

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**TESIS:**

**“ANALISIS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
DEL ALTIPLANO PUNO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES  
PERIODO 2018”**

**PRESENTADA POR:**

**JESSICA ROCIO SAGUA OLARTE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"ANALISIS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES PERIODO 2018"

TESIS PRESENTADO POR:

JESSICA ROCIO SAGUA OLARTE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

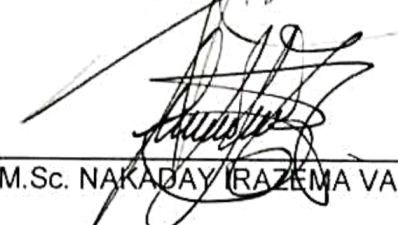


APROBADA POR:

PRESIDENTE:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE

PRIMER MIEMBRO:

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. NAKADAY IRAZEMA VARGAS TORRES

SEGUNDO MIEMBRO:

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. LITZBEL CHARAJA FERNANDEZ

DIRECTOR / ASESOR:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

Área : Administración general

Tema : Imagen institucional

Fecha de sustentación: 17 de diciembre de 2018

### **DEDICATORIA**

*A Dios que me ha dado la vida y concedido las habilidades para desenvolverse en el mundo, y hacer posible cada logro en mi carrera profesional.*

*A mis queridos padres, por su apoyo incondicional en el proceso de desarrollo de mi vida, por brindarme las herramientas necesarias para lograr mis objetivos en base a mis principios y valores; por el gran esfuerzo para brindarme educación.*

*A mis queridos hermanos Ramon y Blanca por ser la inspiración para realizar esta investigación.*

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano, especialmente a la facultad de Ciencias Contables y Administrativas, a la escuela profesional de Administración por permitirme desarrollarme como estudiante mediante todos los beneficios que ofrece, a los docentes que me impartieron conocimientos clave, brindándome su orientación con profesionalismo en el transcurso de mis estudios universitarios.

Mi profunda gratitud a mi asesora Dra. Paula Andrea Arohuanca Percca, por sus valiosas enseñanzas para el mejor direccionamiento de esta investigación,

Mi reconocimiento y agradecimiento a mis padres por su cariño y apoyo incondicional en el transcurso de mi formación profesional, a mi madre Margot cuyos sabios consejos me ayudaron a ser una mejor persona, letras especiales para Piero por su motivación constante.

**ÍNDICE GENERAL**

ÍNDICE GENERAL .....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi

**CAPITULO I****INTRODUCCION**

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1.1. Problema general .....	4
1.1.2. Problemas específicos.....	4
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	5
1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO .....	12
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	13
1.4.1. Objetivo general.....	13
1.4.2. Objetivos específicos.....	13
1.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACION.....	13

**CAPITULO II****REVISION DE LA LITERATURA**

2.1. MARCO TEORICO.....	15
2.1.1. Organización.....	15

2.1.1.1.	Organizaciones públicas.....	15
2.1.1.2.	Organizaciones privadas .....	16
2.1.2.	Comportamiento organizacional .....	16
2.1.3.	El ambiente organizacional.....	17
2.1.4.	Teoría de la imagen aplicada al ámbito organizacional .....	17
2.1.5.	Imagen corporativa .....	20
2.1.6.	Imagen institucional universitaria .....	21
2.1.6.1.	Elementos de la imagen institucional universitaria .....	22
2.1.6.2.	Importancia de la imagen universitaria .....	30
2.1.6.3.	Ventajas de una imagen institucional positiva .....	31
2.1.7.	Los Stakeholder y la universidad .....	32
2.1.8.	Percepción de los sujetos sobre la imagen de la organización.....	33
2.2.	MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.3.	HIPÓTESIS .....	38
2.3.1.	Hipótesis general .....	38
2.3.2.	Hipótesis específicas .....	38

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.2.1.	Población.....	40

3.2.2. Muestra.....	41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	42
3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	43
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. Describir cómo es la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes en la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.....	45
4.2. Describir cómo es la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.....	63
4.3. Describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.....	78
4.4. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRTEGICAS PARA LA IMAGEN INSTITUCIONAL .....	100
4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	107
4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	109
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES .....	114
REFERENCIAS.....	115
ANEXOS .....	122

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Material didáctico .....	46
Figura N° 2: Bienestar social universitario.....	48
Figura N° 3: Accesibilidad a servicios .....	50
Figura N° 4: Información oportuna .....	52
Figura N° 5: Equipamiento moderno .....	54
Figura N° 6: Instalaciones físicas .....	56
Figura N° 7: Ambiente académico.....	57
Figura N° 8: Fácil acceso a instalaciones.....	59
Figura N° 9: Instalaciones visualmente atractivas .....	61
Figura N° 10: <i>Dimensión de equipos, medios e instalaciones</i> .....	62
Figura N° 11: Docentes de calidad.....	64
Figura N° 12: Disponibilidad de los docentes.....	66
Figura N° 13: Docentes respetuosos.....	67
Figura N° 14: Docentes calificados .....	69
Figura N° 15: Asignaturas del plan de estudio .....	71
Figura N° 16: Contenido de las asignaturas.....	72
Figura N° 17: Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región.....	74
Figura N° 18: Horarios adecuados .....	76
Figura N° 19: Dimensión calidad de profesorado y planes de estudio .....	77
Figura N° 20: Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral .....	79
Figura N° 21: Preparación laboral .....	81
Figura N° 22: Orientación a los alumnos.....	83
Figura N° 23: Valores .....	85
Figura N° 24: Gestión de prácticas pre profesionales .....	86



Figura N° 25: Sistemas de evaluación .....	88
Figura N° 26: Calificaciones registradas oportunamente .....	90
Figura N° 27: Examen de admisión claro .....	92
Figura N° 28: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación.....	93
Figura N° 29: Imagen institucional de la UNA PUNO .....	95
Figura N° 30: Ejes estratégicos .....	101
Figura N° 31: Lineamientos de calidad.....	102
Figura N° 32: Indicadores de la imagen institucional deficientes .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: <i>Componentes de la imagen universitaria</i> .....	30
Tabla N° 2: <i>Población</i> .....	41
Tabla N° 3: <i>Muestra estratificada</i> .....	42
Tabla N° 4: <i>Ficha técnica del cuestionario de imagen institucional</i> .....	43
Tabla N° 5: <i>Rangos de valoración</i> .....	44
Tabla N° 6: <i>Material didáctico</i> .....	45
Tabla N° 7: <i>Bienestar social universitario</i> .....	47
Tabla N° 8: <i>Accesibilidad a servicios</i> .....	49
Tabla N° 9: <i>Información oportuna</i> .....	51
Tabla N° 10: <i>Equipamiento moderno</i> .....	53
Tabla N° 11: <i>Instalaciones físicas</i> .....	55
Tabla N° 12: <i>Ambiente académico</i> .....	57
Tabla N° 13: <i>Fácil acceso a instalaciones</i> .....	58
Tabla N° 14: <i>Instalaciones visualmente atractivas</i> .....	60
Tabla N° 15: <i>Dimensión de equipos, medios e instalaciones</i> .....	62
Tabla N° 16: <i>Rangos de la primera dimensión</i> .....	63
Tabla N° 17: <i>Docentes de calidad</i> .....	63
Tabla N° 18: <i>Disponibilidad de tiempo de los docentes</i> .....	65
Tabla N° 19: <i>Docentes respetuosos</i> .....	67
Tabla N° 20: <i>Docentes calificados</i> .....	68
Tabla N° 21: <i>Asignaturas del plan de estudio</i> .....	70
Tabla N° 22: <i>Contenido de las asignaturas</i> .....	72
Tabla N° 23: <i>Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región</i> .....	73

Tabla N° 24: <i>Horarios adecuados</i> .....	75
Tabla N° 25: <i>Dimensión calidad de profesorado y planes de estudio</i> .....	77
Tabla N° 26: <i>Rangos de la segunda dimensión</i> .....	78
Tabla N° 27: <i>Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral</i> .....	78
Tabla N° 28: <i>Preparación laboral</i> .....	80
Tabla N° 29: Orientación a los alumnos .....	82
Tabla N° 30: Valores .....	84
Tabla N° 31: Gestión de prácticas pre profesionales .....	86
Tabla N° 32: <i>Sistemas de evaluación</i> .....	87
Tabla N° 33: <i>Calificaciones registradas oportunamente</i> .....	89
Tabla N° 34: <i>Examen de admisión claro</i> .....	91
Tabla N° 35: <i>Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</i> .....	93
Tabla N° 36: <i>Resumen de rangos de la tercera dimensión</i> .....	94
Tabla N° 37: Imagen institucional de la UNA Puno .....	94
Tabla N° 38: Resumen de rangos de la imagen institucional .....	96
Tabla N° 39: Ranking QS 2018 .....	99
Tabla N° 38: Resumen de la propuesta .....	100
Tabla N° 40: Acciones estratégicas para la mejora de la imagen institucional	105

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**UNA:** Universidad Nacional del Altiplano

**SUNEDU:** Superintendencia nacional de educación universitaria

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Análisis de la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano, desde la perspectiva de los estudiantes periodo 2018”, esta investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental, la cual tiene como objetivos analizar la imagen Institucional de la UNA- Puno; describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de equipos, medios e instalaciones; describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio y describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación; y proponer acciones estratégicas de mejora en base a las dimensiones de la imagen institucional. La muestra es probabilística considerando las 35 escuelas profesionales y 18561 estudiantes, se empleó el tipo de muestreo por conglomerado, se tomó en cuenta a 376 estudiantes de decimo semestre a los que se aplicó la encuesta ya que ellos tienen una imagen institucional más consolidada por los años de permanencia en la universidad. El cuestionario que se aplicó fue acorde al modelo de Traverso y Román; cuyos componentes son: equipos medios e instalaciones, calidad de profesorado y planes de estudio, orientación- enseñanza, sistemas de evaluación, llegando a la siguiente conclusión: el 37% de los estudiantes tiene una imagen positiva de la universidad, sin embargo, en algunos indicadores aún hay falencias por lo que la investigación pretende mejorar aspectos como calidad docente, preparación laboral y enfoque de las carreras profesionales al desarrollo de la región.

**Palabras claves:** Competitividad, imagen institucional, percepción.

## ABSTRACT

The research work entitled " Analysis of the institutional image of the National University of the Altiplano, from the perspective of the students period 2018", this research is descriptive type of non-experimental design, which aims to analyze the institutional image of UNA-Puno; describe how the institutional image is in the dimension of equipment, means and facilities; describe how the institutional image is in the dimension of quality of teaching staff, curricula and describe how the institutional image is in the dimension of orientation, teaching and evaluation systems; and propose strategic improvement actions based on the dimensions of the institutional image. The sample is probabilistic considering the 35 professional schools and 18561 students, the conglomerate sampling type was used, 376 students of the semester were taken into account to whom the survey was applied since they have a more consolidated institutional image for the years of permanence in the university. The questionnaire that was applied was in accordance with the model of Traverso and Román; whose components are: average equipment and facilities, quality of teaching staff and curricula, orientation-teaching, evaluation systems, reaching the following conclusion: 37% of the students have a positive image of the university, however, in some There are still flaws in the indicators, so the research aims to improve aspects such as teaching quality, job preparation and professional careers approach to the development of the region.

**Keywords:** Competitiveness, institutional image, perception.

## CAPITULO I

### INTRODUCCION

La investigación está basada en el análisis de la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano, desde la perspectiva de los estudiantes, bajo el modelo de Traverso y Román (2007) que consta de 3 dimensiones: equipos medios e instalaciones; calidad docente y planes de estudio, orientación – enseñanza y sistemas de evaluación

En el **capítulo I** se da a conocer la introducción acerca de la investigación imagen institucional.

En el **capítulo II** se detalla la revisión de la literatura de la imagen institucional

En el **capítulo III** se explica el método de investigación, población y muestra entre otras características importantes del ámbito de estudio

En el **capítulo IV** se exponen los resultados obtenidos,

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

### 1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad diversas organizaciones en el plano de la opinión pública se han visto forzadas a prestar mayor atención a la imagen institucional que proyectan, con el objetivo de diferenciarse de su competencia, siendo esta una ventaja competitiva para cualquier organización, puesto que ejerce una gran influencia en las perspectivas del público, funcionando como un filtro para los clientes.

Por ello la imagen institucional se ha convertido en un aspecto importante para las instituciones públicas, especialmente para las universidades ya que la demanda por cursar estudios universitarios se ve influida por la imagen universitaria siendo este un elemento básico en la dirección estratégica, ya que permite direccionar los esfuerzos para mejorar y reforzar aquellas características que causan insatisfacción principalmente en el público interno, por lo que una imagen positiva se vuelve en un requisito para establecer una relación favorable con ellos.

Esto se ve reflejado en los últimos rankings internacionales como QS World University Rankings comparan a las instituciones superiores tomando criterios de carácter subjetivo como las encuestas de opinión sobre la reputación e imagen institucional de las universidades, siendo una herramienta capaz de resumir grandes cantidades de información para la planificación, implementación y evaluación de políticas educativas, tales son los casos de Rusia, India y Brasil.

En el Perú se ha instaurado un nivel altamente competitivo a nivel de educación superior, con la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria que se encarga de verificar el

cumplimiento de las disposiciones de la Ley Universitaria, las normas sobre licenciamiento, normas sobre el uso educativo de los recursos públicos, beneficios otorgados por el marco legal a las universidades y condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo universitario como: infraestructura y equipamiento adecuado, servicios educacionales complementarios básicos y mecanismos de inserción laboral.

Las universidades están realizando grandes esfuerzos para ofrecer servicios de calidad, obtener el licenciamiento institucional, utilizando como principal referencia a los estudiantes, mediante la imagen que tienen frente a determinados servicios que brinda, para luego realizar un diagnóstico de las deficiencias existentes, a través de cual se definen actividades y acciones que refuercen la imagen institucional y subsanen las deficiencias de acuerdo a los lineamientos y estándares establecidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, logrando así competitividad a nivel nacional e internacional.

La Universidad Nacional del Altiplano recientemente obtuvo el licenciamiento otorgado por la SUNEDU, la cual tiene una vigencia de 6 años, por lo que será evaluada nuevamente transcurrido ese tiempo, pero se debe tener en cuenta que aún hay falencias en diversos aspectos dentro de la universidad, por lo que se están diseñando planes piloto para mejorar dichos aspectos; pero todavía no son consideradas ni evaluadas las percepciones de los estudiantes sobre la imagen institucional de la Universidad dadas por las experiencias con la institución a lo largo de sus estudios, como elemento primordial para identificar deficiencias en determinadas dimensiones como: equipos, medios e instalaciones; calidad



de profesorado, planes de estudio; orientación, enseñanza y sistemas de evaluación; con la finalidad de establecer indicadores de mejora en base a estos, lo que conllevará a una ventaja competitiva frente a otras instituciones de educación superior, ya que los estudiantes además de estar satisfechos con la calidad educativa, serán mejores profesionales y recomendarán la Universidad, asimismo se logrará un mayor reconocimiento en el ámbito de la educación superior.

#### **1.1.1. Problema general**

¿Cómo es la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018?

#### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la imagen institucional en la dimensión de equipos, medios e instalaciones institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018?
- ¿Cómo es la imagen institucional en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018?
- ¿Cómo es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018?

- ¿Cuáles son las acciones estratégicas que debe realizar la Universidad Nacional del Altiplano para mejorar su imagen institucional?

## 1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

### Nivel Internacional

- Pérez y Torres (2016) en su artículo de investigación titulado: “Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior”, de la Universidad Nacional de Colombia. En la que concluye que la percepción de la imagen organizacional universitaria se identifica significativamente más alta principalmente en 2 institutos: Ciencias Básicas e Ingeniería y Ciencias de la Salud. Estos resultados pueden obedecer a que ambos institutos cuentan con amplia trayectoria, excelente infraestructura, un destacado grupo de profesores de tiempo completo y programas educativos de excelencia académica, que en conjunto son factores que repercuten en que la percepción de la imagen universitaria sea más positiva.
- Guédez y Osta (2012) en su artículo de investigación titulado: “Factores de la imagen institucional universitaria: Perspectiva desde un sector del público interno, personal administrativo”, de la Universidad de Carabobo. En el que concluye en la identificación de un total de nueve factores, los cuales son aspectos laborales, sociales, culturales, calidad académica, calidad de servicio, accesibilidad, con miras a definir estrategias de gestión orientadas a mejorar la forma como es percibida y apuntalar esfuerzos dirigidos a lograr su fortalecimiento.

- Guerra y Arends (2009) en su artículo de investigación titulado: “Medición de la Imagen Institucional de un Postgrado Universitario”, de la Universidad de Carabobo. En el que concluye que el análisis de factores mostró que la imagen institucional percibida por los estudiantes del Postgrado en Estudio, puede dimensionarse en cinco factores, a saber, calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad del servicio y accesibilidad.
- Traverso y Román (2007) en su artículo de investigación titulado: “Análisis de la imagen interna de la institución universitaria. Construcción de un modelo para la obtención de la imagen bajo la perspectiva del alumno.” de la academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa Vigo, España. En la que concluye que se elaboró un modelo para la gestión de la imagen interna de la institución universitaria bajo la óptica del colectivo de alumnos. Indicar que los posicionamientos que reflejan imágenes extremas, tanto favorables como desfavorables, se sustentan en atributos que están perfectamente asentados y delimitados en la mente de los alumnos. Esta circunstancia favorece la gestión de las autoridades académicas hacia una mejora de la imagen, ya que se definen claramente los atributos sobre los que se ha de trabajar.
- Cervera (2003) en su artículo de investigación titulado: “Medición de la imagen de la universidad y sus efectos sobre la identificación y lealtad del egresado: una aproximación desde el modelo de Beerli y Díaz”, de la Universidad de Valencia. En la que concluye que del análisis realizado se desprende que la dimensión de orientación y capacitación

parece ser la más importante en la formación de percepciones sobre la imagen de la universidad de los egresados.

- Alcaide (2017) en su tesis titulada: “La imagen de las instituciones de educación Superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal” para optar el grado de Doctor en ciencias jurídicas y empresariales. Universidad de Córdoba, concluye que la investigación sobre los diferentes stakeholders posibilita la aparición de instituciones universitarias más comprometidas con su entorno al interesarse en conocer la repercusión que sus actividades tienen en los ciudadanos, los estudiantes, las empresas, etc.
- Ruiz (2013) en su tesis titulada: “Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad Tecnológica de Choco” para optar el grado de Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia, concluye que tras el análisis realizado se visualiza que la dimensión de Imagen General parece ser la más importante en la formación de percepciones sobre la imagen de la Universidad de los estudiantes, seguidas casi con el mismo peso por la dimensión de Calidad (Profesorado y Planes de Estudio), este hallazgo es consistente con los estudios de Traverso y Román (2007), donde exponen que los alumnos de primer curso específicamente basan su imagen interna en la “imagen exterior” en este trabajo contemplada en la dimensión Imagen General , es decir, en la que ellos traían. Esta se ve complementada con la reputación que pueda tener la institución, su evaluación social. Es decir, en este nivel la imagen se construye con

las percepciones externas más que las vivencias internas. Después, el alumno de primer curso se centra en los aspectos relativos a la calidad y, contenido de sus asignaturas y diseños curriculares.

- Burchardt (2011) en su tesis titulada: “Análisis de la identidad corporativa de la Universidad Tecnológica de Pereira y su repercusión en sus públicos internos” para optar el grado de Magister en Administración. Universidad Tecnológica de Pereira, concluye que la identidad corporativa es en la actualidad la matriz potencial del desarrollo organizacional, al crear espacios en un entorno saturado y competitivo. Es la búsqueda de las potencialidades del modo de ser de la organización, las perspectivas de futuros desarrollos y su unicidad como institución. Es por ello que la comunicación en la organización es expresar la identidad corporativa a través de todos los recursos posibles mediante acciones planeadas y con medición de resultados.

### **Nivel Nacional**

- Neyra (2018) en su tesis titulada: “La imagen corporativa y su influencia en el posicionamiento en los estudiantes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Chimbote 2017” para optar el grado de Maestro en Gerencia de Marketing y Gerencia comercial. Universidad Privada del Norte – Lima, concluye que la imagen corporativa influye significativamente y positivamente en el posicionamiento en los estudiantes de ULADECH católica en la ciudad de Chimbote 2017.

- Alva, Quiñonez & Vásquez (2005) en su tesis titulada: “La imagen corporativa desde una visión integral: hacia un marco teórico y una propuesta conceptual para una metodología de gestión de la reputación corporativa” para optar el grado de Magister en Administración. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – Lima, concluye que existe en nuestro medio una gran oportunidad de fortalecer la gestión de imagen Corporativa, básicamente a través de: refuerzo de la planeación estratégica, consideración de todas las etapas o fases de trabajo necesarias, e inclusión dentro de las audiencias a todos los grupos de interés (stakeholders). Asimismo, es importante considerar indicadores de cumplimiento de objetivos, y su monitoreo respectivo.
- Santander (2016) en su tesis titulada: “Identidad corporativa de la ONG Universidad coherente: posicionamiento de la organización en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el 2010” para optar el grado de Licenciado en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima, concluye que los estudiantes universitarios tienen interés en temas relacionados a la mejora de la educación superior, particularmente en su universidad, la ONG Universidad Coherente tiene oportunidades de posicionarse en ellos como una organización referente en el tema, siempre y cuando defina su identidad y sepa comunicarla.
- Rodríguez (2016) en su tesis titulada “ Imagen y reputación corporativa de la empresa Caliza Cemento Inca S.A. en el Valle de Cajamarquilla” para optar el grado de Licenciado en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. Según los resultados obtenidos

en la presente investigación, se puede comprobar que las hipótesis planteadas son correctas, porque se ha confirmado que el promedio general de aceptación de la buena imagen y reputación de la empresa Caliza Cemento Inca S.A. en el valle de Cajamarquilla, es de 51,75%, considerado, según los parámetros establecidos, como muy positivo y 38,77 % como positivo, determinándose un total de 90,52 % de percepción positiva.

- Bullón (2007) en su tesis titulada: “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad” para optar el grado de Licenciada en psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima, concluye que la percepción de satisfacción por áreas, sobre las habilidades desarrolladas durante la formación, es el área en que se ha alcanzado la mayor percepción de satisfacción, pues en general los participantes en el estudio se encuentran Bastante Satisfechos con las habilidades adquiridas durante la carrera, sin embargo, respecto a la consideración a la situación económica del estudiante, es la que tiene la menor percepción de satisfacción, si bien la muestra se ubica en el grado Satisfecho.
- Díaz (2003) en su tesis titulada: “Desarrollo de la imagen institucional del colegio Santa María de Matelli de Chorrillos a través de la planificación estratégica, periodo 2011” para optar el grado de Licenciado en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, concluye que las fortalezas y las oportunidades más significativas del colegio Santa María de Matellini, se reflejan en su capacidad de asimilar y brindar una educación orientada por criterios

humanistas, y en aprovechar las posibilidades de desarrollo que surgen para esta institución, al no existir realmente un entorno este tipo de propuestas formativas (competencia-mercado-proyección social). Basado en los valores de los integrantes de su organización.

### **Nivel local**

- Guzmán (2015) en su tesis titulada: “El posicionamiento del símbolo institucional en el público interno de la Municipalidad Provincial de Puno” para optar el grado de Licenciado en Ciencias de la comunicación social. Universidad Nacional del Altiplano – Puno, concluye la municipalidad provincial de Puno no tiene un posicionamiento total y uniforme del símbolo institucional en la mente de su público interno debido a que este tiene un conocimiento disperso del mismo lo cual indica que no existe una identificación total con la institución donde laboran y que la gestión municipal no prioriza el tema de promoción y difusión de su gestión
- Colque (2010) en su tesis titulada: “Los servicios públicos en la determinación de la imagen en la municipalidad distrital de Huatta - 2010” para optar el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social. Universidad Nacional del Altiplano – Puno, concluye que los servicios públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de Huatta a la población influyen de manera muy directa en la imagen institucional de la municipalidad, puesto que la población conoce y es beneficiada con dichos servicios y los califica de regular para abajo, pues debido a que no son atendidos sus necesidades que esperaban recibir; y como también los funcionarios de la municipalidad son muy



conscientes al sostener que dichos servicios no llegan en la totalidad del caso a las limitaciones presupuestales de la municipalidad y la falta de responsabilidad de las mismas autoridades.

### **1.3. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO**

La Universidad Nacional del Altiplano se encuentra en un entorno ampliamente competitivo que demanda de servicios educativos de calidad, por lo que la imagen institucional es importante ya que contribuye a la competitividad de la organización universitaria frente a otras universidades, así como su buen funcionamiento generando mejores resultados en cuanto a prestigio y calidad educativa siendo una fuente de ventaja competitiva, además de ser un factor importante para atraer y retener a los mejores estudiantes, profesores y personal administrativo, tomando en cuenta en el primer caso se lograría la satisfacción de los estudiantes por lo cual estos recomendarían y atraerían a otros estudiantes.

De esta manera el desarrollo de estrategias estarían avocadas en potenciar los factores más trascendentes para los estudiantes, a raíz de estas mejoras cuando se cumpla la vigencia del licenciamiento institucional de la Universidad Nacional del Altiplano se tendrán subsanadas las falencias existentes a través de los indicadores de las dimensiones consideradas en esta investigación, además de tener una reforzada imagen institucional.

## 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

### 1.4.1. Objetivo general

Analizar la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.

### 1.4.2. Objetivos específicos

- Describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de equipos, medios e instalaciones percibida por los estudiantes de las áreas de ingenierías, biomédicas y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.
- Describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio percibida por los estudiantes de las áreas de ingenierías, biomédicas y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.
- Describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación percibida por los estudiantes de las áreas de ingenierías, biomédicas y sociales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.
- Proponer acciones estratégicas de mejora en base a las dimensiones de la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

## 1.5. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACION

El desarrollo de esta investigación se realizó en el departamento de Puno, provincia de Puno, en el distrito de Puno.

La Universidad Nacional del Altiplano se fundamenta en el desarrollo científico y humanístico de los estudiantes. Este fundamento filosófico académico es inculcado en los alumnos antes de formar (Admisión),

durante sus estudios (Pre grado), a través de sus especializaciones (Maestrías y Doctorados) y en general, a lo largo de toda la vida universitaria, lo que permite ofrecer una educación competitiva, áreas de investigación aplicada y la extensión y promoción social, todo ello nos permite responder a las exigencias académicas y económicas del país. A través de los siguientes principios

- **Acceso a la Educación:** Oferta carreras profesionales para estudios de pregrado, programas académicos de maestría para egresados, así como programas de doctorado a través de la Escuela de Post-Grado.
- **Proyección y Extensión a la Comunidad:** La formación profesional debe verse reflejada en una estrecha vinculación a la sociedad en la que se desenvuelve.
- **Investigación e Innovación:** La Universidad propicia la investigación en nuestros docentes y alumnos a la vez que coordina actividades de innovación científica y tecnológica dentro y fuera de la universidad.

## CAPITULO II

### REVISION DE LA LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEORICO

##### 2.1.1. Organización

Según Chiavenato (2007) Las organizaciones constituyen las instituciones dominantes en nuestra sociedad, son la manifestación de una sociedad altamente especializada e interdependiente, que se caracteriza por un creciente estándar de vida. Las organizaciones invaden todos los aspectos de la vida moderna y comprometen la atención, tiempo y energía de numerosas personas, cada organización está restringida por la limitación de sus recursos, y por eso no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen, de allí el problema de determinar la mejor ubicación de los recursos. La eficiencia se obtiene cuando la organización aplica sus recursos a la alternativa que produce la el mejor resultado.

##### 2.1.1.1. Organizaciones públicas

Según Sánchez (2001) Las organizaciones públicas son empresas establecidas por el gobierno para proporcionar servicios públicos. Son aquellos entes que incumben al Estado, poseen personalidad jurídica,

patrimonio y sistema jurídico propio. Se implantan por razón de un decreto del Ejecutivo, para la actuación en actividades mercantiles, industriales y de servicio o cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

#### **2.1.1.2. Organizaciones privadas**

Acorde a Ballart (2001) Las Organizaciones privadas pertenecen a individuos particulares su función principal es dar beneficios a sus creadores. La empresas privadas pueden adoptar diferentes formas jurídicas (comunidad de bienes, sociedad colectiva, sociedad de responsabilidad limitada, etc.).

