
Alto	87	50.9%
Total	**171**	**100.0**

Tabla 10

Nivel de satisfacción con los servicios universitarios de los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	17.0%
Medio	63	36.8%
Alto	79	46.2%
Total	**171**	**100.0%**

Figura 8

Estadísticos descriptivos de la satisfacción académica

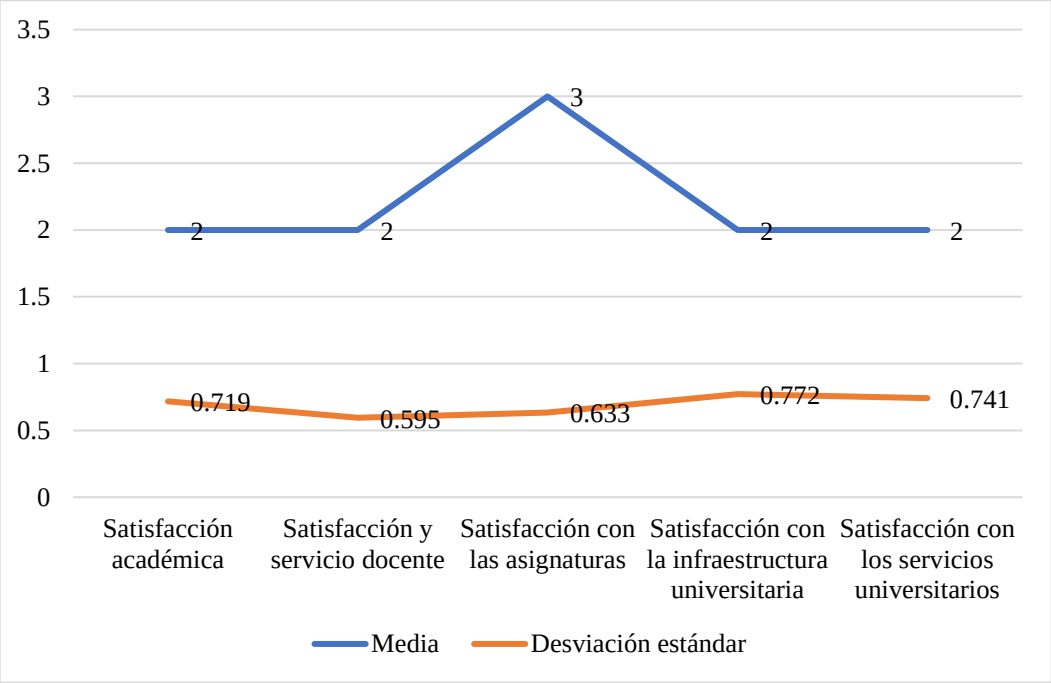


Figura 9

Resultados de la dimensión satisfacción y servicio docente

