

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ECONOMÍA**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE PREGRADO DEL ÁREA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y SUS DETERMINANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
DEL ALTIPLANO - 2017**

**PRESENTADA POR:**

**WILSON SMITH ARPASI LIMA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA  
MENCIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**PUNO, PERÚ**

**2018**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ECONOMÍA

TESIS



SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE PREGRADO DEL ÁREA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y SUS DETERMINANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
DEL ALTIPLANO - 2017

PRESENTADA POR:

WILSON SMITH ARPASI LIMA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA  
MENCIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. CRISTOBAL RUFINO YAPUCHURA SAICO

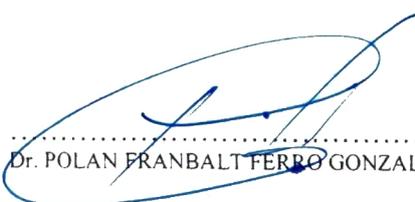
PRIMER MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. LUIS HUARACHI COILA

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. FREDY CARRASCO CHOQUE

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. POLAN FRANBALT FERRO GONZALES

Puno, 04 de mayo de 2018

**ÁREA:** Economía de la empresa y mercado.

**TEMA:** Gerencia estratégica de empresas.

## DEDICATORIA

Con eterna gratitud, amor y cariño a mis queridos Padres: M. Eloy. y Jesusa; por sus apoyos incesantes, esfuerzos constantes y múltiples sacrificios, con que supieron siempre conducirme por el camino correcto. A mi hijo B. Leonel por ser mi motor y motivo que me impulsa a superarme cada día más.



## AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a mi asesor de tesis el Dr. Polan F. Ferro Gonzales por su ayuda, guía, interés, apoyo y sobre todo paciencia para la elaboración de este trabajo de investigación. A mis docentes del Programa de Maestría en Economía mención Gerencia de Proyectos.



**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
1.1 MARCO TEÓRICO	3
1.1.1 Función de Utilidad	3
1.1.2 Satisfacción	5
1.1.3 Calidad	8
1.2 ANTECEDENTES	12
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
2.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	20
2.2 ENUNCIADOS DEL PROBLEMA	21
2.3 JUSTIFICACIÓN	21
2.4 OBJETIVOS	22
2.4.1 Objetivo general	22
2.4.2 Objetivos específicos	22
2.5 HIPÓTESIS	22
2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	LUGAR DE ESTUDIO	23
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.3	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	25
3.4	DESCRIPCIÓN DETALLADA POR MÉTODO ESPECIFICO	25
3.4.1	Método para el primer objetivo específico	25
3.4.2	Método para el segundo objetivo específico	25

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO	30
4.1.1	Sexo y edad	30
4.1.2	Año de ingreso	31
4.1.3	Institución educativa secundaria de procedencia	32
4.1.4	Convivencia y presupuesto personal mensual	33
4.1.5	Criterio de selección de la carrera profesional	34
4.1.6	Expectativas de los estudiantes	36
4.1.7	Posicionamiento institucional	42
4.1.8	Académico	44
4.1.9	Investigación	47
4.1.10	Docente	48
4.1.11	Administrativo	50
4.1.12	Infraestructura y equipamiento	52
4.1.13	Bienestar universitario	54
4.2	FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	59
4.2.1	Estimación del modelo econométrico	59
4.2.2	Análisis de la regresión seleccionada	63
	CONCLUSIONES	65
	RECOMENDACIONES	67
	BIBLIOGRAFÍA.	68
	ANEXOS	71

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
1.	Calculo de encuestados por escuela profesional, 2017-II	24
2.	VARIABLES para el modelo econométrico	29
3.	Resultados de encuesta correspondiente al sexo, 2017 II	30
4.	Resultados de encuesta correspondiente a la edad, 2017 II	31
5.	Resultados de encuesta correspondiente al año de ingreso, 2017 II	32
6.	Resultados de encuesta correspondiente a la I.E.S. de procedencia, 2017 II	32
7.	Resultados de encuesta correspondiente a la convivencia del estudiante, 2017 II	33
8.	Resultados de encuesta correspondiente al presupuesto mensual para estudios	34
9.	Resultados de encuesta correspondiente a la elección de carrera profesional	35
10.	Resultados de encuesta correspondiente al porqué de la elección de la carrera profesional, 2017 II	35
11.	Resultados de encuesta correspondiente a la importancia de obtener un salario alto después de su graduación, 2017 II	36
12.	Resultados de encuesta correspondiente a la educación que recibe en la Universidad si es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017 -II	37
13.	Resultados de encuesta correspondiente a las lecciones que recibe en la Universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2017-II	38
14.	Resultados de encuesta correspondiente a considera usted que es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II	39
15.	Resultados de encuesta correspondiente a es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II	40
16.	Resultados de encuesta correspondiente a se siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2017-II	41
17.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción en general de los servicios que oferta la Universidad, 2017-II	42

18.	Resultados de encuesta correspondientes si los estudiantes consideran que su carrera profesional este acreditada, 2017-II	43
19.	Resultados de encuesta correspondiente si el estudiante cree que la sociedad peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país, 2017-II	44
20.	Resultados de encuesta correspondiente si el estudiante conoce el reglamento de evaluación del Aprendizaje de la Universidad, 2017-II	44
21.	Resultados de encuesta correspondiente a en cuantos semestres creen los estudiantes que terminaran su formación profesional, 2017-II	45
22.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes, 2017-II	46
23.	Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes, 2017-II	47
24.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción de la implementación de la plataforma PILAR, 2017-II	48
25.	Resultados de encuesta correspondiente a si la Universidad tiene un sistema eficaz de evaluación de la labor de enseñanza del docente, 2017-II	48
26.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción de los estudiantes con respecto al sistema de evaluación docente, 2017-II	49
27.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción de los estudiantes respecto al sistema de tutoría, 2017-II	50
28.	Resultados de encuesta correspondiente a conocen la normatividad vigente con que cuenta la Universidad referida a actividades académicas y administrativas, 2017-II	50
29.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con respecto a la atención por parte de los administrativos	51
30.	Resultado de la encuesta correspondiente a considera que la infraestructura para la enseñanza–aprendizaje tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 2017-II	52

31.	Resultados de encuesta correspondiente a considera que la infraestructura para la investigación tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 2017-II	53
32.	Resultados de encuesta correspondiente a considera que la infraestructura para la responsabilidad social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 2017-II	53
33.	Resultados de la encuesta correspondiente a conocen los programas de bienestar que brinda la Universidad, 2017-II	54
34.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con respecto programas de atención médica primaria de la Universidad, 2017-II	55
35.	Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con respecto programas de asistencia social de la Universidad, 2017-II	55
36.	Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con los programas culturales, 2017-II	56
37.	Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con los días culturales deportivos que la Universidad ha implementado, 2017-II	57
38.	Resultado de encuesta correspondiente a satisfacción con el servicio de biblioteca de la Universidad, 2017-II	57
39.	Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con el servicio de biblioteca de su Facultad, 2017-II	58
40.	Resultados de encuesta correspondiente a utiliza la Biblioteca Virtual que brinda la Universidad, 2017-II	58
41.	Resultados del Modelo Probit, efectos marginales y elasticidades	61

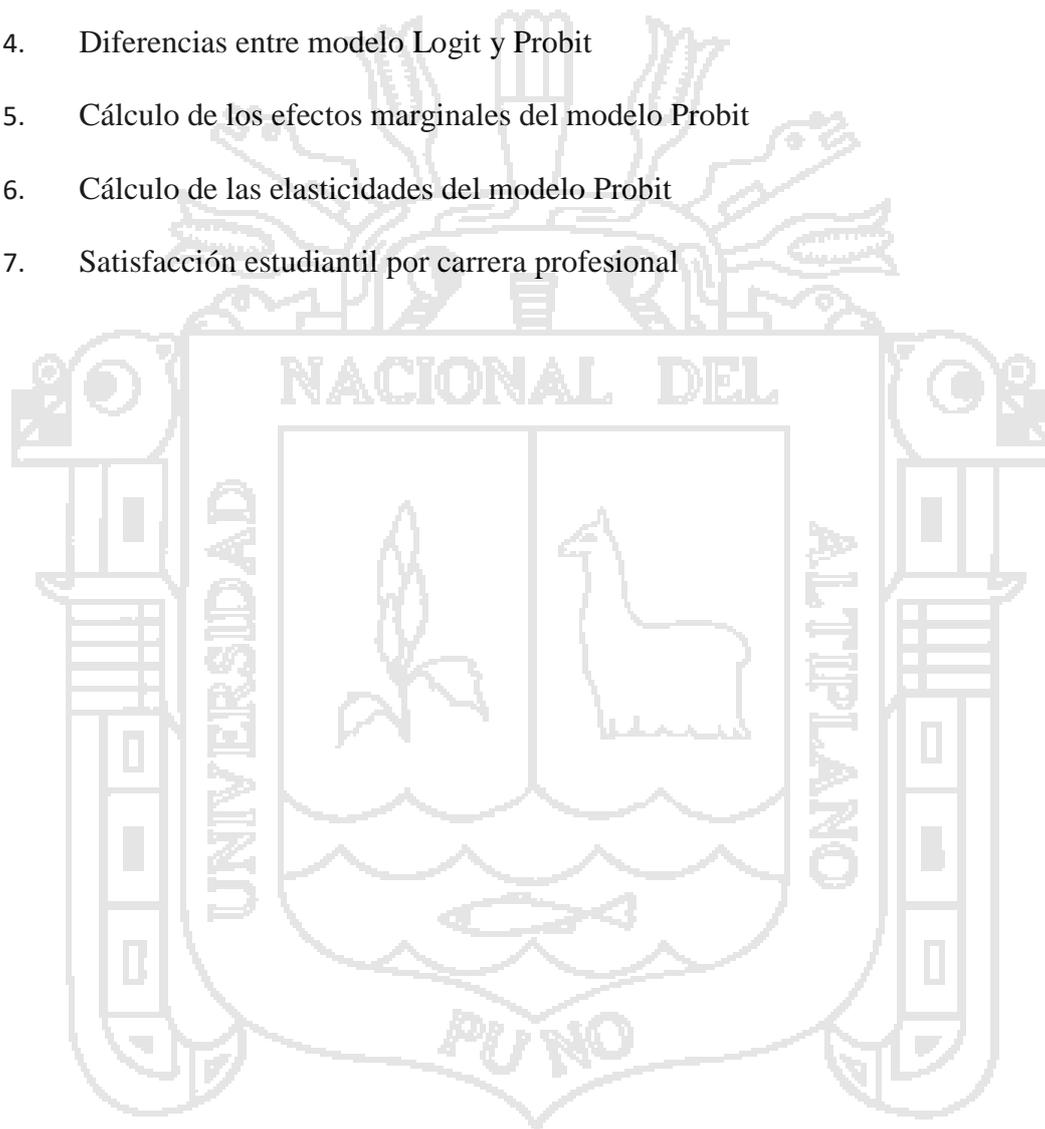
## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Función de utilidad	4
2. Función de utilidad y utilidad marginal	5
3. Encuestados por carrera profesional que estudia actualmente, 2017 II	25
4. Población estudiantil encuestada según sexo, 2017 II	30
5. Histograma de las edades de los encuestados, 2017 II	31
6. Año de ingreso que empezó a estudiar su actual carrera	32
7. Institución educativa secundaria de procedencia, 2017 II	33
8. Con quienes viven actualmente los estudiantes, 2017 II	33
9. Presupuesto mensual para estudios universitarios, 2017-II	34
10. Elección voluntaria de la carrera profesional, 2017-II	35
11. Criterio de elección de la carrera profesional, 2017-II	36
12. Importancia de obtener un salario alto después de su graduación, 2017 II	37
13. La educación que recibe en la universidad es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II	38
14. Las lecciones que recibe usted en la universidad le proveen la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2017-II	39
15. Es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II	40
16. Es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II	40
17. Se siente usted feliz de pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano	41
18. Satisfacción en general de los servicios que oferta la Universidad, 2017-II	42
19. Considera importante que vuestra carrera profesional este acreditada, 2017-II	43
20. La sociedad peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país, 2017-II	44
21. Conocen los estudiantes el reglamento de Evaluación y Aprendizaje, 2017-II	45

22.	En cuantos semestres terminaran su formación profesional, 2017-II	46
23.	Estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes	46
24.	Satisfacción con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes, 2017-II	47
25.	Satisfacción de la implementación de la plataforma PILAR, 2017-II	48
26.	Evaluación de la labor de la enseñanza del docente, 2017-II	49
27.	Satisfacción con respecto al sistema de evaluación docente, 2017-II	49
28.	Satisfacción con respecto al sistema de tutoría, 2017-II	50
29.	Conocen los estudiantes la normatividad vigente con que cuenta la UNA Puno	51
30.	Satisfacción con respecto a la atención por parte de los administrativos, 2017-II	51
31.	Satisfacción con la infraestructura para la enseñanza y aprendizaje, 2017-II	52
32.	Satisfacción con la infraestructura para la investigación, 2017-II	53
33.	Satisfacción con la infraestructura para la responsabilidad social, 2017-II	54
34.	Conocen los estudiantes los programas de bienestar que tiene la Universidad	54
35.	Satisfacción estudiantil respecto al Programa de atención medica primaria UNA Puno, 2017-II	55
36.	Satisfacción respecto a los Programas de asistencia social, 2017-II	56
37.	Satisfacción con los programas de actividades culturales, 2017-II	56
38.	Satisfacción con los días culturales deportivos, 2017-II	57
39.	Satisfacción del servicio de biblioteca de la Universidad, 2017-II	57
40.	Satisfacción del servicio de biblioteca de su Facultad, 2017-II	58
41.	Utiliza el servicio de biblioteca virtual, 2017-II	59

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	<b>Pag.</b>
1. Estimacion del modelo Probit	72
2. Estimación del modelo Logit	73
3. Pruebas para determinar las medidas de ajuste	74
4. Diferencias entre modelo Logit y Probit	75
5. Cálculo de los efectos marginales del modelo Probit	76
6. Cálculo de las elasticidades del modelo Probit	77
7. Satisfacción estudiantil por carrera profesional	78



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo identificar los factores determinantes del nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, en referencia a los servicios que oferta la misma, durante el segundo semestre académico 2017. Para lo cual se desarrolló a través del método no experimental, haciendo uso de la técnica de la encuesta. La metodología utilizada es el análisis descriptivo y la estimación del modelo econométrico Probit, los resultados fueron según los resultados obtenidos, al realizar la estadística descriptiva de los datos obtenidos, que las características de los estudiantes son: el 46% de los estudiantes son del sexo masculino y el otro 54% son mujeres. La edad promedio de los estudiantes es de 21 años. El 85% procede de una institución educativa secundaria pública. El 92% ha seleccionado de manera voluntaria su carrera profesional. El 93% de estudiantes se sienten felices de pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano. Que los factores significativos que incrementa la probabilidad de que el estudiante aumente su nivel de satisfacción son los Posicionamiento institucional, Académicos, Investigación y Bienestar Universitario. Se ha identificado que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en un 30% si la carrera profesional está acreditada, en un 14% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, en 14% si se mejoran las normas y/o reglamentos para el fomento de la investigación y en 12% si se mejora el sistema de biblioteca de la Universidad Nacional del Altiplano.

**Palabras clave:** Calidad institucional, estudiantes, factores significativos, modelo Probit, y nivel de satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of this research is to identify the factors that determine the level of satisfaction of undergraduate students in the Social Sciences area of the National University of the Puno Highlands, in reference to the services offered by it, during the second academic semester 2017. For which it was developed through the non-experimental method, making use of the survey technique. The methodology used is the descriptive analysis and the estimation of the Probit econometric model, the results were based on the results obtained, when performing the descriptive statistics of the data obtained, that the characteristics of the students are: 46% of the students are of sex male and the other 54% are women. The average age of the students is 21 years. 85% comes from a public secondary educational institution. 92% have voluntarily selected their professional career. 93% of students feel happy to belong to the Universidad Nacional del Altiplano. That the significant factors that increase the probability of the student increasing their level of satisfaction are the Institutional Positioning, Academics, Research and University Welfare. It has been identified that the probability of being satisfied increases by 30% if the professional career is accredited, by 14% if the teachers improve their teaching and learning strategies, by 14% if the rules and / or regulations for the improvement are improved. Promotion of research and 12% if the library system of the National University of the Altiplano is improved.

**Keywords:** Institutional quality, level of satisfaction, Probit model, students and significant factors

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior pueden ser vistas como sistemas complejos abiertos que funcionan dentro de las condiciones de contextos específicos en las sociedades concretas (Serrano, 2003), en donde interactúan una serie de procesos para dar como resultado un producto y/o un servicio. Estos procesos son el aprendizaje, la investigación y la cooperación técnica; y sus productos son bienes abstractos. Así mismo, existen dos grandes aspectos de las dimensiones de la calidad en la educación superior: las características al interior de las instituciones y aquellas condiciones que tienen que ver con la relación de dichas instituciones en su contexto y a su compromiso social (Serrano, 2003), en donde se destaca la satisfacción de sus estudiantes.

Aun cuando existe un debate concerniente a la exclusividad de tratar al estudiante como cliente principal en los procesos educativos, la mayoría de los autores han coincidido en que deben determinarse sus expectativas y necesidades. Las instituciones de educación superior, como cualquier otra organización de servicio, ha de estar orientada a mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios a los clientes, contribuyendo a la mejora de los sistemas educativos, a la evolución de la universidad en sus procesos y, en general, para hacer posible su progreso.

Hay que tomar en cuenta que de la calidad educativa que brinden las universidades, depende en gran medida el progreso del país, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador de la valoración de la calidad de la institución educativa. Los estudiantes, y en su defecto quienes los representan “se están convirtiendo en referencia Fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene. La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta. Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora.

El presente trabajo de investigación consta de 4 capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el Marco teórico seguido de los antecedentes. El segundo capítulo se desarrolla

planteamiento del problema, objetivos de la investigación e hipótesis de la investigación. El tercer capítulo contiene el método de investigación, en ella se explica los métodos y la metodología aplicada en el presente trabajo de investigación. El cuarto capítulo presenta la exposición y análisis de los resultados obtenidos de la investigación. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como la bibliografía.



## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Función de Utilidad

Según Bensanko y Braeutigam (2014), la utilidad, en microeconomía, es una medida de la satisfacción de una persona al consumir un bien o servicio. Si bien la utilidad es un concepto subjetivo que no se puede medir, es posible simularla utilizando funciones de utilidad, que relacionan la "cantidad" de utilidad con la cantidad consumida de ciertos bienes o servicios. Esta medida de utilidad se denomina utilidad "cardinal".