#### **2.1.2. Comportamiento organizacional**

Conforme a Alles (2013) La relación tradicional que se ha establecido de imagen, sobre todo en los estudios del tema provenientes del área de marketing, se ha basado en el modelo comunicativo clásico emisor-receptor, del modo en que es percibida la organización (imagen) también influye en cómo es ésta, y cómo se proyecta a sus públicos (identidad). Desde el área de estudio del comportamiento organizacional se aproxima a la imagen corporativa desde la perspectiva de lo que en realidad es la organización, como el conjunto de rasgos y atributos que la caracterizan y le confieren especificidad, estabilidad y coherencia, por lo tanto la imagen organizacional se configura como resultado de un proceso de comparaciones y reflejos inter organizacionales realizados por los miembros de la organización y ordenados a lo largo del tiempo.

### **2.1.3. El ambiente organizacional**

Según Chiavenato (2009) Toda organización opera dentro de un ambiente en el que existen otras organizaciones de este se obtienen datos e información para la toma de decisiones proporcionando resultados específicos de la utilización de diversos recursos reflejados en ventas, promoción, campañas publicitarias, imagen de la organización, distribución de los productos o servicios a los clientes, etc. Considerando a la imagen un factor importante para la organización; asimismo según Mínguez (2000) en los últimos años identidad e imagen se han convertido en conceptos de intensivo estudio en el ámbito de la organización, siendo en ocasiones ambiguos y necesitando aclaración, entendiéndose que la imagen permite el reconocimiento de la identidad, siendo un concepto clave para entender las organizaciones modernas y ayudando a estas a adaptarse a los cambios; de manera que las características y elementos de la organización que son significativas, la describen y diferencian de otras.

### **2.1.4. Teoría de la imagen aplicada al ámbito organizacional**

La imagen constituye un fenómeno cultural presente en todas las civilizaciones, plasmado en diversas manifestaciones y estudiado por diversas disciplinas, sociología, psicología, arte, tecnología o derecho, entre otras. Schlesinger (2009) al respecto, argumenta que es importante que dichas ramas de investigación aporten datos a la teoría de la imagen, para ponerla al servicio integral del hombre sobre la base de la percepción y la información.

Para García y Rodríguez (2005) En épocas anteriores para las organizaciones su principal prioridad era producir y vender, considerándose los valores intangibles, como la imagen, meros residuos y subproductos. Para Costa (2001) La imagen se consideraba un aspecto “apenas significativo frente a lo que era consustancial con las finalidades productoras y económicas de las empresas, que no eran desde luego las de cultivar una buena imagen, sino las de fabricar y vender cada vez más al mayor número posible de clientes”

Según Capriotti (2009) la imagen puede ser concebida desde dos puntos de vista, desde el constructo de emisor y otra desde el constructo del receptor; desde el punto de vista del emisor la imagen es definida como el conjunto de características que la organización quiere y que sus públicos conozcan o asocien de ella. Esta percepción estaría organizada como una representación mental del público por lo que Zinkhan, Jaishankar, Anupam y Linda (2001) argumentan que es la acumulación de impresiones sobre una determinada institución genera la imagen, siendo así que las actividades estratégicas influyen en tales percepciones.

En orden cronológico, García de los Salmones y Rodríguez (2005) muestran los autores y las concepciones entorno a lo que hoy es la imagen:

- En 1949 el acto de consumo como un comportamiento simbólico era probablemente más importante para el individuo que los beneficios funcionales del producto.
- En 1955, los productos tenían una naturaleza psicológica y social, además de física, y que el conjunto de sentimientos, ideas y actitudes

que los consumidores tenían de las marcas, es decir, su imagen, era crucial a la hora de tomar una decisión de compra.

- En los años 50 no se popularizó en Estados Unidos la idea de que los productos (marcas) y las empresas poseían una imagen. Su investigación se centró en los efectos de la imagen proyectada por los establecimientos detallistas en el comportamiento de compra de las personas, poniéndose de manifiesto posteriormente la posibilidad de extender el concepto a las marcas, compañías, profesiones, industrias e incluso ciudades.
- En los años 70 y 80 se manifestó en España una forma diferente de visualizar el entorno empresarial donde se empezó a generar toda una industria nacional de diseño corporativo. Se hablaba entonces del “diseño de la imagen”, un concepto abstracto que no opera sobre objetos, sino sobre discursos, más en concreto, sobre un “discurso imaginario”.
- En los años 90 hubo un estancamiento en este campo como consecuencia de la crisis económica, si bien la imagen vuelve a tomar protagonismo al comprobarse que los consumidores comenzaban a valorar cada vez en mayor medida no lo que compraban, sino a quién se lo compraban.

Así, con el desarrollo de estas nuevas concepciones, las organizaciones conciben dentro de su gestión y actividades no solo el énfasis en producir y vender, sino también en proyectar una imagen positiva y confiable en los clientes o consumidores que les garanticen la supervivencia y sostenibilidad en los mercados, dado el nivel de competencia en los que se desenvuelven.



### 2.1.5. Imagen corporativa

La imagen corporativa; según Pintado (2013) Es la representación mental que tienen los públicos interesados y la sociedad en general de una empresa, sus productos, directivos, métodos de gestión etc.

La imagen corporativa es actualmente uno de los elementos más importantes que las compañías tienen a su disposición para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia

Para Capriotti (2007) Es el conjunto de "atributos que los públicos asocian a una empresa". El sector de la imagen corporativa se encarga por lo tanto de gestionar dichos atributos de la identidad de las organizaciones y el cómo son comunicados a los públicos. Es por medio de la correcta gestión de la imagen que la organización es conocida por los públicos.

Cuando se habla de imagen corporativa, es necesario explicar detalladamente que la imagen corporativa posee diversos atributos, los cuales otorgan valor a la imagen corporativa de una organización, es importante determinar los atributos sobre los que un público edifica la imagen corporativa. Cada público valora atributos distintos en una organización. Los atributos de imagen corporativa se dividen en atributos actuales y atributos latentes, y los atributos actuales a su vez se dividen en atributos principales y atributos secundarios. Los principales son aquellos que un público espera ver en una organización, mientras que los atributos secundarios son aquellos que la organización ofrece a su público pero que no son específicamente esperados por el público.

Los atributos principales se clasifican en atributos básicos y atributos discriminatorios. Los atributos básicos son aquellos que describen lo que un público espera de una organización, es decir, que estos atributos describen el "mínimo básico exigible" por el público. Mientras que los atributos discriminatorios son aquellos que la organización emplea para lograr diferenciarse de otra organización. En conclusión los atributos actuales son aquellos que en este momento componen la imagen corporativa de una organización, mientras que los atributos latentes son aquellos que en este momento no están formando la imagen corporativa de una organización.

#### **2.1.6. Imagen institucional universitaria**

Conforme Martínez, Montaner y Pina (2005) La imagen institucional universitaria es el conjunto de significados por los que la universidad es conocida y a través de los cuales la gente la describe, recuerda y relaciona. Asimismo para Nguyen y LeBlanc (2001) la imagen institucional universitaria, hace referencia a la imagen percibida por su público quien de acuerdo a sus experiencias personales, realiza una valoración racional y emocional de los atributos tangibles e intangibles percibidos acorde a la relación con la institución, construyendo mentalmente una impresión acerca de la misma, la que puede ser positiva o negativa según su evaluación.

Según Capriotti (2013) una imagen positiva es necesaria para captar alumnos, para establecer proyectos de investigación, desarrollar una adecuada programación cultural y en definitiva, para afianzar los lazos de colaboración con el entorno. Para lograrlo, indican que es necesario

conocer la identidad y los comportamientos corporativos y contar con herramientas como plan de comunicación universitario, manual de gestión de la imagen y la comunicación, planes anuales de comunicación, programa de identidad.

#### **2.1.6.1. Elementos de la imagen institucional universitaria**

Los elementos de la imagen institucional universitaria acorde a Guerra y Arends (2008) son: Calidad académica, aspectos sociales, elementos tangibles, calidad del servicio y accesibilidad. Por otra parte Galiené, Miskins, Marcinkas, y Drūteikienė (2009) señalan que son 3 los elementos que lo componen: imagen cognitiva, refiriéndose a las interacciones desarrolladas de acuerdo a las instalaciones, recursos, docentes, calidad de educación, enseñanza y comunicación entre alumno y docente; imagen emocional e imagen general la que en resumen es la percepción positiva o negativa que se tiene de la organización.

Por otro lado Traverso y Román (2007) propusieron una escala de medición que consta de 4 niveles los que componen el modelo de medición diseñado para el colectivo de los alumnos, considerándose el adecuado para el desarrollo de la investigación los cuales son: equipos medios e instalaciones, calidad de profesorado y planes de estudio, orientación- enseñanza y sistemas de evaluación.

##### **a. Equipos Medios e instalaciones**

Según López (2017) el ambiente académico es vital porque en ella se genera las interacciones de aprendizaje, siendo el material

didáctico que utilice el docente es fundamental para captar la atención del estudiante (Bibliotecas, salas de computo). Ortega (2000) menciona que la infraestructura de las instituciones educativas deben estar acopladas según la iluminación, comodidad y ser accesibles a los alumnos.

– **Material didáctico**

Acorde a Fernández (2014) las instituciones de educación superior deben integrar la tecnología para una mejor enseñanza, dotar de material didáctico para que el estudiante encuentre las herramientas es fundamental para su desarrollo profesional

– **Bienestar social universitario**

Según Mungaray (2002) el bienestar universitario es el seguimiento a los alumnos es beneficioso para su formación integral, proporcionando servicios de calidad en salud y asistencia social en mayor y mejor cobertura para el bienestar de la comunidad universitaria.

– **Accesibilidad a servicios**

Conforma Álvarez (2012) indica que los servicios universitarios deben contar con una serie de características que se adecuen a las necesidades de los estudiantes, sin excluir a aquellos que tienen limitaciones individuales.

– **Información oportuna**

Según el Ministerio de educación (2017) entre los principales pilares de la reforma universitaria la implementación de un sistema

integrado de información ágil y accesible de la educación superior universitaria, es fundamental para tener una sociedad informada.

– **Equipamiento moderno**

Según Díez, Alonso, Guamán y Ferrer (2013) La lógica de la implementación de equipos modernos se liga al proceso general de habilitación académica sobre la demanda de mejores laboratorios, centros de cómputo, aulas y bibliotecas.

– **Instalaciones físicas**

Para Ibarra y Rojas (2003) dotar las instalaciones universitarias servirán para que cualquier estudiante pueda acceder a una mejor calidad de educación a través del acondicionamiento de las áreas de estudio.

– **Ambiente académico**

Al respecto López (2017) manifiesta que las aulas de las instituciones educativas superiores deben tener una iluminación adecuada, en bibliotecas para los lectores, aulas con colores que según psicología motiven el aprendizaje.

– **Fácil acceso a instalaciones**

Acorde a Celaya (2018) las instalaciones universitarias son aquellos que deben ser de fácil acceso especialmente para los estudiantes ya que ellos son los que realizan diferentes actividades académicas, lo que le permitirá rapidez.

– **Instalaciones visualmente atractivas**

Según Mejías, Valle y Vega (2013) las instalaciones influyen en la percepción de los públicos, por lo que deben mantenerse con las medidas de seguridad necesarias, limpieza y orden.

**b. Calidad (Profesorado y planes de estudio)**

Según Gonzales (2004) la calidad en una institución de educación superior está dada por la calidad de docentes y metodología de enseñanza, asimismo Zabaia (2003) indica que las asignaturas deben estar dadas acorde a las necesidades del mercado y se deben mantener horarios flexibles.

— **Docentes de calidad**

Conforme a Zabalga (2007) indica que toda estrategia para incrementar la calidad de la docencia depende de la capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, por lo que todo intento para mejorar la calidad de la docencia debe considerar las orientaciones, los procesos y los resultados.

— **Disponibilidad de tiempo de docentes**

Según Zabalza (2007) El asesoramiento focaliza de cambio de los docentes. Es en esto se encuentra, su diferenciación de otras modalidades formativas como pueden ser cursos, grupos de trabajo o seminarios, que parten de una demanda que involucre a los docentes como parte activa de los procesos de transformación de la escuela.

— **Docentes respetuosos**

Al respecto Lozano y Reyes (2017) considera que el docente es un factor de gran influencia en la educación superior se debe tomar en cuenta la calidad de estos formadores. La calidad del docente no se puede medir solo por la formación académica que ha recibido, sino también por los valores, competencias, aptitudes que tiene, la forma en que enseña y cómo esta persona logra conseguir sus objetivos

– **Docentes calificados**

Según Casero (2010) los estudiantes en su mayoría, se manifiestan sobre la nitidez del discurso del docente en el aula bajo las expresiones «que explique bien o mal», «que sea claro», «si sabe explicar con claridad» siendo importante la capacidad de atención de los alumnos para detectar el trabajo realizado por el docente.

– **Asignaturas del plan de estudio**

Conforme a Saragoza (2010) cuando la palabra ‘currículo’ (plan de estudios), se aplica al contexto de la educación, comprende todas las actividades de formación profesional que los estudiantes llevan a cabo, especialmente aquellas que deben realizar para terminar el curso.

– **Contenido del plan de estudio**

Acorde a Medrano (2012) Los contenidos de las asignaturas se conceptúan un conjunto de actividades, denominadas “de aprendizaje” bajo el supuesto de que a través de su realización será como los estudiantes alcanzarán los objetivos propuestos en

un curso, constituye un tema de notable interés para establecer estrategias de mejoramiento académico.

– **Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región**

Según Sánchez (2017) las competencias profesionales, capacidades y experiencias acumuladas de cada estudiante para la identificación de problemáticas son fundamentales para que generen ideas de desarrollo integral de la comunidad.

– **Horarios adecuados**

Martinic (2015) indica que es importante la estructuración del uso del tiempo en las universidades para ponerlo al servicio del mejoramiento de los aprendizajes y de la formación de los estudiantes para que puedan desenvolver adecuadamente actividades extracurriculares que le ayuden en su formación.

c. **Orientación enseñanza y sistema de evaluación**

Acorde a López (2009) señala que las instituciones de educación superior deben ser centros de formación profesional basada en valores (ética). Acorde a Sánchez (2010) los sistemas de evaluación en las universidades dependen mucho de la forma de enseñanza de los docentes, los que deben clasificar las evaluaciones tanto en teóricas y prácticas.

– **Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral**

Para Compte (2013) Las asignaturas optativas, pertenecientes al currículo de una carrera universitaria, contienen conocimientos que constituyen un valor agregado a la formación académico-profesional de los estudiantes; tienen como finalidad principal



reforzar y actualizar aspectos disciplinares de la profesión relacionados estrechamente con la complejidad del objeto de la carrera.

— **Preparación laboral**

Según Compte (2013) La importancia de las asignaturas optativas radica en que al estar incluidas en la malla curricular de una determinada carrera de grado, deben ser programadas y ofertadas en base a un estudio y análisis previo de las necesidades y tendencias del mercado laboral de la profesión donde deberán desenvolverse los recién graduados.

— **Orientación a los alumnos**

Acorde a López (2009) El proceso de orientación del alumnado ante la toma de decisiones en torno a su futuro académico y laboral. Para ello, ofrecemos diversas herramientas que hagan de este proceso una elección realista, responsable y planificada.

— **Formación en Valores**

Conforme a Casares, Carmona y Martínez (2010) En el marco de la educación superior, la formación profesional ha de implicar a la persona entera, lo que es tanto como decir que debe desarrollar las diferentes dimensiones humanas, en lugar de centrarse únicamente en aspectos técnicos

— **Gestión de prácticas pre profesionales**

Según Jarama (2010) manifiesta que los estudiantes desarrollan sus prácticas bajo la responsabilidad de las universidades y tutores que no son académicos y a los que les cuesta aceptar, sin

más, los criterios de evaluación establecidos por las universidades.

Que el propio proyecto de prácticas sean claros, los objetivos de aprendizaje y los contenidos específicos que deben adquirir.

— **Sistemas de evaluación**

Según Gutiérrez, Jiménez y Sánchez (2015) en las disciplinas de ciencias sociales utilizan más test, examen de desarrollo y el examen final como sistemas de evaluación. En el caso de las ciencias, utilizan más test y recurren a sistemas específicos de la rama (como, por ejemplo, las prácticas de laboratorio o el herbario) En la rama de humanidades, prevalecen sistemas de evaluación como las pruebas orales, prácticas parciales y participación en clase.

— **Calificaciones registradas oportunamente**

Conforme a Pérez (2006) el sistema de calificaciones en una institución de educación superior es clave para que el estudiante la valoración de su rendimiento académico

— **Examen de admisión claro**

Según Rivera, Guerrero y Sepúlveda (2013) el examen de admisión debe ser de opción múltiple sin mostrar ambigüedad en las preguntas, este examen deberá incluir i habilidad matemática y verbal.

2.1.6.2. Importancia de la imagen universitaria

Tabla N° 1  
Componentes de la imagen universitaria

Importancia para	Autor	Importancia de la imagen universitaria
Funcionamiento y competitividad de la Universidad	Traverso y Roman (2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye al buen funcionamiento de la organización y genera mejores resultados</li> <li>• Contribuye a lograr la competitividad de la institución educativa, distinguiéndola de sus competidores, mejorando el prestigio y la calidad educativa</li> <li>• La imagen es una fuente de ventaja competitiva</li> <li>• Tiene como resultado la sustentabilidad de la organización</li> </ul>
	Druteikiene (2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a lograr la lealtad de los estudiantes.</li> <li>• Genera resultados positivos para que los estudiantes recomienden a la institución educativa</li> <li>• Logra la satisfacción de los estudiantes mediante profesores destacados, una buena infraestructura, recursos y servicios adecuados</li> </ul>
Recursos Humanos	Nolan y Harold (2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera vínculos afectivos entre los trabajadores y la organización</li> <li>• Produce una respuesta positiva en los trabajadores, generando mayor compromiso e involucramiento del personal</li> <li>• Atrae y retiene al recurso humano a las Organizaciones</li> </ul>

Fuente: Patlan y Martínez (2017)

### 2.1.6.3. Ventajas de una imagen institucional positiva

Una imagen positiva en los públicos de la institución, aporta valor añadido a la misma y presenta una serie de ventajas para la institución, entre las que podemos destacar las que ponen de manifiesto Losada (2004):

- Aporta información y permite resumir todas las impresiones que se reciben de un objeto en un conjunto de simplificaciones, facilitándose así el procesamiento de la información.
- Permitirá facilitar la diferenciación con las instituciones competidoras por un espacio en el mercado.
- Disponer de una mayor ventaja competitiva como consecuencia de un mayor y mejor conocimiento de la institución universitaria.
- Mayor capacidad negociadora ante inversores, ya que serían los primeros interesados en formar parte de la institución universitaria aportando capital.
- Los trabajadores se sienten más orgullosos de trabajar en una institución universitaria con una imagen positiva, y sobre todo si esa imagen abarca tanto a los públicos internos como externos.
- La reacción de los públicos objetivos es mucho más positiva, ante situaciones de crisis, cuando la institución universitaria presenta una imagen corporativa más positiva.
- Incremento de la notoriedad de la institución universitaria en mercados saturados.

### 2.1.7. Los Stakeholder y la universidad

Para el desarrollo de esta investigación se considerará a estos dentro del grupo de los clientes y stakeholder de la organización como se evidencia en las concepciones anteriores, y apoyándonos en las consideraciones expuestas por Chung y Mc.Larney (2000) que mencionan a los estudiantes como el stakeholder más importante dentro de las universidades, con lo cual sus intereses y necesidades deben guiar las prioridades y el funcionamiento de la organización. (Citado por Schlesinger, 2009)

De igual modo, con respecto a la clasificación de los stakeholder identificados acorde a De Cuesta (2012), señala que los principales pueden ser primarios y secundarios:

- **Primarios** (poderes públicos, órganos de gobierno, profesores, alumnos, personal de administración y servicios y empresarios).
- **Secundarios** (medios de comunicación, familia, sociedad en general y otros centros de formación).

Al mismo tiempo, se presenta otra agrupación en función del carácter interno o externo respecto de la organización. En este sentido, el grupo interno estaría formado por los órganos de gobierno, profesores, alumnos y personal de administración y servicios; y el grupo externo por los empresarios, medios de comunicación, familia, sociedad en general y otros centros de formación.

De entre los cuatros citados hemos seleccionado al colectivo alumno. Los motivos que determinan dicha elección, es por su carácter primario e interno, son:

- Ser un colectivo con gran capacidad de influencia y repercusión con el resto de grupos.
- Jugar un doble papel, por un lado es un producto que demandan los empresarios, y, de otro, entendemos que adquieren el papel de clientes de la universidad, ya que son ellos los que piden, buscan y exigen un determinado nivel de formación, teniendo además la posibilidad de seleccionar la universidad donde quieren recibir esta formación.
- Formar parte, posteriormente, de alguno de los otros colectivos (profesores, empresarios, medios de comunicación, representantes públicos o simplemente sociedad en general), produciéndose este hecho en un plazo relativamente corto de tiempo.

#### **2.1.8. Percepción de los sujetos sobre la imagen de la organización**

Para Hannington (2006) la imagen global percibida se ve influenciada por la actuación de las instituciones (dimensiones de imagen), así como el nivel de conocimiento que se tenga de la institución. El grado de desarrollo que un individuo tenga de la imagen de una organización, dependerá del número de atributos que éste asocia de la organización. El número de atributos que el individuo tenga de la organización, dependerá del grado de implicación que éste tenga con la organización, y la relación entre implicación, atributos e información son directamente proporcionales, ya que una mayor implicación será correspondida con una mayor necesidad de tener información de la organización, y el número de atributos de incrementará.

La importancia de cómo se perciben los atributos de la institución, son de vital importancia para la imagen de ésta.

La percepción según Chiavenato (2009) es el proceso activo por medio el cual las personas organizan e interpretan sus sensaciones sensoriales para dar un significado al entorno”, es decir es un proceso constructivo que necesita de “los órganos periféricos del sistema sensorial. Estos órganos reciben los estímulos externos y los transforman en señales de potencial eléctrico, que a su vez envían al sistema nervioso central cuya capacidad de percepción”

Ese sistema nervioso central de cada sujeto hará aceptar o rechazar el mensaje emitido por la organización, porque implica un proceso de reconocimiento e identificación, de acuerdo con la capacidad psicológica el sujeto configura y retiene en su mente dicho mensaje.

Para Capriotti (2007) el proceso de percepción es un proceso cognitivo mental que implica: primero información obtenida, segundo la información proporcionada por el entorno, las experiencias y relaciones directas e indirectas con la institución y tercero los individuos harán un procesamiento de la información. Entonces, los sujetos poseen suficiente información, segundo consideran relevante y suficiente a la información y tercero se apropian de ese contenido<sup>81</sup> y la almacenan en su memoria.

De ahí, los sujetos se formarán una imagen sobre la institución. “La formación de la imagen de una organización, los miembros de los públicos se encuentran inmersos en un proceso continuo de elaboración

de la información disponible, desde un procesamiento basado en los esquemas existentes –imágenes previas-, hasta un proceso marcado por el escrutinio pormenorizado de los atributos particulares de la entidad” por otro lado Capriotti (2007) da relevancia a la información, pero no es suficiente para entender la percepción de imagen porque el proceso sería: “seleccionar, organizar, interpretar y responder a la información”. Pero, la imagen no es una construcción momentánea, sino un proceso de construcción realizada por los sujetos mediante las percepciones, información, experiencias de forma directa o indirectamente con la organización y el entorno y en este espacio la información tiene un sentido, una interpretación de acuerdo a sus conocimientos, experiencias y sensaciones.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **Atributos principales**

Son aquellos que un público espera ver en una organización, componen la imagen corporativa de una organización.

### **Atributos secundarios**

Son aquellos que la organización ofrece a su público pero que no son específicamente esperados por el público, no están formando la imagen corporativa de una organización.

### **Calidad de profesorado**

El docente de calidad es aquel que provee oportunidades de aprendizaje a todos los estudiantes y contribuye, mediante su formación.



### **Competitividad**

Según Ferraz (2004) menciona que una empresa es competitiva si es capaz de formular y aplicar estrategias que la lleven a una posición de mercado sostenida o ampliada en el segmento de la industria donde opera. Las estrategias, las capacidades y el desempeño de una empresa deben ser coherentes con los patrones de competencia prevalecidos en la actividad realizada.

### **Equipos y medios**

Se considera en el ámbito académico al material didáctico que utilice el docente (Bibliotecas, salas de cómputo), asimismo que la infraestructura y equipos de laboratorio para el desarrollo óptimo del estudiante.

### **Imagen**

La etimología del vocablo Imagen proviene del latín imago, con el mismo significado. Una imagen es la figura y representación visual o mental de alguna cosa o situación.

### **Imagen institucional universitaria**

La imagen institucional universitaria es el conjunto de significados por los que la universidad es conocida y a través de los cuales la gente la describe, recuerda y relaciona

### **Imagen corporativa**

Es la representación mental que tienen los públicos interesados y la sociedad en general de una empresa, sus productos, directivos, métodos de gestión etc.

**Interacción**

Describe la acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

**Orientación y enseñanza**

Dotar a las personas de las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/ o reconducir alternativas formativas y profesionales de acuerdo a su potencial y trayectoria vital, en contraste con las ofrecidas por su entorno académico y laboral.

**Organización**

Las organizaciones invaden todos los aspectos de la vida moderna y comprometen la atención, tiempo y energía de numerosas personas, cada organización está restringida por la limitación de sus recursos, y por eso no puede sacar ventaja de todas las oportunidades que surgen, de allí el problema de determinar la mejor ubicación de los recursos.

**Organización pública**

Empresas establecidas por el gobierno para proporcionar servicios públicos. Son aquellos entes que incumben al Estado, poseen personalidad jurídica, patrimonio y sistema jurídico propio.

**Organización privada**

Pertenecen a individuos particulares su función principal es dar beneficios a sus creadores.

**Percepción**

Para Capriotti (2007) es el proceso de percepción es un proceso cognitivo mental que implica: primero información obtenida, segundo la información proporcionada por el entorno, las experiencias y relaciones directas e

indirectas con la institución y tercero los individuos harán un procesamiento de la información.

### **Stakeholder**

En términos simples, los stakeholders pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. Hipótesis general**

La imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, es positiva.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- En la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es muy positiva,
- En la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de calidad docente y orientación de las carreras al desarrollo de la región.
- En la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de gestión de prácticas y preparación laboral.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### **Enfoque de la investigación**

Acorde a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque de investigación es cuantitativo, debido a que “se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” en esta investigación se ha respetado una serie de procesos empezando por concebir la idea en base a un tema de interés social, planteando problemas y fijando objetivos e hipótesis, seguidamente se estructura un marco teórico y conceptual para brindarle el debido respeto teórico, por último se realizó la recolección y análisis de datos y el planteamiento de las respectivas conclusiones y recomendaciones de modo que se siguió una secuencia para probar las hipótesis.

##### **Diseño de investigación**

Acorde a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño de investigación es no experimental, los cuales son estudios que se realizan

sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

### **Tipo de investigación**

Considerando la tipología de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se eligió el tipo de investigación descriptiva transversal, puesto que mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), dimensiones o componentes del fenómeno a investigar para someterlo a un análisis, en esta investigación se recolectó información de manera independiente sobre la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano tomando como base fundamental a los estudiantes que están cursando el décimo semestre.

### **Método de investigación**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) para la investigación se aplicó el método deductivo - analítico que consiste en definir el objetivo y la pregunta (lo que se quiere hacer y lo que se quiere saber) formulando posibles respuestas llamadas hipótesis.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Población**

Según Arias (2012) La población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran.

La Universidad Nacional del Altiplano cuenta con diferentes facultades, siendo un total de 19, esta una población finita, por lo que según las características de la investigación se requiere recolectar datos de los de las 35 escuelas profesionales, considerando que son 18561 estudiantes, considerando que la imagen institucional es importante principalmente

para el público de interés interno para construir una imagen sólida y positiva según el marco teórico por lo que para esta investigación se considerara a los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla N° 2  
*Población*

Área	Escuelas	Total de estudiantes
Ingenierías	9	8222
Sociales	5	7627
Biomédicas	5	2712
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>18561</b>

Fuente: Oficina de Tecnología e Informática (OTI) – UNA Puno

### 3.2.2. Muestra

Para Vara (2010) la muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método de muestreo.