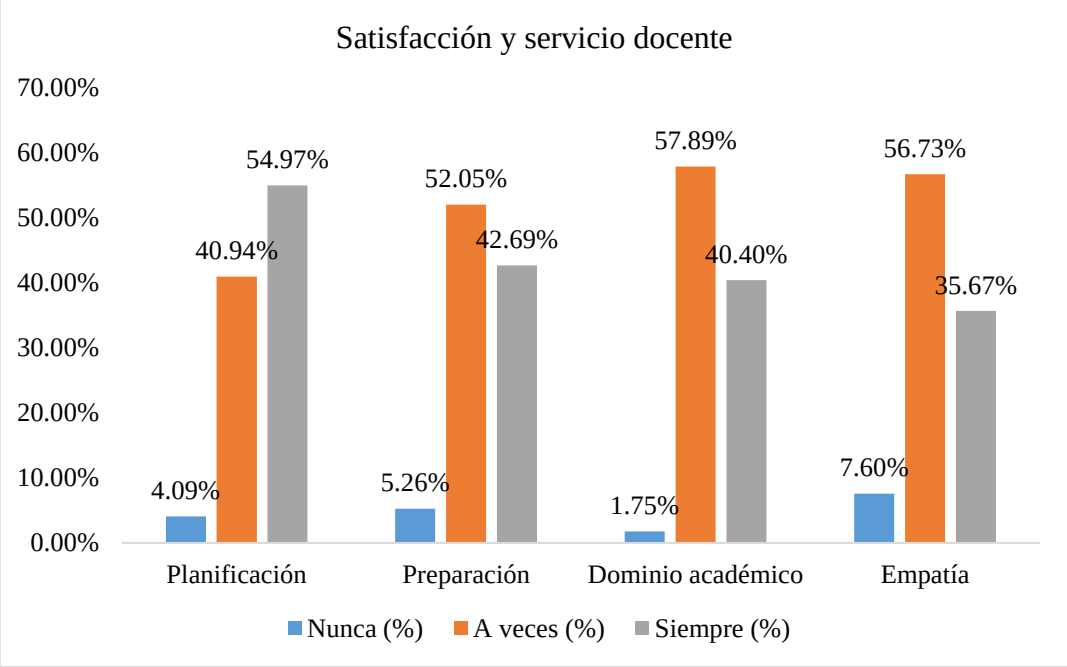


Figura 10

Resultados de la dimensión satisfacción con las asignaturas

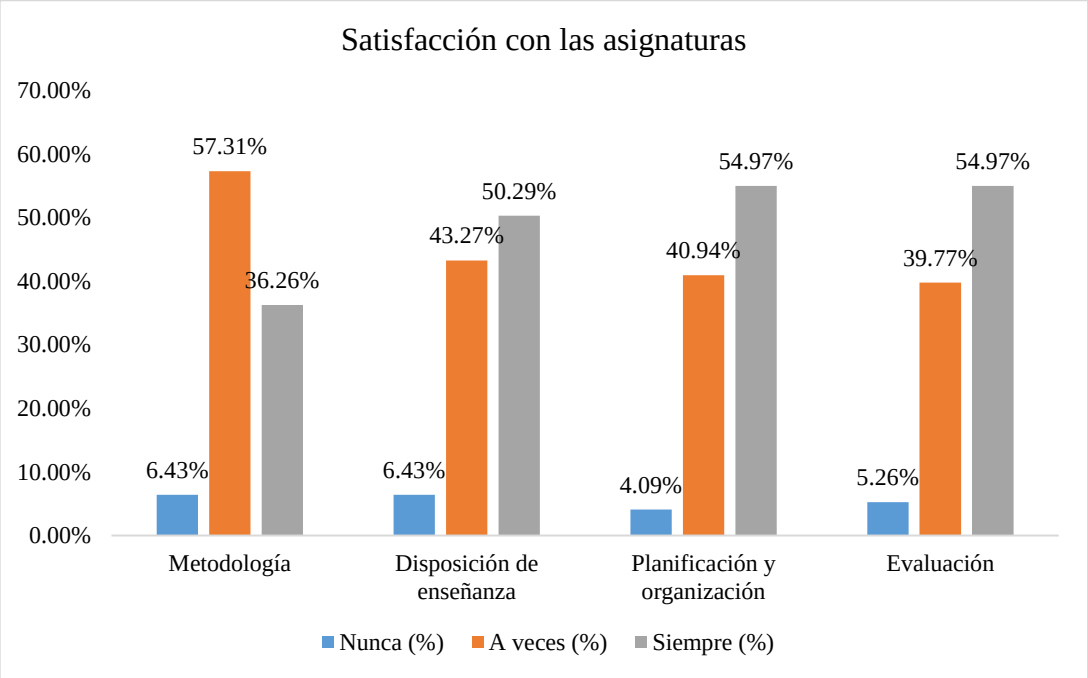


Figura 11

Resultados de la dimensión satisfacción con la infraestructura universitaria

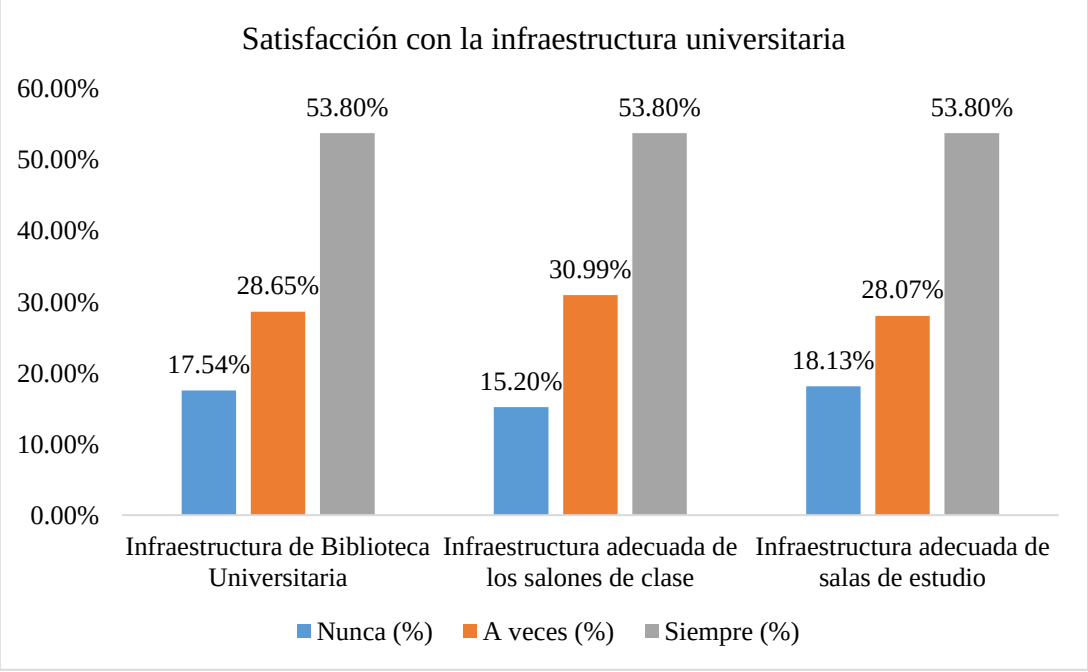


Figura 12

Resultados de la dimensión satisfacción con los servicios universitarios