Es decir, que una función de utilidad asigna valores numéricos (que se pueden denominar "útiles") a cada cantidad de bienes consumidos. Un valor más elevado de la función de utilidad es preferido a un valor inferior. Su representación matemática es:  $U(x) = f(x)$

En la siguiente figura, vemos un ejemplo de una función de utilidad:

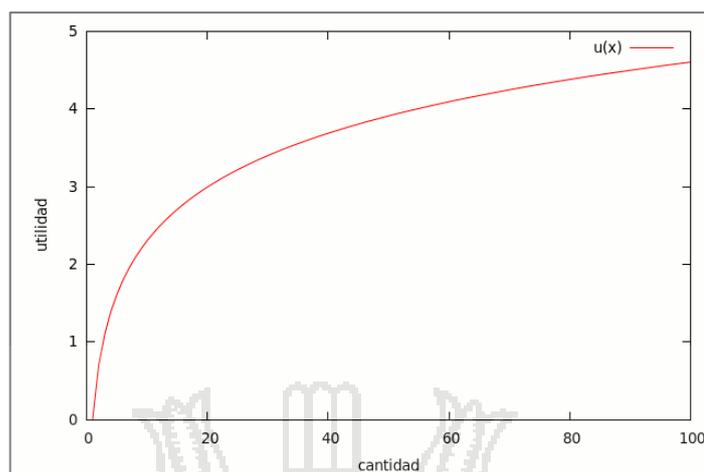
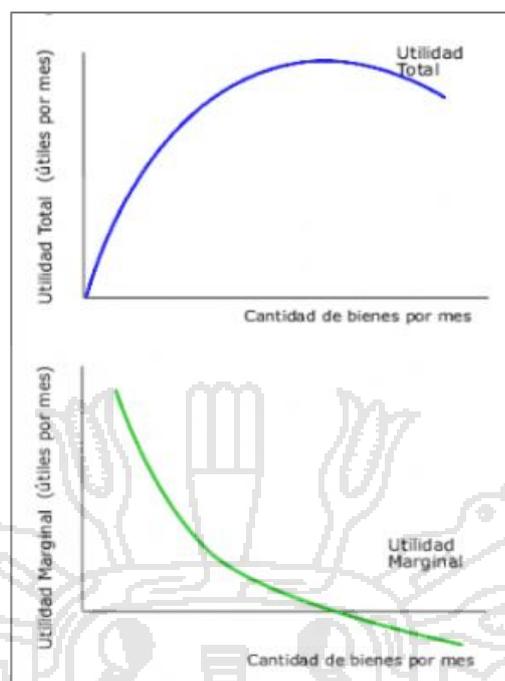


Figura 1. Función de utilidad

Las funciones de utilidad, describen el comportamiento de los consumidores:

- Si más es preferido a menos: la función de utilidad tiene pendiente positiva.
- Ley de los rendimientos marginales decrecientes: la función de utilidad es cóncava, su derivada parcial (la utilidad marginal) es decreciente.

Uno de los principales economistas en analizar a la utilidad y la utilidad marginal fue Marshall (1890), del que se describe a la utilidad marginal como el cambio en la utilidad total que experimenta el consumidor a consecuencia de variar en una cantidad muy pequeña el consumo de un determinado bien, permaneciendo constante el consumo de otros bienes.



*Figura 2.* Función de utilidad y utilidad marginal

Del concepto de utilidad marginal se deriva la ley de Utilidad marginal decreciente. Dicha ley postula que a medida que un individuo consume unidades adicionales de un bien, la satisfacción o utilidad total que obtiene aumentará, pero en una proporción cada vez menor, hasta llegar en un momento en que consumir más unidades de dicho bien le ocasionará una desutilidad, es decir molestias.

Como ejemplo de ello, podemos considerar la satisfacción que brinda beber un vaso de agua fría en un día caluroso y tal vez un segundo vaso. Pero después de 10 vasos de agua posiblemente tengamos más molestias que satisfacción.

Sin embargo esta ley de utilidad marginal decreciente, se pone en discusión cuando se analiza a la educación como un bien o servicio de consumo, mostrándonos un comportamiento contrario a la ley, pudiendo observar una curva de utilidad creciente, ello se sustenta que mientras más estudios y/o especialización tenga una persona, más satisfecha se mostrará.

### 1.1.2 Satisfacción

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe

determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa. La concepción del concepto encierra una relatividad normal, en el sentido de que no todos los individuos responden de igual manera ante un mismo estímulo, pero en conjunto si pueden manifestar tendencias por lo cual se requiere de hacer investigación aplicada al respecto.

Para Dominguez (2006), satisfacción se define conceptualmente como 'el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto, lo cual, en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como sinónimos alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, descontento o tristeza y desde luego, insatisfacción.

#### **a) Satisfacción del cliente**

En la Asociación para el Desarrollo del Campesino (2004), se dice que el equívoco que asumimos, fue la presentación de los satisfactores como necesidades, y la apropiación del concepto con contenidos trastocados. Para el común de la gente, las necesidades referidas siempre a bienes o servicios, se generalizaron de tal manera que se establecieron paradigmas de satisfacción cuya característica más importante fue la uniformidad. La satisfacción de las necesidades de los seres humanos se redujo a la urgencia de tener bienes, de tener servicios, de acumularlos, aún sin importar su utilidad. Para adquirirlos lo único realmente necesario es el dinero. Imitar las posibilidades de tener lo que tienen los demás, se convirtió en una competencia que nos convoca a todos. Las otras dimensiones existenciales perdieron vigencia y con ellas los valores no convencionales que fueron en su tiempo la base de las relaciones sociales y constituyeron la piedra angular de las distintas culturas. Al imponerse el paradigma de lo uniforme, la diversidad inició su descenso vertiginoso hacia la muerte en el pleno sentido de la palabra.

Desde la propuesta del Desarrollo a Escala Humana, las necesidades humanas son pocas, clasificables y son las mismas en todas partes, para todas las culturas y en

todos los períodos históricos. Lo que diferencia las culturas es la forma como cada una, de manera autónoma, determina satisfacer las necesidades.

#### **b) El estudiante como Cliente**

De acuerdo a Velez (2002), “en la universidad comercial, la institución se transforma en empresa, los profesores se vuelven empresarios, el profesionalismo administrativo se convierte en el modelo último en la toma de decisiones, y los estudiantes y los resultados de la investigación son productos que van a la industria, la cual se vuelve el consumidor del servicio en última instancia. Al ser reemplazados los valores tradicionales y los patrones organizacionales por los del mercado, la universidad entra completamente en una fase de capitalismo académico”.

De igual forma Rodriguez (2005), menciona que “la necesidad de mantener y mejorar continuamente el servicio a los clientes es la preocupación constante de todas las instituciones y entes empresariales a nivel mundial, bien sea productores de bienes o prestadores de servicios, entre los cuales el educativo es de especial relevancia. Los clientes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las empresas e instituciones en un determinado mercado de productos o servicios, debido a que éstos son los que compran los productos y utilizan los servicios brindados por estas organizaciones, produciéndose así una relación cliente – producto/ servicio, cliente – proveedor. En este contexto surge el enfoque de cliente, cuyos procesos ínter vinculantes son creados y puestos en marcha en atención a una sola meta: La satisfacción del cliente, sea interno o externo; teniendo como apoyo procesal el principio de la calidad y su gestión continua a los fines de obtener permanentemente pautas de mejor hacer. En el enfoque general de calidad del servicio, brazo ejecutor de la política de satisfacción al cliente, se erradican los estereotipos y se cambian las ideas y formas de pensar, substituyendo conceptos y enfoques inoperantes; es decir, se mejora continuamente, no solamente el servicio del mismo sino todas las actividades y gestiones gerenciales que contribuyen a su obtención y referencia al público, junto con los servicios post – venta; la orientación para estos cambios será proporcionada por las opiniones de los usuarios del servicio, puesto que el objetivo fundamental es satisfacer a plenitud sus necesidades y expectativas”.

Es comprensible que este fenómeno suceda en el ámbito empresarial pero el problema surge cuando hablamos de educación, en primer lugar porque no queda claro quién es el cliente, podría ser el alumno que recibe la formación, la empresa que costea la formación o en definitiva la sociedad. Entendiendo que el alumno es cliente, puesto que establece un acuerdo con una institución para ser parte de proceso educativo, ha de tener la posibilidad de expresar sus deseos, percepciones y necesidades en cuanto a la calidad del profesorado, los contenidos, las herramientas de comunicación disponibles en su curso, etc. A la hora de hablar de educación, al contrario que en otro tipo de servicios, es necesario pensar que el alumno no es un mero receptor de un servicio, sino ante todo, es parte de un proceso educativo lo cual es sustancialmente distinto, pues el aprendizaje que recibe es parte de un proceso sumativo a través del tiempo que el mismo estime. Considerarlo como un receptor nos llevaría a las visiones tradicionalistas de la enseñanza unidireccional. Hoy en día sabemos que la educación es un proceso donde el alumno construye, siendo la labor del profesor dirigida hacia guiar o facilitar el aprendizaje del alumno (Villa, 2005).

En ese sentido el concepto de Satisfacción Estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Cortada y Woods (1995), definen a la Satisfacción del cliente, a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

### **1.1.3 Calidad**

La calidad se sabe lo que es y sin embargo no se sabe, aunque parezca contradictorio. No obstante, algunas cosas son mejores que otras, es decir, poseen una mejor calidad. Y cuando se trata de definir la calidad, aparte de conocer las cosas que posee, ¡todo se desvanece! No hay nada que decir. Pero, si no se pudiera definir la Calidad ¿cómo se sabría lo que es o hasta que existe? Si nadie sabe lo que es, entonces en un sentido práctico no existe. Sin embargo, es por razones prácticas

que ésta existe. ¿Sobre qué otra base existen las notas de evaluación? ¿Por qué otra razón la gente paga fortunas por ciertas cosas y otras las arroja a la basura? Obviamente, algunas cosas son mejores que otras... pero, ¿qué define lo que es mejor (the 'betterness')? Así, daríamos vueltas y vueltas, pensando y pensando sin concluir nada. ¿Qué es la calidad? ¿De qué se trata?" (Informe de Surinam, 1998)

En la actualidad, escuchar el término "calidad", en todos los ámbitos donde se realiza la vida moderna, es cuestión común. En opinión de Miguel Udaondo la calidad es el gran fenómeno del fin de siglo y el elemento último de un nuevo estilo de gestión en las organizaciones modernas (Segura, 1997). Sin embargo, no por tratarse de un adjetivo común, la calidad se encuentra totalmente definida, porque, dada su vinculación con un mayor número de actividades humanas, su significación, lejos de reducirse a una simple definición, ha venido transformándose y adquiriendo nuevos elementos semánticos.

La calidad es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en que se está trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiado costosa y por eso influía en las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los costos de las empresas y una mayor ganancia. Recientemente, muchas empresas han comenzado a cambiar su definición de calidad más allá de la estrecha descripción de las características propias del producto para ampliarla hacia la oferta total del producto. En otras palabras, la calidad total es igual al producto principal más el ambiente del producto. Así, para llegar a hacer un proveedor de calidad a los ojos del cliente, la organización debe cumplir con los requerimientos y expectativas en todos los aspectos de la oferta, (Nava, 2004).

En consecuencia debido al potencial que ofrece el ambiente del producto, tanto como para diferenciarlo como para realzar la calidad total percibida por el cliente, la administración del servicio se ha convertido en lo más importante, ya que, implica la habilidad de medirlo y por tanto, para contratarlo. Por calidad Joseph Juran entiende como la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como:

retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. (Gryna *et al.*, 2007)

Definición de Calidad, según Nava (2004), es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad resuelve un problema o agrega valor para alguien.

Malevski y Rosotto (1995), define el concepto de calidad “como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas”. Las necesidades pueden incluir aspectos relacionados con la aptitud para el uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, mantenimiento, aspectos económicos y de medio ambiente. Este término no se emplea para expresar un grado de excelencia en un sentido comparativo, ni se usa con un sentido cuantitativo para evaluaciones.

En la última década la calidad se ha convertido en un concepto citado por las principales instituciones públicas y de servicios, se ha convertido en una meta que es buscada de una manera completa, ya que se ha considerado de forma común que lo que tiene "calidad" cubre con las expectativas del cliente, la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario. Estos conceptos fueron utilizados primeramente en el rubro de la economía y área industrial, hoy en día la competitividad se presenta cada vez más en las empresas, y de esta manera estar al nivel de los estándares internacionales de calidad.

Philip Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos logramos cero defectos. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa. Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un mercado cada vez más globalizado (Summers, 2006)

#### **a) Calidad en la educación**

Para Garduño (1999), existen dos concepciones antagónicas acerca de la educación: “La primera la considera como un proceso de enriquecimiento del educando. En

ésta la actividad del educador es la de conducir al estudiante de manera sistemática y planeada al logro de ciertos objetivos. El papel del educando es pasivo. La segunda concepción estima a la educación como una actividad en la que el educador estimula al educando para que este alcance su propio desarrollo. Aquí el educador observa al educando como una persona que se forma a sí misma, y donde la responsabilidad personal y la originalidad son características claves del proceso. El papel del estudiante es activo”.

No obstante esta aparente dificultad en definir el concepto, podemos observar que ambos enfoques coinciden en que la educación es un proceso que tiene una cierta intencionalidad, y ésta es la del mejoramiento. Así, podemos decir que la educación es el proceso dirigido al perfeccionamiento del ser humano como tal, y a la forma en que puede contribuir activamente en la sociedad.

La calidad de las instituciones educativas se debe definir y visualizar en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad de las mismas; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad. Se adopta por tanto, una concepción holística y sistémica en la que todos los componentes interrelacionados contribuyen al efecto global de un modo integrado; estando determinada la calidad por la conjunción dinámica de los elementos concurrentes.

El discurso de la calidad resulta paradójico. Su amplísima ambigüedad ha permitido una proliferación de interpretaciones, y, por consiguiente, ha colocado la reflexión en el lugar de mirar la educación y la enseñanza desde múltiples horizontes que revelan la naturaleza de su complejidad. Sus misterios parecen tener la astucia, la inteligencia y la riqueza de conexiones del dios Hermes para burlar los intentos de apresarlas y constreñirlas, mediante paradigmas cuyas fantasías, tocadas por la sobrevaloración conceptual e instrumental, descuidan el bosque de insinuaciones que aparecen cuando se las lee con la lupa de la simplicidad. Ello hace recordar a la tecnología educativa de base conductista y, tal vez, al imaginario que gira en las maneras de acercarse a los diferentes constructivismos.

La crisis de la escuela ha permitido una reflexión que se mueve en diversos ámbitos; la calidad se ha transformado en un puente para acceder a una selva conceptual

cuyos mapas desnudan caminos aproximativos inciertos. Pero es esa incertidumbre la que propicia el descubrimiento de la vulnerabilidad y debilidad de las políticas y reformas.

## 1.2 Antecedentes

En el ámbito nacional e internacional existen múltiples investigaciones realizadas para evaluar el nivel de satisfacción que sus estudiantes perciben hacia la universidad que les presta el servicio, las mismas que evalúan variables específicas considerando la institución de estudio y los términos propios de investigación. A continuación se mencionarán las investigaciones internacionales realizadas previamente, que nos permite ampliar el objeto de investigación.

Anchundia y Saad (2009), plantearon como objetivo de su investigación conocer las necesidades y requerimientos de los estudiantes, a través de tres objetivos: conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de las universidades de la ciudad de Guayaquil en los diferentes servicios que estas instituciones prestan a la comunidad estudiantil, analizar la imagen que tienen los estudiantes de su propia institución superior y establecer las necesidades que tienen los estudiantes universitarios en sus instituciones. Los autores consideran que debido que el mundo se encuentra en una economía globalizada y de constante innovación tecnológica, es que se requiere de una educación universitaria para una buena salud de la economía de su país, en el momento en que se llevó a cabo la investigación las Universidades de Guayaquil habían desarrollado su sistema educativo, por lo que requería ser evaluado a través de su investigación. La metodología aplicada para analizar los datos recolectados fue estadística, la técnica de recolección de datos se dio mediante un cuestionario aplicado a una muestra de diferentes universidades entre públicas y privadas de Guayaquil. Se realizó un análisis univariado y multivariado de las variables a investigar, que en este caso fueron los servicios académicos, administrativos, tecnológicos, de infraestructura, entre otros. En el caso del análisis multivariado se dio mediante el Análisis de Contingencia, análisis de Correspondencia, análisis de Homogeneidad y componentes Principales. Obteniendo como resultado que de las treinta y ocho variables nueve componentes explican el 66.66% de la variación total según la universidad a la que pertenezcan.

Gonzales (2003), supone una aplicación práctica de la técnica del análisis factorial. Su particularidad reside en la naturaleza de las variables que trata de estudiar (condicionantes

de la calidad universitaria), del instrumento de recogida de información diseñado para el estudio y del objetivo básico de este trabajo, que no es otro que recabar la opinión de una muestra representativa de estudiantes sobre las dimensiones y elementos que han conformar un modelo de indicadores de calidad universitaria. Tras una primera exposición de ideas en la que se comentan diferentes elementos concomitantes de la calidad universitaria, esta técnica, aplicada sobre un total de 110 escalas ordinales, ha dado como resultado la aparición de trece factores íntimamente ligados con la evaluación universitaria y criterios básicos para definir su calidad.

Valenzuela y Requena (2006), motivados por conocer la relación de los estudiantes respecto a su universidad es que busca medir el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, para ello recopiló información a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes, el autor en dicha investigación considera como variables los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura. Para ello aplicó el cuestionario en base a la escala Likert como metodología. Obteniendo como resultado que a nivel general los estudiantes no están satisfechos en su paso por la Facultad en mención, representados por un 68 % del total de los estudiantes encuestados.

Garbanzo (2007), presenta una revisión de los hallazgos de investigación consignados en la literatura que se señalan como posibles factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, y su vinculación con la calidad de la educación superior pública en general, para lo que se apoya en estudios realizados en España, Colombia, Cuba, México y Costa Rica. Se agrupan en tres categorías: determinantes personales, determinantes sociales y determinantes institucionales que, a su vez, poseen sus propios indicadores. Se hace énfasis en que la búsqueda de la calidad educativa en el sector universitario es un bien deseado por distintos sectores de la sociedad, y por el que luchan las universidades desde diferentes ámbitos, con mayores cuestionamientos en el sector público por la inversión estatal que conlleva. La búsqueda de la calidad implica una revisión integral de la universidad que incluye estudios sobre el rendimiento académico del alumnado, por lo que sus resultados son un insumo importante, pues permiten conocer elementos obstaculizadores y facilitadores del desempeño estudiantil y, en consecuencia, permiten favorecer el control de los recursos estatales y la mediación del impacto social.

Verdugo *et al.* (2008), el objetivo de este trabajo fue evaluar los factores que modifican la calidad de vida en profesores universitarios. Para ello, se realizó un estudio transversal con una muestra de 189 sujetos para analizar dichos factores, relativos al sexo, salario, estatus laboral y estado de salud. Estos datos fueron obtenidos utilizando una ficha de información sociodemográfica y la Escala de Calidad de Vida en Adultos. Se encontraron diferencias significativas, en el grupo de sujetos cuya percepción del padecimiento se categorizó como moderado o grave, en diversas subescalas. Respecto del sexo, solamente se hallaron diferencias en la subescala de satisfacción comunitaria. En contraste, no hubo diferencias significativas con base en el salario o estatus laboral. Como conclusión, se establece que, independientemente del sexo, salario o status laboral de los profesores universitarios, el principal factor que modifica la mayor cantidad rubros que comprenden la calidad de vida es la salud.