La muestra que se aplicara será probabilística por conglomerado, ya que considerando que son 18561 estudiantes de las 35 Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano Puno considerando un margen de error de 5.0% el tamaño de la muestra es de 376 estudiantes de los cuales se tomó en cuenta a los que estén cursando el décimo semestre ya tienen una imagen más consolidada de la universidad por los años de permanencia, asimismo se realizó una distribución de los estudiantes a encuestar mediante una muestra por conglomerado cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{s^2}{v^2} \quad n = \frac{n}{1+n/N} \quad \sum fh = \frac{n}{N}$$

Tabla N° 3  
*Muestra por conglomerado*

Área	Total de estudiantes	Muestra
Ingenierías	8222	167
Sociales	7627	154
Biomédicas	2712	55
TOTAL	18561	376

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica llamada encuesta, empleando como instrumento un cuestionario que según Arias (2012) es un documento formado por un conjunto de preguntas cerradas que deben estar redactadas de forma breve y concisa relacionada con la hipótesis, a fin de que se pueda confirmar o negar". El cual se aplicó a estudiantes de décimo semestre con tipología de escala (Likert), donde indicaron el grado de acuerdo y desacuerdo ante una serie de 25 preguntas, obtenidos del modelo propuesto por Traverso y Román (2007) que consta de 3 dimensiones las cuales son: equipos medios e instalaciones, referido a infraestructura; calidad de profesorado y planes de estudio, orientación-enseñanza y sistemas de evaluación, relativo a la forma académica de preparar al estudiante; y adaptado de la tesis titulada "Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad tecnológica del Chocó" para analizar la imagen institucional.

Se empleó también la observación que es el grado de participación del observador, es decir el nivel de contacto que se establece con la realidad a estudiar. En la investigación se realizó la observación con la finalidad de implementar la propuesta, se utilizó las fichas de observación para reunir

información adicional la cual permitió mejorar las interpretaciones de los datos obtenidos.

Tabla N° 4  
*Ficha técnica del cuestionario de imagen institucional*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
<b>Autor</b>	Traverso Cortés, J.; Román Onsaló, M.L - Ruiz Moreno Yardleyda
<b>Año</b>	2013
<b>Título</b>	Análisis de la imagen interna de la institución universitaria. Construcción de un modelo para la obtención de la imagen bajo la perspectiva del alumno.
<b>Método de recolección de datos</b>	Encuesta, observación
<b>Dimensiones</b>	Equipos, medios e instalaciones Calidad de profesorado, planes de estudio Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación
<b>Escala</b>	Likert (1-5)
<b>Codificación</b>	1: Muy Negativa 2: Negativa 3: Neutral 4: Positiva 5: Muy positiva

Fuente: Elaboración en base a cuadros de Villafañe y Mínguez. 2015

### 3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En el trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo, por lo que la sistematización de los resultados obtenidos y el análisis de datos, se realizó generando una matriz de doble entrada con el programa Office Microsoft Excel, debido que la investigación busca caracterizar la variable estudiada, para así obtener las distribuciones de frecuencia, porcentajes (%), promedios y figuras, con su respectiva interpretación lo que conlleva al mejor entendimiento de los resultados de la investigación, permitiendo contrastar la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas,



realizando las siguientes actividades: análisis de la información obtenida y procesamiento de datos para analizar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

Para elaborar los cuadros estadísticos, y teniendo como base la calificación de la escala de Likert mencionada en el anterior ítem, se obtuvieron los valores mínimo y máximo para este instrumento. Del mismo modo, se realizó la tabulación del rango y su respectiva valoración.

- Mínimo = 25
- Máximo = 125

Tabla N° 5  
*Rangos de valoración*

<b>Rango</b>	<b>Valoración</b>
{25;45}	Muy en desacuerdo
{46;66}	En desacuerdo
{67;87}	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
{88;108}	De acuerdo
{109;125}	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los gráficos se tiene como base los porcentajes acorde al tamaño de muestra.

Tabla N° 6  
*Porcentajes según muestra*

<b>Área</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentajes</b>
Ingenierías	167	44%
Sociales	154	41%
Biomédicas	55	15%
TOTAL	376	100%

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se analiza la información obtenida producto de la investigación realizada, la misma está en función a los objetivos planteados, para su comprensión se muestra tablas y figuras que fueron realizados según a las dimensiones establecidas primeramente se aborda los resultados de equipos, medios e instalaciones, seguidamente se presenta los resultados de calidad de profesorado, planes de estudio y los resultados de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación, para luego analizar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

#### 4.1. Describir cómo es la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes en la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.

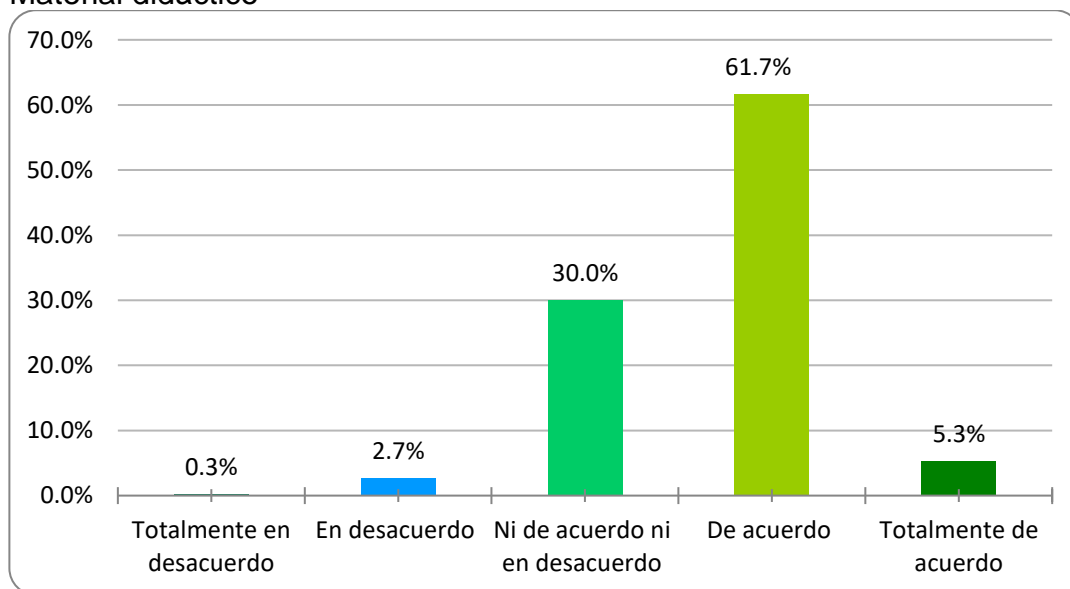
Tabla N° 7  
*Material didáctico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	3	0.8%	0.8%	0.8%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	52	13.8%	13.8%	14.6%
	<b>De acuerdo</b>	95	25.3%	25.3%	39.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	17	4.5%	4.5%	<b>44.4%</b>

<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	7	1.9%	1.9%	46.5%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	46	12.2%	12.2%	58.8%
	<b>De acuerdo</b>	97	25.8%	25.8%	84.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	0.8%	0.8%	<b>85.4%</b>
	<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
<b>En desacuerdo</b>		0	0.0%	0.0%	85.4%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>		15	4.0%	4.0%	89.4%
<b>De acuerdo</b>		40	10.6%	10.6%	100.0%
<b>Totalmente de acuerdo</b>		0	0.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 1  
Material didáctico



Fuente: Tabla N° 7

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Material didáctico” en la tabla N° 7, el 61.7% de los estudiantes tanto de ingenierías, sociales y biomédicas está de acuerdo en que la Universidad cuenta con el material didáctico

necesario, como bibliotecas especializadas, laboratorios de computo, de práctica, etc.

Según la ficha de observación N°1, esto se debe a que los estudiantes consideran que ha mejorado la red y alcance del internet, así como la implementación de sus bibliotecas especializadas, y sus laboratorios, según Fernández (2014) las instituciones de educación superior deben integrar la tecnología para una mejor enseñanza, dotar de material didáctico para que el estudiante encuentre las herramientas es fundamental para su desarrollo profesional, sin embargo, en la ficha de observación se indica que depende del uso y de la utilidad que le dé el estudiante esto, por lo que, además el 30% de los estudiantes de todas las áreas indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem, ya que solo hacen uso de laboratorios de computo.

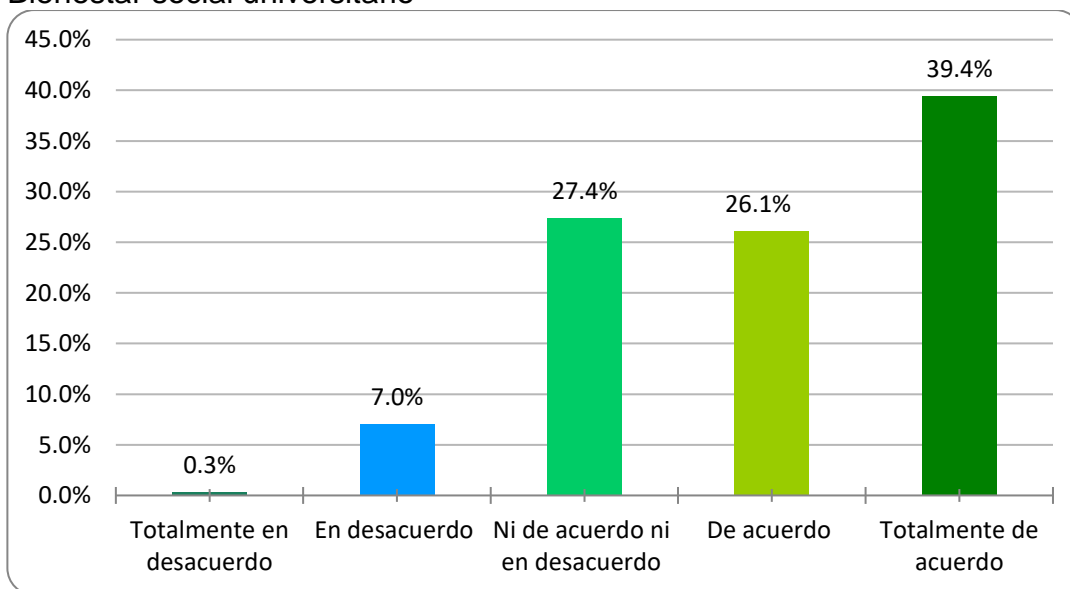
Tabla N° 8  
*Bienestar social universitario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
INGENIERÍAS	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	13	3.5%	3.5%	3.5%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	38	10.1%	10.1%	13.6%
	<b>De acuerdo</b>	54	14.4%	14.4%	27.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	62	16.5%	16.5%	<b>44.4%</b>
SOCIALES	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	47.9%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	53	14.1%	14.1%	62.0%
	<b>De acuerdo</b>	26	6.9%	6.9%	68.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	62	16.5%	16.5%	<b>85.4%</b>
BIO	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%

<b>En desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	85.6%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	88.8%
<b>De acuerdo</b>	18	4.8%	4.8%	93.6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	24	6.4%	6.4%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>	376	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 2  
Bienestar social universitario



Fuente: Tabla N° 8

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Bienestar universitario” en la tabla N° 8, el 39.4% de los estudiantes de todas las áreas está totalmente de acuerdo con que la oficina de bienestar universitario presta atención de calidad, según Mungaray (2002) el bienestar universitario es el seguimiento a los alumnos es beneficioso para su formación integral, proporcionando servicios de calidad en salud y asistencia social en mayor y mejor cobertura para el bienestar de la comunidad universitaria.

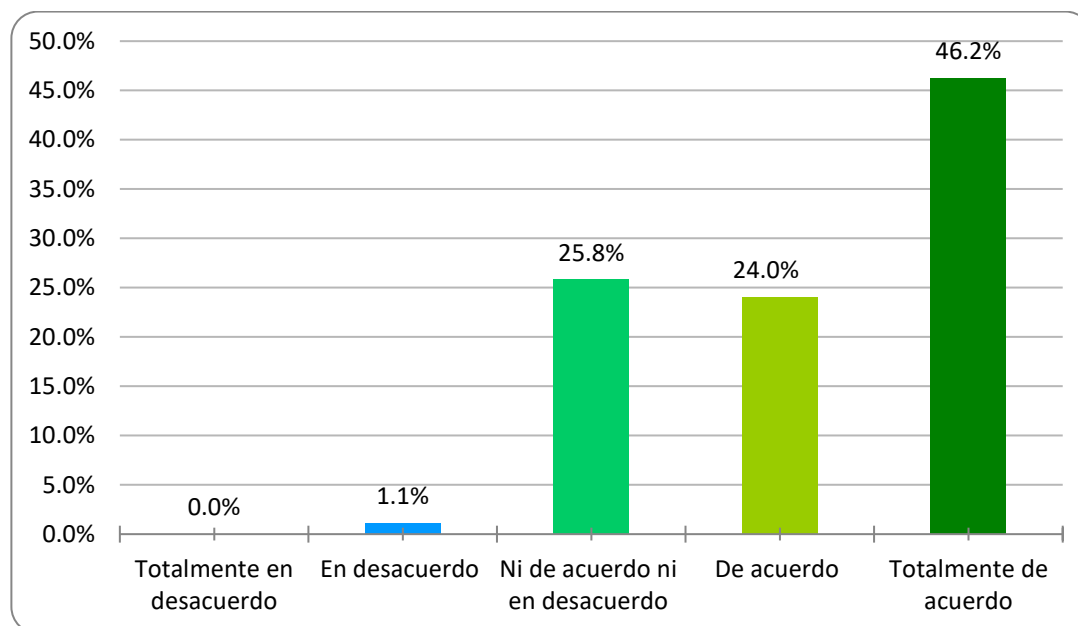
Según la ficha de observación N° 2, la afiliación gratuita al programa de salud SIS, el cual lo realizan las asistentes sociales de la universidad, de igual manera la atención que reciben de las mismas cuando se presenta algún inconveniente con el estudiante, asimismo la atención en el departamento médico a través de la actualización del historial clínico, en cambio el 14.1% de los estudiantes del área de sociales y el 10.1% del área de ingenierías se mostraron ni de acuerdo ni desacuerdo ante este ítem ya que, indican que solo se acercan a inicio de año para la afiliación al SIS, y no acuden a los servicios de bienestar social universitario continuamente.

Tabla N° 9  
*Accesibilidad a servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	1.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	34	9.0%	9.0%	10.1%
	<b>De acuerdo</b>	50	13.3%	13.3%	23.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	79	21.0%	21.0%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	47.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	54	14.4%	14.4%	61.7%
	<b>De acuerdo</b>	22	5.9%	5.9%	67.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	67	17.8%	17.8%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	2.4%	2.4%	87.8%
	<b>De acuerdo</b>	18	4.8%	4.8%	92.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	7.4%	7.4%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 3  
Accesibilidad a servicios



Fuente: Tabla N° 9

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Accesibilidad a servicios” en la tabla N° 9, el 46.2% de los estudiantes de todas las áreas están totalmente de acuerdo con la accesibilidad a los diversos servicios que ofrece la universidad, según la ficha de observación N° 3 dentro de ello se encuentra los servicios bienestar social a los cuales el estudiante puede acceder portando su carnet o ficha de matrícula; el comedor universitario se encuentra a disposición a través de la presentación de expedientes para la selección de beneficiarios, transporte y recreación, según Álvarez (2012) indica que los servicios universitarios deben contar con una serie de características que se adecuen a las necesidades de los estudiantes, sin excluir a aquellos que tienen limitaciones individuales. Por otro lado el 14.4% de los estudiantes del área de sociales y el 9% del área de ingenierías indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que en su

mayoría provienen de las distintas provincias de Puno por lo que no realizan el uso del transporte que ofrece la Universidad, asimismo los servicios de comedor no son accesibles para todos, solo para aquellos estudiantes que fueron seleccionados, empero realizan uso del servicio a través de la presentación de sus carnets universitarios.

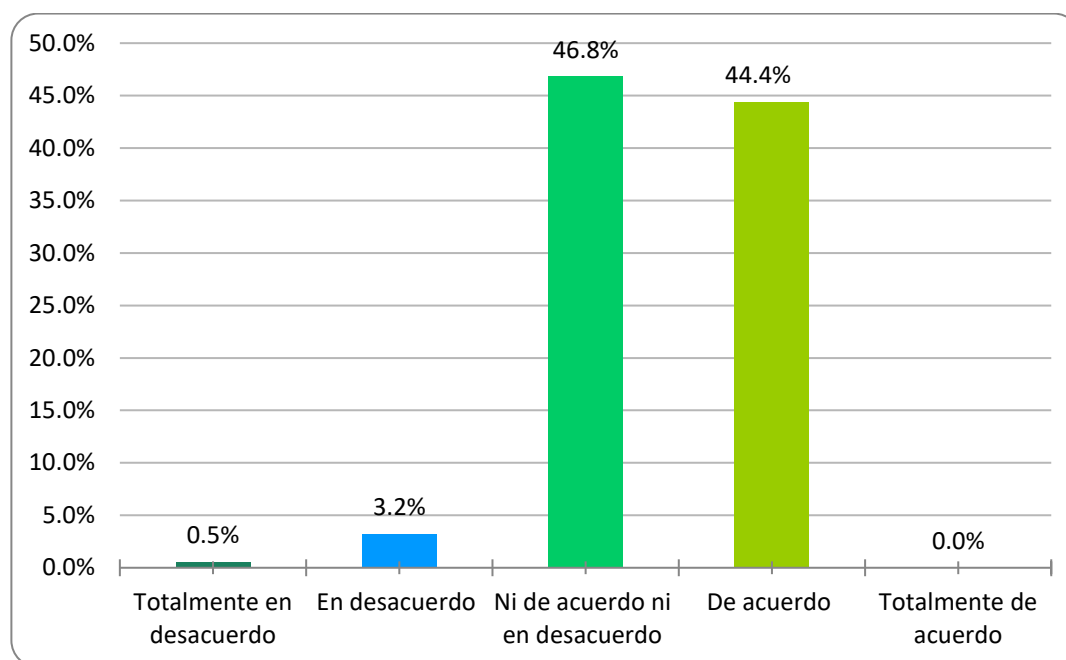
Tabla N° 10  
*Información oportuna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%
	<b>En desacuerdo</b>	12	3.2%	3.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	85	22.6%	22.6%
	<b>De acuerdo</b>	68	18.1%	18.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	0.8%	0.8%
	<b>En desacuerdo</b>	14	3.7%	3.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	65	17.3%	17.3%
	<b>De acuerdo</b>	72	19.1%	19.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	26	6.9%	6.9%
	<b>De acuerdo</b>	27	7.2%	7.2%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
<b>TOTAL</b>	376	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno



Figura N° 4  
Información oportuna



Fuente: Tabla N° 10

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Información oportuna” en la tabla N° 10, el 44.4% de los estudiantes de todas las áreas señalan estar de acuerdo con que la universidad brinda información sobre normatividades y tramites, como se muestra en la ficha de observación N° 4, esto se da por motivos de acreditación se les informo como deberían acceder a la página oficial de la UNA PUNO, para informarse sobre las actividades que se realizan y de las normativas más importantes que se dan en sus cuentas personales del SIU, acorde al Ministerio de educación (2017) entre los principales pilares de la reforma universitaria la implementación de un sistema integrado de información ágil y accesible de la educación superior universitaria, es fundamental para tener una sociedad informada. Por otro lado como indica la ficha N°4 es importante el interés de los estudiantes

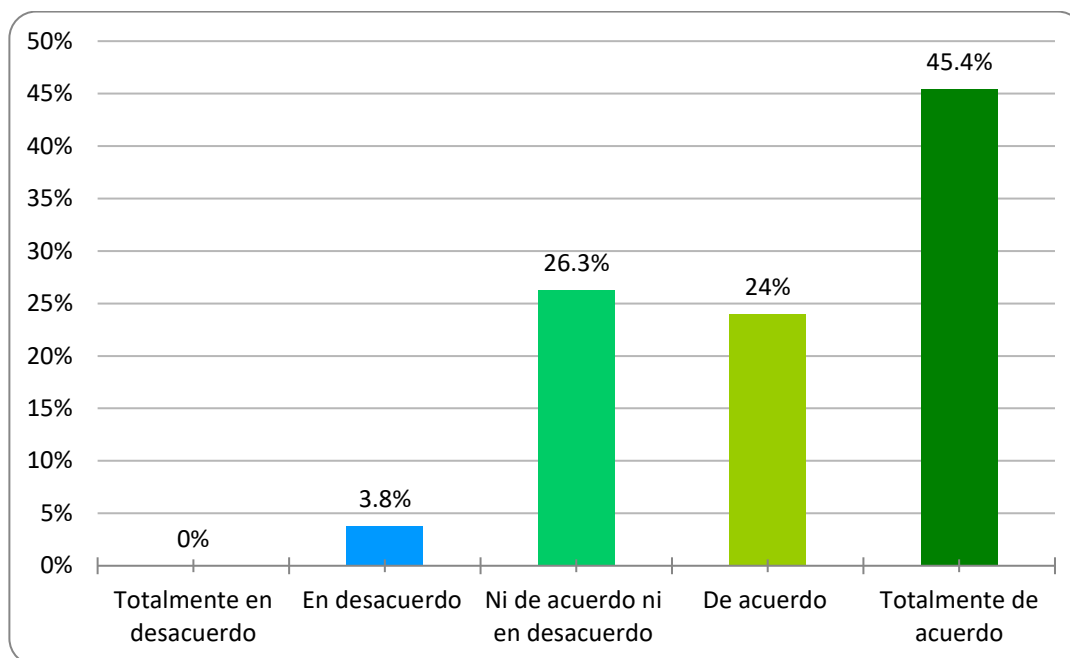
sobre estos temas; no obstante el 22.6% de los estudiantes del área de ingenierías y el 17.3% de sociales se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a este ítem ya que solo indagan sobre la normatividad vigente cuando requieren realizar algún trámite.

Tabla N° 11  
*Equipamiento moderno*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	4	1.1%	1.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	34	9.0%	9.0%
	<b>De acuerdo</b>	50	13.3%	13.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	79	21.0%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	47.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	54	14.4%	61.7%
	<b>De acuerdo</b>	22	5.9%	67.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	67	17.8%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	1	0.3%	85.6%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	2.9%	88.6%
	<b>De acuerdo</b>	18	4.8%	93.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	25	6.6%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>	376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 5  
Equipamiento moderno



Fuente: Tabla N° 11

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Equipamiento moderno” en la tabla N° 11, el 45.4% de los estudiantes de todas las áreas señalan estar totalmente de acuerdo con que la universidad cuenta con equipos modernos, según Díez, Alonso, Guamán y Ferrer (2013) La lógica de la implementación de equipos modernos se liga al proceso general de habilitación académica sobre la demanda de mejores laboratorios, centros de cómputo, aulas y bibliotecas.

Según la ficha de observación N° 5 la universidad ha inaugurado recientemente pabellones modernos para diversas escuelas profesionales equipándolas con laboratorios de computo modernos que cuentan con software originales, simuladores, lo que ayuda al estudiante en su formación profesional así como también, proyectores, pizarras electrónicas

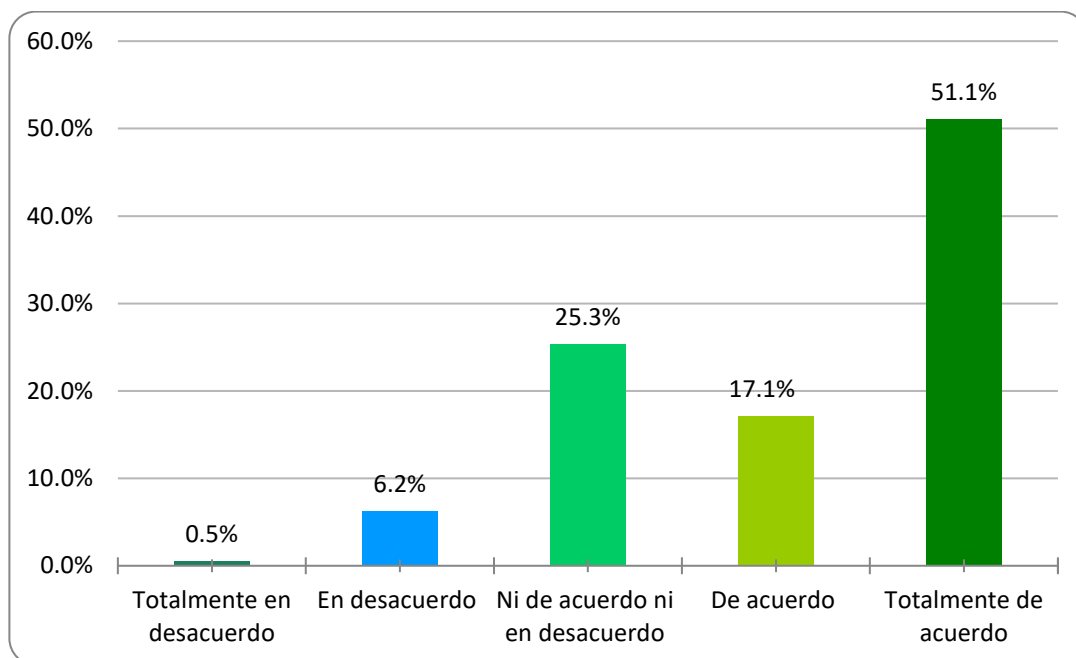
escritorios, etc.; el del 26.6% el 14.4% de los estudiantes del área de sociales se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que aún no pueden hacer uso de los laboratorios por lo que recién se están implementando.

Tabla N° 12  
*Instalaciones físicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado	
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	44	11.7%	11.7%	
	<b>De acuerdo</b>	33	8.8%	23.1%	
	<b>otalmente de acuerdo</b>	80	21.3%	21.3%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	13	3.5%	3.5%	48.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	35	9.3%	9.3%	57.7%
	<b>De acuerdo</b>	18	4.8%	4.8%	62.5%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	86	22.9%	22.9%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	16	4.3%	4.3%	89.6%
	<b>De acuerdo</b>	13	3.5%	3.5%	93.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	26	6.9%	6.9%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>	376	100.0%	100.0%		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 6  
Instalaciones físicas



Fuente: Tabla N° 12

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Instalaciones físicas” en la tabla N° 12, el 51.1% de los estudiantes de todas las áreas señalan estar totalmente de acuerdo con que la universidad cuenta con instalaciones físicas en buen estado, acorde a Ibarra y Rojas (2003) dotar las instalaciones universitarias servirá para que cualquier estudiante pueda acceder a una mejor calidad de educación a través del acondicionamiento de las áreas de estudio.

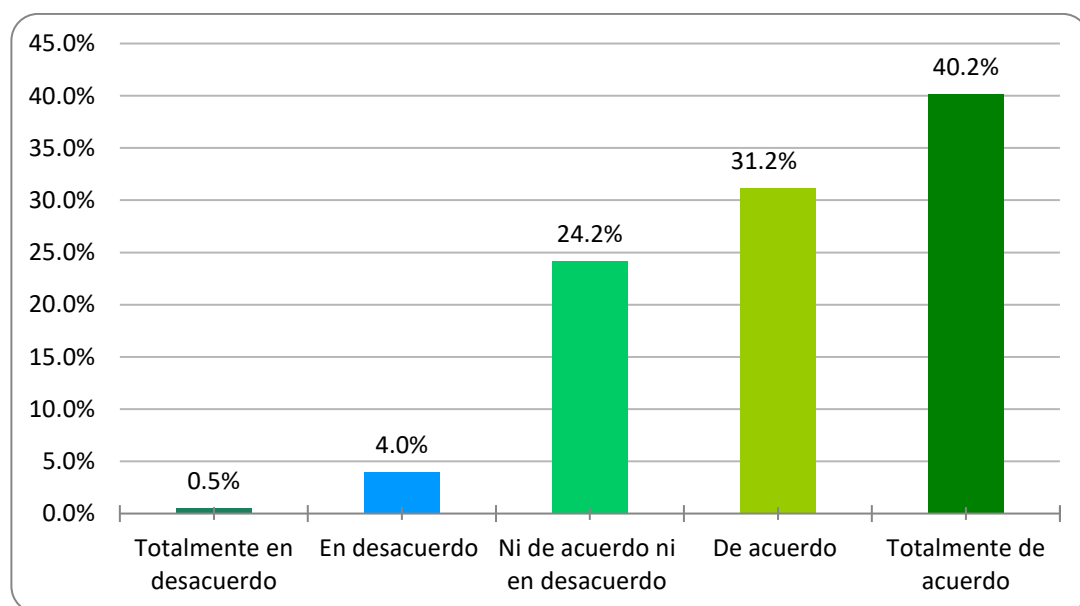
Según la ficha de observación N° 6 tanto aulas, servicios higiénicos, auditorios están siendo adecuados acorde a los lineamientos de seguridad, así como la implementación de mobiliario adecuado, aulas diseñadas acorde a la cantidad de estudiantes, siendo así que se están construyendo nuevos pabellones o están siendo remodelados.

Tabla N° 13  
Ambiente académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	5	1.3%	1.3%	1.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	34	9.0%	9.0%	10.4%
	<b>De acuerdo</b>	59	15.7%	15.7%	26.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	69	18.4%	18.4%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	47.6%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	45	12.0%	12.0%	59.6%
	<b>De acuerdo</b>	39	10.4%	10.4%	69.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	58	15.4%	15.4%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	88.6%
	<b>De acuerdo</b>	19	5.1%	5.1%	93.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	24	6.4%	6.4%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 7  
Ambiente académico



Fuente: Tabla N° 13

## INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Ambiente académico” en la tabla N° 13, el 40.2% de los estudiantes de todas las áreas señalan estar totalmente de acuerdo con que la universidad cuenta con un ambiente académico adecuado, al respecto López (2017) manifiesta que las aulas de las instituciones educativas superiores deben tener una iluminación natural adecuada, en bibliotecas y aulas ya que la luz artificial aumenta el estrés y la fatiga en los estudiantes.

Según la ficha de observación N° 7 los diseños arquitectónicos de los nuevos pabellones están acondicionadas para la realización de labores académicas, las aulas cuentan con una mejor iluminación, con las medidas de seguridad necesarias y el mobiliario adecuado (carpetas, escritorios, podios), lo que evita la fatiga ocular de los estudiantes al momento de realizar sus labores.

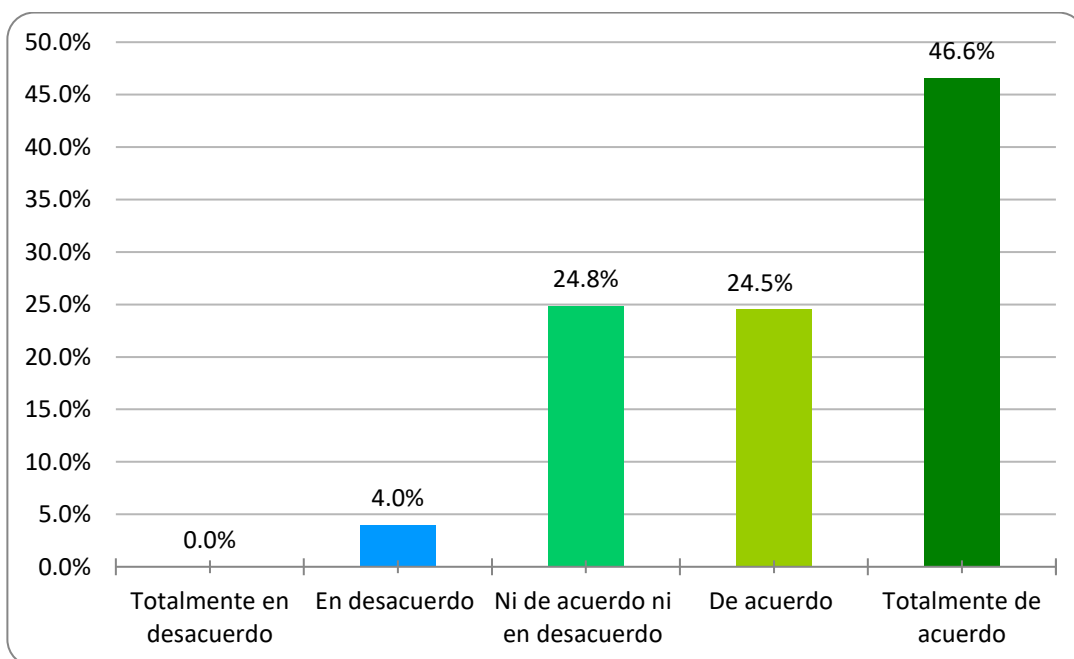
Tabla N° 14  
*Fácil acceso a instalaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
INGENIERÍAS	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	0.0%
	En desacuerdo	10	2.7%	2.7%	2.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	10.4%	10.4%	13.0%
	De acuerdo	24	6.4%	6.4%	19.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>94</b>	<b>25.0%</b>	<b>25.0%</b>	<b>44.4%</b>
SOCIALES	Totalmente en desacuerdo	1	0.3%	0.3%	44.7%
	En desacuerdo	5	1.3%	1.3%	46.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	11.2%	11.2%	57.2%
	De acuerdo	55	14.6%	14.6%	71.8%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>51</b>	<b>13.6%</b>	<b>13.6%</b>	<b>85.4%</b>

<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	88.6%
	<b>De acuerdo</b>	13	3.5%	3.5%	92.0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	30	8.0%	8.0%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 8  
Fácil acceso a instalaciones



Fuente: Tabla N° 14

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Fácil acceso a las instalaciones” en la tabla N° 14, el 46.6% de los estudiantes señalan estar totalmente de acuerdo con la ubicación de las diversas instalaciones, del cual el 25% son estudiantes del área de ingenierías, acorde a Celaya (2018) las instalaciones universitarias son aquellos que deben ser de fácil acceso especialmente para los estudiantes ya que ellos son los que realizan diferentes actividades académicas, lo que le permitirá rapidez. Según la



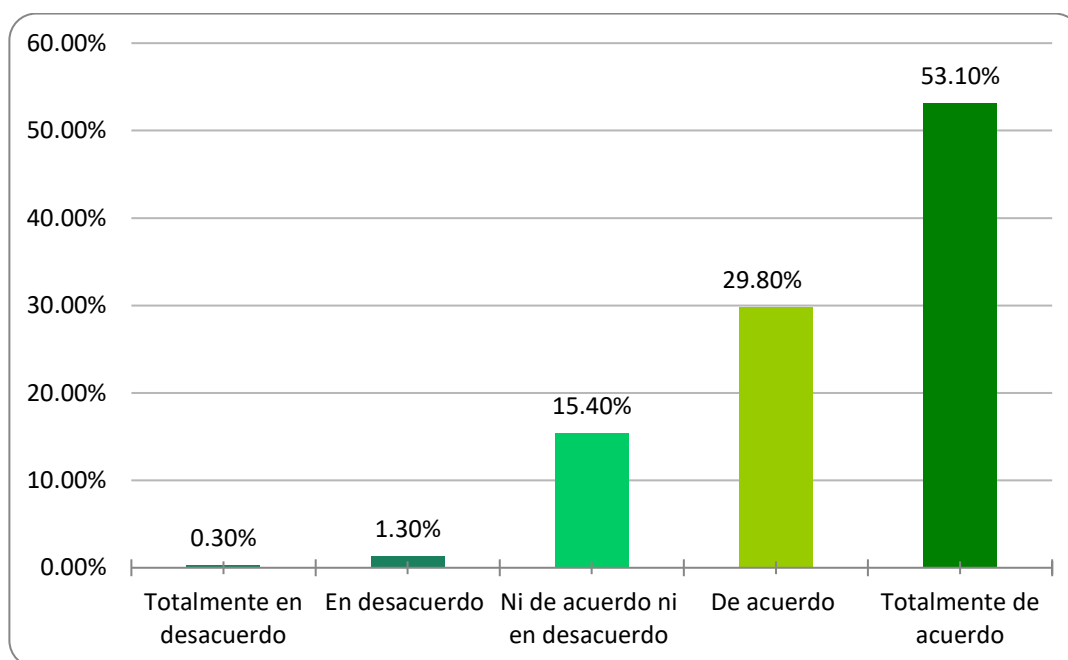
ficha de observación N° 8 existen puertas de acceso en diferentes puntos de la ciudad universitaria lo que favorece a los estudiantes para poder llegar con facilidad a sus respectivas facultades, además las instalaciones de las diversas escuelas profesionales están ubicadas en una sola área de la universidad, en tanto la biblioteca central, banco de la nación y oficinas administrativas para realizar trámites están situadas en el centro de la universidad.

Tabla N° 15  
*Instalaciones visualmente atractivas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	5	1.3%	1.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	25	6.6%	6.6%
	<b>De acuerdo</b>	50	13.3%	13.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	87	23.1%	<b>23.1%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	30	8.0%	8.0%
	<b>De acuerdo</b>	42	11.2%	11.2%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	81	21.5%	<b>21.5%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	0.8%	0.8%
	<b>De acuerdo</b>	20	5.3%	5.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	32	8.5%	<b>8.5%</b>
<b>TOTAL</b>	376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 9  
Instalaciones visualmente atractivas



Fuente: Tabla N° 15

### INTERPRETACIÓN

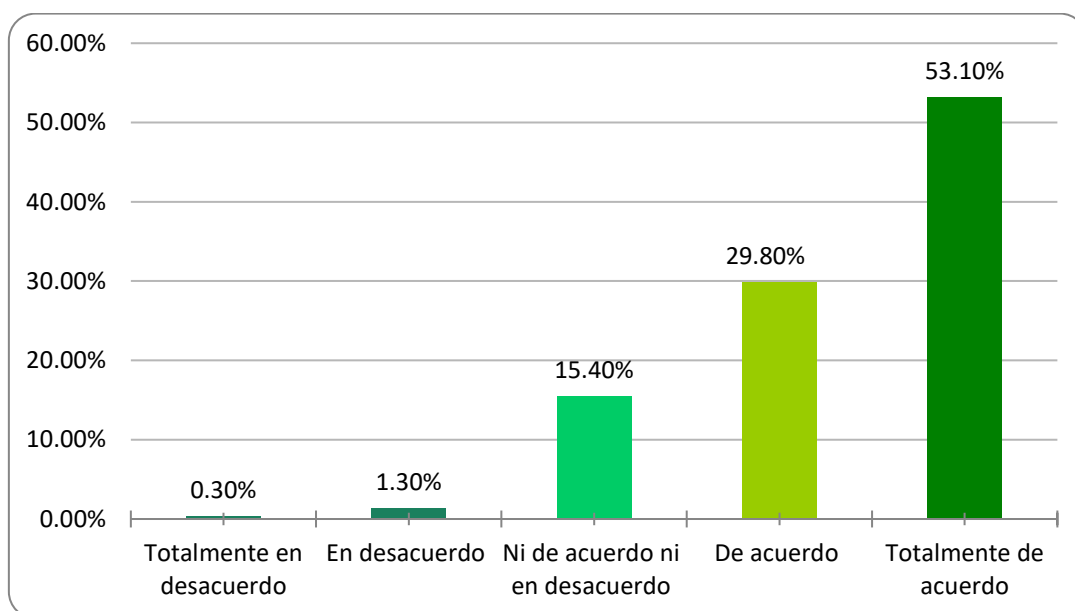
De la encuesta realizada respecto al ítem “Instalaciones visualmente atractivas” en la tabla N° 15, el 53.1% de los estudiantes señalan estar totalmente de acuerdo con que la universidad cuenta con instalaciones visualmente atractivas, según Mejías, Valle y Vega (2013) las instalaciones influyen en la percepción de los públicos, por lo que deben mantenerse con las medidas de seguridad necesarias, limpieza y orden.

Según la ficha de observación N° 9 esto se debe a que la se ha inaugurado pabellones modernos para diversas escuelas profesionales con diseños arquitectónicos innovadores.

Tabla N° 16  
 Dimensión de equipos, medios e instalaciones

Escala de Likert	Ingenierías %	Biomédicas %	Sociales %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.00%
<b>En desacuerdo</b>	2.00%	2.40%	0.10%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11.40%	12.50%	3.40%
<b>De acuerdo</b>	14.30%	11.60%	5.50%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	16.80%	14.00%	5.60%
<b>TOTAL</b>	44.40%	41.00%	14.60%

Figura N° 10  
 Dimensión de equipos, medios e instalaciones



Fuente: Tabla N° 16

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla resumen de la dimensión de equipos, medios e instalaciones, el 36% de los estudiantes señalan estar totalmente de acuerdo con que la universidad cuenta con equipos modernos, instalaciones adecuadamente ubicadas, servicios accesibles, esto debido a que la universidad ha inaugurado pabellones modernos para diversas escuelas profesionales

equipándolas con modernos laboratorios de computo, escritorios, mejorando los servicios como comedor, transporte, servicio médico con la actualización del historial clínico, atención psicopedagógica a través de charlas informativas sobre disyuntivas actuales.

Tabla N° 17  
*Rangos de la primera dimensión*

Rango	Resultados	Porcentaje	Valoración
{5;12}	0	0.00%	Muy en desacuerdo
{13;20}	1	0.27%	En desacuerdo
{21;28}	27	7.18%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
{29;36}	140	37.23%	De acuerdo
{37;45}	208	55.32%	Totalmente de acuerdo
Total	376	100.00%	

**4.2. Describir cómo es la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.**

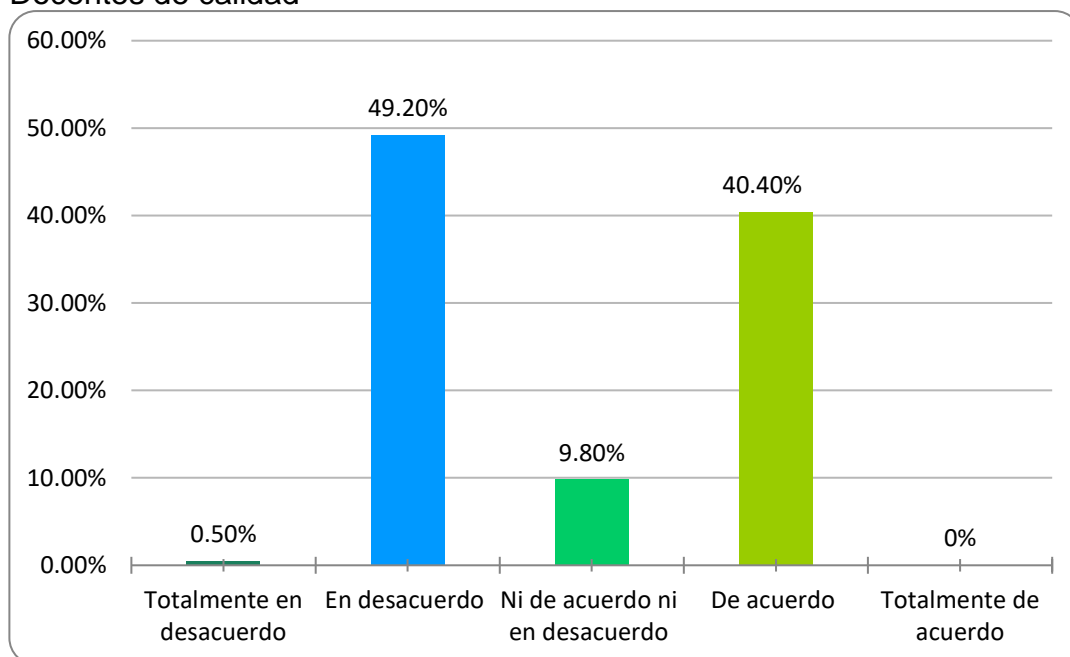
Tabla N° 18  
*Docentes de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	75	19.9%	19.9%	19.9%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	31	8.2%	8.2%	28.2%
	<b>De acuerdo</b>	61	16.2%	16.2%	44.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	95	25.3%	25.3%	70.2%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	1.6%	1.6%	71.8%
	<b>De acuerdo</b>	51	13.6%	13.6%	85.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	<b>85.4%</b>
<b>BIO</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%

<b>En desacuerdo</b>	15	4.0%	4.0%	89.4%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	89.4%
<b>De acuerdo</b>	40	10.6%	10.6%	100.0%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>	376	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 11  
Docentes de calidad



Fuente: Tabla N° 18

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Docentes de calidad” en la tabla N° 18, el 25.3% de estudiantes del área de sociales y el 19.9% del área de ingenierías señalan estar en desacuerdo con que la universidad cuenta con docentes de calidad, Zabalga (2007) indica que toda estrategia para incrementar la calidad de la docencia depende de la capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, por lo que todo intento para mejorar

la calidad de la docencia debe considerar las orientaciones, los procesos y los resultados.

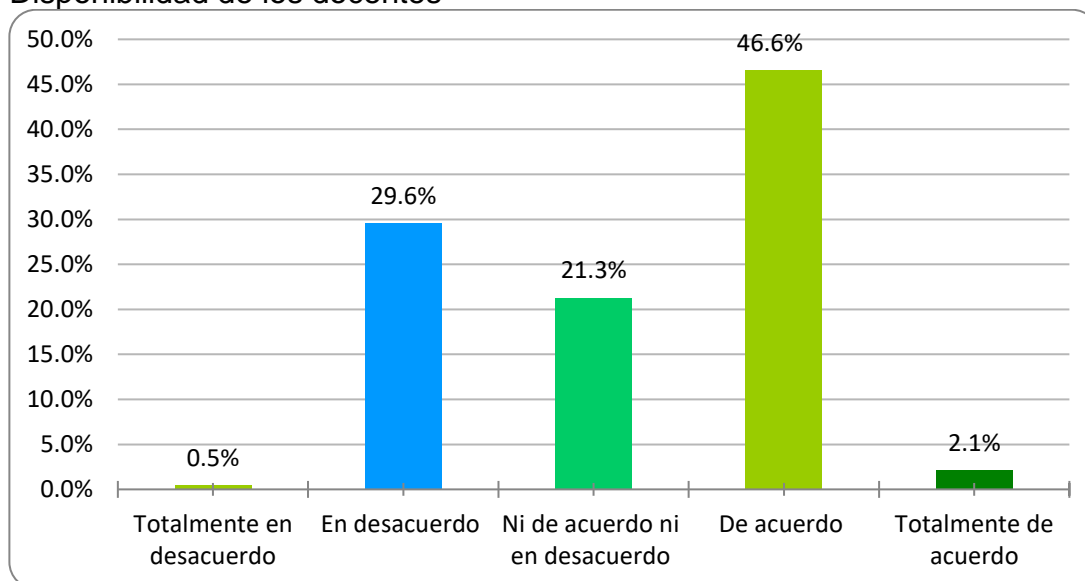
La ficha de observación N° 10 muestra que los docentes no se encuentran preparados para dictar determinadas asignaturas por lo que no imparten los conocimientos necesarios que ayuden al estudiante a desenvolverse mejor académicamente, a pesar de ello el 40% indica estar de acuerdo con este ítem alegando que la docencia de calidad no se da en todas las asignaturas.

Tabla N° 19  
*Disponibilidad de tiempo de los docentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	48	12.8%	12.8%	12.8%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	48	12.8%	12.8%	25.5%
	<b>De acuerdo</b>	69	18.4%	18.4%	43.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	63	16.8%	16.8%	61.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	23	6.1%	6.1%	67.8%
	<b>De acuerdo</b>	65	17.3%	17.3%	85.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	2.4%	2.4%	87.8%
	<b>De acuerdo</b>	41	10.9%	10.9%	98.7%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	1.3%	1.3%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 12  
Disponibilidad de los docentes



Fuente: Tabla N° 19

### INTERPRETACIÓN

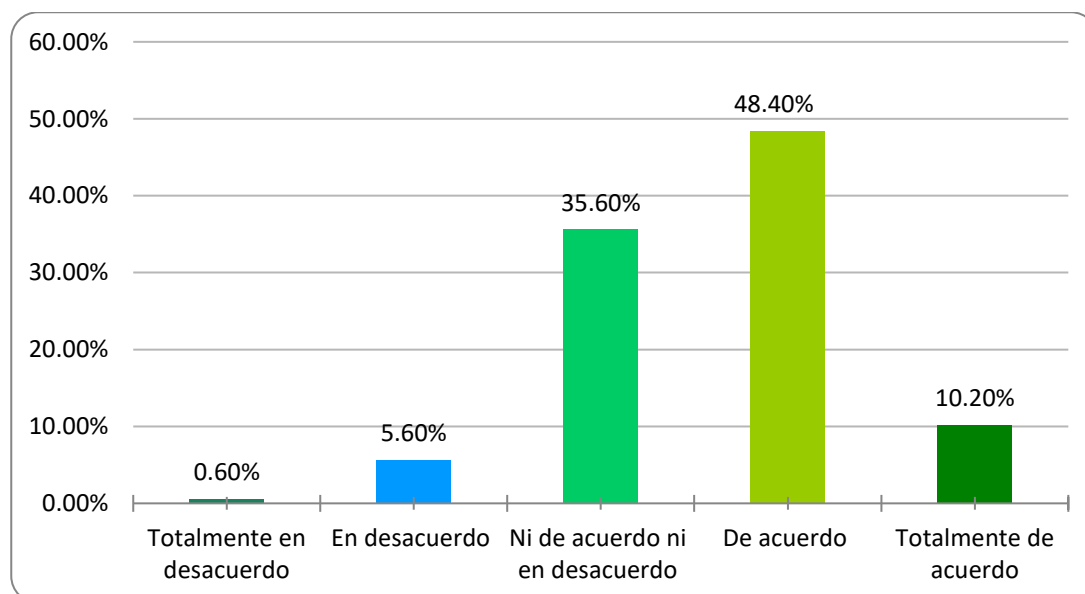
De la encuesta realizada respecto al ítem “Disponibilidad de los docentes” en la tabla N° 19, el 46.6% de los estudiantes indican estar de acuerdo con que los docentes disponen de tiempo para asesorarlos, según Zabalza (2007) El asesoramiento focaliza de cambio de los docentes. Es en esto se encuentra, su diferenciación de otras modalidades formativas como pueden ser cursos, grupos de trabajo o seminarios, que parten de una demanda que involucre a los docentes como parte activa de los procesos de transformación. Según la ficha de observación N° 11 en cuanto a los proyectos de investigación los docentes cuentan con la disponibilidad de tiempo necesaria para asesorar a los estudiantes, ya que la plataforma PILAR ha simplificado muchos procesos y se da una asesoría virtual, empero; el 16.8% de estudiantes del área de sociales y el 12.8% del área de ingenierías se muestra en desacuerdo respecto a este ítem a causa de que sus docentes laboran en otras instituciones.

Tabla N° 20  
Docentes respetuosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	0.0%
	En desacuerdo	11	2.9%	2.9%	2.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	19.1%	19.1%	22.1%
	De acuerdo	68	18.1%	18.1%	40.2%
	Totalmente de acuerdo	16	4.3%	4.3%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	Totalmente en desacuerdo	1	0.3%	0.3%	44.7%
	En desacuerdo	10	2.7%	2.7%	47.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	14.9%	14.9%	62.2%
	De acuerdo	72	19.1%	19.1%	81.4%
	Totalmente de acuerdo	15	4.0%	4.0%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	85.4%
	En desacuerdo	0	0.0%	0.0%	85.4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	1.6%	1.6%	87.0%
	De acuerdo	42	11.2%	11.2%	98.1%
	Totalmente de acuerdo	7	1.9%	1.9%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 13  
Docentes respetuosos



Fuente: Tabla N° 20



## INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Docentes respetuosos” en la tabla N° 20, el 48.4% de los estudiantes indican estar de acuerdo con que los docentes son respetuosos y colaboradores con los estudiantes, en las diferentes actividades que se realizan dentro del campus universitario, de igual manera dentro del salón de labores académicas.

Al respecto Lozano y Reyes (2017) considera que el docente es un factor de gran influencia en la educación superior se debe tomar en cuenta la calidad de estos formadores. La calidad del docente no se puede medir solo por la formación académica que ha recibido, sino también por los valores, competencias, aptitudes que tiene, la forma en que enseña y cómo esta persona logra conseguir sus objetivos.

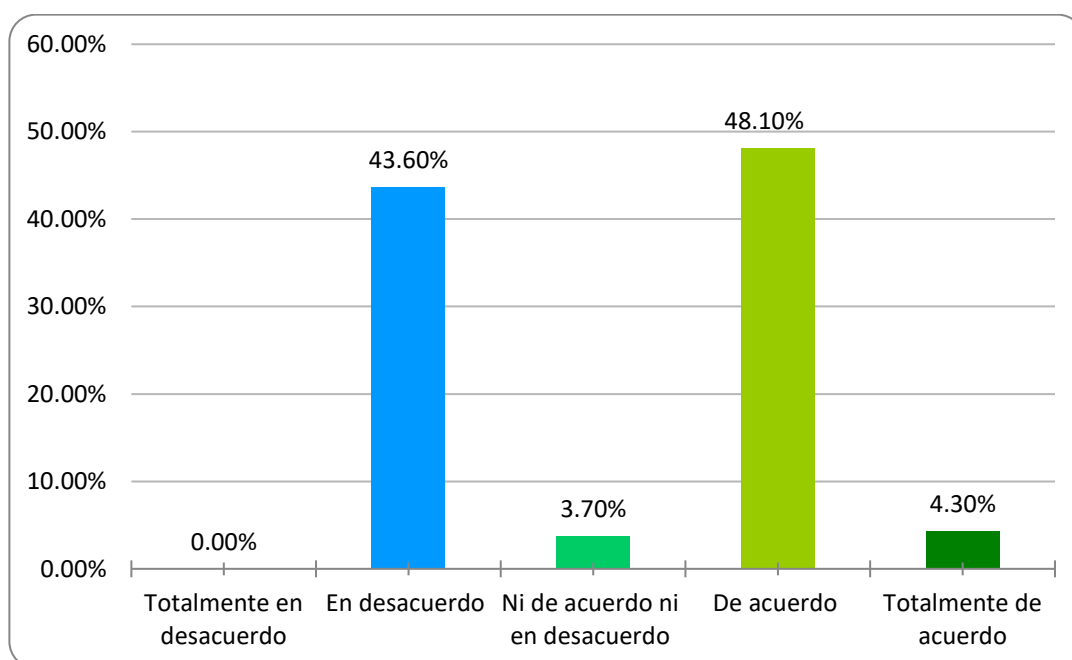
Tabla N° 21  
*Docentes calificados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
INGENIERÍAS	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	0.0%
	En desacuerdo	75	19.9%	19.9%	19.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	1.6%	1.6%	21.5%
	De acuerdo	79	21.0%	21.0%	42.6%
	Totalmente de acuerdo	7	1.9%	1.9%	<b>44.4%</b>
SOCIALES	Totalmente en desacuerdo	1	0.3%	0.3%	44.7%
	En desacuerdo	79	21.0%	21.0%	65.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	2.1%	2.1%	67.8%
	De acuerdo	61	16.2%	16.2%	84.0%
	Totalmente de acuerdo	5	1.3%	1.3%	<b>85.4%</b>

<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	88.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	88.0%
	<b>De acuerdo</b>	41	10.9%	10.9%	98.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 14  
Docentes calificados



Fuente: Tabla N° 21

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Docentes calificados” en la tabla N° 21, el 48% de los estudiantes señalan estar de acuerdo con que los docentes de la universidad imparten sus conocimientos con claridad, siendo el 21% del área de ingenierías, según Casero (2010) los estudiantes en su mayoría, se manifiestan sobre la nitidez del discurso del docente en el aula bajo las expresiones «que explique bien o mal», «que sea claro»,

«si sabe explicar con claridad» siendo importante la capacidad de atención de los alumnos para detectar el trabajo realizado por el docente.