De la Fuente *et al.* (2010), buscaron elaborar , aplicar y validar una escala de medida de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, ya que considera que el aumento de la competencia en el sector enseñanza superior en Chile ha causado un aumento de las expectativas de la sociedad en lo que concierne a la labor de las universidades estatales y privadas, así como también la demanda de varios usuarios de estos servicios, generando preocupación por la mejora de la calidad de enseñanza, investigación y todos los servicios de la universidad. Realizan un análisis a los elementos que determinan la satisfacción de los estudiantes y la relación entre la satisfacción experimentada por ellos y su lealtad a la institución que ofrece el servicio. Llegando a la conclusión de que los elementos controlables por la universidad que afectan a la percepción de satisfacción por parte de los alumnos son: el personal de servicios, las actitudes y comportamientos del profesorado, las competencias del profesorado, las oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la universidad y otros servicios extra, ha considerado como la variable más relevante todos aquellos relacionados con las competencias del profesorado, motivo por el cual es importante que los profesores estén actualizados, tengan claridad explicativa, buena metodología de enseñanza, entre otros.

Zengin *et al.* (2011), describieron la importancia de realizar estudios que exploren el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes de la Facultad de Economía y Administración de Negocios y de la Facultad de Gerencia de la Universidad de Sakarya. Concluye que las expectativas al finalizar su formación profesional son altas en referencia

a la obtención de un empleo de jerarquía alta. En el mismo estudio se encontró que los estudiantes objeto de estudio señalaron la importancia de la formación profesional (en términos de proceso enseñanza-aprendizaje) es fundamental para el cumplimiento de las expectativas, en ese sentido también señalaron que los docentes universitarios no cumplían con las expectativas. Finalmente concluye que uno de las metas básicas en la universidad debe de ser el desarrollo de calidad en la formación universitaria.

Jimenez *et. al* (2011), desarrollaron su investigación con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad Autónoma de Nayarit respecto a variables relacionadas con el plan de estudios de la misma, esto dado a que existe un interés por conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes hacia su universidad para conocer las expectativas de los estudiantes acerca de las condiciones para mejorar el proceso de su educación, debido a que la Universidad en mención se ha sometido a una serie de evaluaciones y auditorias para su acreditación, por lo mismo buscan una mejora en el servicio que brindan. La metodología aplicada en su investigación se basó en una encuesta aplicada a los estudiantes con más del 75% de créditos aprobados, ya que considera que ellos cuentan con un panorama general de la carrera. La encuesta se basó en dos secciones: importancia y desempeño. Se midió la satisfacción a través de la Escala de Likert. Obteniendo como resultado que la variable más importante para los estudiantes es en desempeño de los profesores, unidad de aprendizaje y desempeño de ellos mismos. En general el 58% de estudiantes se sienten satisfechos con los servicios académicos prestados por la universidad. El autor aduce que es difícil medir la satisfacción de otro debido a que tiene un concepto complejo y diverso para cada uno.

Temizer y Turkyilmaz (2012) El número creciente de nuevas instituciones de educación superior (IES) ha dado lugar a una competencia cada vez mayor por atraer y retener a los mejores estudiantes. Este estudio pretende desarrollar y probar un modelo de Índice de Satisfacción Estudiantil (SSI) para las IES. El modelo SSI se desarrolla para medir la satisfacción de los estudiantes desde diferentes aspectos, como la imagen de la universidad, las expectativas, la calidad percibida, el valor percibido y la lealtad. El modelo SSI, probado en una universidad privada, se estimó utilizando el método de mínimos cuadrados parciales. Los resultados proporcionan valiosa información estratégica para el gerente de IES y los investigadores sobre los factores que afectan la satisfacción y la lealtad de los estudiantes. De acuerdo a los resultados, para una mayor

satisfacción y lealtad de los estudiantes, los directivos de las IES deben centrarse en la calidad de los productos y servicios que prestan y la imagen de la institución desde los ojos de sus alumnos.

Valenzuela y Requena (2006), presentan resultados que miden el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. Por medio de un cuestionario, se recopiló información que da cuenta del sentir de los estudiantes en su paso por la universidad, en las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administrador de Empresas de Turismo. A los efectos del cuestionario se seleccionaron los estudiantes que ingresaron a la carrera entre los años 2001 y 2005, y se les preguntó acerca de los siguientes parámetros: métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura, junto con tres preguntas claves con respecto a la identificación de éstos con la Facultad. A nivel general, el análisis de la información determinó que los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad, representado esto un 68% del total de los estudiantes encuestados. En relación a la conjetura planteada para este estudio, 60% de satisfacción, solo se comprueba en la carrera Contador Auditor.

Botek (2013), Muchos estudios confirman una colección de medida de satisfacción de los estudiantes. Representa el primer nivel del modelo kirkpatrick. Este nivel es el básico y se utiliza en un montón de empresas, pero algunas brechas y problemas se discuten. El objetivo del artículo es mostrar aspectos problemáticos de la medición de la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Tecnología Química de Praga. Estos aspectos deben tenerse en cuenta si la medición se utiliza como fuente para la evaluación de los cambios. El artículo muestra que los datos recibidos no son representativos y distingue otros métodos de evaluación de la educación.

Yılmaz *et al.* (2014), El objetivo de este estudio es examinar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de la Facultad de Educación de la Universidad Técnica de Yıldız y la Universidad de Marmara y conocer las percepciones de los académicos sobre los factores aditivos y perjudiciales que conducen a un efecto en su satisfacción laboral. También este estudio compara los medios académicos según el departamento universitario de los académicos, el género, el estado académico, la experiencia de ser académico, la estatua del ingreso, el estado civil, el fondo educativo de sus cónyuges, el trabajo de sus esposos y el número de niños que tienen. Se trata de un modelo de tipo

cuantitativo y cualitativo de estudio y encuesta. Todos los 123 participantes son miembros de la Facultad de Educación.

Negricea *et al.* (2014), La continua competencia académica obliga a todas las universidades a realizar un gran esfuerzo para atraer y retener a los estudiantes, tras la graduación, incorporándolos en los próximos ciclos educativos, por lo que investigar la satisfacción de los estudiantes, considerados los principales consumidores de educación superior, por su intención de permanecer y aprender en la misma institución. Al tratar de entender los factores que ejercen un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes en los años universitarios, hemos desarrollado un modelo para determinar la influencia de la calidad académica específica en la satisfacción de los estudiantes registrada en las facultades económicas de Rumania. El estudio destaca la relación causal entre la calidad académica específica y la satisfacción del estudiante. El modelo fue validado sobre la base de coeficientes de regresión para un nivel de significación por debajo del 5%. Los resultados revelan que los elementos tangibles de la universidad, el cumplimiento de los valores de la universidad y la fiabilidad son variables con un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes. A este respecto, ofreciendo una base material moderna, muchas aulas, limpieza del campus, cumpliendo con todos los compromisos adquiridos, comunicando la información correcta, la confianza en los programas universitarios y también la utilidad de los conocimientos adquiridos son elementos con una contribución visible en el logro del rumano satisfacción de los estudiantes.

Alvarez *et al.* (2014), Realizaron un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países, sustentando que los estudiantes son los principales usuarios de las universidades, por lo que es importante evaluar su nivel de satisfacción. Obtuvieron como resultados que las variables con las que los estudiantes se sienten más satisfechos son: habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes, por el contrario la variable infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. Se observa también que los estudiantes inscritos en las Universidades Públicas perciben una mayor satisfacción en las variables contenido de las asignaturas, servicio bibliotecario, acceso a sala de cómputo y acceso a internet, instalaciones de la biblioteca e instalaciones del área de computo respecto a los

estudiantes de las Universidades Privadas. Sin embargo, sucede todo lo contrario con las variables responsabilidad del docente, orientación y apoyo al estudiante, promoción de la participación del estudiante, integración de equipos, capacitación para la inserción en el mundo laboral, ambiente estudiantil e instalaciones deportivas debido a que los estudiantes de las Universidades Privadas se sienten más satisfechos con ellas.

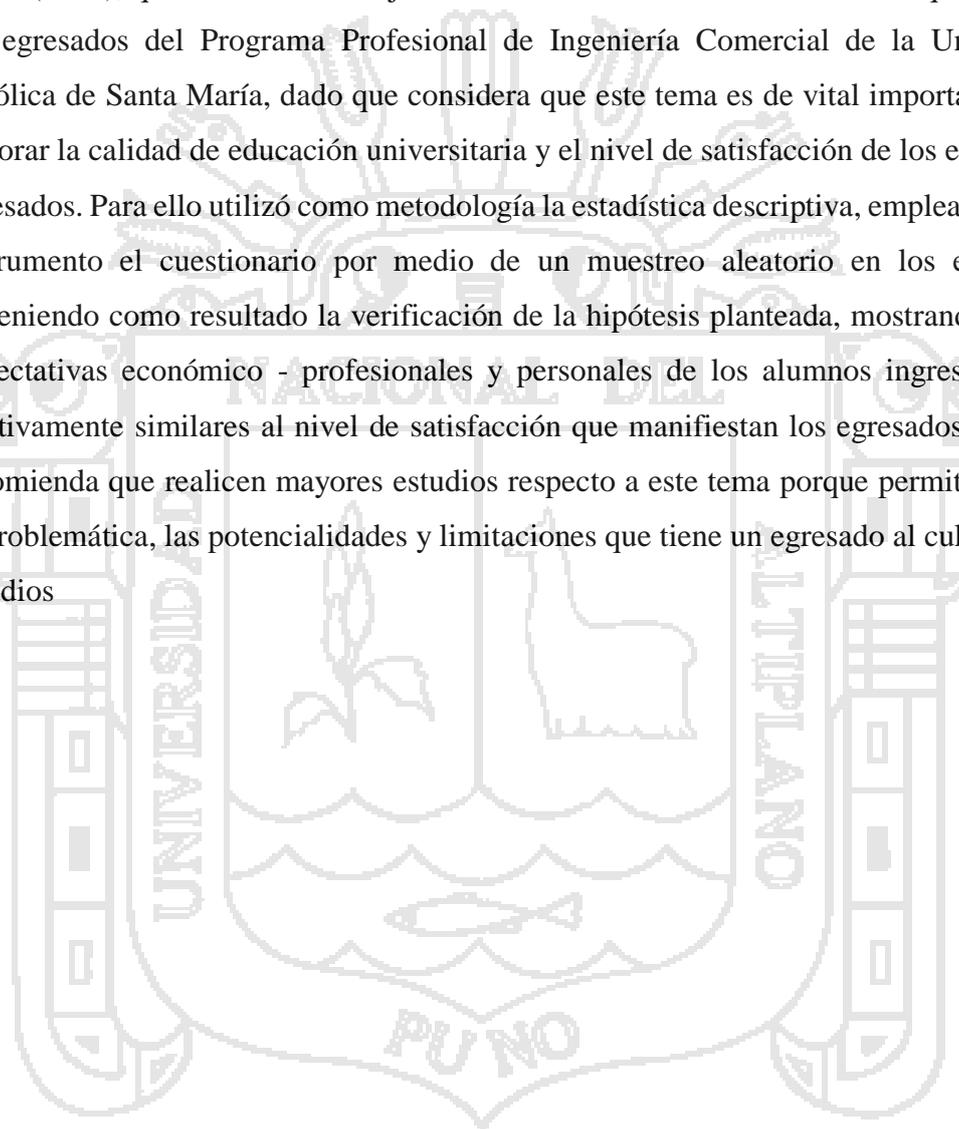
Coskun (2014), este estudio tuvo como objetivo examinar la universidad privada de Albania en términos de satisfacción de los estudiantes; para la satisfacción de los estudiantes en la educación superior se considera un factor esencial para obtener el éxito académico, tanto en ámbito educativo y en la educación superior como bien. En este estudio, se utilizó un cuestionario en una universidad privada en Albania para identificar satisfacción de los estudiantes, considerando seis factores principales. Una encuesta de 77 Ítems se llevó a cabo con base en el aula-administración para identificar qué factores fueron priorizados por los estudiantes para tener un fructífero resultado. Este estudio revela que el modelo de satisfacción de la educación da un motivo para el aprendizaje centrado en el estudiante que hace efectiva la enseñanza-aprendizaje, mejora la capacidad de comunicación, y el ambiente de aprendizaje. Los resultados demuestran que los estudiantes dan más importancia al personal académico, la enseñanza y las relaciones aparte de las instalaciones de la tecnología, administración, y de la escuela. Los resultados requieren que las instituciones educativas privadas deben tener en cuenta estos factores, mientras que la asignación de sus recursos existentes debe orientarse para satisfacer las expectativas del estudiante. Los resultados de este estudio recomiendan a la administración de la universidad considerar cuáles son los factores esenciales para proporcionar un ambiente educativo de calidad y con la ayuda de estos factores; cómo superar este mundo educativo competitivo para obtener más rendimiento académico.

Hilali *et al.* (2015), Este estudio examina los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes y su rendimiento y capacidad de absorción. La investigación se centra en 146 estudiantes de diploma de negocios en una universidad privada kuwaití. Los resultados indican que la imagen y reputación de la universidad, el programa académico y los métodos de enseñanza influyen en la satisfacción de los estudiantes. El rendimiento y la capacidad de absorción fueron influenciados por la participación de los estudiantes, la satisfacción, los métodos de enseñanza y los programas. La única dimensión de la calidad del servicio que tiene un impacto directo en los estudiantes son tangibles. Por otra parte, los estudiantes con alto GPA han mostrado un mayor nivel de logros y satisfacción.

La evaluación de la satisfacción de los estudiantes y el logro y la capacidad de absorción son críticos no sólo para los estudiantes y sus instituciones, sino también para la industria del negocio que son reclutadores potenciales de estos estudiantes.

A nivel nacional una de las investigaciones realizadas que nos permite ampliar el conocimiento respecto al objeto de estudio es:

Rivas (2012), quien tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción que perciben los egresados del Programa Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica de Santa María, dado que considera que este tema es de vital importancia para mejorar la calidad de educación universitaria y el nivel de satisfacción de los estudiantes egresados. Para ello utilizó como metodología la estadística descriptiva, empleando como instrumento el cuestionario por medio de un muestreo aleatorio en los egresados. Obteniendo como resultado la verificación de la hipótesis planteada, mostrando que las expectativas económico - profesionales y personales de los alumnos ingresantes son relativamente similares al nivel de satisfacción que manifiestan los egresados. El autor recomienda que realicen mayores estudios respecto a este tema porque permite analizar la problemática, las potencialidades y limitaciones que tiene un egresado al culminar sus estudios



## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

En la actualidad nos encontramos en un mundo rápido, cambiante y globalizado, fomentando así que el país requiera de una mayor innovación y progreso científico. Pero para lograr dichos avances es necesario que sean los estudiantes los que logren adaptarse a estos cambios. Uno de los factores fundamentales para ello es la educación que se brinda a los jóvenes por medio de las universidades.

En los últimos años se ha tomado mayor importancia al rol que cumple la universidad respecto a la formación académica de los profesionales puesto que al adquirir una educación de calidad en nuestro país significa promover el desarrollo. Actualmente nos encontramos en la era del conocimiento y del capital intelectual como factor estratégico de competitividad y es por ello que las empresas privadas y públicas demandan personal calificado. Esto se traduce en un incremento en la demanda de educación superior por parte de los jóvenes, que a su vez, ha generado que la oferta de enseñanza superior también se incremente a través de la creación de nuevas universidades, tanto estatales como privadas.

Pero ¿Cómo medimos si las universidades realmente están brindando un servicio educativo de calidad?, considerando que uno de los principales clientes prioritarios de las universidades son los estudiantes, pues son los clientes (y usuarios) directos de la misma, la calidad se podría medir por el indicador satisfacción, puesto que ambos están estrechamente ligados, en vista que la calidad es la satisfacción que percibe el usuario del servicio adquirido.

Para Jiménez et. al (2011) la satisfacción del estudiante es considerada como el elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que considera que para medir la

calidad de la enseñanza se tiene que relacionar con el grado de satisfacción que perciben las personas que se encuentran involucradas en el proceso educativo y que este constituye un indicador de calidad. Por ende, uno de los medios para verificar si las universidades brindan un servicio educativo de calidad es la evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes universitarios.

Es preciso considerar que cada uno de los estudiantes de pregrado es un cliente directo de la Universidad Nacional del Altiplano, ya que dicha universidad presta servicios de Educación Superior a los estudiantes a través de servicios académicos, administrativos, de infraestructura entre otros.

Por lo antes mencionado, es necesario realizar una valoración de la calidad de la educación brindada por la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (UNAP), medida en esta oportunidad por el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales durante el semestre académico 2017 II. Puesto que se exige una mejora continua en cuanto a la calidad de enseñanza y demás servicios ofertados por parte de la Universidad Nacional del Altiplano.

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Problema central**

¿Qué factor(es) determina(n) el nivel de satisfacción de los estudiantes del área de Ciencias Sociales de la UNA Puno?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué tipo de características poseen los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales de la UNAP?
- ¿Los Factores identificados inciden en el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales de la UNAP?

## **2.3 Justificación**

En la actualidad existe un incremento general en la demanda de postulantes hacia la Universidad Nacional del Altiplano. Este incremento de la demanda genera a su vez mayores expectativas por parte de la sociedad para mejorar la calidad de educación brindada por la Universidad Nacional del Altiplano. Sin embargo para medir la calidad de servicios prestados, es que se debe estudiar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de las diferentes Escuelas Profesionales respecto a los servicios académicos,

administrativo, de infraestructura y de bienestar brindados por parte de la Universidad Nacional del Altiplano.

Por ende, este trabajo de investigación servirá como soporte, apoyo y a su vez aportará información actualizada para que las autoridades realicen los programas de mejora continua y puedan enfocar de manera adecuada dichos programas. Y mediante ello se podrá fortalecer la percepción de los estudiantes respecto a los servicios prestados por la Universidad Nacional del Altiplano, para que ellos como clientes en un futuro puedan recomendar los servicios de la universidad y así posicionar la universidad de manera sobresaliente en el mercado académico superior, asimismo mejorar la calidad y la imagen institucional de la UNAP.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

Identificar los factores determinantes del nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales de la UNA Puno en referencia a los servicios que oferta la misma.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar a los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano, matriculados el segundo semestre académico 2017.
- Estimar la incidencia de los factores al nivel de satisfacción de los estudiantes del área de ciencias sociales de la U.N.A Puno

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existen factores que determinan el nivel de satisfacción estudiantil con respecto a los servicios que oferta la UNA Puno.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Existen características demográficas, socioeconómicas, familiares y académicas que permiten caracterizar a los estudiantes.
- Los factores inciden de forma directa en el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que oferta la UNA Puno.

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

##### 3.1 Lugar de estudio

El lugar de estudio, del presente trabajo de investigación comprende la comunidad Universitaria conformado por estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, procedentes del Área de Ciencias Sociales.