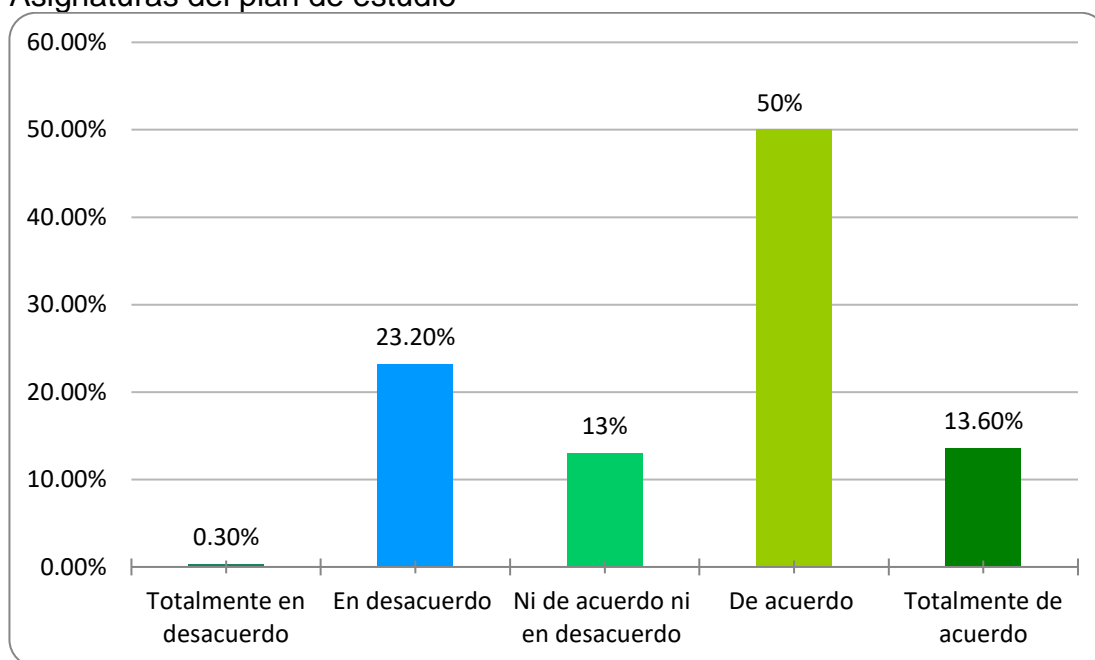
Según la ficha de observación N° 13 se utilizan herramientas didácticas y realizan explicaciones de campo, lo que hace mejor su entendimiento, pese a ello aun el 21% de los estudiantes del área de sociales así como el 19.9% está en desacuerdo con este ítem ya que indican que los docentes aún siguen empleando técnicas de enseñanza antiguas.

Tabla N° 22  
*Asignaturas del plan de estudio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	38	10.1%	10.1%	10.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	26	6.9%	6.9%	17.0%
	<b>De acuerdo</b>	96	25.5%	25.5%	42.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	1.9%	1.9%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	39	10.4%	10.4%	55.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	23	6.1%	6.1%	61.2%
	<b>De acuerdo</b>	63	16.8%	16.8%	77.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	7.4%	7.4%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	88.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	88.0%
	<b>De acuerdo</b>	29	7.7%	7.7%	95.7%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	16	4.3%	4.3%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>	376	100.0%	100.0%		

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 15  
Asignaturas del plan de estudio



Fuente: Tabla N° 22

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Asignaturas del plan de estudios” en la tabla N° 22, el 50% de los estudiantes señalan estar de acuerdo en que las asignaturas del plan de estudio sean las adecuadas para futuros intereses, conforme a Saragoza (2010) cuando la palabra ‘currículo’ (plan de estudios), se aplica al contexto de la educación, comprende todas las actividades de formación profesional que los estudiantes llevan a cabo, especialmente aquellas que deben realizar para terminar el curso. Según la ficha de observación N° 14 esto se debe a que muchas de ellas están avocadas a conocimientos teóricos de las carreras, y de alguna manera se trata de aplicar a ejemplos de la vida real para que sea más práctico que teórico lo que de alguna manera les ayuda a distinguir sus preferencias y puedan enfocarse a que especialidad desean

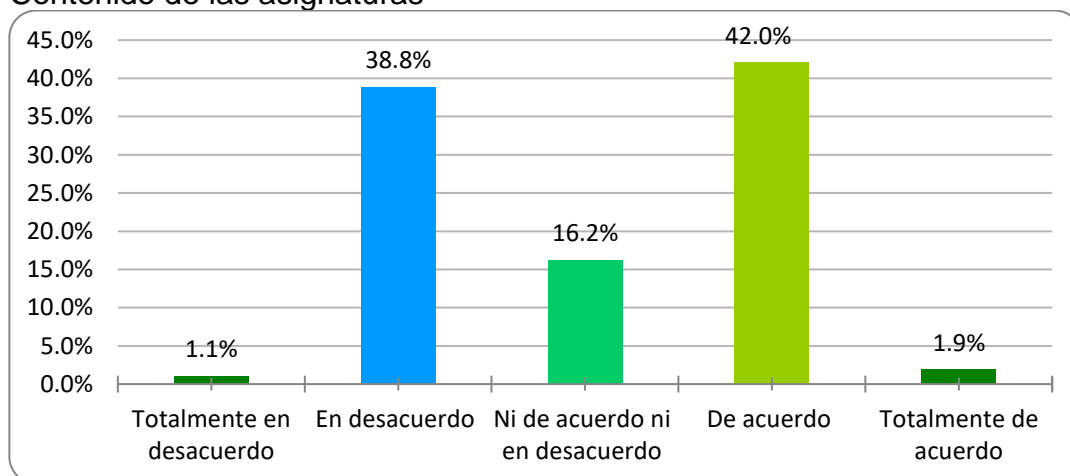
dedicarse, en cambio el 23.2% de los estudiantes están en desacuerdo ya que indican que aun los conocimientos son teóricos.

Tabla N° 23  
Contenido de las asignaturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
INGENIERÍAS	Totalmente en desacuerdo	2	0.5%	0.5%	0.5%
	En desacuerdo	69	18.4%	18.4%	18.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	8.8%	8.8%	27.7%
	De acuerdo	63	16.8%	16.8%	44.4%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0.0%	<b>44.4%</b>
SOCIALES	Totalmente en desacuerdo	2	0.5%	0.5%	44.9%
	En desacuerdo	59	15.7%	15.7%	60.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7.4%	7.4%	68.1%
	De acuerdo	61	16.2%	16.2%	84.3%
	Totalmente de acuerdo	4	1.1%	1.1%	<b>85.4%</b>
BIOMÉDICAS	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	85.4%
	En desacuerdo	18	4.8%	4.8%	90.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	0.0%	90.2%
	De acuerdo	34	9.0%	9.0%	99.2%
	Totalmente de acuerdo	3	0.8%	0.8%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 16  
Contenido de las asignaturas



Fuente: Tabla N° 23

## INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Contenido de las asignaturas” en la tabla N° 23, el 42% de los estudiantes señalan estar de acuerdo en que el contenido de las asignaturas está orientado al mejoramiento de la región, acorde a Medrano (2012) Los contenidos de las asignaturas se conceptúan un conjunto de actividades, denominadas “de aprendizaje” bajo el supuesto de que a través de su realización será como los estudiantes alcanzarán los objetivos propuestos en un curso, constituye un tema de notable interés para establecer estrategias de mejoramiento académico.

Conforme a la ficha de observación N° 15 en los contenidos de algunas asignaturas se está identificando las problemáticas existentes en la región con la finalidad de crear proyectos que ayuden mejorar la región, no obstante el 38.9% de estudiantes, están en desacuerdo con este ítem ya que indican que no basta con realizar ciertas actividades de extensión social, o que aporte al desarrollo de la región sino que debe haber cursos o atención gratuita profesional como asesorías a toda la ciudadanía.

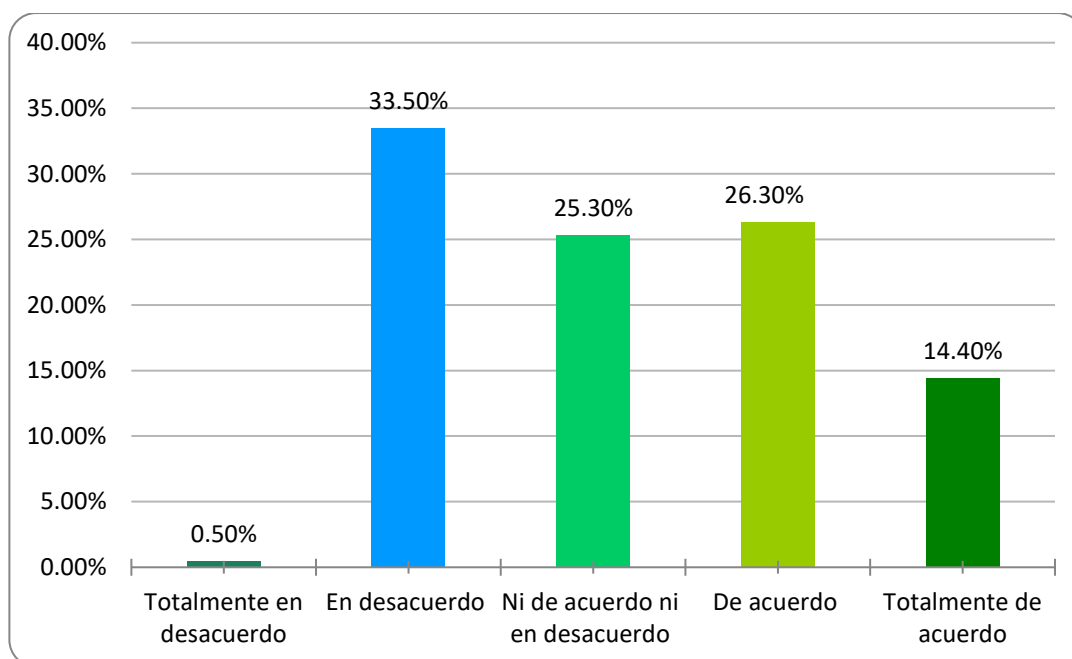
Tabla N° 24  
*Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	65	17.3%	17.3%	17.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	44	11.7%	11.7%	29.0%
	<b>De acuerdo</b>	45	12.0%	12.0%	41.0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	13	3.5%	3.5%	<b>44.4%</b>

<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	61	16.2%	16.2%	61.2%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	39	10.4%	10.4%	71.5%
	<b>De acuerdo</b>	41	10.9%	10.9%	82.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	11	2.9%	2.9%	<b>85.4%</b>
	<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	88.6%
	<b>De acuerdo</b>	13	3.5%	3.5%	92.0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	30	8.0%	8.0%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 17  
Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región



Fuente: Tabla N° 24

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región” en la tabla N° 24, el 33.5% de los estudiantes señalan estar en desacuerdo con que las carreras profesionales estén

avocadas al desarrollo de la región, acorde a Sánchez (2017) las competencias profesionales, capacidades y experiencias acumuladas de cada estudiante para la identificación de problemáticas son fundamentales para que generen ideas de desarrollo integral de la comunidad.

Según la ficha de observación N° 16 dado que al concluir una profesión, los proyectos que han podido desarrollar no se aplican, por no contar con el financiamiento necesario.

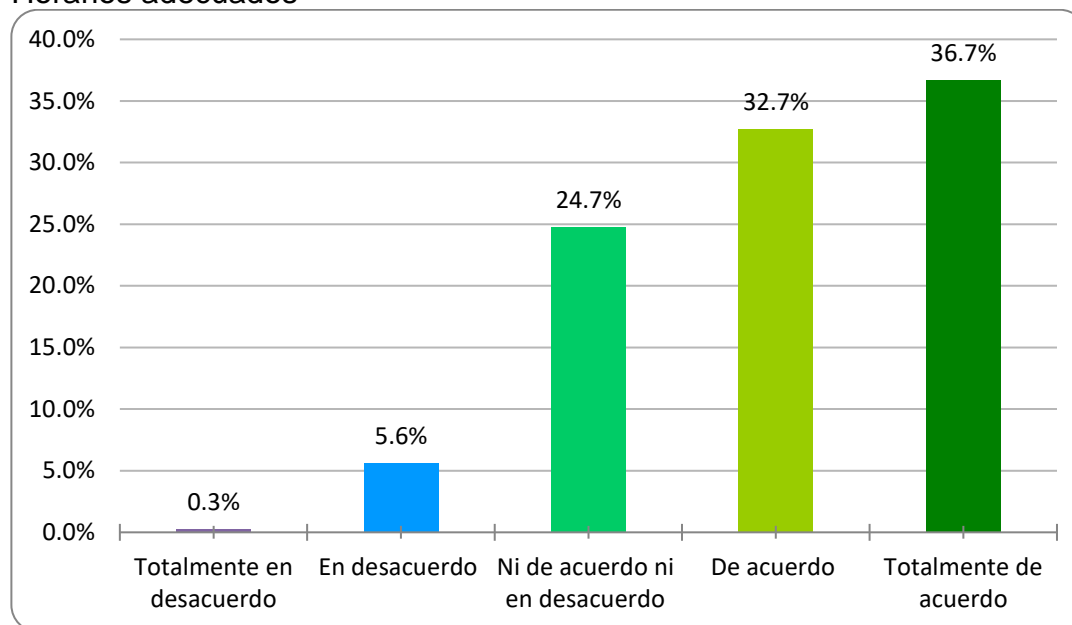
Tabla N° 25  
*Horarios adecuados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	2.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	40	10.6%	10.6%	13.3%
	<b>De acuerdo</b>	54	14.4%	14.4%	27.7%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	63	16.8%	16.8%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	47.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	41	10.9%	10.9%	58.2%
	<b>De acuerdo</b>	51	13.6%	13.6%	71.8%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	51	13.6%	13.6%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	85.6%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	88.8%
	<b>De acuerdo</b>	18	4.8%	4.8%	93.6%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	24	6.4%	6.4%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno



Figura N° 18  
Horarios adecuados



Fuente: Tabla N° 25

### INTERPRETACIÓN

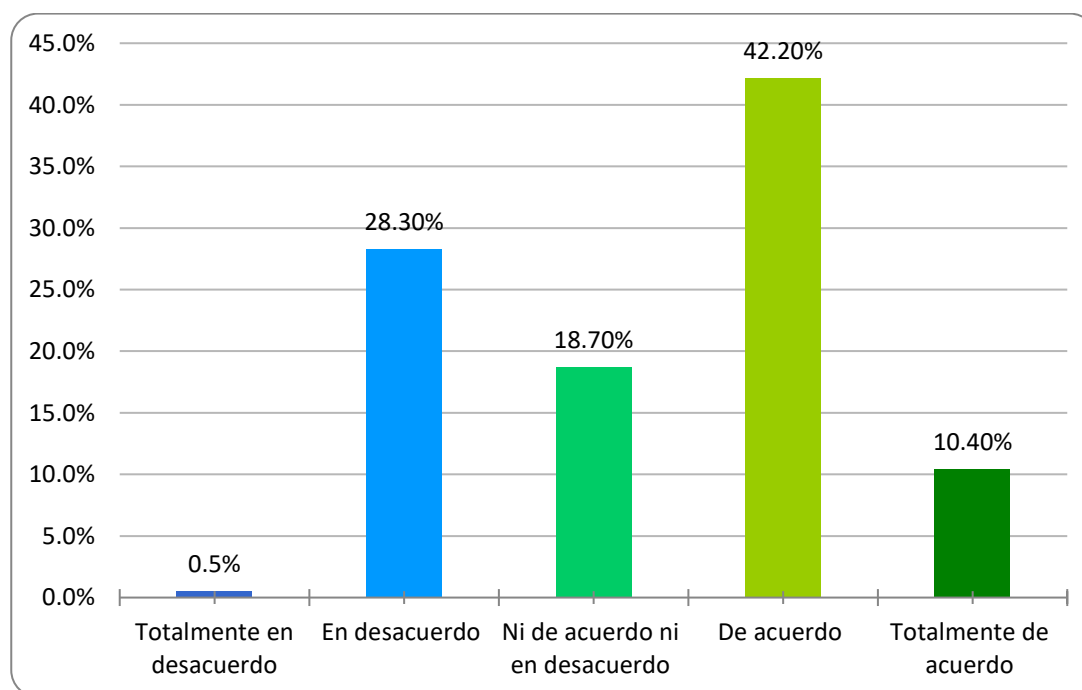
De la encuesta realizada respecto al ítem “Horarios adecuados” en la tabla N° 25, el 37% de los estudiantes señalan estar totalmente de acuerdo con la estructura de los horarios, Martinic (2015) indica que es importante la estructuración del uso del tiempo en las universidades para ponerlo al servicio del mejoramiento de los aprendizajes y de la formación de los estudiantes para que puedan desenvolver adecuadamente actividades extracurriculares que le ayuden en su formación.

Según la ficha de observación N° 17 la flexibilidad de los horarios les permite realizar sus trabajos, practicas pre profesionales y otras actividades extra curriculares.

Tabla N° 26  
Dimensión calidad de profesorado y planes de estudio

Escala de Likert	Ingenierías %	Biomédicas %	Sociales %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.00%
<b>En desacuerdo</b>	13.00%	13.80%	1.50%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10.00%	7.40%	1.30%
<b>De acuerdo</b>	17.80%	15.50%	8.90%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3.60%	3.80%	3.00%
<b>TOTAL</b>	<b>44.40%</b>	<b>41.00%</b>	<b>14.60%</b>

Figura N° 19  
Dimensión calidad de profesorado y planes de estudio



Fuente: Tabla N° 26

### INTERPRETACIÓN

En la tabla resumen N° 26 de la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudios el 42% de los estudiantes indica estar de acuerdo con esta dimensión, ya que los docentes están utilizando más herramientas tecnológicas para que los estudiantes comprendan mejor los conceptos

que desean explicar, de igual manera, están de acuerdo con las asignaturas de sus respectivas carreras profesionales porque les ayuda en futuros intereses, respecto a elegir a que especialidad dedicarse, sin embargo, el 28% está en porque las asignaturas que están cursando no están siendo dictadas por docentes calificados, el dictado de clases sigue siendo teórico más que práctico en algunas escuelas profesionales.

Tabla N° 27  
*Rangos de la segunda dimensión*

Rango	Resultados	Porcentaje	Valoración
{5;11}	1	0.27%	Muy en desacuerdo
{12;18}	0	0.00%	En desacuerdo
{19;25}	41	10.90%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
{26;32}	261	69.41%	De acuerdo
{33;40}	73	19.41%	Totalmente de acuerdo
Total	376	100.00%	

#### 4.3. Describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.

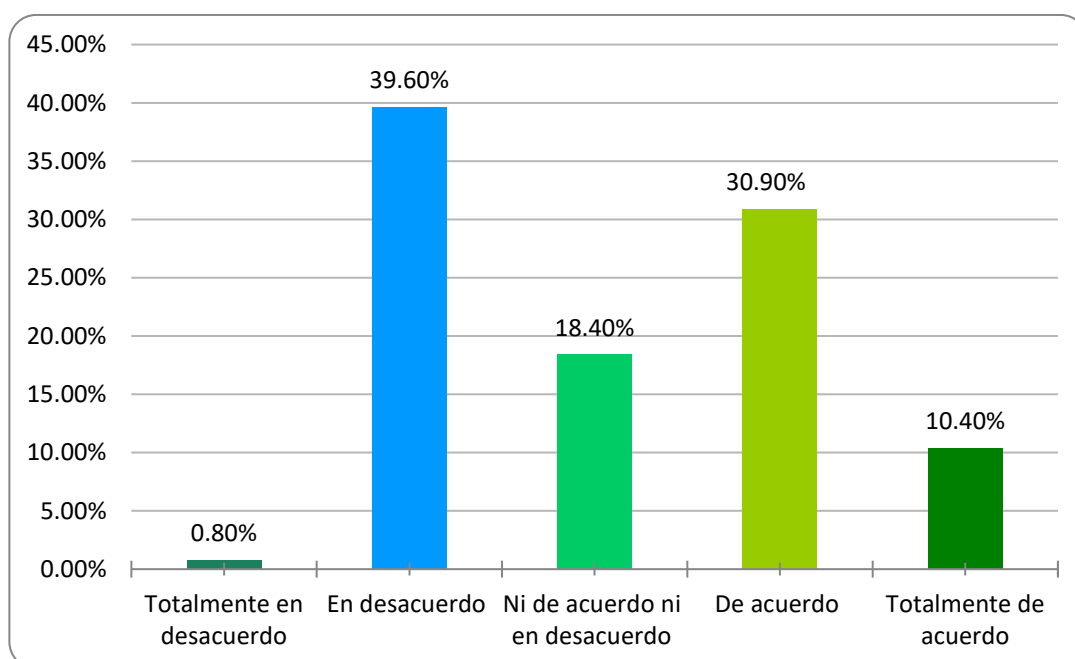
Tabla N° 28  
*Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%
	<b>En desacuerdo</b>	72	19.1%	19.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	23	6.1%	25.5%
	<b>De acuerdo</b>	48	12.8%	38.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	23	6.1%	44.4%

<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	71	18.9%	18.9%	63.8%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	25	6.6%	6.6%	70.5%
	<b>De acuerdo</b>	45	12.0%	12.0%	82.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	11	2.9%	2.9%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	6	1.6%	1.6%	87.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	21	5.6%	5.6%	92.6%
	<b>De acuerdo</b>	23	6.1%	6.1%	98.7%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	1.3%	1.3%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 20  
Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral



Fuente: Tabla N° 28

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral” en la tabla N° 28, el 30.9% de los

estudiantes señalan estar en desacuerdo con que las carreras profesionales estén en sintonía con el mercado laboral, como indica Compte (2013) Las asignaturas optativas, pertenecientes al currículo de una carrera universitaria, contienen conocimientos que constituyen un valor agregado a la formación académico-profesional de los estudiantes; tienen como finalidad principal reforzar y actualizar aspectos disciplinares de la profesión relacionados estrechamente con la complejidad del objeto de la carrera.

Según la ficha de observación N° 18 esto se da a causa de que muchos de los egresados de la universidad no consiguen trabajo fácilmente en su especialidad debido a que no se imparten los conocimientos necesarios prácticos para su desenvolvimiento laboral, sin embargo, el 19.1% de estudiantes del área de ingenierías y 18.9% del área de sociales indican estar en desacuerdo ya que hay nuevas especialidades en distintas ramas que se actualizan continuamente pero que al finalizar sus carreras no cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñarse en tales áreas.

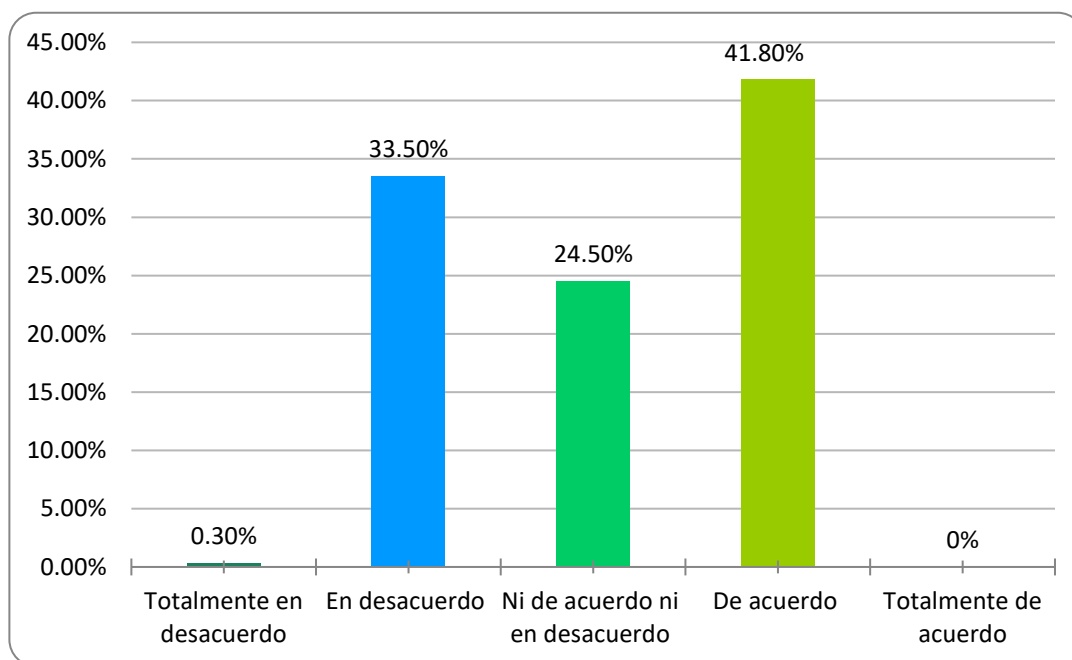
Tabla N° 29  
*Preparación laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	40	10.6%	10.6%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	63	16.8%	16.8%
	<b>De acuerdo</b>	64	17.0%	17.0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	<b>44.4%</b>

<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	72	19.1%	19.1%	63.8%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	22	5.9%	5.9%	69.7%
	<b>De acuerdo</b>	59	15.7%	15.7%	85.4%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	14	3.7%	3.7%	89.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	7	1.9%	1.9%	91.0%
	<b>De acuerdo</b>	34	9.0%	9.0%	100.0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 21  
Preparación laboral



Fuente: Tabla N° 29

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Preparación laboral” en la tabla N° 29 el 24.7% de los estudiantes señalan estar de acuerdo con que se les

prepara para la vida laboral desde la perspectiva de Compte (2013) La importancia de las asignaturas optativas radica en que al estar incluidas en la malla curricular de una determinada carrera de grado, deben ser programadas y ofertadas en base a un estudio y análisis previo de las necesidades y tendencias del mercado laboral de la profesión donde deberán desenvolverse los recién graduados.

Según la ficha de observación N° 19 en determinadas asignaturas se les enseña cómo es un ámbito de trabajo, en qué áreas pueden desempeñarse, y las funciones que deben cumplir, empero, el 19.1% de los estudiantes del área de sociales del 33.4% indica estar en desacuerdo con este ítem ya que cuando realizan sus prácticas profesionales recién entienden de lo que es el ámbito laboral y las funciones que deben desempeñar como profesionales.

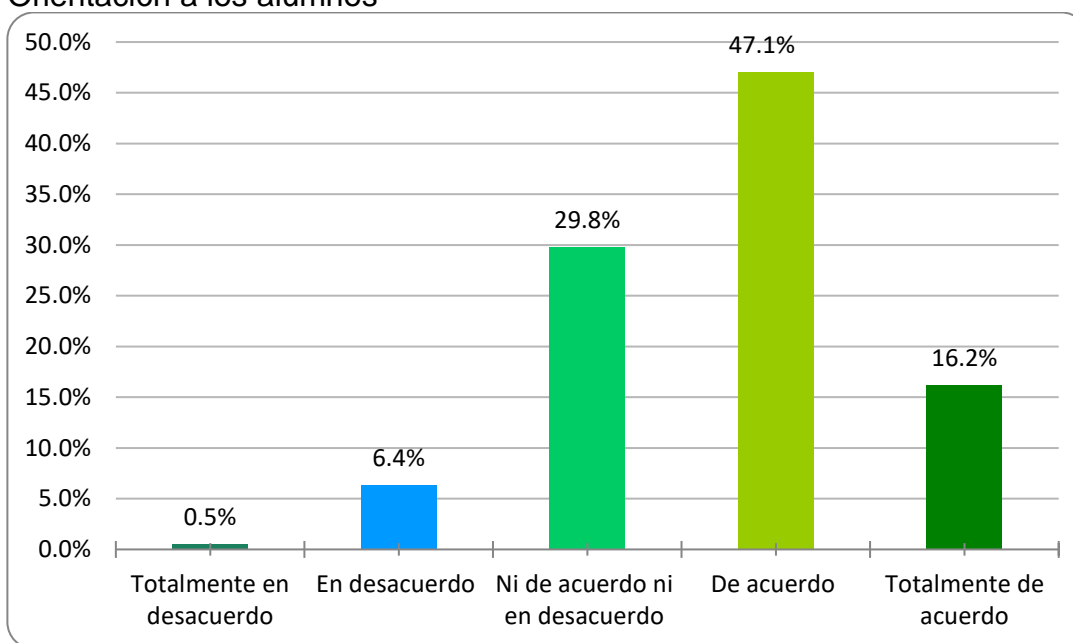
Tabla N° 30  
Orientación a los alumnos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	55	14.6%	14.6%	14.6%
	<b>De acuerdo</b>	80	21.3%	21.3%	35.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	32	8.5%	8.5%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	0.5%	0.5%	44.9%
	<b>En desacuerdo</b>	18	4.8%	4.8%	49.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	43	11.4%	11.4%	61.2%
	<b>De acuerdo</b>	66	17.6%	17.6%	78.7%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	25	6.6%	6.6%	<b>85.4%</b>

<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	6	1.6%	1.6%	87.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	14	3.7%	3.7%	90.7%
	<b>De acuerdo</b>	31	8.2%	8.2%	98.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 22  
Orientación a los alumnos



Fuente: Tabla N° 30

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Orientación a los alumnos” en la tabla N° 30. El 47.1% de los estudiantes señalan estar de acuerdo con este ítem ya que la universidad ofrece servicios de recreación, de acuerdo a López (2009) El proceso de orientación del alumnado ante la toma de decisiones en torno a su futuro académico y laboral. Para ello, ofrecemos diversas herramientas que hagan de este proceso una elección realista, responsable y planificada.



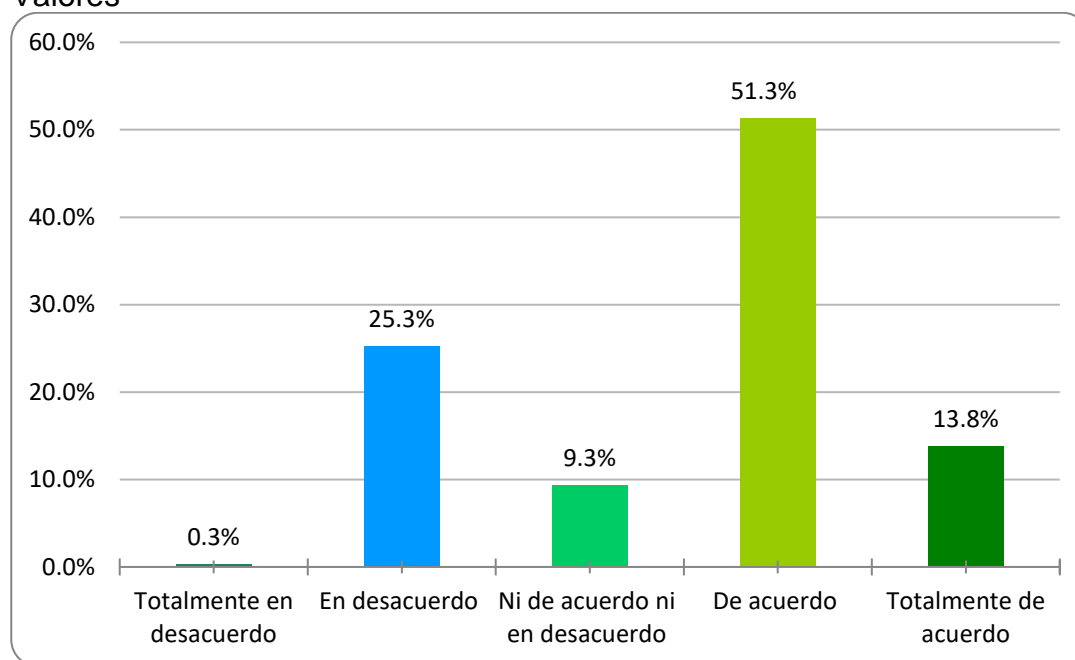
Según la ficha de observación N° 20 los días culturales se dan para incentivar el deporte en la ciudad universitaria, así como el departamento psicopedagógico brinda atención a los estudiantes mediante folletos y charlas, además de ello la designación de los tutores que acompañan a los estudiantes a lo largo de cada semestre.

Tabla N° 31  
Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	48	12.8%	12.8%	12.8%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	13.8%
	<b>De acuerdo</b>	94	25.0%	25.0%	38.8%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	21	5.6%	5.6%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	43	11.4%	11.4%	56.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	16	4.3%	4.3%	60.4%
	<b>De acuerdo</b>	74	19.7%	19.7%	80.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	20	5.3%	5.3%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMEDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	86.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	15	4.0%	4.0%	90.4%
	<b>De acuerdo</b>	25	6.6%	6.6%	97.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	11	2.9%	2.9%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 23  
Valores



Fuente: Tabla N° 31

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Valores” en la tabla N° 31, el 51.3% de los estudiantes de todas las áreas afirman estar de acuerdo con que se imparte valores para el desempeño laboral, Concorde a Casares, Carmona y Martínez (2010) En el marco de la educación superior, la formación profesional ha de implicar a la persona entera, lo que es tanto como decir que debe desarrollar las diferentes dimensiones humanas, en lugar de centrarse únicamente en aspectos técnicos.

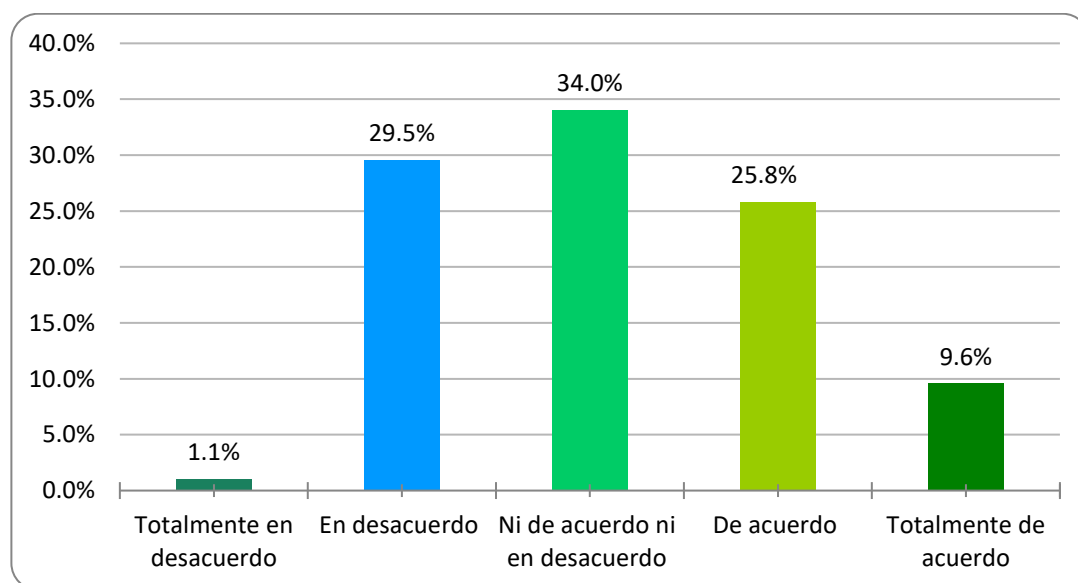
Según la ficha de observación N° 21 esto se da a través del curso de deontología y ética profesional, en el cual se incentiva la práctica de valores en el ámbito laboral a partir de talleres de casuística.

Tabla N° 32  
Gestión de prácticas pre profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	0.3%
	<b>En desacuerdo</b>	64	17.0%	17.0%	17.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	61	16.2%	16.2%	33.5%
	<b>De acuerdo</b>	29	7.7%	7.7%	41.2%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	12	3.2%	3.2%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	0.8%	0.8%	45.2%
	<b>En desacuerdo</b>	47	12.5%	12.5%	57.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	47	12.5%	12.5%	70.2%
	<b>De acuerdo</b>	40	10.6%	10.6%	80.9%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	17	4.5%	4.5%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	20	5.3%	5.3%	90.7%
	<b>De acuerdo</b>	28	7.4%	7.4%	98.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	1.9%	1.9%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 24  
Gestión de prácticas pre profesionales



Fuente: Tabla N° 32

## INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Gestión de prácticas pre profesionales” en la tabla N° 32, el 29.5% de los estudiantes afirman estar en desacuerdo con que la universidad gestione las practicas pre profesionales, del cual el 17% son del área de ingenierías; acorde con Jarama (2010) los estudiantes desarrollan sus prácticas bajo la responsabilidad de las universidades y tutores, estableciendo criterios de evaluación, objetivos de aprendizaje y los contenidos específicos que deben adquirir.

Según la ficha de observación N° 22 cada uno de los estudiantes busca en donde realizarlas independientemente ya que no hay una oficina dedicada a la publicación y gestión de prácticas, más aun en el caso de ingenierías que buscan hacer prácticas en obras, la dificultad de ello es que se realizan en otros distritos de la región, sin embargo, el 26% de los estudiantes indican estar de acuerdo porque en sus respectivas facultades hay un panel en donde se colocan los requerimientos de practicantes en las instituciones públicas pero son esporádicos.

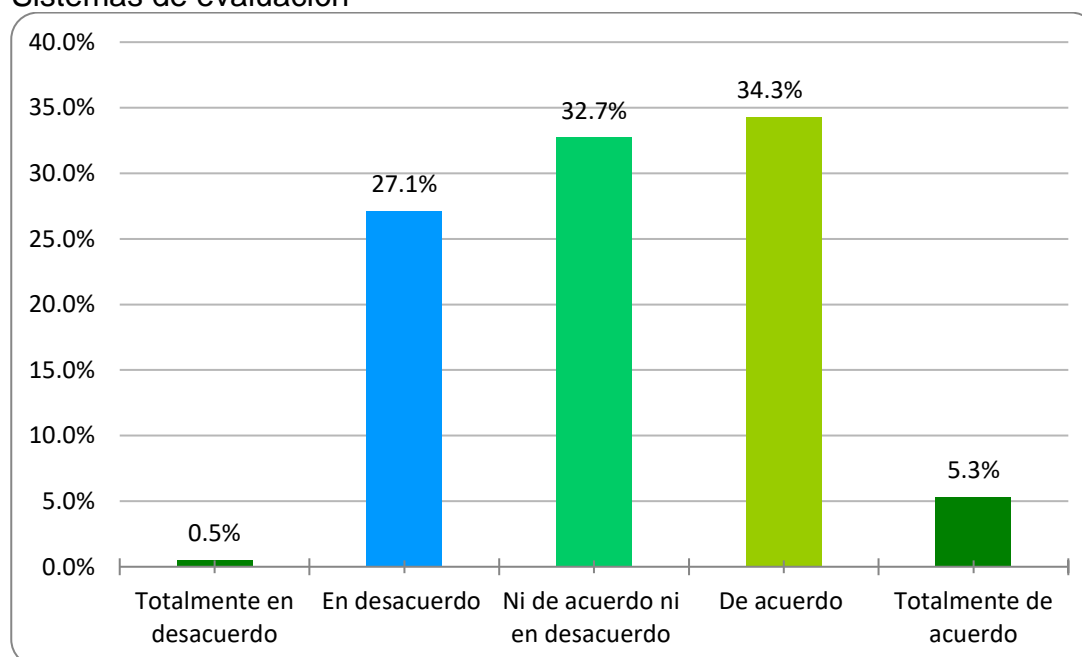
Tabla N° 33  
*Sistemas de evaluación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	62	16.5%	16.5%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	56	14.9%	14.9%
	<b>De acuerdo</b>	46	12.2%	12.2%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	0.8%	0.8%
			<b>44.4%</b>	

<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	36	9.6%	9.6%	54.3%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	57	15.2%	15.2%	69.4%
	<b>De acuerdo</b>	53	14.1%	14.1%	83.5%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	1.9%	1.9%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	85.6%
	<b>En desacuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	86.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	89.4%
	<b>De acuerdo</b>	30	8.0%	8.0%	97.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 25  
Sistemas de evaluación



Fuente: Tabla N° 33

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “sistemas de evaluación” en la tabla N° 33, el 34% de los estudiantes de todas las áreas afirman estar de acuerdo con que se con el sistema de evaluación, según Gutiérrez, Jiménez y Sánchez (2015) en las disciplinas de ciencias sociales utilizan

más test, examen de desarrollo y el examen final como sistemas de evaluación. En el caso de las ciencias, utilizan más test y recurren a sistemas específicos de la rama como por ejemplo: las prácticas de laboratorio. En la rama de humanidades, prevalecen sistemas de evaluación como las pruebas orales, prácticas parciales y participación en clase.

Según la ficha de observación N° 23 los estudiantes son evaluados acorde a como aprenden en el caso de biomédicas son evaluados de forma práctica y oral, no obstante el 16.5% de estudiantes del área de ingenierías y el 9.6% del área de sociales indica estar en desacuerdo ya que para los exámenes prácticos no se cuenta con las herramientas suficientes y en el caso de sociales la mayoría de los exámenes siguen siendo teóricos y memoristas.

Tabla N° 34  
*Calificaciones registradas oportunamente*

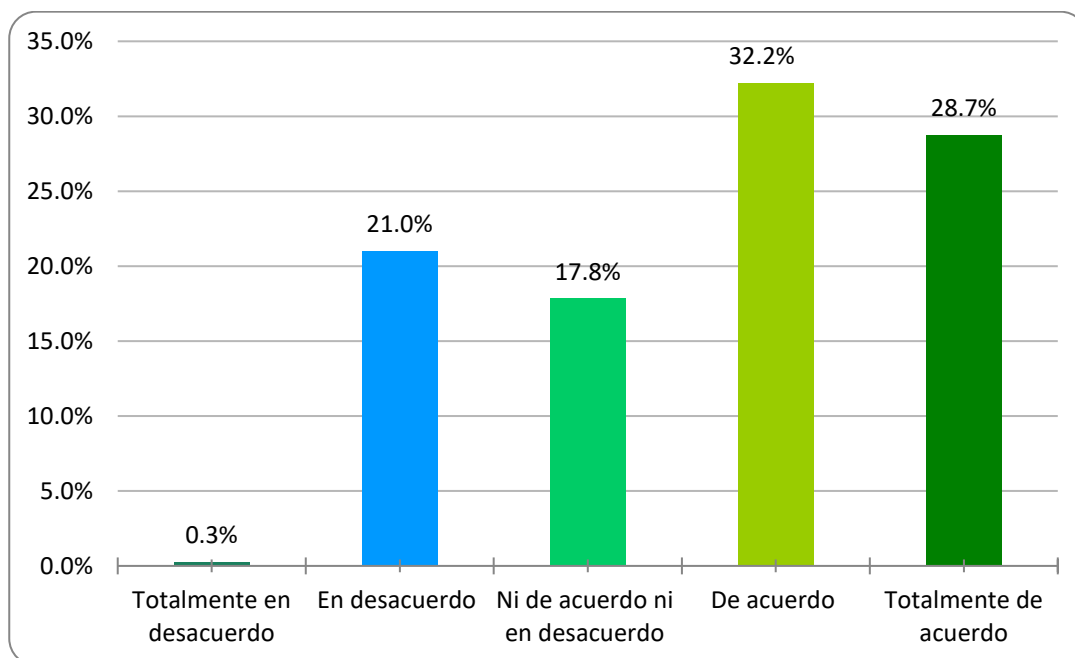
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	1.1%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	29	7.7%	7.7%	8.8%
	<b>De acuerdo</b>	41	10.9%	10.9%	19.7%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	93	24.7%	24.7%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	69	18.4%	18.4%	63.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	32	8.5%	8.5%	71.5%
	<b>De acuerdo</b>	48	12.8%	12.8%	84.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	1.1%	1.1%	<b>85.4%</b>

<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	6	1.6%	1.6%	87.0%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	1.6%	1.6%	88.6%
	<b>De acuerdo</b>	32	8.5%	8.5%	97.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	11	2.9%	2.9%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno

Figura N° 26

Calificaciones registradas oportunamente



Fuente: Tabla N° 34

### INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada respecto al ítem “Calificaciones registradas oportunamente” en la tabla N° 34, el 32.2% de los estudiantes de todas las áreas afirman estar de acuerdo con este ítem, del cual el 24.7% son del área de ingenierías acorde con Pérez (2006) el sistema de calificaciones en una institución de educación superior es clave para que el estudiante conozca cual es la valoración de su rendimiento académico.

Acorde a la ficha de observación N° 24 esto se debe a que vicerrectorado académico controla que se suba oportunamente las calificaciones, pese a ello algunos docentes aun no acatan tales normativas por lo que se ve reflejado en el 21% de estudiantes que está en desacuerdo del cual el 18.4% son del área de sociales indicando que las calificaciones no son registradas oportunamente y que solo se visualizan las notas al final del semestre.

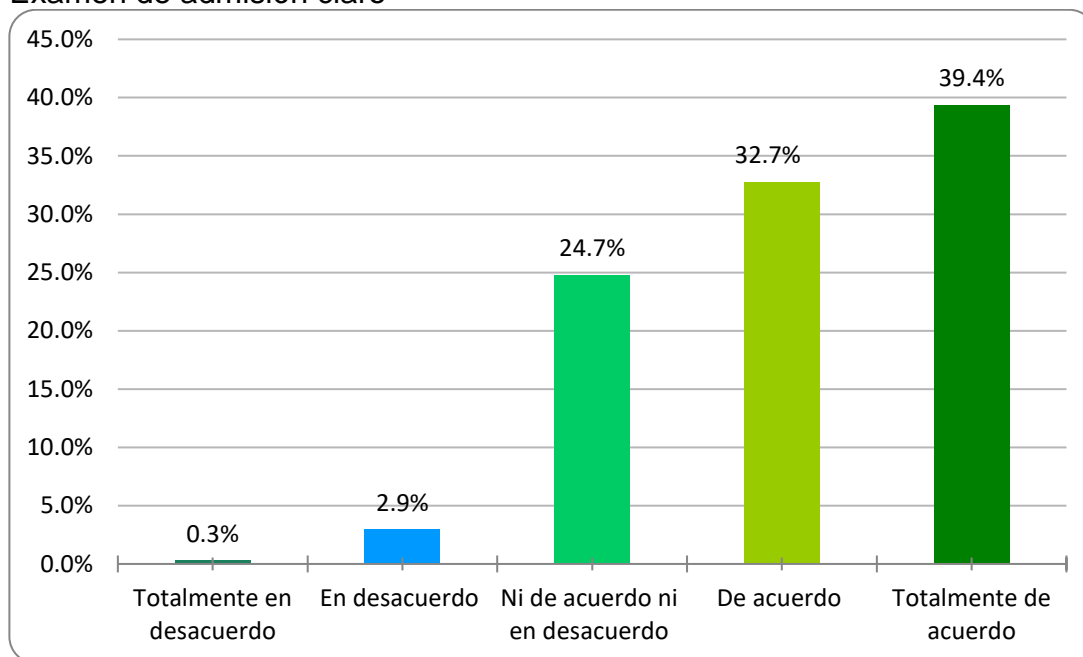
Tabla N° 35  
*Examen de admisión claro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>INGENIERÍAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	0.0%
	<b>En desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	2.7%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	44	11.7%	11.7%	14.4%
	<b>De acuerdo</b>	33	8.8%	8.8%	23.1%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	80	21.3%	21.3%	<b>44.4%</b>
<b>SOCIALES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.7%
	<b>En desacuerdo</b>	1	0.3%	0.3%	44.9%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	39	10.4%	10.4%	55.3%
	<b>De acuerdo</b>	75	19.9%	19.9%	75.3%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	38	10.1%	10.1%	<b>85.4%</b>
<b>BIOMÉDICAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>En desacuerdo</b>	0	0.0%	0.0%	85.4%
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10	2.7%	2.7%	88.0%
	<b>De acuerdo</b>	15	4.0%	4.0%	92.0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	30	8.0%	8.0%	<b>100.0%</b>
<b>TOTAL</b>		376	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la UNA-Puno



Figura N° 27  
Examen de admisión claro



Fuente: Tabla N° 35

### INTERPRETACIÓN

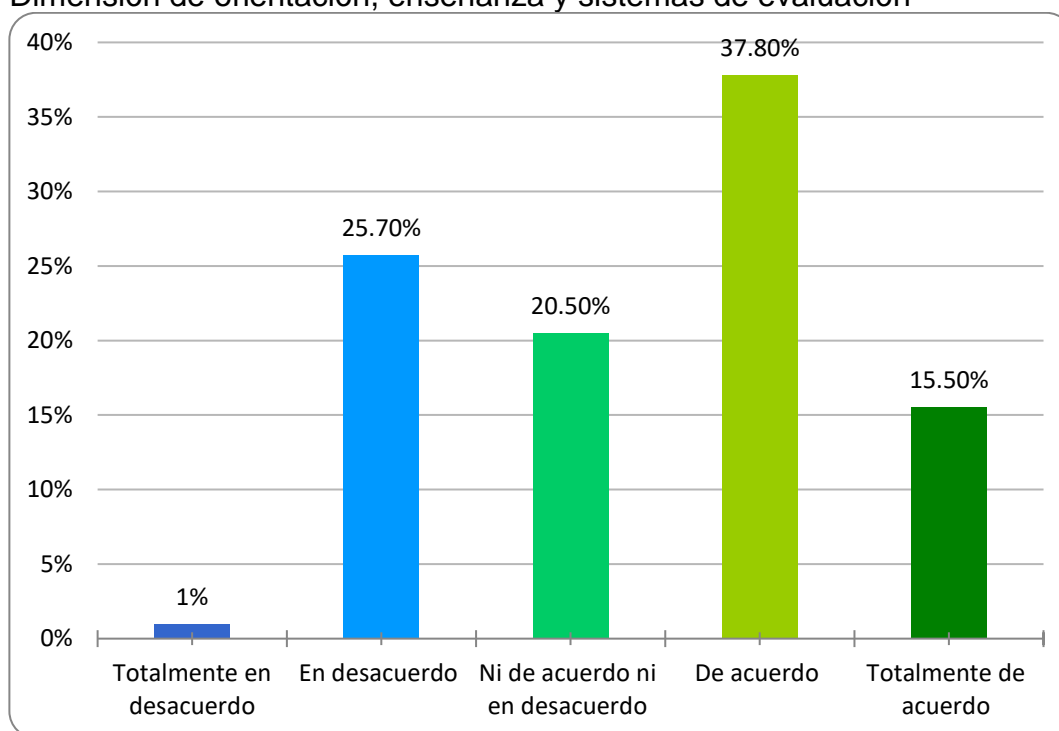
De la encuesta realizada respecto al ítem “Examen de admisión claro” en la tabla y figura N° 35, el 39.4% de los estudiantes de todas las áreas afirman estar totalmente de acuerdo en que los exámenes de admisión son claros y fáciles de responder, del cual el 21.3% son del área de sociales. Según Rivera, Guerrero y Sepúlveda (2013) el examen de admisión debe ser de opción múltiple sin mostrar ambigüedad en las preguntas, este examen deberá incluir habilidad matemática y verbal.

En la ficha de observación N° 24 se denota la implementación de las preguntas de aptitudes que hacen más sencillo el desarrollo del examen para todas las áreas.

Tabla N° 36  
 Dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación

Escala de Likert	Ingenierías %	Biomédicas %	Sociales %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.00%
<b>En desacuerdo</b>	11.20%	13.20%	1.30%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9.80%	7.30%	3.40%
<b>De acuerdo</b>	14.60%	16.00%	7.20%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	8.80%	4.10%	2.60%
<b>TOTAL</b>	<b>44.40%</b>	<b>41.00%</b>	<b>14.60%</b>

Figura N° 28  
 Dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación



Fuente: Tabla N° 36

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla y figura resumen N° 36 respecto a la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación el 38% de los estudiantes afirman estar de acuerdo en que la universidad está orientada a los alumnos, considerando que este aspecto se mejoró a través de la asignación de

tutores que velen por el desempeño de los mismos, así como los días culturales que tienen por finalidad incentivar el deporte y la recreación, de igual manera otro indicador a resaltar son los sistemas de evaluación que se adecuan al tipo de aprendizaje en el área de biomédicas e ingenierías que es más práctico que teórico, pese a ello el 26% de los estudiantes está en desacuerdo con esta dimensión indicando que aspectos como que la universidad aún no tiene una plataforma que muestren las convocatorias para las prácticas pre profesionales, asimismo las asignaturas o conocimientos impartidos para que los estudiantes se desenvuelvan en el ámbito laboral son pocas, por lo que solo aprenden de sus funciones como profesionales cuando realizan sus prácticas.

Tabla N° 37

*Resumen de rangos de la tercera dimensión*

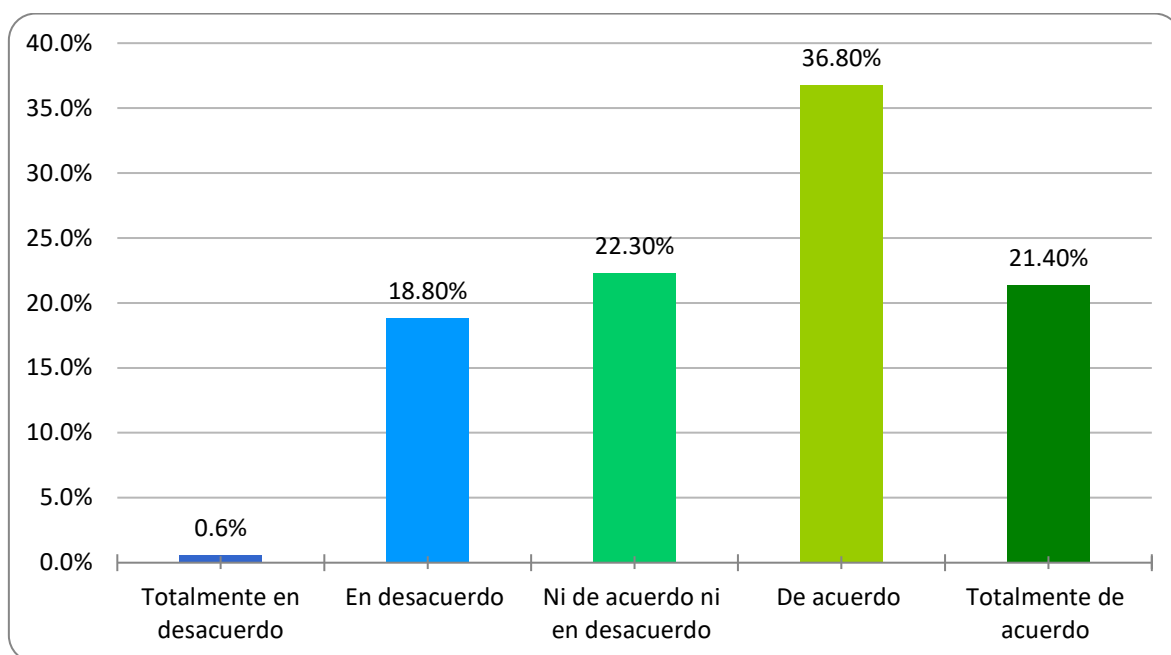
Rango	Resultados	Porcentaje	Valoración
{5;11}	1	0.27%	Muy en desacuerdo
{12;18}	0	0.00%	En desacuerdo
{19;25}	51	13.56%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
{26;32}	269	71.54%	De acuerdo
{33;40}	55	14.63%	Totalmente de acuerdo
Total	376	100.00%	

Tabla N° 38

*Imagen institucional de la UNA Puno*

Escala de Likert	INGENIERÍAS %	SOCIALES %	BIOMÉDICAS%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.1%	0.4%	0.0%
<b>En desacuerdo</b>	8.4%	9.5%	0.9%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10.4%	9.2%	2.7%
<b>De acuerdo</b>	15.5%	14.2%	7.1%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10.0%	7.6%	3.8%
<b>TOTAL</b>	<b>44.4%</b>	<b>41.0%</b>	<b>14.6%</b>

Figura N° 29  
Imagen institucional de la UNA PUNO



Fuente: Tabla N° 38

### INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura resumen N° 38 respecto a la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano, considerando las tablas resúmenes N° 14, 23 y 32, se muestra que en general la imagen institucional es positiva, acorde a la tabla N° 4 sobre los parámetros de la escala de Likert, el 37% de los estudiantes se encuentra de acuerdo con las 3 dimensiones que tomaron en cuenta para esta investigación, a pesar de ello aun el 19% de los estudiantes están en desacuerdo, por algunos indicadores en los que siguen habiendo falencias que impiden que tengan una imagen positiva de la universidad.

Tabla N° 39  
Resumen de rangos de la imagen institucional

Rango	Resultados	Porcentaje	Valoración
{25;45}	1	0.27%	Muy en desacuerdo
{46;66}	1	0.27%	En desacuerdo
{67;87}	80	21.28%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
{88;108}	277	73.67%	De acuerdo
{109;125}	17	4.52%	Totalmente de acuerdo
Total	376	100.00%	

## NIVEL DE POSICIONAMIENTO

El prestigioso ranking de educación superior realizado por la firma Quacquarelli Symonds (QS) tiene por objetivo principal la evaluación general para ayudar a que los estudiantes tomen decisiones conscientes sobre dónde realizar sus estudios. También, se quiere proveer un mecanismo de evaluación comparativo de sistemas de educación superior de todo el mundo.