##### 3.2 Población y muestra

Para el presente trabajo de investigación, la población se considera aquella población que está considerada como estudiantes regúales matriculados en el segundo semestre académico del año 2017 en el área de Ciencias Sociales. Siendo estos 7,234 estudiantes regulares.

Para determinar el tamaño de la muestra representativa de la población, se consideraron solo los estudiantes regulares de pregrado, así mismo se tomó en cuenta el error de otras investigaciones similares.

Se aplicó el método de muestreo probabilístico, representado por la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 Npq}{e^2 N + Z^2 pq}$$

Dónde:

$n$  =Tamaño de la muestra

$N$  =Poblacion (total de estudiantes regulares 2017-II)

$Z^2$  =Nivel de significancia

$e^2$  =Error

$p, q$  =Proporciones:  $p+q=1$

Los datos:

N	7,234
Z	1.96
p	0.85
q	0.15
e	0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(7,234)(0.85)(0.15)}{(0.05)^2(7,234) + (1.96)^2(0.85)(0.15)}$$

$$n = 365$$

En este sentido se tiene la siguiente selección de muestra:

Tabla 1

*Calculo de encuestados por escuela profesional del área de Ciencias Sociales, 2017-II*

AREA	FACULTADES / ESCUELAS PROFESIONALES	Matriculados	Nro. Encuestados
CIENCIAS SOCIALES	<b>Facultad de Ciencias Contables y Administrativas</b>	1599	
	Escuela Profesional de Administración	640	32
	Escuela Profesional de Contabilidad	959	48
	<b>Facultad de Ciencias de la Educación</b>	<b>1835</b>	
	Escuela Profesional de Educación Secundaria	781	39
	Escuela Profesional de Educación Física	322	16
	Escuela Profesional de Educación Inicial	459	23
	Escuela Profesional de Educación Primaria	273	14
	<b>Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas</b>	<b>684</b>	
	Escuela Profesional de Derecho	684	34
	<b>Facultad de Ciencias Sociales</b>	<b>2468</b>	
	Escuela Profesional de Antropología	547	28
	Escuela Profesional de Arte	359	18
	Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación	525	26
	Escuela Profesional de Sociología	515	26
	Escuela Profesional de Turismo	522	26
	<b>Facultad de Trabajo Social</b>	<b>648</b>	
Escuela Profesional de Trabajo Social	648	33	
<b>TOTAL</b>	<b>7,234</b>	<b>365</b>	

Fuente: Vicerrectorado Académico U.N.A. Puno

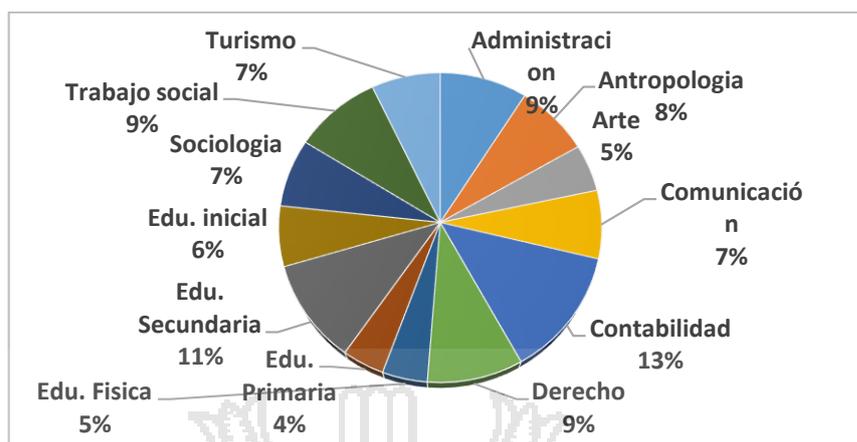


Figura 3. Encuestados por carrera profesional que estudia actualmente, 2017 II

### 3.3 Método de investigación

En general la presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, es de tipo no experimental transeccional, los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### 3.4 Descripción detallada por método específico

#### 3.4.1 Método para el primer objetivo específico

El enfoque es de tipo Cualitativo, tipo de investigación no experimental, transeccional y descriptivo.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

La técnica usada fue la encuesta, la frecuencia temporal año académico 2017 segundo semestre, las variables analizadas fueron: características demográficas, características socioeconómicas, características familiares, características académicas. Para el análisis se hizo uso de estadística descriptiva.

#### 3.4.2 Método para el segundo objetivo específico

El enfoque es de tipo Cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Transeccional y Correlacional-Causal.

Estos diseños describen relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en relación causa efecto (causales) (Hernandez et. al 2010).

La técnica usada fue la encuesta, la frecuencia temporal año académico 2017 segundo semestre, las variables analizadas fueron: Factor Posicionamiento institucional, Factor Académico, Factor Investigación, Factor Docente, Factor Administrativo, Factor Infraestructura y equipamiento y Factor Bienestar Universitario.

Para el análisis se hizo uso de estadística inferencial y aplicación de un modelo econométrico.

### **Modelo econométrico**

Los modelos de distribución utilizados para los modelos de variable dependiente limitada binaria son:

#### **Modelo logit**

Este modelo utiliza la siguiente función econométrica logística:

$$Prob(Y = 1) = \frac{e^{z_i}}{1 + e^{z_i}} + U$$

#### **Modelo probit**

Este modelo utiliza la siguiente función econométrica normal estándar:

$$Prob(Y = 1) = \int_{-\infty}^{e^{z_i}} \frac{1}{\sqrt{2\pi\sigma^2}} e^{-\frac{1}{2\sigma^2}t} dt + U$$

En el caso del método de estimación a través del modelo probit la estimación se puede realizar por dos vías: el método de mínimos cuadrados generalizados y la estimación de máxima verosimilitud para observaciones individuales, esta última estimación es la mejor porque el estimador de máxima verosimilitud es eficiente y se calcula con el modelo original, sin necesidad de ninguna aproximación a diferencia del primer método de investigación.

Para el modelo Logit la estimación de máxima verosimilitud facilita una mejor estimación para observaciones individuales (Vasquez, 2002).

### Especificaciones del modelo

Las especificaciones del modelo obedecen a los principales factores significativos que influyen en el nivel de satisfacción de los estudiantes del Área de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano. El modelo a estimar es el siguiente:

#### Modelo probit

$$Prob(Y = 1) = \frac{e^{Z_i}}{1 + e^{Z_i}} + U$$

#### Modelo logit

$$Prob(Y = 1) = \int_{-\infty}^{e^{Z_i}} \frac{1}{\sqrt{2\pi\sigma^2}} e^{-\frac{1}{2\sigma^2}t} dt + U$$

#### Donde:

$Y_i = 1$  SATIS = si el alumno se encuentra satisfecho.

$Y_i = 0$  SATIS = si el alumno no se encuentra satisfecho.

$$Z_i = \beta_1 + \beta_2(\text{ACRED}) + \beta_3(\text{ESTRAT}) + \beta_4(\text{NORMAS}) + \beta_5(\text{PILAR}) + \beta_6(\text{EVALDOC}) + \beta_7(\text{TUTORIA}) + \beta_8(\text{ATADMIN}) + \beta_9(\text{INFRA}) + \beta_{10}(\text{INFRAINV}) + \beta_{11}(\text{INFRARESP}) + \beta_{12}(\text{ATMEDICA}) + \beta_{13}(\text{ASISTSOCIAL}) + \beta_{14}(\text{ACULTURAL}) + \beta_{15}(\text{ADEPORTE}) + \beta_{16}(\text{SBIBLIU}) + \beta_{17}(\text{SBIBLIOF})$$

#### Donde:

**SATIS:** Satisfacción por los servicios en general ofertados por la UNAP .

**ACRED:** Es importante que su carrera profesional este acreditada.

**ESTRAT:** Satisfacción con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes.

**NORMAS:** Satisfacción con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes.

**PILAR:** Satisfacción con la implementación de la Plataforma de Investigación Universitaria Integrada a la Labor Académica con Responsabilidad - PILAR como herramienta para la presentación de proyectos y borradores de investigación.

**EVALDOC:** Satisfacción con respecto al sistema de evaluación docente.

**TUTORIA:** Satisfacción con respecto al sistema de tutoría.

**ATADMIN:** Satisfacción con respecto a la atención por parte de los administrativos.

**INFRA:** Satisfacción con la infraestructura que se tiene para la enseñanza–aprendizaje tiene la comodidad y el equipamiento necesarios.

**INFRAINV:** Satisfacción con la infraestructura para la investigación tiene la comodidad y el equipamiento necesarios.

**INFRARESP:** Satisfacción con la infraestructura para la responsabilidad social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios.

**ATMEDICA:** Satisfacción con respecto programas de atención médica primaria de la Universidad

**ASISTSOCIAL:** satisfecho con respecto programas de asistencia social de la Universidad

**ACULTURAL:** Satisfacción con respecto programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) de la Universidad.

**ADEPORTE:** Satisfacción con respecto a los días culturales deportivos que la Universidad ha implementado.

**SBIBLIU:** Satisfacción con el servicio de biblioteca de la Universidad.

**SBIBLIOF:** Satisfacción con el servicio de biblioteca de su Facultad.

Tabla 2

*Variables para el modelo econométrico*

VARIABLE		DESCRIPCIÓN
V.D.	SATIS	1= si el alumno se encuentra satisfecho, con servicios de la UNA, 0 = de lo contrario
	ACRE	1= Si considera que es importante la acreditación, 0= de lo contrario
	ESTRAT	1=satisfecho con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes, 0 = de lo contrario
	NORMAS	1= satisfecho con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes, 0= de lo contrario
	PILAR	1= satisfecho con la implementación de la Plataforma de Investigación Universitaria Integrada a la Labor Académica con Responsabilidad - PILAR como herramienta para la presentación de proyectos y borradores de investigación?, 0 = de lo contrario
	EVALDOC	1= Si está satisfecho con el sistema de evaluación del docente, 0= de lo contrario
	TUTORIA	1= satisfecho con respecto al sistema de tutoría, 0= de lo contrario
	ATADMIN	1= satisfecho con respecto a la atención por parte de los administrativos, 0= de lo contrario
	INFRA	1=Considera usted que la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 0 = de lo contrario
	V.I.	INFRAINV
INFRARESP		1=Considera usted que la infraestructura para la responsabilidad social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 0 = de lo contrario
ATMEDICA		1=Está usted satisfecho con respecto programas de atención médica primaria de la Universidad, 0= de lo contrario
ASISTSOCIAL		1=Está usted satisfecho con respecto programas de asistencia social de la Universidad, 0 = de lo contrario
ACULTURAL		1= Está usted satisfecho con respecto programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) de la Universidad, 0= de lo contrario
ADEPORTE		1= Está usted satisfecho con respecto de los días culturales deportivos que la Universidad ha implementado, 0= de lo contrario
SBIBLIYOU		1= Está usted satisfecho con el servicio de biblioteca de la Universidad, 0 = de lo contrario
SBIBLIOF		1 = Está usted satisfecho con el servicio de biblioteca de su Facultad, 0 = de lo contrario

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 Caracterización de los estudiantes de pregrado

El análisis descriptivo de la población muestral de los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano matriculados el segundo semestre académico 2017 es la siguiente:

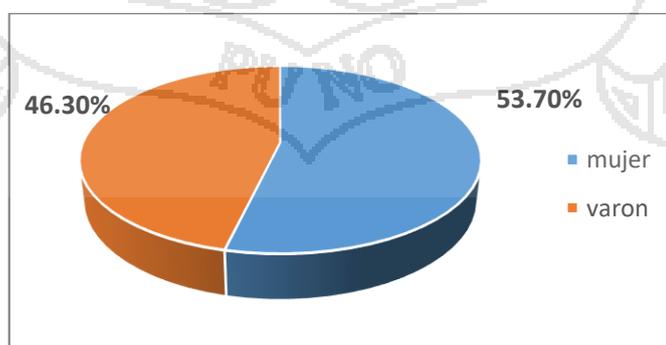
## 4.1.1 Sexo y edad

El 53.70% de la población muestral son mujeres y el 46.30% son varones

Tabla 3

*Resultados de encuesta correspondiente al sexo, 2017 II*

SEXO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUJER	196	53.70%
VARON	169	46.30%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 4. Población estudiantil encuestada según sexo, 2017 II*

Por otro lado se puede observar que los estudiantes de la poblacion muestral se encuentran dentro de la edad de 17-28 años, siendo la media de 21 años. El minimo de edad de los estudiantes del segundo semestre 2017 es de 17 años y la edad maxima alcanzada por los alumnos es de 28 años.. Ello según informacion de las encuestas

Tabla 4

*Resultados de encuesta correspondiente a la edad, 2017 II*

VARIABLE	ENCUESTADOS	MEAN	STD. DEV.	MIN	MAX
EDAD	365	20.92055	1.997729	17	28

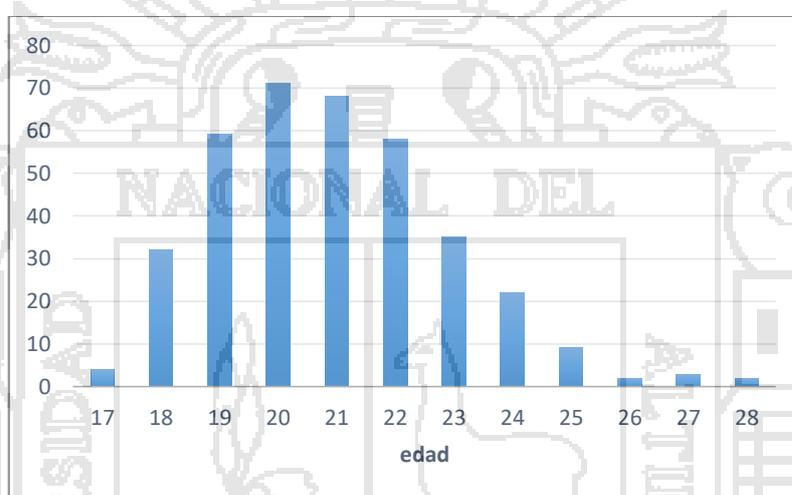


Figura 5. Histograma de las edades de los encuestados, 2017 II

#### 4.1.2 Año de ingreso

De acuerdo a la información obtenida se puede observar lo siguiente:

Podemos ver en qué año ingresaron para estudiar su actual carrera profesional los estudiantes de pregrado del área de Ciencias Sociales. En el año 2009 y 2010 el 1%, en el año 2011 el 2%, en al año 2012 el 7%, en el año 2013 el 13%, en el año 2014 el 25%, en el año 2015 el 22%, en el año 2016 el 27% y en el año 2017 el 3%.

Tabla 5

*Resultados de encuesta correspondiente al año de ingreso, 2017 II*

<b>AÑO DE INGRESO</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
2009	2	0.55%
2010	2	0.55%
2011	7	1.92%
2012	24	6.58%
2013	48	13.15%
2014	90	24.66%
2015	82	22.47%
2016	100	27.40%
2017	10	2.74%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 6. Año de ingreso que empezó a estudiar su actual carrera*

#### 4.1.3 Institución educativa secundaria de procedencia

Respecto a la institución educativa secundaria de procedencia se ha encontrado que el 85.48% de los estudiantes estudiaron en una institución educativa pública y el 14.52% de los estudiantes estudiaron en una institución educativa privada.

Tabla 6

*Resultados de encuesta correspondiente a la I.E.S. de procedencia, 2017 II*

<b>INSTITUCION EDUCATIVA SECUNDARIA DE PROCEDENCIA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Privada	53	14.52%
Publica	312	85.48%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

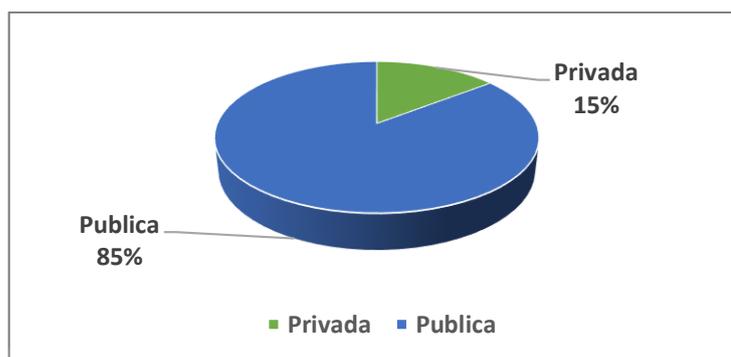


Figura 7. Institución educativa secundaria de procedencia, 2017 II

#### 4.1.4 Convivencia y presupuesto personal mensual

Con respecto a con quien viven los estudiantes durante sus estudios universitarios se encontró que el 43.84% vive solo, el 39.73% vive con su madre y su padre y el 16.43% vive en compañía de por lo menos un familiar y/o cónyuge o pareja.

Tabla 7

Resultados de encuesta correspondiente a la convivencia del estudiante, 2017 II

CONVIVENCIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Con mi hijo(a)	2	0.55%
Con mi Madre/madrastra	31	8.49%
Con mi Padre/padrastro	21	5.75%
Con mi padre y madre	145	39.73%
Con mi cónyuge/pareja	3	0.82%
Con mi cónyuge/pareja e hijo(a) solo	3	0.82%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

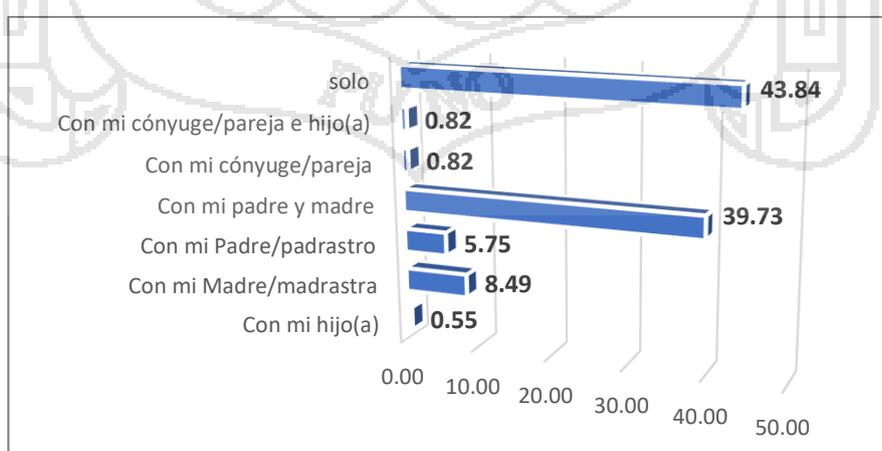


Figura 8. Con quienes viven actualmente los estudiantes, 2017 II

Respecto a cuánto asciende el presupuesto personal mensual de los estudiantes para sus estudios universitarios. El 44% gasta menos de S/. 200, el 41% gasta entre S/. 201 y S/. 500, el 12% gasta entre S/. 501 y S/. 750 y el 3% su gasto es mayor a S/. 750.

Tabla 8

*Resultados de encuesta correspondiente al presupuesto mensual para estudios, 2017 II*

<b>PRESUPUESTO PERSONAL MENSUAL</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Menos de 200	160	43.84%
Entre 201 y 500	149	40.82%
Entre 501 y 750	45	12.33%
Mayor a 750	11	3.01%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

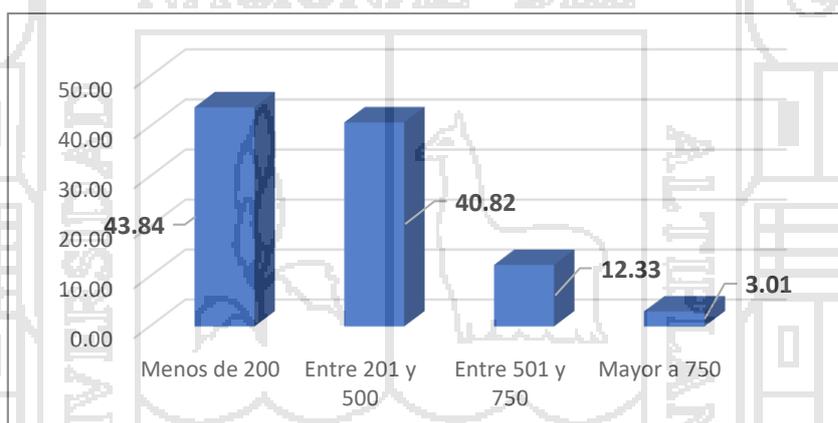


Figura 9. Presupuesto mensual para estudios universitarios, 2017-II

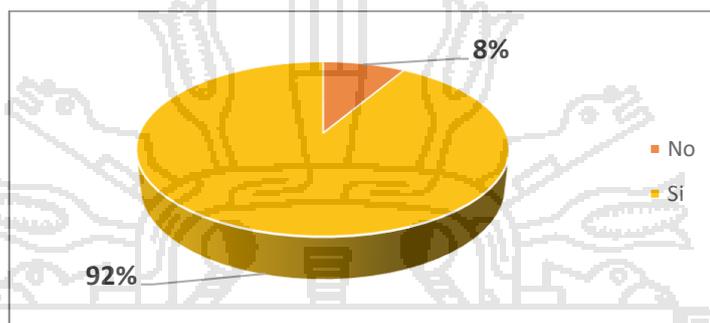
#### 4.1.5 Criterio de selección de la carrera profesional

Con respecto al criterio de selección de la carrera profesional podemos observar que el 91.51% si eligió voluntariamente su carrera profesional mientras que un 8.49% no la eligió voluntariamente.

Tabla 9

*Resultados de encuesta correspondiente a la elección de carrera profesional, 2017*

<b>ELIGIO VOLUNTARIAMENTE SU CARRERA PROFESIONAL</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
No	31	8.49%
Si	334	91.51%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 10. Elección voluntaria de la carrera profesional, 2017-II*

Así también los estudiantes encuestados señalaron algunos criterios de selección de la carrera profesional, el 46.58% eligió su carrera profesional porque es una profesión bien valuada en el mundo actual, el 8.77% eligió su carrera profesional porque no tenía otra opción, el 21.37% eligió su carrera profesional por consejos de familiares, amigos, y el 23.29% eligió su carrera profesional por otros motivos.

Tabla 10

*Resultados de encuesta correspondiente al porqué de la elección de la carrera profesional, 2017 II*

<b>CRITERIO DE SELECCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Porque es una profesión bien valuada en el mundo actual	170	46.58%
Porque no tenía otra opción	32	8.77%
Por consejos de amigos, familiares, etc.	78	21.37%
Otros	85	23.29%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

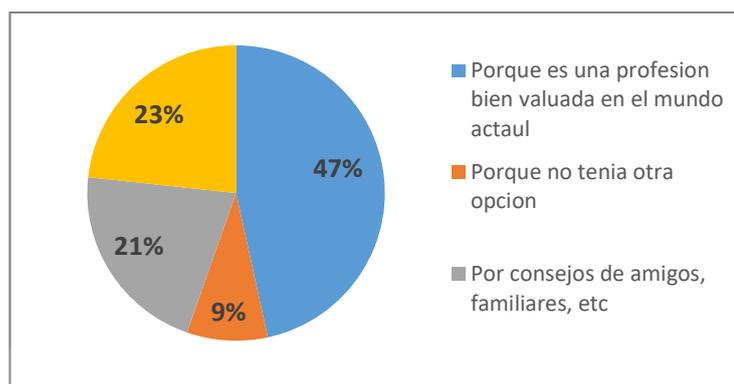


Figura 11. Criterio de eleccion de la carrera profesional, 2017-II

#### 4.1.6 Expectativas de los estudiantes

Para identificar algunas de las expectativas que tienen los estudiantes se les hicieron algunas preguntas:

¿Es importante para usted obtener un salario alto después de su graduación?

El 86% de estudiantes está de acuerdo con obtener un salario alto después de su graduación, el 12% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% está indeciso.

Tabla 11

Resultados de encuesta correspondiente a la importancia de obtener un salario alto después de su graduación, 2017 II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	122	33%
De acuerdo	194	53%
Poco de acuerdo	33	9%
En desacuerdo	11	3%
Indeciso	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

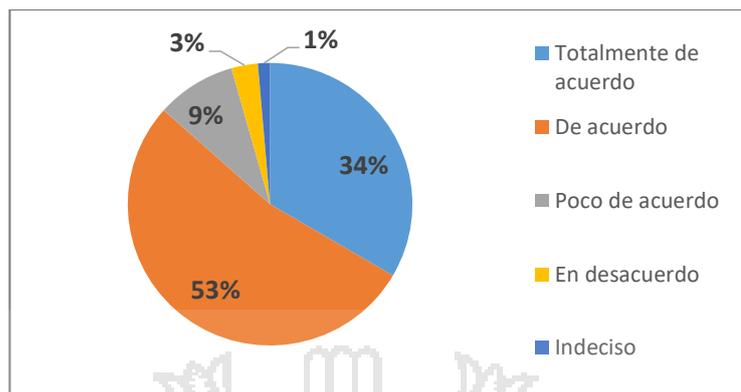


Figura 12. Importancia de obtener un salario alto después de su graduación, 2017 II

¿La educación que recibe usted en la Universidad es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas?

El 59% de estudiantes está de acuerdo en que la educación que recibe en la Universidad es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, el 40% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% están indeciso.

Tabla 12

Resultados de encuesta correspondiente a la educación que recibe en la Universidad si es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017 -II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	38	10%
De acuerdo	180	49%
Poco de acuerdo	115	32%
En desacuerdo	29	8%
Indeciso	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

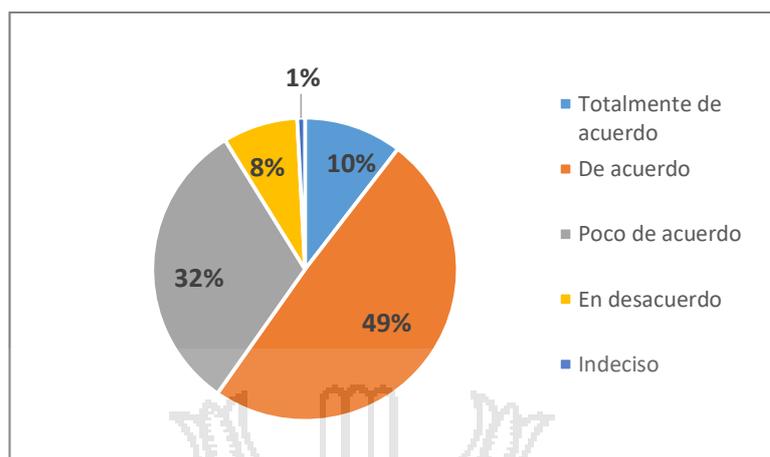


Figura 13. La educación que recibe en la universidad es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II

¿Las lecciones que recibe en la universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión?

El 63% está de acuerdo en que las lecciones que reciben en la Universidad les proveen información y habilidades en orden de ser exitosos en su profesiones, el 36% está de poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% están indeciso.

Tabla 13

Resultados de encuesta correspondiente a las lecciones que recibe en la Universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	32	9%
De acuerdo	197	54%
Poco de acuerdo	114	31%
En desacuerdo	18	5%
Indeciso	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

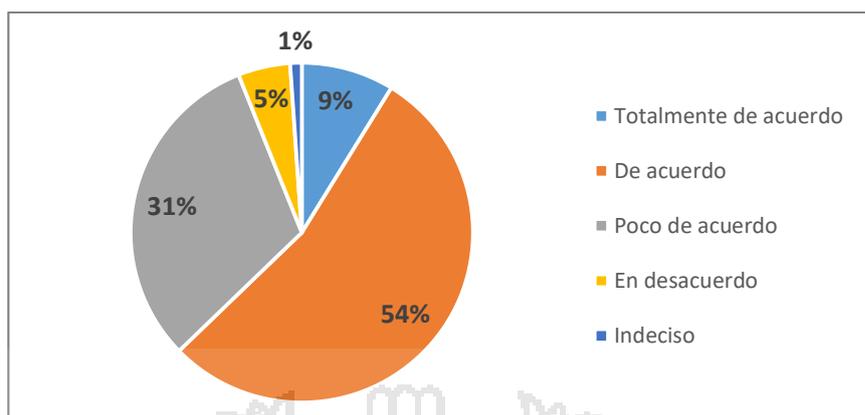


Figura 14. Las lecciones que recibe usted en la universidad le proveen la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2017-II

¿Considera usted que es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas?

El 53% de los estudiantes están de acuerdo que es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, el 46% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% están indeciso.

Tabla 14

Resultados de encuesta correspondiente a considera usted que es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	41	11%
De acuerdo	151	42%
Poco de acuerdo	95	26%
En desacuerdo	74	20%
Indeciso	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

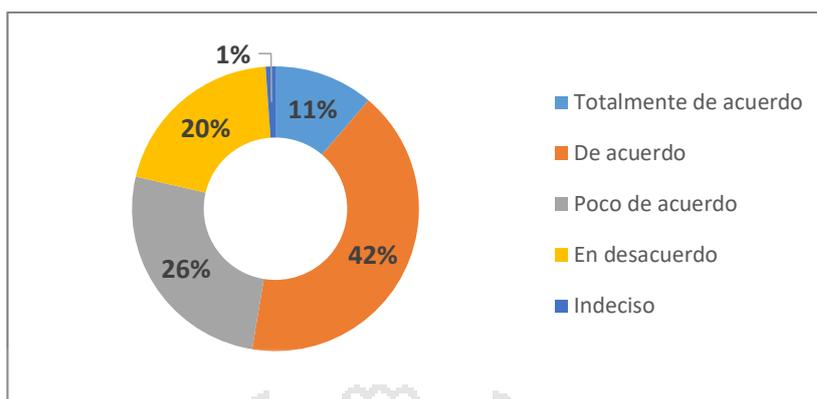


Figura 15. Es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II

¿Considera usted que es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas?

El 84% de estudiantes consideran que esta de acuerdo que es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas. El 15% poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% están indeciso

Tabla 15

Resultados de encuesta correspondiente a es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	122	33%
De acuerdo	186	51%
Poco de acuerdo	40	11%
En desacuerdo	15	4%
Indeciso	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

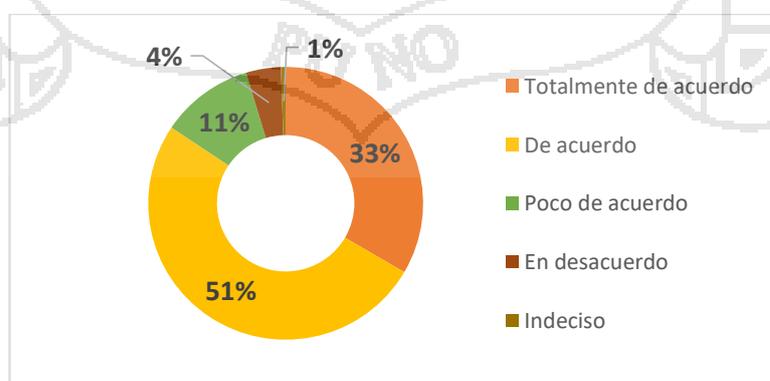


Figura 16. Es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2017-II

Se siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano?

El 93% de los estudiantes están de acuerdo y se sienten felices de pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, el 6% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% están indeciso.

Tabla 16

Resultados de encuesta correspondiente a se siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	145	40%
De acuerdo	193	53%
Poco de acuerdo	20	5%
En desacuerdo	4	1%
Indeciso	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

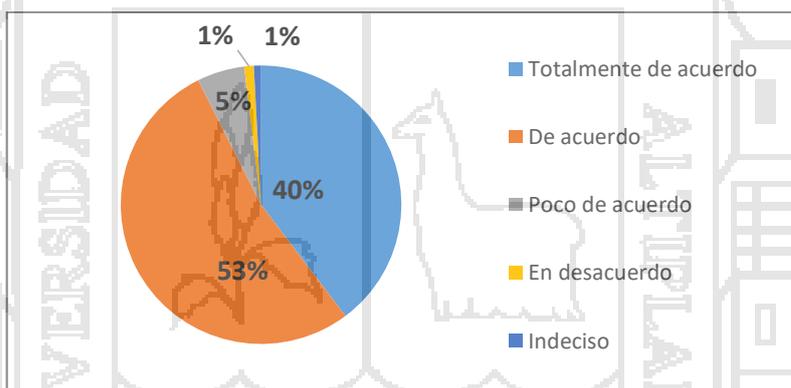


Figura 17. Se siente usted feliz de pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2017-II

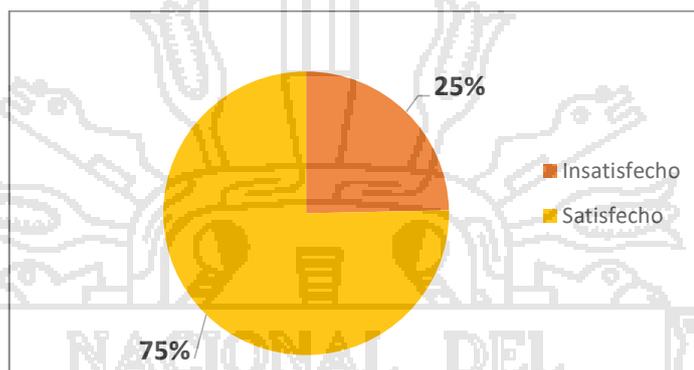
En términos generales ¿Está usted satisfecho con los servicios que oferta la Universidad Nacional del Altiplano?

El 75% de los estudiantes están satisfecho con los servicios que oferta la Universidad Nacional del Altiplano mientras que un 25% muestra su insatisfacción.

Tabla 17

*Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción en general de los servicios que oferta la Universidad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	275	75%
Insatisfecho	90	25%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100</b>



*Figura 18. Satisfacción en general de los servicios que oferta la Universidad, 2017-II*

#### **4.1.7 Posicionamiento institucional**

Concerniente al factor de posicionamiento institucional se realizaron las siguientes preguntas:

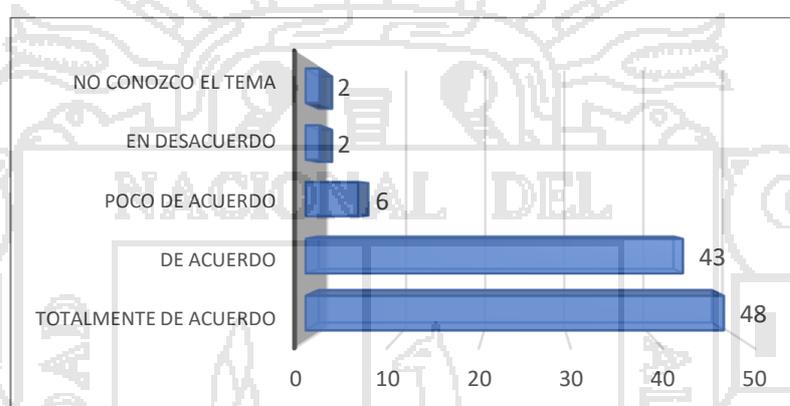
¿Considera usted importante que vuestra carrera profesional este acreditada?

El 91% de los estudiantes están totalmente de acuerdo que su carrera profesional este acreditada, mientras que un 8% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 2% no conocen el tema.

Tabla 18

*Resultados de encuesta correspondientes si los estudiantes consideran que su carrera profesional este acreditada, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	174	48%
De acuerdo	157	43%
Poco de acuerdo	22	6%
En desacuerdo	6	2%
No conozco el tema	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 19. Considera importante que vuestra carrera profesional este acreditada, 2017-II*

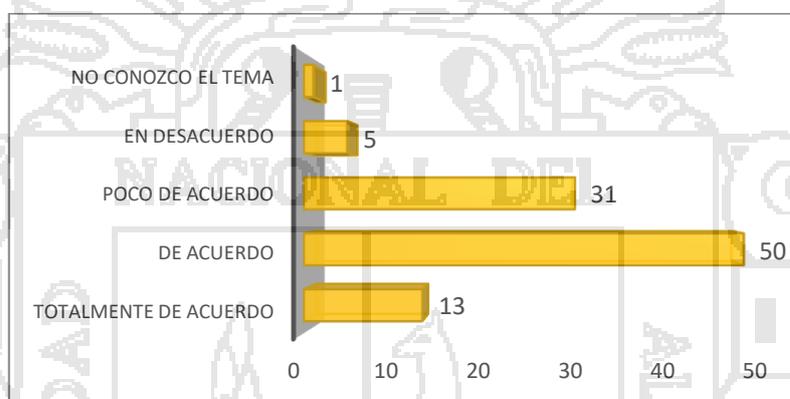
¿Cree usted que la sociedad Peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país?

El 63% de los estudiantes están de acuerdo que la sociedad peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país, el 36% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% no conoce el tema.

Tabla 19

*Resultados de encuesta correspondiente si el estudiante cree que la sociedad peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	49	13%
De acuerdo	182	50%
Poco de acuerdo	112	31%
En desacuerdo	18	5%
No conozco el tema	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 20. La sociedad peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país, 2017-II*

#### 4.1.8 Académico

¿Conoce usted el Reglamento de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad?

El 67% de los estudiantes no conocen el reglamento de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad Nacional del Altiplano, mientras que un 33% sí conoce dicho reglamento.

Tabla 20

*Resultados de encuesta correspondiente si el estudiante conoce el reglamento de evaluación del Aprendizaje de la Universidad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	120	33%
NO	245	67%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

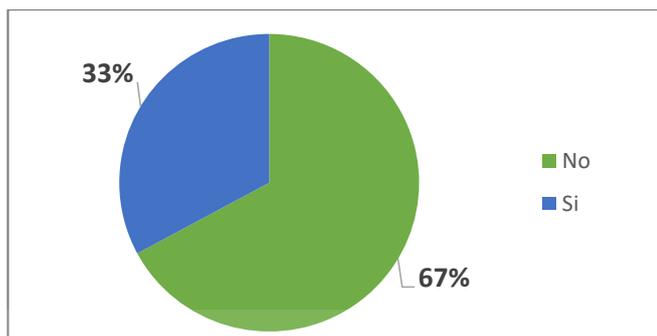


Figura 21. Conocen los estudiantes el reglamento de Evaluación y Aprendizaje, 2017-II

Mencione usted, en una situación optimista ¿En cuántos semestres cree usted terminara su formación profesional?