En primer lugar, es importante entender que el ranking QS toma información de otros rankings regionales de Asia, América Latina y de los países miembros de la asociación de economías emergentes BRICS (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica). El objetivo principal de este esquema de evaluación general es ayudar a que los estudiantes tomen decisiones conscientes sobre dónde realizar sus estudios. También, se quiere proveer un mecanismo de evaluación comparativo de sistemas de educación superior de todo el mundo.

Actualmente, se tienen en cuenta seis indicadores claves para no solo evaluar a las universidades, sino también asesorarlas sobre qué aspectos

deberían desarrollar o mejorar. A continuación, se explicarán los seis criterios de evaluación utilizados en este ranking.

### **Reputación académica (40%)**

La reputación académica es medida con una encuesta global realizada a académicos, en la que ellos deben identificar las instituciones de educación superior que según su criterio están realizando un trabajo destacado en diversos campos. El objetivo de este indicador es brindar a los estudiantes una opinión consensuada sobre la opinión general de la comunidad académica internacional con respecto a una institución.

### **Reputación de empleadores (10%)**

Este indicador también se basa en una encuesta realizada a empleadores a nivel mundial. El propósito es identificar a las universidades que producen los mejores graduados para el mercado laboral. Se tiene en cuenta además que universidades tienen una mejor reputación inclusive más allá del país de origen de la institución.

### **Citas bibliográficas de investigaciones (20%)**

Además de producir investigaciones y estudios, es importante saber cuáles de esos trabajos son citados por otras organizaciones. Por ello, se utiliza como fuente al sitio Scopus para medir qué tanto son citadas las investigaciones, trabajos y artículos académicos publicados por una facultad o universidad.

### **Proporción de estudiantes por cada profesor (20%)**

Es importante que la universidad ofrezca una estructura organizacional significativa para su comunidad académica. Por ello, se utiliza un radio para medir este indicador y se tiene en cuenta cuántos profesores hay por cada estudiante que se encuentra matriculado en la institución. Esto se hace con el fin de demostrar cuáles instituciones están mejor equipadas para proveer una mejor supervisión y asesoría a sus pupilos.

### **Proporción de docentes internacionales (5%) y proporción de estudiantes internacionales (5%)**

El etnocentrismo no es una actitud académica apreciada en este ranking. Por ello, se incluye en menor medida, dos criterios para evaluar de forma concreta la internacionalización y apertura al mundo de la institución universitaria. Estos dos son los indicadores con menos peso, pero conceden puntos extra a las universidades que los cumplen. En este caso, se premia a quienes incluyen dentro de su staff académico a docentes internacionales y que también, tienen matriculados en su institución a estudiantes internacionales, ya sea que realicen un intercambio o se encuentren ahí de forma permanente hasta finalizar sus carreras. En el marco de este ranking se ha encontrado que las universidades que combinan su buen desempeño académico con una perspectiva internacional, llegan a ser centros exitosos gracias a la inclusión de puntos de vista diversos en su quehacer educativo.

El factor más importante en el ranking de QS es la reputación académica. Se calcula encuestando a más de 60.000 académicos en todo el mundo sobre los méritos de la institución.

Según el ranking QS Latinoamérica el orden de las mejores universidades en el Perú se presentan a continuación.

Tabla N° 39  
Ranking QS 2018

Puesto	Universidad	Tipo de gestión	Licenciamiento SUNEDU
1	Pontificia Universidad Católica del Perú	Privada	Si
2	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Privada	Si
3	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Privada	Si
4	Universidad Nacional de Ingeniería	Privada	Si
5	Universidad del Pacifico	Privada	Si
6	Universidad Nacional Agraria la Molina	Privada	Si
7	Universidad Peruana de ciencias aplicadas	Privada	Si
8	Universidad de Lima	Privada	Si
9	Universidad de Piura	Privada	Si
10	Universidad San Martín de Porres	Privada	Si
11	Universidad San Ignacio de Loyola	Privada	Si
12	Universidad Científica del Sur	Privada	Si
13	Universidad ESAN	Privada	Si
14	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa	Publica	Si
15	Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco	Publica	No
16	Universidad Nacional de Trujillo	Publica	Si
17	Universidad Federico Villareal (UNFV)	Publica	No
18	Universidad Ricardo Palma	Privada	Si
19	Universidad Nacional del Altiplano	Privada	Si
20	Universidad Privada del Norte	Privada	Si

Fuente: Ranking QS 2018

En cuanto al posicionamiento de la Universidad Nacional del Altiplano este se encuentra en el puesto 19 a nivel nacional, si bien es cierto a escalado en posiciones sigue teniendo un bajo nivel de posicionamiento, liderando en este caso a nivel de macro región sur la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, seguido de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco, siendo ambas de gestión pública.



#### 4.4. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATEGICAS PARA LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Tabla N° 38  
Resumen de la propuesta

	Acciones estratégicas de mejora para una imagen
<b>TITULO</b>	institucional
<b>PROBLEMA</b>	Algunos indicadores de las dimensiones de la imagen institucional, aún tienen falencias, como es el caso de la calidad de docencia, carreras profesionales avocadas a la región, y la preparación para la vida laboral, esto se ha podido reflejar en las respuestas de los estudiantes.
<b>ALCANCE</b>	Las acciones de mejora, se desarrollara en todas las escuelas profesionales de la UNA Puno
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar aquellos indicadores que según la percepción de los estudiantes

La Universidad Nacional del Altiplano actualmente cuenta con un plan para mejorar los diferentes aspectos relacionados al servicio educativo por lo que tiene establecido lo siguiente:

#### **MISIÓN:**

Somos una comunidad académica universitaria, orientada a la generación de conocimientos y formación integral de personas competentes a nivel de pregrado, pos título y posgrado; realiza extensión cultural y proyección social, para promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito regional, nacional y mundial.

**VISIÓN:**

La Universidad Nacional del Altiplano al 2021, por los resultados en investigación y su calidad académica, alcanza el liderazgo en la región andina y logra posicionarse entre las 10 mejores universidades públicas del país, contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad. Para lo cual la Universidad Nacional del Altiplano viene implementando el cumplimiento de los ejes estratégicos.

Figura N° 30  
Ejes estratégicos



Fuente: Plan de gestión de calidad de la UNA Puno.

Tomando en cuenta que dentro de la operacionalización de las actividades provenientes de las estrategias, durante el año 2015 se tuvo los primeros resultados del proceso emprendido, pues los días 7, 8 y 9 de julio se dio la primera visita de evaluación externa de las carreras profesionales de Ingeniería Económica y Educación Inicial, y progresivamente las carreras profesionales de Antropología, Educación Secundaria (especialidad de Lengua, Literatura, Psicología y Filosofía), Educación Primaria y Ciencias Contables. En el 2018 más de 20 carreras profesionales se han sometido a

la evaluación externa, de la que actualmente ya se ha emitido la resolución de acreditación de las diversas escuelas profesionales de la UNA Puno.

Figura N° 31  
Lineamientos de calidad



Fuente: Plan de gestión de calidad de la UNA Puno.

### OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNA PUNO

Los objetivos que fortalecerá el cumplimiento de la Política de Calidad son los siguientes:

#### 1. Fomentar la excelencia en la formación profesional

La UNA Puno implementara los procesos de actualización de los currículos de todos los programas de estudios de la universidad, vinculando con la demanda laboral vigente, para lo que prioritariamente deberá actualizarse el Proyecto Educativo Institucional, de tal forma que esta constante actualización garantice que la formación profesional de los programas de estudio sea aceptable en el mercado laboral y garantice su rápida inserción en el mismo.

## **2. Posicionar la producción intelectual de la UNA Puno**

Es función y obligación de la Universidad la producción intelectual a través de la publicación de libros, artículos, ensayos, patentes, entre otros, objetivo que permitirá hacer visible a la universidad en los rankings nacionales e internacionales. Para lo anterior es indispensable la implementación de las líneas de investigación respetando y articulando a las especialidades que la universidad oferta.

## **3. Vincular la una puno con la sociedad en general**

La Universidad tiene dentro de su marco estratégico y como función vital el desarrollo de actividades de responsabilidad social que contribuyan al desarrollo de nuestra región y país. De tal forma que se cree un vínculo estrecho y sostenible entre la universidad y la sociedad en general, puesto que todos nuestros productos son para la satisfacción de éstos.

## **4. Desarrollar una cultura de mejora continua**

La consecución de la calidad se da únicamente a través de la mejora continua, lo que implica realizar procesos de auditorías internas (autoevaluación) y externas, con la finalidad de mejorar las tomas de decisiones con acciones correctivas, esta retroalimentación garantizara la mejora continua, y para ello es indispensable la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **5. Satisfacer la demanda de necesidades de la comunidad universitaria, grupos de interés y de nuestra sociedad en general**

La normatividad vigente en Educación Superior Universitaria ha permitido que la Universidad tome el firme compromiso de satisfacer las demandas sociales que tienen con la Universidad, entre ellas es importante el

cumplimiento de los procesos de licenciamiento y acreditación de los programas de estudio, de tal forma que se garantice que la oferta (Programas de Estudio) que tiene la Universidad cumple con los estándares nacionales. Además todos estos procesos toman el elemento de articulación y vinculación con la comunidad universitaria, grupos de interés y sociedad en general.

En base a estos criterios y a las dimensiones desarrolladas en la investigación: equipos, medios e instalaciones; calidad de profesorado, planes de estudio; orientación, enseñanza y sistemas de evaluación se identificó los siguientes indicadores en los cuales los estudiantes estar en desacuerdo por las falencias que aún existen, lo que impide que la imagen institucional de la universidad sea muy positiva.

Figura N° 32  
Indicadores de la imagen institucional deficientes

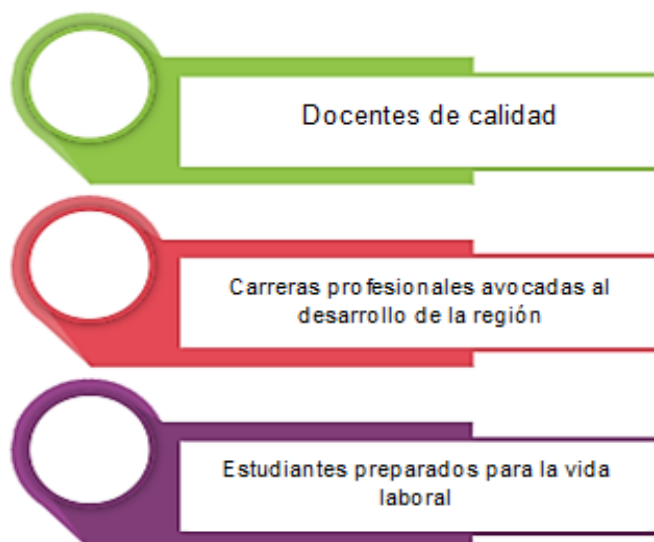


Tabla N° 40  
Acciones estratégicas para la mejora de la imagen institucional

OBJETIVOS	ACCIONES ESTRATEGICAS	INDICADORES	RESPONSABLE
<b>Mejorar la calidad docente y enseñanza</b>	Programas de obtención de grados (maestría, doctorado) promovido para docentes	% de docentes con título de Maestro o Doctor	Vicerrectorado académico
	Programa de mejoramiento de competencias de desempeño implementado para docentes universitarios (TICs)	Número de docentes capacitados y actualizados por la universidad	Vicerrectorado académico
		% de estudiantes del ultimo satisfechos con el desempeño de los docentes	Vicerrectorado académico
<b>Mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes universitarios</b>	Plan curricular de estudios actualizados y contextualizados en investigación y responsabilidad social	% de escuelas profesionales que aplican un currículo por competencias	Vicerrectorado académico
	Programa de estudios generales, reformulado para la formación profesional de los estudiantes	% de asignaturas que incorporan la investigación formativa (enseñanza basada en proyectos)	Vicerrectorado de investigación
		% de estudiantes satisfechos con el nivel formativo que oferta estudios generales	Vicerrectorado académico

<b>Fortalecer la responsabilidad social con la región</b>	Programa de responsabilidad social y extensión universitaria	% de escuelas profesionales calificadas como socialmente responsables	Dirección general de responsabilidad social
	Programa de voluntariado promovido entre los estudiantes	% de estudiantes que participan en acciones de voluntariado	Dirección general de responsabilidad social
<b>Incentivar la inserción laboral de los estudiantes de pregrado</b>	Programa de convenios con instituciones del sector público y privado para la realización de prácticas pre profesionales	% de estudiantes que realizan sus prácticas pre profesionales	Oficina de cooperación nacional e internacional UNA PUNO Decanos de las escuelas profesionales
	Programa de estudios desarrollado sobre la inserción en el mercado laboral de los egresados universitarios	% de egresados que consiguen trabajo a través de la universidad	Oficina de cooperación nacional e internacional UNA Puno
	Programa de formación y actualización de pos grado implementado para egresados	% de estudiantes que se gradúan y se titulan	Oficina de cooperación nacional e internacional UNA Puno Decanos de facultades
<b>Reforzar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano</b>	Actualización constante de la página web de la UNA Puno	% de visitas a la página web	Oficina de imagen institucional UNA Puno
	Organización y difusión de los eventos académicos y de extensión de las diferentes escuelas profesionales	% de eventos organizados % de concurrencia	Oficina de imagen institucional UNA Puno

Fuente: Elaboración propia

#### 4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En función a los objetivos formulados en la investigación, se realiza la contratación de la hipótesis general, teniendo en cuenta para ello las contrastaciones de las hipótesis específicas:

##### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

##### HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

***“En la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano, los estudiantes del área de ingenierías tienen una imagen institucional positiva al igual que el área de sociales, los estudiantes del área de biomédicas tienen una imagen institucional muy positiva”***

De los resultados e interpretaciones realizados en el punto 4.1 se ha logrado corroborar que la imagen institucional que tienen los estudiantes de décimo semestre es muy positiva respecto a la dimensión de equipos, medios e instalaciones, esto se refleja en las tablas y gráficos del N° 6 al N° 14, cuyos resúmenes se muestran en el Tabla N° 15, los estudiantes en un 36% están totalmente de acuerdo consideran que la Universidad Nacional del Altiplano cuenta con equipos e instalaciones modernas y en buen estado, así como también consideran que los servicios de asistencia social y otros servicios son de calidad, teniendo en cuenta estos aspectos se VALIDA la hipótesis de estudio planteada.



### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

**“En la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de calidad docente y orientación de las carreras al desarrollo de la región”**

De los resultados e interpretaciones realizados en el punto 4.2 La condición de estudio resultante muestra que la imagen institucional que tienen los estudiantes de décimo semestre es positiva respecto a la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudio, esto se refleja en las tablas y gráficos del N° 17 al N° 24 cuyos resúmenes se muestran en el Tabla N° 25, los estudiantes consideran que la Universidad Nacional del Altiplano cuenta con un calidad de profesorado, planes de estudio, sin embargo hay algunos aspectos que no se están cumpliendo completamente; teniendo en cuenta estos aspectos se VALIDA la hipótesis de estudio planteada

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

**“En la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de gestión de prácticas y preparación laboral”**

De los resultados e interpretaciones realizados en el punto 4.3 se ha logrado corroborar que la imagen institucional que tienen los estudiantes del décimo semestre es positiva respecto a la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación, esto se refleja en las tablas y gráficos del N° 27 al N° 34 cuyos resúmenes se muestran en el tabla N° 35, los estudiantes tienen una imagen positiva de la Universidad Nacional del

Altiplano en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación; entendiendo por estas que las notas se suben oportunamente, sin embargo, en aspectos como la orientación de las carreras profesionales aún hay deficiencias que subsanar, bajo estas consideraciones se VALIDA la hipótesis de estudio planteada

### **HIPÓTESIS GENERAL**

*“La imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano, es positiva”* De los resultados e interpretaciones realizados en el punto 4.3 se ha logrado corroborar que la imagen institucional que tienen los estudiantes en la dimensión de equipos, medios e instalaciones es muy positiva, el que se muestra en la tabla N° 6 a la tabla N° 35, respecto a la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio es positiva, esto se refleja en la figura N° 23, en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación es positiva esto se muestra en la tabla N° 37, bajo estas consideraciones VALIDA la hipótesis de estudio planteada.

#### **4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en el estudio, muestran que el 36% de estudiantes que están cursando el décimo semestre indican estar totalmente de acuerdo en que la Universidad Nacional del Altiplano cuenta con equipamiento e instalaciones modernas, servicios de calidad y accesibilidad a ellos. Resultados que son coherentes con lo menciona Pérez y Torres (2016) en su artículo de investigación titulado: “Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior” en la indican que los institutos cuentan con amplia trayectoria y excelente infraestructura; la UNA cuenta con instalaciones recientemente

inauguradas, asimismo el equipamiento de los laboratorios, aulas, bibliotecas están dadas de manera permanente. Analizando la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudio, se pudo evidenciar que el 42% de los estudiantes de todas las áreas están en desacuerdo en los siguientes indicadores: contenido de asignaturas, respecto a que en ellas la teoría no se relaciona en cómo se pueden solucionar determinados problemas de la región; docentes de calidad, los docentes tienen especializaciones que no están acorde a los cursos que dictan por lo que ocasiona que las asignaturas más importantes sean dictadas de manera superficial, y por ultimo las carreras profesionales no están dirigidas al desarrollo de la región, por lo que los estudiantes no realizan proyectos para mejorar las problemáticas actuales de la región y si las realizan solo las exponen en aula porque no hay una plataforma donde se estimule y financie la creación de proyectos, al respecto Ruiz (2013) en su tesis titulada: “Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad Tecnológica de Choco” en el cual indica que el nivel de la imagen se construye con las percepciones de las vivencias internas. El alumno se centra en los aspectos relativos a la calidad y, contenido de sus asignaturas y diseños curriculares. Siendo así que deben mejorarse estos aspectos para un servicio educativo de calidad. Con respecto a la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación, los ítems: gestión de prácticas pre profesionales y carreras adecuadas a las necesidades del mercado son las que según los estudiantes tienen más deficiencias, por ello expresaron su desacuerdo en un 26%, por lo que ellos independientemente buscan una institución en la

cual puedan desempeñarse como practicantes, además de ello la necesidad de que una carrera este orientada a los requerimientos del mercado, implica que debe realizar un análisis del entorno laboral, para reforzar las competencias de los estudiantes en esos ámbitos, lo que manifiesta Bullón (2007) en su tesis titulada: “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad” en la que por las habilidades desarrolladas durante la formación, en general los participantes en el estudio se encuentran bastante satisfechos con las habilidades adquiridas durante la carrera, acorde a estas dimensiones la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano es positiva lo que le permitirá ser más competitiva por lo que Pérez y Torres (2016) en su artículo de investigación titulado: “Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior” indican que la amplia trayectoria, excelente infraestructura, un destacado grupo de profesores de tiempo completo y programas educativos de excelencia académica, que en conjunto son factores que repercuten en que la percepción de la imagen universitaria sea más positiva.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y los objetivos planteados, se llega a las siguientes conclusiones.

**PRIMERO:** En la primera dimensión de equipos, medios e instalaciones los estudiantes tienen una imagen muy positiva de la Universidad Nacional del Altiplano, esto se ve reflejado en la tabla N° 15 ya que el (36%) de los estudiantes está totalmente de acuerdo con esta dimensión del cual el (16.8%) son del área de ingenierías indicando que las instalaciones son modernas, el equipamiento adecuado a las carreras y los servicios universitarios de accesibles y de calidad.

**SEGUNDO:** En la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudio, reflejado en la tabla N° 25 el (42%) de los estudiantes está de acuerdo con indicadores como la estructura adecuada de los horarios, asignaturas enfocadas a futuros intereses, lo que significa que tienen una imagen positiva de esta dimensión, sin embargo, aún hay falencias en aspectos como la calidad docente, y el enfoque de las carreras profesionales para el desarrollo de la región, esto manifestado en que el (28%) de los estudiantes están en desacuerdo y tienen una imagen negativa al respecto

**TERCERO:** La dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación los estudiantes reflejado en la tabla N° 35 el (17.8%) del área de ingenierías (15.5%) del área de sociales (8.9%) del área de biomédicas está de acuerdo en los indicadores de la mejora en la orientación y

preocupación por el estudiante y sistemas de evaluación adaptados de acuerdo al tipo de aprendizaje, a pesar de ello el (26%) indica que la gestión de prácticas pre profesionales, la formación para la vida laboral son aspectos en los que no se ha mejorado.

**CUARTO:** En cuanto a la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano reflejada en la tabla N° 36 solo el (10.4%) tiene una imagen muy positiva, el (42.2%) de los estudiantes de todas las áreas tiene una imagen positiva, considerando los indicadores abordados en esta investigación sin embargo el (28.3%) de los estudiantes tiene una imagen negativa de la universidad.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Implementar adecuada y oportunamente en los pabellones recientemente inaugurados los equipos necesarios para el uso de los estudiantes, asimismo promover el cuidado de las infraestructuras, instalaciones, mobiliario mediante el correcto uso de los servicios que ofrece la universidad.

**SEGUNDO:** Capacitar a los docentes en estrategias de aprendizaje utilizando tecnologías de información y comunicación para que puedan desenvolverse mejor y hacer más sencillo el aprendizaje para los estudiantes, así como promover proyectos basados en la problemática de la región, para que los alumnos se involucren con la realidad regional de tal manera que la universidad se involucre con la región.

**TERCERO:** Gestionar convenios con instituciones del ámbito público y privado por lo que se implementaría una plataforma en la cual se pueda encontrar instituciones donde realizar prácticas para las diferentes escuelas profesionales, asimismo implementar asignaturas que sean netamente practicas utilizando simuladores para que el estudiante pueda entender cuáles son sus funciones acorde a su carrera profesional.

**CUARTO:** A los jefes de las áreas de imagen institucional y acreditación y licenciamiento tomar en consideración las acciones estratégicas lo que conllevara a la mejora para que la calidad docente sea completa, la formación en competencias del estudiante este adecuada al ámbito laboral, de esta manera la imagen institucional que la universidad proyectara será muy positiva, logrando una ventaja competitiva.

## REFERENCIAS

- Alcaide, P. (2017). *La imagen de las instituciones de educación superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal*. Tesis de posgrado. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica.
- Alva, G., Quiñones, R., y Vásquez, A. (2005). *La imagen corporativa desde una visión integral: Hacia un marco teórico y una propuesta conceptual para una metodología de gestión de reputación corporativa*. Tesis de posgrado. Lima: Universidad Peruana de ciencias Aplicadas.
- Álvarez, P. (2012). *Tutoría universitaria inclusiva*. España: Ediciones Narcea
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6 ed.)*. Caracas, Venezuela: Episteme ediciones.
- Ballart, X. (2001). *Innovación en la gestión pública y en la empresa privada*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* Tesis de pregrado. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Burchardt, S. (2011). *Análisis de la identidad corporativa de la Universidad Tecnológica de Pereira y su repercusión en los públicos internos*. Tesis de posgrado. Pereira Risaralda: Universidad de Pereira.
- Caballero, G., García, J., y Quintás, M. (2007). La importancia de los stakeholder de la organización: un análisis empírico aplicado a la empleabilidad del alumnado de la Universidad Española. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 13(2), 13-32.



- Casares, P., Carmona, G. y Martínez, M. (2010) Valores profesionales en la formación universitaria. *Revista electrónica de investigación educativa*, 12(spe), 1-15. Recuperado en 01 de octubre de 2018, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412010000300004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412010000300004&lng=es&tlng=es).
- Casero, A. (2010) ¿Cómo es el buen profesor universitario? *Revista española de pedagogía*. Universidad de les Illes Balears
- Capriotti, P. (2009). De la imagen a la reputación. Análisis de similitudes y diferencias. *Razón y Palabra*, 70, 1-10.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Madrid: IIRP.
- Celaya, R. (2018). *Modelo de gestión universitaria basado en formación IDH*. México: ediciones Gecko Publishing.
- Cervera, A. (2012). Medición de la imagen de la universidad y sus efectos sobre la identificación y lealtad del egresado: una aproximación desde el modelo de Beerli y Díaz (2003). *Revista española de investigación de Marketing ESIC*, 16, 7–30.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Compte, M. (2013) El aporte de las asignaturas optativas en la formación universitaria. *Revista científica Aula magna*. Universidad Católica de Guayaquil

- Costa, J. (2001) *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Colque, J. (2010). *Los servicios en la determinación de imagen en la municipalidad distrital de Huatta*. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- De Cuesta, D. (2012). *Responsabilidad social universitaria*. España: Foro europeo ediciones.
- Diez, E., Guamán, A. y Alonso, A., Ferrer, J. (2013). *Que hacemos por una educación al servicio de la sociedad con recursos suficientes y de calidad*. Madrid: Ediciones Akal.
- Fernández (2007) *Selección, elaboración, adaptación y utilización de materiales, medios y recursos didácticos en la formación profesional*. España: Ediciones Ideas propias Vigo.
- Galiené, B., Miskins, A., Marcinkas, A., y Drûteikienė, G. (2009). El impacto de la calidad del estudio en la imagen de una institución de educación superior. *Ciencias de la información* 48, 68. 81.
- García de los Salmones, M., y Rodríguez, I, (2005). Estudio de los determinantes de la imagen corporativa: una aplicación empírica en mercado de la telefonía móvil. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 15, núm. 4 (2006), pp. 121-140 ISSN 1019-6838
- Gonzales, I. (2004). *Calidad en la Universidad*. Universidad de Salamanca. España: Ediciones Narcea.
- Guédez, F. y Osta, T. (2012). Factores del a imagen institucional universitaria: perspectiva desde el sector del público interno, personal administrativo. *Revista Ingeniería Industrial*, 11, 71–84.

- Guerra, V. y Arends, P. (2008). *Medición de la imagen institucional de un postgrado universitario. Revista Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1, 10–20.
- Gutierrez. S., Jimenez, N. y Sánchez, E. (2015). La evaluación del alumnado universitario en el Espacio Europeo de educación superior. *Revista aula abierta. Volumen 44, Issue 1*
- Guzmán, J. (2015). El posicionamiento del símbolo institucional en el publico interno de la Municipalidad Provincial de Puno. Tesis de pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Hannigton, T. (2006). *Como medir y gestionar la reputación de su empresa*. España: Ediciones Deusto.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6 ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Ibarra, J. y Rojas, J. (2003). Acciones de transformación de las universidades públicas mexicanas. México: ediciones Anuiés.
- Jarama, F. (2010) *La formación práctica de los estudiantes universitarios*. Madrid: ediciones Dinarte.
- López, F. (2017) *Metodología participativa en la enseñanza universitaria*. España, Madrid: Ediciones Narcea.
- López, V. (2009) *Evaluación formativa y compartida en educación superior*. España, Madrid: Ediciones Narcea.
- Losada, J. (2002). *Prensa e imagen corporativa en la Universidad*. Murcia: Ed. UCAM.
- Lozano, C. y Reyes, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en*

- Docencia Universitaria*, 11(1), 134-148. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>
- Martínez, E., Montaner, T. y Pina, J. (2005). *Una Escala de Medición de la Imagen de Marca Aplicada a la Estrategia de Extensión de Marca*, Documento de trabajo. Universidad de Zaragoza. España.
- Martinić, S (2015). El tiempo y el aprendizaje escolar. *Revista Brasileira de Educação*, 20(61), 479-499. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-24782015206110>.
- Medrano (2012). ¿Cómo se diseñan los contenidos de las asignaturas en la docencia universitaria? Universidad Autónoma de Juárez. *Noesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 22 (44), 20-42.
- Mejías, A., Valle, M. y Vega, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios. 16(2): 13-24. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*.
- Mínguez, N. (2000). Un marco conceptual para la comunicación corporativa. Vol. 5 Núm. 8. *Revista de Estudios de Comunicación*.
- Mungaray, A. (2002). *Asistencia a microempresas a través del servicio social universitario*. México: Ediciones Tenayuca
- Neyra, E. (2018). *La imagen corporativa y su influencia en el posicionamiento en los estudiantes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Chimbote 2017*. Tesis de posgrado. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Nguyen, N y Leblanc, G. (2001) Imagen y reputación de las instituciones de educación superior en las decisiones de retención de los estudiantes. *The International Journal Educational Management*, 2001, vol.15, no. 6, pp. 276-282.