El 69% de los estudiantes creen que en 10 semestres logran culminar su formación profesional, el 4% en 8 semestres, el 7% en 9 semestres, el 5% en 11 semestres, el 12% en 12 semestres y por último el 3% en más de 12 semestres.

Tabla 21

Resultados de encuesta correspondiente a en cuantos semestres creen los estudiantes que terminaran su formación profesional, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
08 Semestres	14	4%
9 Semestres	26	7%
10 Semestres	252	69%
11 Semestres	19	5%
12 Semestres	43	12%
Más de 12 Semestres	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

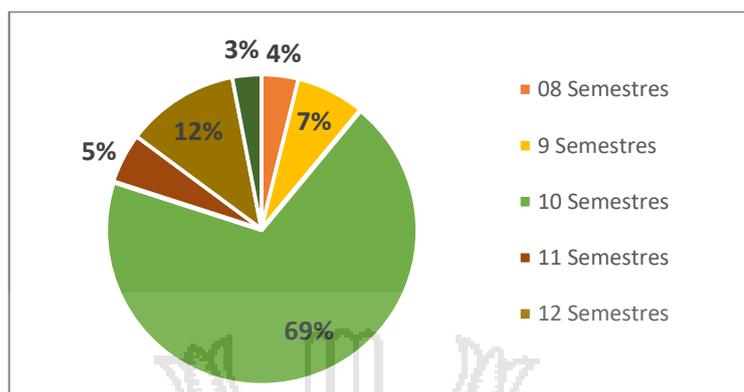


Figura 22. En cuantos semestres terminaran su formación profesional, 2017-II

¿Está usted satisfecho con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes?

El 67% de estudiantes están satisfechos con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes, mientras que un 33% está insatisfecho.

Tabla 22

Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Satisfecho	245	67%
Insatisfecho	120	33%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

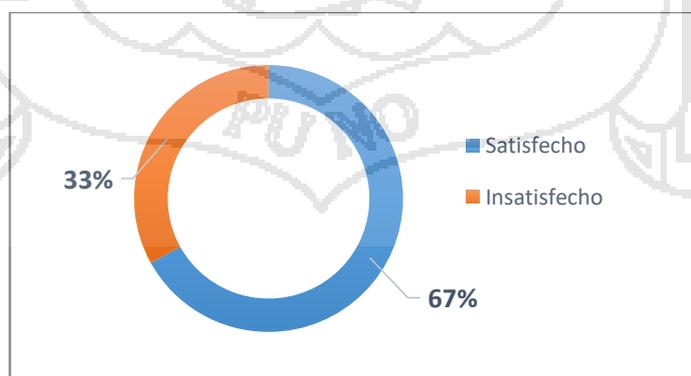


Figura 23. Estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes, 2017-II

### 4.1.9 Investigación

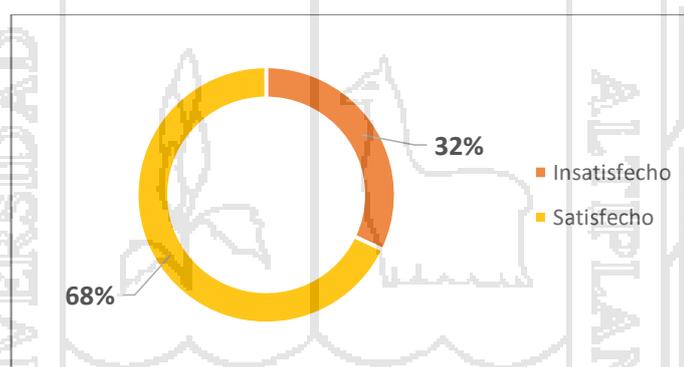
¿Está usted satisfecho con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes?

El 68% de los estudiantes están satisfechos con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación que brinda la Universidad Nacional del Altiplano, mientras que un 32% está insatisfecho.

Tabla 23

*Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	248	68%
Insatisfecho	117	32%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 24. Satisfacción con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes, 2017-II*

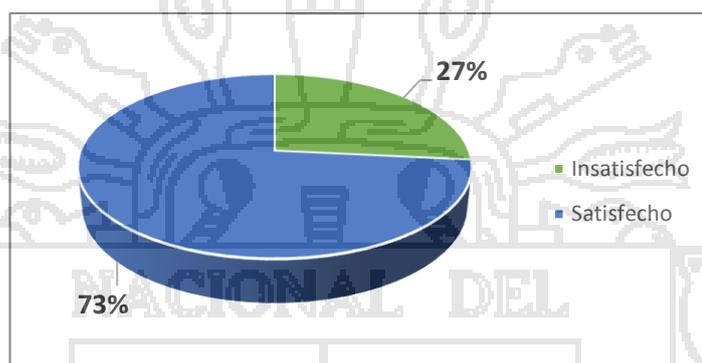
¿Está usted satisfecho con la implementación de la Plataforma de Investigación Universitaria Integrada a la Labor Académica con Responsabilidad - PILAR como herramienta para la presentación de proyectos y borradores de investigación?

El 73% de los estudiantes están satisfechos con la implementación de la plataforma de Investigación Universitaria Integrada a la Labor Académica con responsabilidad-PILAR como herramienta para la presentación de proyectos y borradores de investigación y un 27% está insatisfecho.

Tabla 24

*Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción de la implementación de la plataforma PILAR, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	268	73%
Insatisfecho	97	27%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 25. Satisfacción de la implementación de la plataforma PILAR, 2017-II*

#### 4.1.10 Docente

¿Cree usted que la Universidad tiene un sistema eficaz de evaluación de la labor de enseñanza del docente?

El 56% de estudiantes está de acuerdo que la Universidad tiene un sistema eficaz de evaluación de la labor de enseñanza del docente, el 43% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 1% no conoce el tema.

Tabla 25

*Resultados de encuesta correspondiente a si la Universidad tiene un sistema eficaz de evaluación de la labor de enseñanza del docente, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	20	5%
De acuerdo	186	51%
Poco de acuerdo	119	33%
En desacuerdo	35	10%
No conozco el tema	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

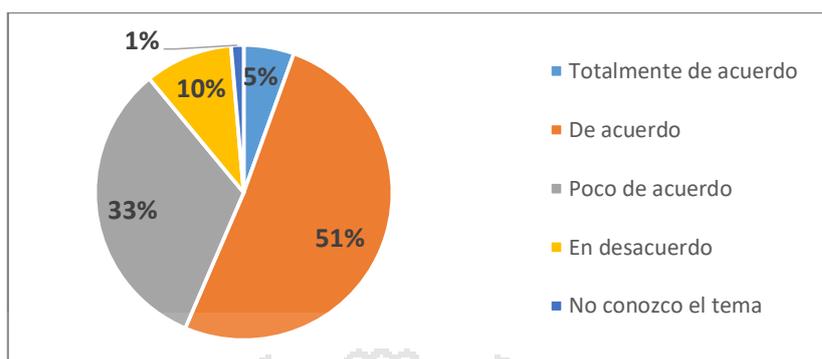


Figura 26. Evaluación de la labor de la enseñanza del docente, 2017-II

¿Está usted satisfecho con respecto al sistema de evaluación docente?

El 71% de los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación que se realiza a los docentes y que un 29% está insatisfecho.

Tabla 26

Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción de los estudiantes con respecto al sistema de evaluación docente, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Satisfecho	260	71%
Insatisfecho	105	29%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

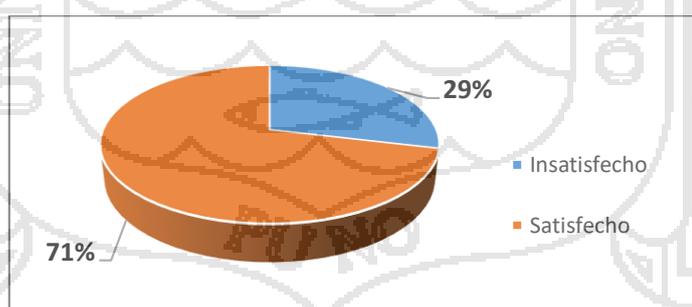


Figura 27. Satisfacción con respecto al sistema de evaluación docente, 2017-II

¿Está usted satisfecho con respecto al sistema de tutoría?

El 64% de los estudiantes están satisfechos con respecto al sistema de tutoría que se tiene al estudiante mientras que un 36% está insatisfecho.

Tabla 27

Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción de los estudiantes respecto al sistema de tutoría, 2017-II

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	233	64%
Insatisfecho	132	36%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

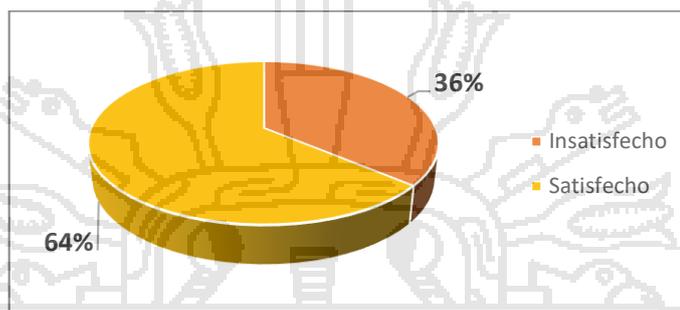


Figura 28. Satisfacción con respecto al sistema de tutoría, 2017-II

#### 4.1.11 Administrativo

Con respecto al factor administrativo se realizó las siguientes preguntas:

¿Conoce usted la normatividad vigente referida a las actividades académicas y administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano? (Por ejemplo: Directiva Académica, Manual de Procedimientos, otros).

El 78% de los estudiantes no conocen la normatividad vigente referida a las actividades académicas y administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano (Por ejemplo: Directiva Académica, Manual de Procedimientos, otros) y un 22% sí.

Tabla 28

Resultados de encuesta correspondiente a conocen la normatividad vigente con que cuenta la Universidad referida a actividades académicas y administrativas, 2017-II

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	79	22%
No	286	78%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

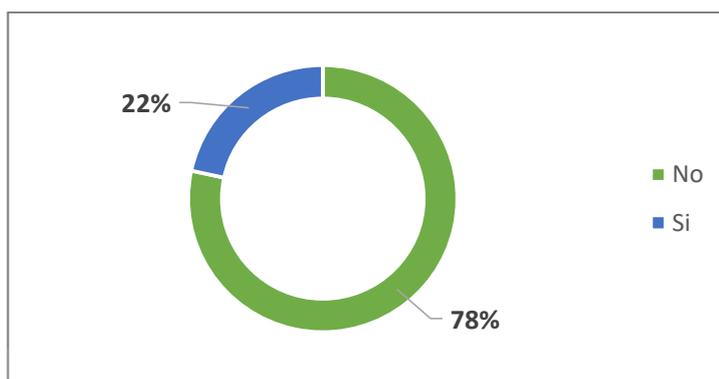


Figura 29. Conocen los estudiantes la normatividad vigente con que cuenta la UNA Puno, 2017-II

¿Está usted satisfecho con respecto a la atención por parte de los administrativos?

El 56% de los estudiantes no están satisfechos con respecto a la atención que brindan los administrativos que trabajan en la Universidad mientras que un 44% está satisfecho.

Tabla 29

Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con respecto a la atención por parte de los administrativos

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Satisfecho	160	44%
Insatisfecho	205	56%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

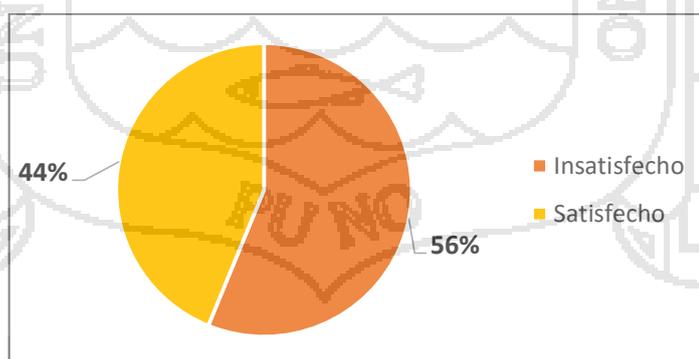


Figura 30. Satisfacción con respecto a la atención por parte de los administrativos, 2017-II

#### 4.1.12 Infraestructura y equipamiento

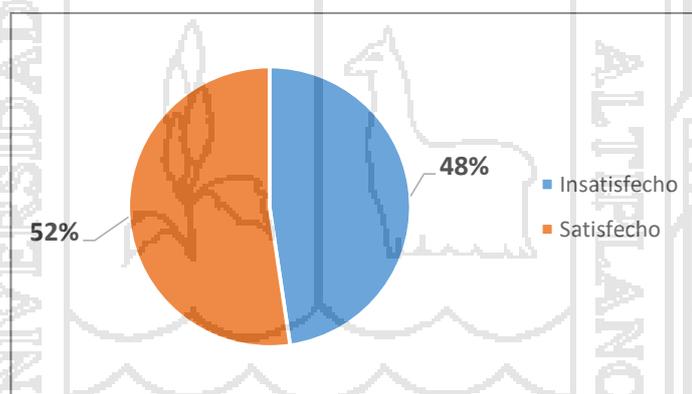
¿Considera usted que la infraestructura para la enseñanza–aprendizaje tiene la comodidad y el equipamiento necesarios?

El 52% de los estudiantes están satisfechos con la infraestructura que se tiene para la enseñanza y aprendizaje, que cuentan con la comodidad y equipamiento necesario, mientras que un 48% se encuentra insatisfecho.

Tabla 30

*Resultado de la encuesta correspondiente a considera que la infraestructura para la enseñanza–aprendizaje tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 2017-II*

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Satisfecho	191	52%
Insatisfecho	174	48%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 31. Satisfacción con la infraestructura para la enseñanza y aprendizaje, 2017-II*

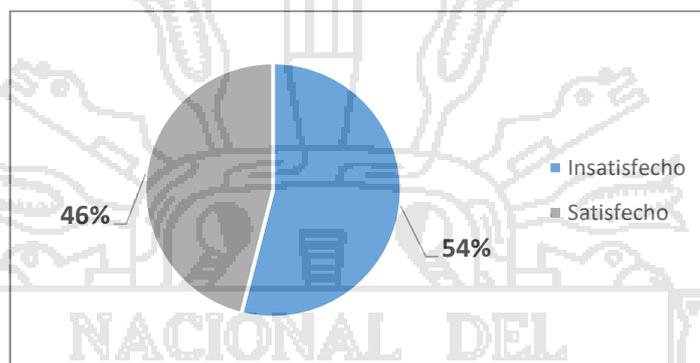
¿Considera usted que la infraestructura para la investigación tiene la comodidad y el equipamiento necesarios?

El 54% está insatisfecho con la infraestructura que se tiene para la investigación, que no cuentan con la comodidad y equipamiento necesario y un 46% se encuentra satisfecho.

Tabla 31

*Resultados de encuesta correspondiente a considera que la infraestructura para la investigación tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	168	46%
Insatisfecho	197	54%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 32. Satisfacción con la infraestructura para la investigación, 2017-II*

¿Considera usted que la infraestructura para la responsabilidad social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios?

El 52% de estudiantes está satisfecho con respecto a la infraestructura que tiene la Universidad para lo que es la responsabilidad social y un 48% está insatisfecho.

Tabla 32

*Resultados de encuesta correspondiente a considera que la infraestructura para la responsabilidad social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	189	52%
Insatisfecho	176	48%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

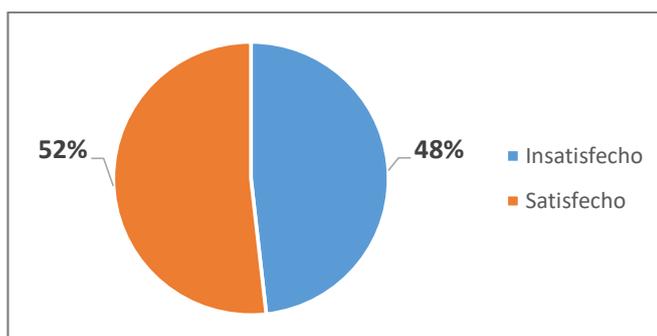


Figura 33. Satisfacción con la infraestructura para la responsabilidad social, 2017-II

#### 4.1.13 Bienestar universitario

¿Conoce usted los programas de bienestar que brinda la Universidad?

El 53% de los estudiantes no conocen los programas de bienestar que brinda la universidad y un 47% si conocen los programas de bienestar.

Tabla 33

Resultados de la encuesta correspondiente a conocen los programas de bienestar que brinda la Universidad, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	170	47%
No	195	53%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

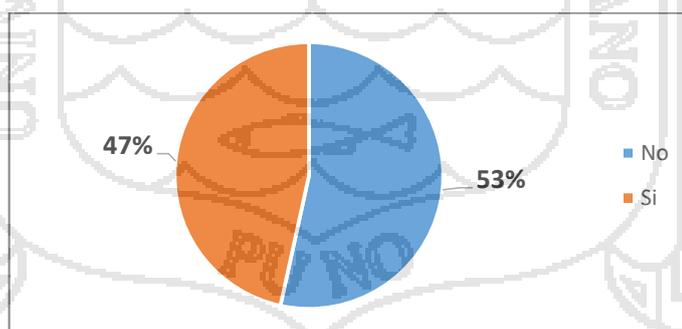


Figura 34. Conocen los estudiantes los programas de bienestar que tiene la Universidad, 2017-II

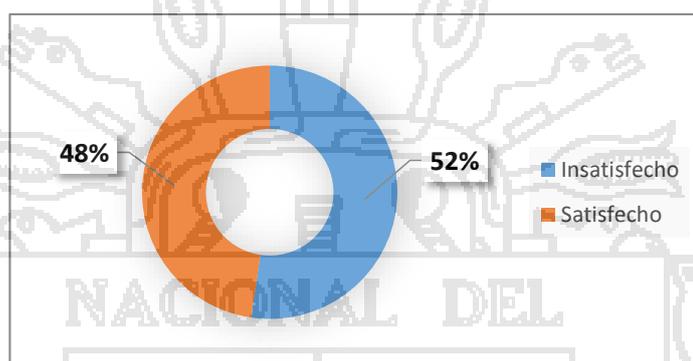
¿Está usted satisfecho con respecto programas de atención médica primaria de la Universidad?

El 52 % de estudiantes está insatisfecho con respecto al programa de atención médica primaria que tiene la Universidad y el 48% está satisfecho.

Tabla 34

*Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con respecto programas de atención médica primaria de la Universidad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	174	48%
Insatisfecho	191	52%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 35. Satisfacción estudiantil respecto al Programa de atención medica primaria UNA Puno, 2017-II*

¿Está usted satisfecho con respecto programas de asistencia social de la Universidad?

El 52% de los estudiantes están satisfechos con los programas de asistencia social que tiene la universidad y un 48% está insatisfecho.

Tabla 35

*Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con respecto programas de asistencia social de la Universidad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	190	52%
Insatisfecho	175	48%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

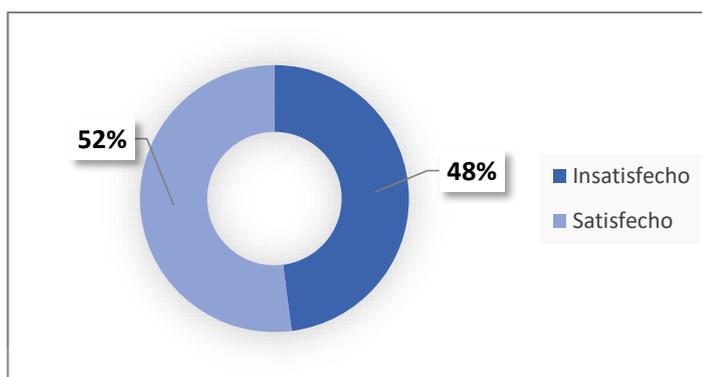


Figura 36. Satisfacción respecto a los Programas de asistencia social, 2017-II

¿Está usted satisfecho con respecto programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) de la Universidad?

El 75% de los estudiantes están satisfechos con respecto a los programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) de la Universidad mientras que un 25% está insatisfecho.

Tabla 36

Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción con los programas culturales, 2017-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Satisfecho	272	75%
Insatisfecho	93	25%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

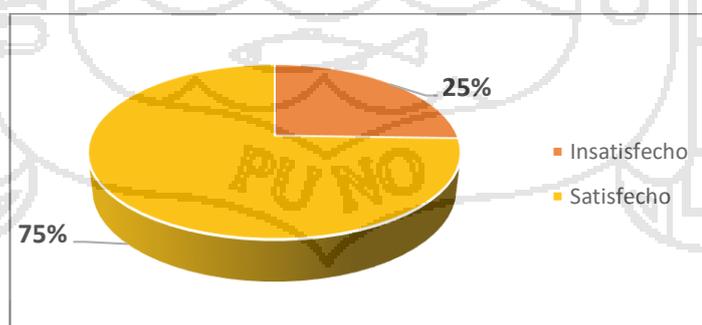


Figura 37. Satisfacción con los programas de actividades culturales, 2017-II

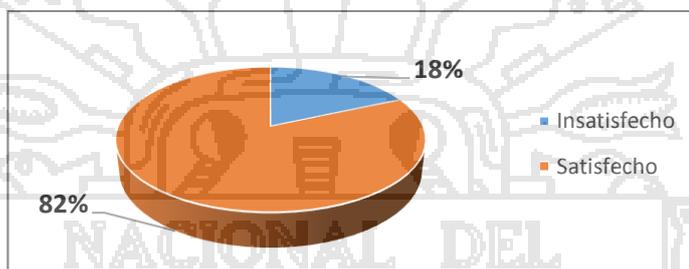
¿Está usted satisfecho con respecto de los días culturales deportivos que la Universidad ha implementado?

El 82% de los estudiantes están satisfechos con los días culturales deportivos que la Universidad ha implementado y un 18% insatisfecho.

Tabla 37

*Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con los días culturales deportivos que la Universidad ha implementado, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	298	82%
Insatisfecho	67	18%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 38. Satisfacción con los días culturales deportivos, 2017-II*

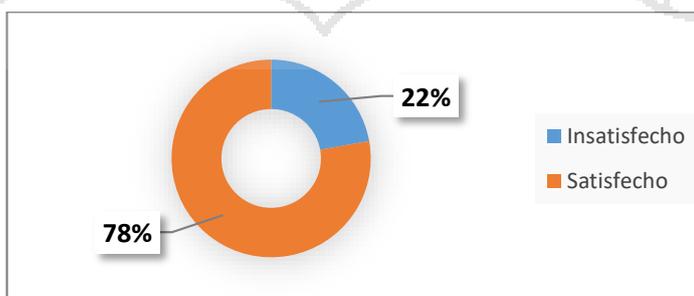
¿Está usted satisfecho con el servicio de biblioteca de la Universidad?

El 78% de los estudiantes están satisfechos con el servicio de biblioteca de la Universidad por otra parte el 22% está insatisfecho.

Tabla 38

*Resultado de encuesta correspondiente a satisfacción con el servicio de biblioteca de la Universidad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	284	78%
Insatisfecho	81	22%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100</b>



*Figura 39. Satisfacción del servicio de biblioteca de la Universidad, 2017-II*

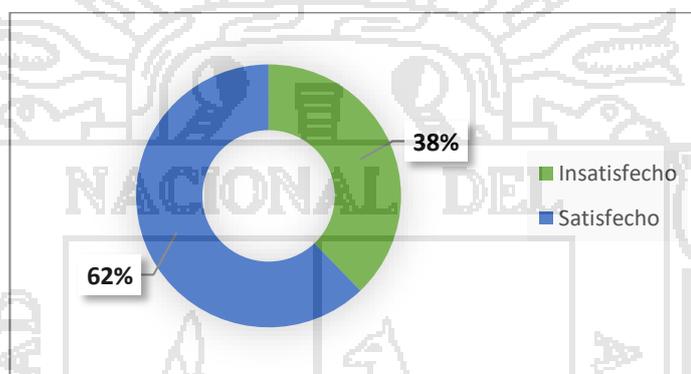
¿Está usted satisfecho con el servicio de biblioteca de su Facultad?

El 62% está satisfecho con el servicio de biblioteca de su facultad mientras que un 38% está insatisfecho.

Tabla 39

*Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con el servicio de biblioteca de su Facultad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Satisfecho	227	62%
Insatisfecho	138	38%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>



*Figura 40. Satisfacción del servicio de biblioteca de su Facultad, 2017-II*

¿Utiliza usted la Biblioteca Virtual que brinda la Universidad?

El 57% no utiliza la biblioteca virtual que tiene la universidad y un 43% si utiliza la biblioteca virtual.

Tabla 40

*Resultados de encuesta correspondiente a utiliza la Biblioteca Virtual que brinda la Universidad, 2017-II*

<b>RESPUESTA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	158	43%
No	207	57%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

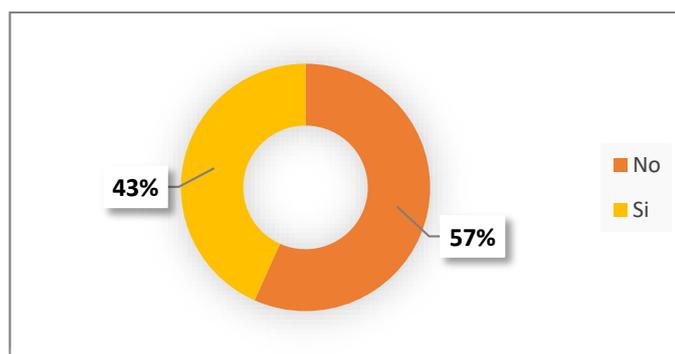


Figura 41. Utiliza el servicio de biblioteca virtual, 2017-II

## 4.2 Factores que determinan la satisfacción estudiantil

### 4.2.1 Estimación del modelo econométrico

Para obtener los resultados que se mostrarán a continuación, se llevó a cabo un análisis econométrico para detectar las variables predictoras de la satisfacción estudiantil con respecto a los servicios que oferta la Universidad Nacional del altiplano. Luego de aceptar los resultados de significancia del modelo econométrico y de haber realizado las distintas transformaciones necesarias aceptamos el modelo que presentaremos a continuación. Por otro lado, cabe recalcar que los resultados mostrados son estimados a través del modelo Probit debido a que luego de realizar las estimaciones pertinentes se encontró que el modelo Probit es mejor que el modelo probit por los datos obtenidos, dichos resultados pueden ser verificados en el Anexo 3 y 4.

Los coeficientes obtenidos a través del modelo probit para observar la probabilidad de que el estudiante del área de Ciencias Sociales este satisfecho con respecto a los servicios que oferte la Universidad Nacional del Altiplano es el siguiente:

$$Prob(Y = 1) = \int_{-\infty}^{e^{Zi}} \frac{1}{\sqrt{2\pi\sigma^2}} e^{-\frac{1}{2\sigma^2}t} dt + U$$

**Donde:**

$Y_i = 1$  SATIS = si el alumno se encuentra satisfecho.

$Y_i = 0$  SATIS = si el alumno no se encuentra satisfecho.

$$Z_i = -2.2620 + 1.0718(\text{ACRED}) + 0.7043(\text{ESTRAT}) + 0.7120(\text{NORMAS}) - 0.0359(\text{PILAR}) + 0.0787(\text{EVALDOC}) + 0.3811(\text{TUTORIA}) - 0.2067(\text{ATADMIN}) + 0.1531(\text{INFRA}) + 0.4296(\text{INFRAINV}) + 0.5021(\text{INFRARESP}) - 0.0362(\text{ATMEDICA}) + 0.1871(\text{ASISTSOCIAL}) + 0.2955(\text{ACULTURAL}) - 0.1477(\text{ADEPORTE}) + 0.5481(\text{SBIBLIU}) - 0.1312(\text{SBIBLIOF}).$$



Tabla 41

*Resultados del Modelo Probit, efectos marginales y elasticidades*

Variable	Coefficientes Probit	Efectos Marginales dy/dx	Elasticidades ey/ex
ACRE**	1.071779	0.3681903	0.3074191
ESTRAT***	0.7043228	0.1937944	0.1402131
NORMAS***	0.7120225	0.1970385	0.1434816
PILAR	-0.0358942	-0.0088209	-0.0078164
EVALDOC	0.0786917	0.0198158	0.0166247
TUTORIA	0.3810739	0.0991811	0.0721466
ATADMIN	-0.2067086	-0.0518488	-0.0268738
INFRA	0.1531285	0.0380725	0.0237651
INFRAINV	0.429636	0.1046676	-0.058649
INFRAESP**	0.5021272	0.1254112	0.0771128
ATMEDICA	-0.0362197	-0.008982	-0.0051209
ASISTSOCIAL	0.1871121	0.0465333	0.0288873
ACULTURAL	0.2955238	0.078333	-0.0653149
ADEPORTE	-0.1476834	-0.0349251	-0.0357601
SBIBLIU**	0.5481545	0.1551575	-0.1264947
SBIBLIOF	-0.1312289	-0.0320079	-0.0242051
_CONS	-2.262031		
Número de observaciones	365		
LR chi2	140.88		
Prob > chi2	0.000		
Pseudo R2	0.3455		

Significancia: \*P &lt; 10%, \*\*P &lt; 5%, \*\*\*P &lt; 1%

Nota: En base a resultados obtenidos en el Software Stata

Sin embargo, para realizar una interpretación con probabilidad de los coeficientes estimados del modelo Probit, es necesario obtener los efectos marginales. Mientras tanto de los resultados obtenidos de la regresión del modelo Probit, podemos

afirmar que estadísticamente las variables más significativas en el modelo son: Satisfacción con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes, Satisfacción con las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación de estudiantes al 1% de significancia por otra parte las variables, Considera importante que su carrera profesional este acredita, Considera que la infraestructura para la responsabilidad social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios y Satisfacción con el servicio de biblioteca de la Universidad es al 5% de significancia (Ver anexo 1). Esta regresión nos permite conocer si las variables inciden de manera positiva o negativa al modelo.

Primero de las variables significativas:

- El signo positivo del coeficiente de la variable ESTRAT indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con las estrategias de enseñanza aprendizaje por parte de los docentes universitarios, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable NORMAS indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con las normas y/o reglamentos para el fomento de la investigación, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable ACRE indica que los estudiantes consideran importante que su carrera profesional este acreditada, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable INFRARESP indica que los estudiantes consideran importante que la infraestructura para la responsabilidad social tenga la comodidad y el equipamiento necesario, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable SBIBLIOU indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con el servicio de biblioteca de la Universidad, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la universidad.

#### 4.2.2 Análisis de la regresión seleccionada

Como antes se mencionó los coeficientes obtenidos por la regresión a través del modelo Probit solo nos permite indicar la incidencia del signo del coeficiente de la variable independiente hacia la variable dependiente. Sin embargo, para determinar las probabilidades, es necesario realizar las interpretaciones en base a los efectos marginales después de realizar la regresión el modelo Probit. Los resultados para los efectos marginales son los siguientes (Anexo 5):

Primero, para las variables significantes del modelo:

- La probabilidad de estar satisfecho con respecto a los servicios que oferta la Universidad nacional del Altiplano se incrementa si su carrera profesional está acreditada en 0.3681903, si los docentes aplican buenas estrategias de enseñanza aprendizaje en 0.1937944, si existe normas y/o reglamentos para el fomento de investigación en 0.1970385, si existe buena infraestructura y equipamiento para la responsabilidad social en 0.1254112 y el sistema de biblioteca de la Universidad en 0.1551575.

Con información adicional se obtuvo que:

- La implementación de la Plataforma de Investigación Universitaria Integrada a la Labor Académica con Responsabilidad - PILAR como herramienta para la presentación de proyectos y borradores de investigación disminuye la probabilidad de satisfacción del estudiante en 0.0088209 puntos porcentuales.
- El sistema de evaluación del docente genera una satisfacción positiva o incrementa la satisfacción por parte de los estudiantes en 0.0198158.
- Respecto al sistema de tutoría ellos se sienten cómodos con el nuevo servicio, y la probabilidad de satisfacción se incrementa en 0.0991811.
- La atención que brinda el personal administrativo de la universidad disminuye la probabilidad de satisfacción del estudiante en 0.0518488.
- La probabilidad de estar satisfecho se incrementa si, existe buena infraestructura para la enseñanza y aprendizaje en 0.0380725, si existe buena infraestructura para la investigación en 0.1046676.

- La atención médica primaria disminuye la satisfacción del estudiante en - 0.008982, así también la implementación de los días culturales deportivos en - 0.0349251.
- La probabilidad de estar satisfecho se incrementa si existen buena atención de los programas de asistencia social de la Universidad en 0.0465333, continúan los programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) en 0.078333.
- Finalmente, la probabilidad de satisfacción de parte de los estudiantes disminuye, debido al mal servicio de biblioteca de su facultad en -0.0320079.

Adicionalmente se estimó el cálculo de elasticidades del modelo, obtenido los siguientes resultados:

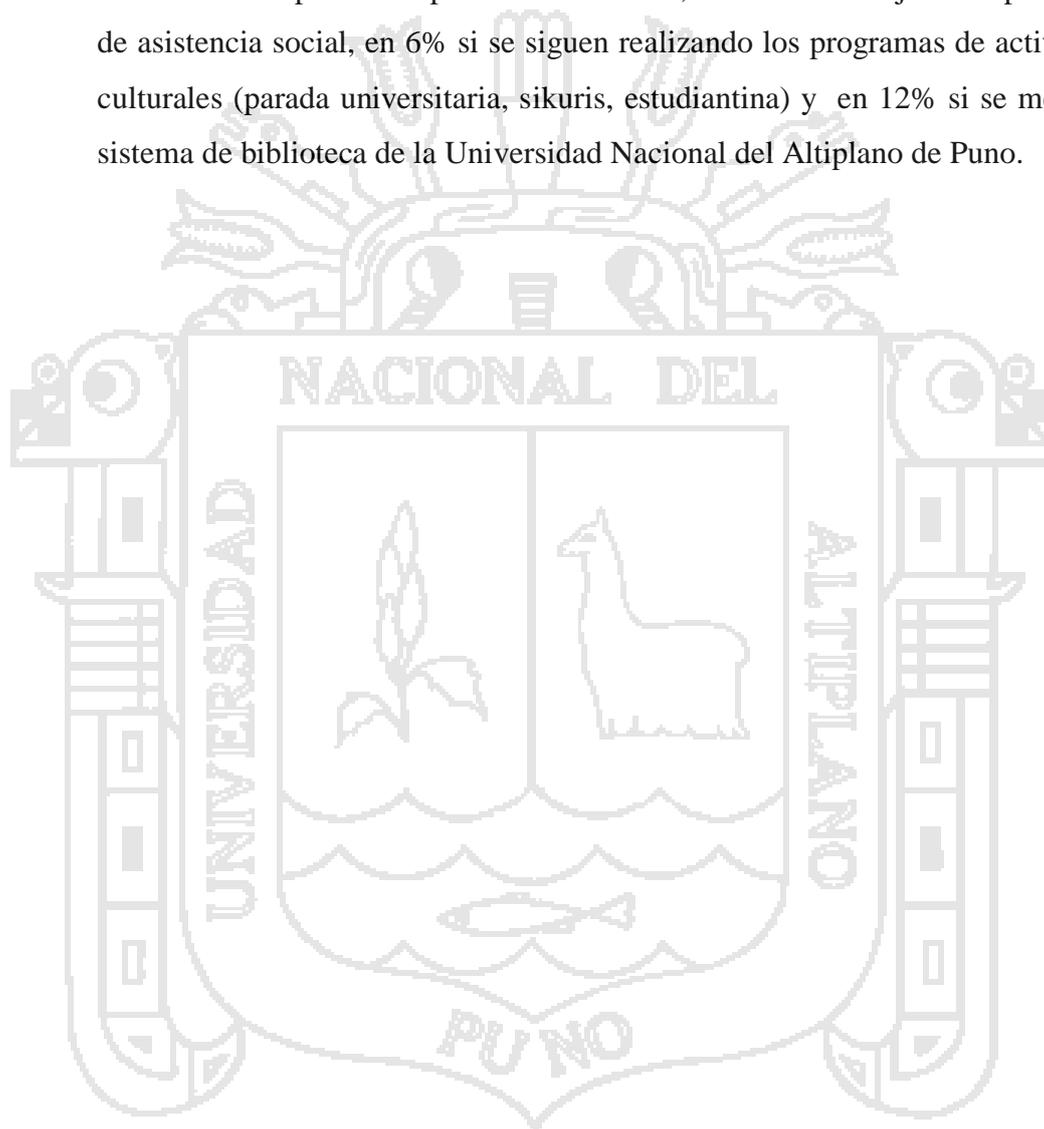
Del cuadro 40 en la parte de elasticidades se puede interpretar que La probabilidad de estar satisfecho aumenta en 30% si la carrera profesional está acreditada, en un 14% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, en 14% si se mejoran las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación, en 1% si mejora la evaluación docente, en 7% si mejora el sistema de tutoría, en 2% si se mejora la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje, en 7% si se mejora la infraestructura para la responsabilidad social, en 2% si se mejora los programas de asistencia social, en 6% si se siguen realizando los programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) y en 12% si se mejora el sistema de biblioteca de la Universidad Nacional del Altiplano.

De lo anterior podemos identificar que la acreditación de la carrera profesional, las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes, las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación y el sistema de biblioteca son los que mayor probabilidad aumenta el nivel de satisfacción de los estudiantes del Área de Ciencias Sociales.

## CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de investigación a modo de conclusión general se puede indicar que según los resultados obtenidos, que los valores significativos que incrementan la probabilidad que el estudiante aumente su nivel de satisfacción son los Factores Posicionamiento institucional, Académicos, Investigación y Bienestar Universitario. Se ha identificado que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en un 30% si la carrera profesional está acreditada, en un 14% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, en 14% si se mejoran las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación y en 12% si se mejora el sistema de biblioteca de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Al realizar la estadística descriptiva de los datos obtenidos, que las características de los estudiantes son: el 46% de los estudiantes son del sexo masculino y el otro 54% son mujeres. La edad promedio de los estudiantes es de 21 años. El 85% procede de una institución educativa secundaria pública. El 92% ha seleccionado de manera voluntaria su carrera profesional. El 93% de estudiantes se sienten felices de pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano. El 93% de los estudiantes consideran importante que su carrera profesional este acreditada y finalmente en general el 75% de estudiantes se sienten satisfechos con los servicios que oferta la Universidad Nacional del Altiplano.
- Se concluye que el mejor modelo para las regresiones para la estimación econométrica fue el modelo Probit, de dicha regresión se obtuvo que las variables más significativas en el modelo fueron la acreditación de la carrera profesional, las estrategias de enseñanza y aprendizaje que utilizan los docentes, las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación, la infraestructura para la responsabilidad social y el servicio de biblioteca de la Universidad.

- Luego de obtener las elasticidades podemos observar que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en 30% si la carrera profesional está acreditada, en un 14% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, en 14% si se mejoran las normas y/o reglamentos para el fomento de investigación, en 1% si mejora la evaluación docente, en 7% si mejora el sistema de tutoría, en 2% si se mejora la infraestructura para la enseñanza–aprendizaje, en 7% si se mejora la infraestructura para la responsabilidad social, en 2% si se mejora los programas de asistencia social, en 6% si se siguen realizando los programas de actividades culturales (parada universitaria, sikuris, estudiantina) y en 12% si se mejora el sistema de biblioteca de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.



### RECOMENDACIONES

- Se debe gestionar los recursos correspondientes para asegurar la acreditación de la totalidad de programas de estudio del área de ciencias sociales de la UNA Puno, puesto que a la fecha solo el 90% de carreras de sociales están acreditadas, ello en vista de que el ostentar una certificación de acreditación asegura que al momento de que los postulantes revisen información acerca de las carreras pudiese ser éste un elemento que determine su elección.
- Se recomienda establecer un plan de desarrollo y/o capacitación en pro de fortalecer las habilidades y/o técnicas de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes.
- Se debe continuar con el mejoramiento de la infraestructura de la Universidad así como su equipamiento, tanto de los ambientes pedagógicos y administrativos. De la misma forma los relacionados a los servicios de biblioteca.

**BIBLIOGRAFÍA.**

- Alvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Perez, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los servicios brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*.
- Anchundia Ayala, C., & Saad de Janon, J. (2009). *Nivel de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios frente a los Servicios que prestan las Universidades a la Comunidad Estudiantil: Caso Guayaquil. Tesis Escuela Superior Politécnica del Litoral*.
- Asociación para el Desarrollo del Campesino. (2004). "Nuestro concepto de desarrollo": *El Bienvivir Local; Necesidades Humanas Fundamentales*. San Juan de Pasto, Colombia. <http://www.adc.org.co/> - 20k.
- Bensanko, D., & Braeutigam, R. (2014). *Microeconomics*. (John Wiley & Sons., Ed.). Estados Unidos.
- Botek, M. (2013). Satisfaction with Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 106, 2289–2293. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.261>
- Cortada, J., & Woods, J. (1995). *The McGraw-Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*. McGraw-Hill.
- Coskun, L. (2014). *Investigating the essential factors on student satisfaction: A case of Abanian Private University*. *Journal of Educational and Social Research*, 4(1), 489-503.
- De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., & Reyes Riquelme, M. (2010). *Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca*. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 18(3), 350 - 363.
- Dominguez, J. I. (2006). *Medir la satisfacción del cliente*". *Hipermarketing*. Tecnología con sentido de negocio.
- El-Hilali, N., Al-Jaber, S., & Hussein, L. (2015). Students' Satisfaction and Achievement and Absorption Capacity in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral*

- Sciences*, 177(July 2014), 420–427. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.384>
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la Educación Superior Pública*. *Revista Educación* 31(1), 43-63.
- Garduño Estrada, L. R. (1999). “*Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior*”. *Revista Iberoamericana de Educación*. n° 21 págs. 93-103 [www.rieoei.org/rie21a06.PDF](http://www.rieoei.org/rie21a06.PDF).
- Gonzales Lopez, I. (2003). *Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la unievrnsidad: Aplicación práctica de un analisis factorial*. *Revista Electronica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96.
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Metodo Juran. Analisis y Planeacion de calidad. Quinta Edicion. McGraw-Hill Interamericana. Mexico* (Quinta Edi).
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Informe de Surinam. (1998). “*Aseguramiento de la calidad en la educación superior de Surinam*”. *Oficina de Educación Superior, Ministerio de Educación y Desarrollo Comunitario de Surinam*. UNESCO/IESALT, Presentado en la 10ª Reunión Ordinaria del Comité Intergubernamental. Paris. Retrieved from [www.unesco.org/ve/sid/InformeSurinam\(10\).pdf](http://www.unesco.org/ve/sid/InformeSurinam(10).pdf)
- Jimenez Gonzales, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. (2011). *Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. *Revista Fuente*, 3(6), 46 - 56.
- Malevski, Y., & Rosotto, L. (1995). “*Manual del Gestión de Calidad a la Medida*”.
- Marshall, A. (1890). *Principles of Economics: an introductory text*.
- Nava, C. (2004). *Auditoría de la calidad del servicio al cliente*
- Negricea, C. I., Edu, T., & Avram, E. M. (2014). Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 4430–4435. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.961>
- Rivas Velasquez, J. F. (2012). *Nivel de Satisfacción de los Alumnos que terminan el Programa Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa - 2012*.
- Rodriguez, N. Y. (2005). “*El alumno como cliente: un reto ineludible de la orientación del nuevo milenio*”. *Fac. de Ingeniería, Depto. de Humanidades y Ciencias Sociales*. Venezuela.

- Segura, J. (1997). “*Modelo de desarrollo institucional a través de la calidad académica*”. (Ensayo) Certamen Premio ANUIES 1997. Mexico.
- Serrano, C. (2003). *Gestión Estratégica de Calidad de la Formación en Instituciones de Educación Superior* (p. 200). Retrieved from [http://www.ops-oms.org.ve/site/venezuela/docs/Gestion\\_Calidad\\_ES\\_UCV.doc](http://www.ops-oms.org.ve/site/venezuela/docs/Gestion_Calidad_ES_UCV.doc) [Consulta: 2006, febrero 09].
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson Educación, México.
- Temizer, L., & Turkyilmaz, A. (2012). *Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 3802–3806. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.150>
- Valenzuela Rettig, A., & Requena Magallanes, C. (2006). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Vasquez, F. G. (2002). *Los modelos Logit y Probit en la investigación social*. El caso de la pobreza en el Peru en el año 2001. INEI.
- Velez, C. W. (2002). “*Globalización y Educación Superior: Del mito necesario a un nuevo paradigma*”. Universidad de Puerto Rico. Cuaderno de Investigación en Educación No 18. Recinto de Río Piedras- Fac. de Educación. Puerto Rico. <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/cuaderno18/c18art>.
- Verdugo Lucero, J., Guzman Muñoz, J., Moy Lopez, N., Meda Lara, R., & Gonzales Perez, O. (2008). *Factores que influyen en la calidad de vida de profesores universitarios*. *Psicología y Salud*, 18(1), 27-36.
- Villa, L. O. (2005). *la satisfaccion de los alumnos en los cursos on-line*. Universidad de Barcelona. Retrieved from <http://www.educaweb.com/adserver>
- Yılmaz, S. M., Çelebi, Ç. D., & Çakmak, E. (2014). *Job Satisfaction Level of Academicians in Faculty of Education*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1021–1025. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.339>
- Zengin, B., Mustafa Zen, L., & Ahmet Solmaz, S. (2011). *A research on sufficiency of University Education about satisfaccion of Univesity student’s career expectations*. *Procedia Social an Behavioral Sciences*, 496-504.



**Anexo 1. Estimacion del modelo Probit**

```
probit satis acre estrat normas pilar evaldoc tutoria atadmin infra infrainv
infraresp atmedica asistsocial acultural adeporte sbibliou sbibliof
```

```
Iteration 0: log likelihood = -203.86761
Iteration 1: log likelihood = -135.62593
Iteration 2: log likelihood = -133.43261
Iteration 3: log likelihood = -133.42715
Iteration 4: log likelihood = -133.42715
```

```
Probit regression      Number of obs   =      365
                      LR chi2(16)      =      140.88
                      Prob > chi2      =      0.0000
Log likelihood = -133.42715  Pseudo R2      =      0.3455
```

satis	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
acre	1.071779	.5367776	2.00	0.046	.0197144 2.123844
estrat	.7043228	.1979963	3.56	0.000	.3162572 1.092388
normas	.7120225	.2004812	3.55	0.000	.3190865 1.104959
pilar	-.0358942	.2007534	-0.18	0.858	-.4293636 .3575753
evaldoc	.0786917	.2168954	0.36	0.717	-.3464154 .5037988
tutoria	.3810739	.1977604	1.93	0.054	-.0065294 .7686772
atadmin	-.2067086	.2028972	-1.02	0.308	-.6043799 .1909626
infra	.1531285	.2120962	0.72	0.470	-.2625724 .5688294
infrainv	.429636	.2312822	1.86	0.063	-.0236688 .8829408
infraresp	.5021272	.2221964	2.26	0.024	.0666303 .9376241
atmedica	-.0362197	.2053409	-0.18	0.860	-.4386805 .3662412
asistsocial	.1871121	.2079893	0.90	0.368	-.2205395 .5947637
acultural	.2955238	.199788	1.48	0.139	-.0960536 .6871011
adeporte	-.1476834	.2326855	-0.63	0.526	-.6037386 .3083718
sbibliou	.5481545	.2161356	2.54	0.011	.1245366 .9717724
sbibliof	-.1312289	.199405	-0.66	0.510	-.5220555 .2595978
_cons	-2.262031	.5819312	-3.89	0.000	-3.402595 -1.121467

**Anexo 2. Estimación del modelo Logit**

```
logit satis acre estrat normas pilar evaldoc tutoria atadmin infra
infrainv infraresp atmedica asistsocial acultural adeporte
sbibliou sbibliof
```

```
Iteration 0: log likelihood = -203.86761
Iteration 1: log likelihood = -139.95634
Iteration 2: log likelihood = -133.91368
Iteration 3: log likelihood = -133.79951
Iteration 4: log likelihood = -133.79929
Iteration 5: log likelihood = -133.79929
```

```
Logistic regression      Number of obs      =          365
                        LR chi2(16)          =          140.14
                        Prob > chi2         =           0.0000
Log likelihood = -133.79929  Pseudo R2          =           0.3437
```

satis	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
acre	1.862564	.909916	2.05	0.041	.0791611 3.645966
estrat	1.259445	.3404661	3.70	0.000	.5921437 1.926746
normas	1.189466	.3461312	3.44	0.001	.5110616 1.867871
pilar	-.0288791	.3444354	-0.08	0.933	-.7039601 .6462018
evaldoc	.1814872	.3800798	0.48	0.633	-.5634556 .9264299
tutoria	.5946178	.3565478	1.67	0.095	-.104203 1.293439
atadmin	-.3495375	.3605146	-0.97	0.332	-1.056133 .3570581
infra	.201572	.3770662	0.53	0.593	-.5374643 .9406082
infrainv	.7894624	.4197733	1.88	0.060	-.0332781 1.612203
infraresp	.8617633	.3954677	2.18	0.029	.0866609 1.636866
atmedica	-.0419349	.3594797	-0.12	0.907	-.7465022 .6626323
asistsocial	.3281096	.3692622	0.89	0.374	-.395631 1.05185
acultural	.571569	.3428949	1.67	0.096	-.1004927 1.243631
adeporte	-.2498392	.4111526	-0.61	0.543	-1.055684 .5560051
sbibliou	.9711135	.3825694	2.54	0.011	.2212913 1.720936
sbibliof	-.1534822	.3446515	-0.45	0.656	-.8289868 .5220224
_cons	-4.041963	1.017614	-3.97	0.000	-6.03645 -2.047477

**Anexo 3. Pruebas para determinar las medidas de ajuste**

. fitstat, using (log) force

Measures of Fit for probit of satis

Warning: Current model estimated by probit, but saved model estimated by logit

	Current	Saved	Difference
Model:	<b>probit</b>	<b>logit</b>	
N:	365	365	0
Log-Lik Intercept Only	-203.868	-203.868	0.000
Log-Lik Full Model	-133.427	-133.799	0.372
D	266.854 (348)	267.599 (348)	0.744 (0)
LR	140.881 (16)	140.137 (16)	0.744 (0)
Prob > LR	0.000	0.000	.
McFadden's R2	0.346	0.344	0.002
McFadden's Adj R2	0.262	0.260	0.002
ML (Cox-Snell) R2	0.320	0.319	0.001
Cragg-Uhler (Nagelkerke) R2	0.476	0.474	0.002
McKelvey & Zavoina's R2	0.519	0.504	0.015
Efron's R2	0.373	0.378	-0.005
Variance of y*	2.079	6.636	-4.557
Variance of error	1.000	3.290	-2.290
Count R2	0.841	0.844	-0.003
Adj Count R2	0.356	0.367	-0.011
AIC	0.824	0.826	-0.002
AIC*n	300.854	301.599	-0.744
BIC	-1786.310	-1785.566	-0.744
BIC'	-46.483	-45.738	-0.744
BIC used by Stata	367.153	367.897	-0.744
AIC used by Stata	300.854	301.599	-0.744

**Anexo 4.** Diferencias entre modelo Logit y Probit

	LOGIT	PROBIT	CRITERIO
AIC - AKAIKE	301.599	300.854	<b>Menor</b>
BIC	-1785.566	-1786.310	<b>Menor</b>
McFADDEN R2	0.344	0.346	<b>Más alto</b>
McFADDEN Adj R2	0.260	0.262	<b>Más Alto</b>
LOG LIKELIHOOD	-133.799	-133.427	<b>Menor</b>
RV	140.137(16)	140.881(16)	<b>Más alto</b>

Luego de comparar los criterios de los modelos LOGIT y PROBIT, podemos decir que el modelo PROBIT se ajusta más a los datos, por tanto, elegimos el modelo PROBIT.



**Anexo 5. Cálculo de los efectos marginales del modelo Probit**

. mfx compute

Marginal effects after probit  
 y = Pr(satis) (predict)  
 = .83546211

variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[	95% C.I.	]	X
acre*	.3681903	.2114	1.74	0.082	-.046139	.78252	.967123	
estrat*	.1937944	.05947	3.26	0.001	.077228	.310361	.671233	
normas*	.1970385	.06021	3.27	0.001	.079034	.315043	.679452	
pilar*	-.0088209	.04892	-0.18	0.857	-.104693	.087051	.734247	
evaldoc*	.0198158	.05559	0.36	0.722	-.089143	.128775	.712329	
tutoria*	.0991811	.05339	1.86	0.063	-.005464	.203826	.638356	
atadmin*	-.0518488	.05145	-1.01	0.314	-.152682	.048985	.438356	
infra*	.0380725	.05281	0.72	0.471	-.065431	.141576	.523288	
infrainv*	.1046676	.05477	1.91	0.056	-.002672	.212007	.460274	
infrar~p*	.1254112	.05538	2.26	0.024	.016864	.233959	.517808	
atmedica*	-.008982	.05096	-0.18	0.860	-.108854	.090891	.476712	
asists~l*	.0465333	.05181	0.90	0.369	-.055012	.148078	.520548	
acultu~l*	.078333	.05637	1.39	0.165	-.032149	.188815	.745205	
adeporte*	-.0349251	.05245	-0.67	0.505	-.137719	.067869	.816438	
sbibliou*	.1551575	.06811	2.28	0.023	.021672	.288643	.778082	
sbibliof*	-.0320079	.04787	-0.67	0.504	-.125835	.061819	.621918	

(\*) dy/dx is for discrete change of dummy variable from 0 to 1

**Anexo 6. Cálculo de las elasticidades del modelo Probit**

Elasticities after probit

$$y = \text{Pr}(\text{satis}) \text{ (predict)}$$

$$= .83546211$$

variable	ey/ex	Std. Err.	z	P> z	[	95% C.I.	]	X
acre	.3074191	.15848	1.94	0.052	-.00319	.618028		.967123
estrat	.1402131	.04126	3.40	0.001	.059336	.22109		.671233
normas	.1434816	.04168	3.44	0.001	.061798	.225165		.679452
pilar	-.0078164	.04371	-0.18	0.858	-.09348	.077847		.734247
evaldoc	.0166247	.04595	-0.36	0.717	-.073432	.106681		.712329
tutoria	.0721466	.03733	1.93	0.053	-.001015	.145308		.638356
atadmin	-.0268738	.0264	-1.02	0.309	-.07861	.024862		.438356
infra	.0237651	.03287	0.72	0.470	-.040652	.088182		.523288
infrainv	.058649	.03131	1.87	0.061	-.002724	.120022		.460274
infrar~p	.0771128	.03408	2.26	0.024	.010315	.14391		.517808
atmedica	-.0051209	.02903	-0.18	0.860	-.062016	.051774		.476712
asists~l	.0288873	.03208	0.90	0.368	-.033987	.091762		.520548
acultu~l	.0653149	.04447	1.47	0.142	-.021839	.152469		.745205
adeporte	-.0357601	.05642	-0.63	0.526	-.146348	.074828		.816438
sbibliou	.1264947	.0509	2.48	0.013	.026723	.226266		.778082
sbibliof	-.0242051	.03681	-0.66	0.511	-.096358	.047948		.621918

**Anexo 7. Satisfacción estudiantil por carrera profesional**

AREA	FACULTADES / ESCUELAS PROFESIONALES	Nro. Encuestados	Satisfechos	Insatisfechos
Ciencias Sociales	Facultad de Ciencias Contables y Administrativas	81		
	Escuela Profesional de Administración	32	85%	15%
	Escuela Profesional de Contabilidad	48	91%	9%
	Facultad de Ciencias de la Educación	93		
	Escuela Profesional de Educación Secundaria	39	64%	36%
	Escuela Profesional de Educación Física	16	81%	19%
	Escuela Profesional de Educación Inicial	23	83%	17%
	Escuela Profesional de Educación Primaria	14	82%	18%
	Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	34		
	Escuela Profesional de Derecho	34	62%	38%
	Facultad de Ciencias Sociales	124		
	Escuela Profesional de Antropología	28	82%	18%
	Escuela Profesional de Arte	18	83%	17%
	Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social	26	77%	23%
	Escuela Profesional de Sociología	26	81%	19%
	Escuela Profesional de Turismo	26	46%	54%
	Facultad de Trabajo Social	33		
	Escuela Profesional de Trabajo Social	33	73%	27%
		TOTAL DE ENCUESTADOS	365	

La carrera profesional de Contabilidad con un 91% es la más satisfecha con los servicios que oferta la Universidad Nacional del altiplano, mientras que la carrera profesional de Turismo con un 54% es la más insatisfecha con los servicios que oferta la misma.