- Ortega, C. (2000). *La investigación tecnológica en la Universidad tecnológica autónoma del estado de México*. México: Biblioteca de educación superior,
- Patlan, J., Martínez, E. (2017). *Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pérez, J. (2006). *Evaluación de los programas educativos*. Madrid: Editorial Muralla
- Pérez, J., y Torres, E. (2017). *Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior*. Contaduría Y Administración, 62(1), 105–122.
- Pintado, T., y Sánchez, J. (2013) *Imagen corporativa influencia en a gestión emprearial*. Madrid: Ediciones ESIC.
- Rivera, A., Guerrero, M. y Sepúlveda, A. (2006) *La pertinencia del Examen único de ingreso al bachillerato*. Perfiles educativos, 28(111), 71-88. Recuperado en 9 de octubre de 2018, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982006000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982006000100004&lng=es&tlng=es).
- Ruiz, Y. (2013). *Evaluación de la Imagen Corporativa de Organizaciones no Lucrativas Caso: Universidad Tecnológica del Chocó*. Tesis de posgrado. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Sánchez, J. (2001). *La administración publica ciencia: su objeto y estudio*. México: Plaza y Valdés ediciones.
- Sánchez, P. (2010). *Técnicas docentes y sistemas de evaluación*. Cádiz: Ediciones Narcea

- Santander, R. (2016). *Identidad corporativa de la ONG Universidad coherente: posicionamiento de la organización en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el 2010*. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Schlesinger, M. (2009). *Un Enfoque De Marketing De Relaciones Egresado-Universidad Para La Configuración De Las Universidades Como Centros De Formación A Lo Largo De La Vida Del Individuo: Una Aplicación A La Universidad De València*. Universidad de Valencia, España
- Traverso, J., & Román, M. (2007). Análisis de la Imagen Interna de Institución Universitaria. Construcción de un Modelo para la Obtención de la Imagen Bajo la Perspectiva del Alumno. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*.13 (1), 231-246.
- Villafañe, J. (2004) *La buena reputación*. Madrid. Editorial Pirámide
- Zabalga, M. (2007) *Competencias docentes del profesorado universitario*. Narcea Madrid
- Zinkhan, G., Jaishankar G., Anupam J. y Linda H. (2001): *Corporate Image: A Conceptual Framework for Strategic Planning*, en S.J. Grove y G.W. Marshall [ed.]: *Proceedings of 2001 AMA Summer Marketing Educators' Conference*. Washington, D.C.

**ANEXOS**

Anexo 1. Muestreo por conglomerado

	Nº	Facultad	Escuelas	Total población (fh)= 0.02 Nh(fh)= nh	Muestra
<b>INGENIERIAS</b>	1	Ciencias Agrarias	Ingeniería Agronómica	374	8
			Ingeniería Topográfica y Agrimensura	594	12
			Ingeniería Agroindustrial	329	7
	2	Ingeniería Civil y Arquitectura	Arquitectura	684	14
			Ciencias Físico Matemáticas	231	5
			Ingeniería Civil	906	18
	3	Ingeniería Agrícola	Ingeniería Agrícola	593	12
	4	Ingeniería de Minas	Ingeniería de Minas	642	13
	5	Ingeniería Económica	Ingeniería Económica	838	17
	6	Ingeniería Estadística e Informática	Ingeniería Estadística e Informática	245	5
	7	Ingeniería Geológica y Metalúrgica	Ingeniería Geológica	620	13
			Ingeniería Metalúrgica	361	7
	8	Ingeniería Química	Ingeniería Química	320	6
9	Ingeniería Mecánica Eléctrica, Electrónica y de Sistemas	Ingeniería de Sistemas	570	12	
		Ingeniería Electrónica	408	8	
		Ingeniería Mecánica Eléctrica	507	10	
<b>SOCIALES</b>	10	Ciencias Contables y Administrativas	Administración	635	13
			Ciencias Contables	923	19
	11	Ciencias de la	Educación Física	344	7

	Educación	Educación Inicial	453	9		
		Educación Primaria	334	7		
		Lengua, literatura, psicología y filosofía	254	5		
		Ciencias sociales	966	20		
	<b>12</b>	Ciencias Jurídicas y Políticas	Derecho	704	14	
	<b>13</b>	Ciencias Sociales	Antropología	522	11	
			Arte	376	8	
			Sociología	480	10	
			Turismo	478	10	
			Ciencias de la Comunicación Social	493	10	
	<b>14</b>	Trabajo Social	Trabajo Social	665	13	
	<b>BIOMEDICAS</b>	<b>15</b>	Medicina Veterinaria y Zootecnia	Medicina Veterinaria y Zootecnia	662	13
		<b>16</b>	Ciencias Biológicas	Biología	233	5
		<b>17</b>	Ciencias de la Salud	Nutrición Humana	436	9
Odontología				373	8	
<b>18</b>		Enfermería	Enfermería	580	12	
<b>19</b>	Medicina Humana	Medicina Humana	428	9		
<b>TOTAL</b>			<b>18561</b>	<b>376</b>		



Operalización de variables

Problemas	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Variables	Costo total(S./.)	Métodos
¿Cuál es la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018?	La imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, es positiva	Analizar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018	Imagen institucional Equipos, medios e instalaciones Material didáctico Calidad de servicios de salud y bienestar social	Considerando los gastos en los que se incurrirá en la investigación. La aplicación de las encuestas a 377 estudiantes de las 35 escuelas profesionales y el procesamiento respectivo de datos se estima un costo de 628.50 Soles	<p><b>Enfoque de la investigación</b> Acorde a Hernández, Fernández, &amp; Baptista (2014) el enfoque de investigación es cuantitativo.</p> <p><b>Tipo y diseño de la investigación</b> Considerando la tipología de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se eligió el tipo de investigación descriptiva transversal. El diseño de investigación es no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables.</p> <p><b>Método de investigación</b> Según Hernández, Fernández, &amp; Baptista (2014) para la investigación se utilizara el método deductivo - analítico que consiste en definir el objetivo y la pregunta formulando posibles respuestas llamadas hipótesis.</p> <p><b>Población</b> La Universidad Nacional del Altiplano cuenta con 35 escuelas profesionales, siendo esta una población finita.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra que se aplicara será la probabilística, ya que o que son 1850 estudiantes UNAP considerando un margen de error de 5.0 % el tamaño de la muestra es de 376 estudiantes de los cuales se tomara en cuenta a los que estén cursando el décimo semestre por lo que se realizara una distribución de los estudiantes a encuestar mediante una muestra estratificada.</p>
¿Cuál es la imagen institucional en la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano Puno la imagen institucional es muy positiva, periodo 2018?	En la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano Puno la imagen institucional es muy positiva.	Describir como es la imagen institucional en la dimensión de equipos, medios e instalaciones de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018	Ambiente académico Instalaciones físicas accesibles		
¿Cuál es la imagen institucional en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de calidad docente y orientación de las carreras al desarrollo de la región, periodo 2018?	En la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de calidad docente y orientación de las carreras al desarrollo de la región.	Describir como es la imagen institucional en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018	Calidad de profesorado, planes de estudio. Docencia Asignaturas adecuadas Horarios pertinentes		
¿Cuáles acciones debe realizar la Universidad Nacional del Altiplano para mejorar su imagen institucional? periodo 2018?	En la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación de la Universidad Nacional del Altiplano, la imagen institucional es positiva, sin embargo no se cumple con los indicadores de gestión de prácticas y preparación laboral.	Describir como es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018.  Proponer acciones estratégicas de mejora en base a las dimensiones de la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.	Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación Valores Programas académicos acorde a las necesidades del mercado Calificaciones registradas oportunamente Sistema adecuado de evaluación		

Anexo 3. Cuestionario sobre imagen institucional

	<b>AFIRMACIONES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
EyM1	La UNAP cuenta con suficiente material didáctico para el cumplimiento de sus objetivos (Bibliotecas, Laboratorios, Centros de cómputo, buses, etc.)	1	2	3	4	5
EyM2	La oficina de Bienestar Universitario de la UNAP presta asistencia social de buena calidad (servicios de salud, asistencia Económica, atención Psico – social, recreación etc.)	1	2	3	4	5
EyM3	Existe facilidad de acceso a los diferentes servicios/actividades prestados por esta universidad	1	2	3	4	5
EyM4	La UNAP informa oportunamente a los estudiantes sobre trámites y normatividades	1	2	3	4	5
EyM5	El equipamiento de esta universidad tiene apariencia de ser moderno	1	2	3	4	5
CP1	La UNAP cuenta con profesores de muy buena calidad y excelente docencia	1	2	3	4	5
CP2	Los docentes tienen la disponibilidad de tiempo para asesorar y acompañar a los estudiantes	1	2	3	4	5
CP3	Los profesores de la UNAP se caracterizan por ser muy respetuosos y colaboradores con sus estudiantes	1	2	3	4	5
CP4	Los profesores de esta Universidad explican con claridad y precisión los conceptos	1	2	3	4	5
INS1	Las instalaciones físicas de la UNAP están en excelente estado	1	2	3	4	5
INS2	El diseño arquitectónico de las instalaciones de la UNAP favorece el ambiente académico.	1	2	3	4	5
INS3	Las instalaciones de la UNAP están ubicadas estratégicamente y en lugares de fácil acceso	1	2	3	4	5
INS4	Las instalaciones físicas de esta universidad son visualmente atractivas	1	2	3	4	5

CPE1	Las asignaturas del plan de estudio de esta universidad son las adecuadas para sus futuros intereses	1	2	3	4	5
CPE2	El contenido de las asignaturas está orientado al mejoramiento de las condiciones particulares de la región	1	2	3	4	5
CPE3	Son pertinentes las carreras en la región	1	2	3	4	5
CPE4	La estructura de horarios predominante de la UNAP permite un buen aprovechamiento del tiempo para el desarrollo de las labores académicas.	1	2	3	4	5
OE1	Los programas académicos ofrecidos por la UNAP están en sintonía con las necesidades del mercado laboral regional	1	2	3	4	5
OE2	En la UNAP se forma académicamente al alumno preparándolo para la vida laboral	1	2	3	4	5
OE3	Es una Universidad orientada y preocupada por los alumnos	1	2	3	4	5
OE4	En la UNAP además de formar profesionalmente también se imparte formación en valores para el desempeño laboral	1	2	3	4	5
OE5	La UNAP gestiona de manera permanente y oportuna la realización de prácticas a sus estudiantes de los últimos semestres en las diferentes entidades de la región	1	2	3	4	5
SE1	El sistema de evaluación actual es satisfactorio y es el que más favorece el sistema de aprendizaje	1	2	3	4	5
SE2	Las calificaciones de las evaluaciones son registradas oportunamente	1	2	3	4	5
SE3	La evaluación para el ingreso a la UNAP es claro y fácil de responder	1	2	3	4	5

Adaptado de Traverso y Román (2007)

Anexo 4. Fichas de observación

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 1</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Material didáctico	Los estudiantes consideran que ha mejorado la red y alcance del internet, siendo la herramienta didáctica que más utilizan tanto para las sesiones académicas, como para la realización de sus trabajos, asimismo el mantenimiento de las computadoras, la implementación de sus bibliotecas especializadas, renovación de los proyectores (data display) con libros recientemente publicados, y sus laboratorios

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 1 – IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano – Ingenierías-Biomédicas – Sociales
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Material didáctico	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que utilizan poca variedad de libros, sin embargo se les es muy útil las herramientas que les sirve para realizar trabajos de campo.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas indican que la bibliografía ha sido actualizada y que además vienen con un CD en el que se encuentran ejercicios prácticos utilizando las herramientas necesarias.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que la conexión a internet es muy importante ya que prefieren obtener información de bibliotecas virtuales.</p>
<b>FICHA DE OBSERVACION N° 2</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano

<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Bienestar social universitario	Los factores más importantes que consideran los estudiantes son la afiliación gratuita al SIS, ya que muchos no cuentan con un seguro de salud fijo, también saben de los beneficios que ofrece la universidad a nivel de servicio médico, con la actualización del historial clínico que tenían cuando eran ingresantes, quedando satisfechos con las recomendaciones de los médicos respecto a nutrición y la actividad física.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 2 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Bienestar social universitario	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican generalmente que los servicios que ofrece bienestar social son importantes en cuanto a la atención del seguro de salud SIS ya que es una afiliación gratuita.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas indican que los servicios médicos están mejorando ya que recientemente se hizo la actualización de los historiales clínicos de los estudiantes lo que les permitirá saber el estado actual de salud de los mismos.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que el servicio de afiliación gratuita al SIS y el servicio de comedor son buenos, sin embargo deben tener mayor alcance para los estudiantes.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 3</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Accesibilidad a servicios	La portabilidad del carnet o de la ficha de matrícula hacen que el estudiante pueda acceder a los servicios que ofrece la universidad, tal es el caso del servicio médico que es gratuito o para el estudiante, para el servicio de comedor se presenta un expediente para la selección, sin embargo también pueden acceder portando su carnet universitario, el transporte universitario es otro de los servicios que ofrece la universidad, pero los estudiantes que son de provincias no hacen uso constante de este tipo de servicio.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 3 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Accesibilidad a servicios	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que hacen poco uso de los servicios de transporte gratuito que ofrece la universidad.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas indican que los servicios son accesibles siempre en cuando el estudiante porte su carnet universitario.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que el servicios de comedor particularmente son buenos, tan solo debe de presentarse un expediente para ser seleccionados como beneficiarios.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 4</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Información oportuna	Por motivos de acreditación las plataformas digitales se implementaron para brindar una mayor información al estudiante, por lo que ingresando a la cuenta donde se registran sus calificaciones ellos pueden observar la ley universitaria vigente, las noticias respecto a la universidad se pueden ver en el portal web oficial de la UNA, empero, otros estudiantes manifiestan que solo buscan y leen las normativas correspondientes cuando desean realizar un trámite.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 4 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Información oportuna	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que solo si bien la universidad pública las normas en su plataforma ellos solo acuden a ella cuando requieren de algún tramite.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas indican que por motivos de acreditación saben gran parte de las normas, sin embargo hacen poco uso de ellas.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que la información si es oportuna empero depende de la importancia que le dé el estudiante a estas.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 5</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Equipamiento moderno	Con las recientes inauguraciones de pabellones de diversas escuelas profesionales, los estudiantes afirman estar satisfechos con tales infraestructuras y equipos como lo son los laboratorios de computo, que tienen software actualizados y con las herramientas que necesitan en sus respectivas carreras, la instalación de pizarras electrónicas que hace más interactiva una sesión de clase,

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 5 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Equipamiento moderno	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que cuentan con los equipos necesarios que requieren para realizar estudios de campo.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas señalan que los equipos de laboratorio con los que cuentan son los óptimos tanto para prácticas como para atención al público,</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que a causa de la remodelación de sus facultades están mejor implementadas.</p>



<b>FICHA DE OBSERVACION N° 6</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Instalaciones físicas	Conforme a los lineamientos propuestos por SUNEDU las diferentes escuelas profesionales han tenido que adecuarse a las medidas de seguridad requeridas, aulas adecuadas para el desarrollo de labores académicas, espacios en donde los estudiantes puedan desarrollar labores.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 6 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Instalaciones físicas	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías señalan que las instalaciones en su mayoría recién están siendo remodeladas.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas señalan que las instalaciones están mejor adaptados respecto a áreas de higiene y cuidado biológico.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que las instalaciones están en buenas condiciones ya que cuentan con medidas de seguridad adecuadas y aulas acondicionadas.</p>

FICHA DE OBSERVACION N° 7	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Ambiente académico	El ambiente académico para los estudiantes comparando los antiguos pabellones con los nuevos, hay una diferencia significativa ya que notan la diferencia, que los diseños arquitectónicos están adecuados directamente para un ambiente académico en el que se pueda desenvolverse de mejor manera, entendiéndose por esta la iluminación adecuada en las aulas para que no refleje la pizarra acrílica, la posición de las carpetas acondicionada a la forma del aula

FICHA DE OBSERVACION N° 7 -IBS	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Instalaciones físicas	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías señalan que las instalaciones en su mayoría recién están siendo remodeladas.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas señalan que las instalaciones están mejor adaptados respecto a áreas de higiene y cuidado biológico.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que las instalaciones están en buenas condiciones ya que cuentan con medidas de seguridad adecuadas y aulas acondicionadas.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 8 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Fácil acceso a las instalaciones	Los estudiantes indican que tanto la biblioteca central, el banco y las oficinas administrativas se encuentran en el centro de la ciudad universitaria, lo que los hace más accesibles, además de que la existencia de las puerta principal, de ingenierías, posgrado y de economía hacen que puedan llegar con mayor facilidad a sus respectivas escuelas profesionales.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 9 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Equipos medios e instalaciones</b>	<b>Observaciones</b>
Instalaciones visualmente atractivas	Los estudiantes manifiestan que las instalaciones de sus escuelas profesionales son atractivas a nivel de que están hechas con materiales de calidad, las aulas se encuentran limpias, al igual que los servicios higiénicos, las carpetas se encuentran en completo orden.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 10 - IBS</b>
---

<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano – Ingenierías – Biomédicas – Sociales
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Docentes de calidad	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías señalan que manifiestan que algunos docentes no están calificados para dictar determinadas asignaturas, ya que no cuentan con los conocimientos necesarios.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas señalan que los docentes son estrictos en aspectos de puntualidad y conocimientos.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que hay docentes que si incentivan al estudiante para aprender más con las diferentes técnicas que utilizan para llamar su atención en cuanto a aprendizaje se refiere, les brinda las herramientas que les ayudara a desenvolverse mejor en su profesión.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 11 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Disponibilidad de tiempo de los docentes	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías manifiestan que algunos docentes no están calificados para dictar determinadas asignaturas, ya que no cuentan con los conocimientos necesarios.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas señalan que los docentes son estrictos en aspectos de puntualidad y conocimientos.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que algunos profesores los asesoran adecuadamente fuera del horario de clases, sin embargo, otros docentes realizan otras funciones en la universidad o en otras universidades.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 12 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Docentes respetuosos	Los docentes se muestran respetuosos con los estudiantes, y colaboran en las diversas actividades dentro del campus universitario.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 13 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Docentes calificados	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías señalan que al momento de explicar un ejercicio el docente lo hace de manera rápida sin pensar en el estudiante.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas señalan que emplean pocas herramientas tecnológicas para la mejor comprensión de los estudiantes.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que cuando se realizan el dictado de clases los estudiantes perciben que el docente no expresa claramente los conceptos que desea impartir, explica conceptos ambiguos.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 14 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Asignaturas del plan de estudio	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías consideran que las asignaturas que son prácticas deben tener innovación o buenas prácticas a nivel internacional.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que las asignaturas de sus respectivas escuelas profesionales si están avocadas a futuros intereses ya que lo teórico pasa a ser más práctico</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que Los estudiantes, mediante ejemplos cotidianos de la vida real lo que les ayuda a enfocarse en la especialidad a la que se dedicaran, sin embargo hay asignaturas que siguen siendo teóricas.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 15 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Contenido de las asignaturas	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías consideran que el contenido de las asignaturas es bueno, sin embargo depende de como lo direcciona el docente.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que la creación de espacios de orientación a la ciudadanía, en determinadas asignaturas que tienen una duración mínima, no hay una asignatura exclusiva a identificar la problemática de la región.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran, el contenido de las asignaturas es relevante en cuanto al estudiante se refiere, pero no es suficiente para aplicarlo en algún proyecto de mejora para la región.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 16 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Carreras profesionales dirigidas al desarrollo de la región	Al culminar una carrera profesional los estudiantes no presentan proyectos de desarrollo para la región, no aplican los conocimientos y competencias adquiridos para realizar proyectos, por lo que solo salen de la universidad para aplicar sus conocimientos para fines individuales

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 17 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Calidad de profesorado, planes de estudio</b>	<b>Observaciones</b>
Horarios adecuados	Los estudiantes indican que los horarios están adecuadamente establecidos de manera tal que les permite desarrollar actividades extra curriculares, ya que pueden estar en turno mañana o tarde, asimismo en algunas escuelas profesionales, se adecuan a sus prácticas pre profesionales considerándolas como una calificación

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 18 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Carreras profesionales en sintonía con el mercado laboral	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías consideran que no están en sintonía con el mercado laboral, según los estudiantes porque al momento de egresar no encuentran trabajo fácilmente o no hay puestos de trabajo para sus especialidades.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que las carreras que estudian son altamente demandadas en el mercado.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área consideran que sus carreras son demandadas en el ámbito laboral siempre en cuando se reúnan las competencias y habilidades requeridas.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 19 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Preparación laboral	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías consideran que los docentes les explican cómo deben de desenvolverse en el ámbito laboral, las funciones que deben desempeñar.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que al tener laboratorios y realizar prácticas constantemente los ayuda a desenvolverse más rápidamente en el ámbito laboral</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área indican que solo aprenden sus funciones cuando realizan sus prácticas pre profesionales.</p>
<b>FICHA DE OBSERVACION N° 20 - IBS</b>	



<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Orientación a alumnos	La orientación a los alumnos es un aspecto que ha mejorado significativamente por ejemplo: la oficina de la pastoral universitaria ofrece charlas motivacionales a los estudiantes, así como la designación de tutores a los estudiantes para que observen su desempeño.

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 21- IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Valores para el desempeño laboral	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías consideran que el tema de valores no es impartido con frecuencia, por ello depende de los estudiantes cuanto aplicar los valores en su ámbito laboral. .</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que durante su vida académica les recalcan su código de ética, por ello muchos realizan sus actividades dentro de ese marco normativo.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área indican que hay una asignatura exclusiva que es “deontología y ética profesional” en donde se explica como debería desenvolverse un profesional en el ámbito laboral y tomar decisiones en base a sus valores y principios.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 22 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Gestión de prácticas pre profesionales	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que cada uno busca la institución donde realizara prácticas.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que sus prácticas o SERUM son realizadas en instituciones que ellos escojan para ello hay convocatorias específicas para su tipo de prácticas.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área indican que cada uno busca en donde realizar sus prácticas, sin embargo, en algunas escuelas profesionales se promueven estas, a través de la publicación de convocatorias de practicantes que solicitan algunas instituciones públicas.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 23 -IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Sistemas de evaluación	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que las evaluaciones se dan mayormente a través de ejercicios de cálculo matemático.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que sus evaluaciones se dan mayormente a través de prácticas de laboratorio.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área indican que las evaluaciones siguen siendo teóricas.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 24 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Calificaciones registradas oportunamente	<p><b>Ing.-</b> Los estudiantes de las escuelas profesionales del área de ingenierías indican que las calificaciones son registradas a su debido tiempo sin embargo en algunos casos son registradas durante el desarrollo de la unidad o se las dictan personalmente.</p> <p><b>Bio.-</b> Los estudiantes de las escuelas respectivas manifiestan que sus calificaciones son registradas oportunamente.</p> <p><b>So.-</b> Los estudiantes de esta área indican que en algunas asignaturas las calificaciones aparecen en el sistema cuando se culmina el semestre.</p>

<b>FICHA DE OBSERVACION N° 25 - IBS</b>	
<b>Institución</b>	Universidad Nacional del Altiplano
<b>Semestre</b>	Decimo
<b>Responsable</b>	Jessica Rocio Sagua Olarte
<b>Fecha</b>	03 de setiembre de 2018
<b>DIMENSION: Orientación, enseñanza y sistemas de evaluación</b>	<b>Observaciones</b>
Examen de admisión claro	El examen de admisión es claro y sencillo según los estudiantes as aun con las preguntas de aptitud que hacen que los postulantes tengan oportunidad de responder acorde a su vocación.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**ARTICULO CIENTIFICO**

**“ANALISIS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO”**

"ANALYSIS OF THE INTITUTIONAL IMAGE FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO"

**PRESENTADO POR:**

**JESSICA ROCIO SAGUA OLARTE**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**"ANALISIS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO"**

**"ANALYSIS OF THE INTITUTIONAL IMAGE FROM THE PERSPECTIVE OF  
STUDENTS OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO"**

**ARTICULO CIENTIFICO**

**PRESENTADO POR:**

**JESSICA ROCIO SAGUA OLARTE**

**COORDINADOR DE  
INVESTIGACION :**

  
\_\_\_\_\_  
Dra. MIRIAM SEREZADE HANCCO GOMEZ

**DIRECTOR DE TESIS :**

  
\_\_\_\_\_  
Dra. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**“ANÁLISIS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO”**

"ANALYSIS OF THE INSTITUTIONAL IMAGE FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO"

AUTOR: JESSICA ROCIO SAGUA OLARTE

E-mail: [jessicarochio25@gmail.com](mailto:jessicarochio25@gmail.com)

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**RESUMEN**

En el artículo titulado “Análisis de la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional Del Altiplano”, tuvo como objetivos analizar cómo es la imagen Institucional de la Universidad Nacional Del Altiplano, describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de equipos, medios e instalaciones; describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de calidad de profesorado, planes de estudio y describir cómo es la imagen institucional en la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación; y proponer acciones estratégicas de mejora en base a las dimensiones de la imagen institucional. Asimismo se planteó la siguiente hipótesis: La imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano desde el punto de vista de los estudiantes es positiva. Se enmarco en el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y diseño no experimental, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico por conglomerado considerando a 376 estudiantes de decimo semestre a los que se aplicó la encuesta ya que ellos tienen una imagen institucional más consolidada por los años de permanencia en la universidad. El cuestionario que se aplico fue acorde al modelo de Traverso y Román (2007) que considera 3 dimensiones: equipos medios e instalaciones, calidad de profesorado y planes de estudio, orientación-enseñanza, sistemas de evaluación. Los resultados obtenidos muestran en la primera dimensión de equipos y medios que el 37% de los estudiantes tienen una imagen institucional muy positiva; en cuanto a calidad de profesorado y planes de estudio el 42% de los estudiantes tienen una imagen positiva, asimismo en la dimensión de orientación-enseñanza, sistemas de evaluación el 40% de los estudiantes tiene una imagen positiva, por lo que se concluye que los estudiantes de todas las áreas tienen una imagen positiva de la Universidad Nacional del Altiplano.

**Palabras clave:** Competitividad, imagen institucional, percepción.

## ABSTRACT

In the article entitled "Analysis of the institutional image from the perspective of the students of the Universidad Nacional del Altiplano", the objectives were to analyze how the Institutional image of the Universidad Nacional del Altiplano is, describe what the institutional image is like in the dimension of equipment, means and facilities, describe how the institutional image is in the quality dimension of teachers, curricula and describe how the institutional image is in the dimension of orientation, teaching and evaluation systems, and propose strategic improvement actions based on to the dimensions of the institutional image, framed in the descriptive and non-experimental design quantitative approach, the type of probabilistic sampling by conglomerate was used considering the 35 professional schools and 376 students of the semester were taken into account. the survey was applied since they have an institutional image more s consolidated by the years of permanence in the university. The questionnaire that was applied was in accordance with the model of Traverso and Román that considers 3 dimensions: medium equipment and facilities, teacher quality and study plans, orientation-teaching, evaluation systems. The obtained results show in the first dimension of equipment and means that 37% of the students have a very positive institutional image; In terms of teacher quality and study plans, 42% of students have a positive image, and in the orientation-teaching dimension, evaluation systems 40% of students have a positive image, so it is concluded that Students from all areas have a positive image of the Universidad Nacional del Altiplano.

**Keywords:** Competitiveness, institutional image, perception.

## INTRODUCCION

De acuerdo al planteamiento del problema surge la necesidad de recurrir a trabajos similares al tema de estudio con el fin de construir una base teórica que permita mayor análisis y alcance en la explicación del problema. Para lo cual se menciona algunos trabajos de investigación relacionados al presente, tales como los investigadores Pérez y Torres (2016) en su artículo de investigación titulado: "Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior", asimismo Traverso y Román (2007) en su artículo de investigación titulado: "Análisis de la imagen interna de la institución universitaria. Construcción de un modelo para la obtención de la imagen bajo la perspectiva del alumno.", de igual forma a Alcaide (2017) en su tesis de doctorado titulada: "La imagen de las

instituciones de educación Superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal”, por otro lado Ruiz (2013) en su tesis de maestría titulada: “Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad Tecnológica de Choco”. Según Capriotti (2013) la imagen institucional se ha convertido en una herramienta eficaz para que las universidades puedan ofrecer servicios educativos de calidad, utilizando como principal referencia a los estudiantes, para luego realizar un diagnóstico de las deficiencias existentes, a través de cual se definen actividades y acciones que refuercen la imagen institucional y subsanen las deficiencias de acuerdo a los lineamientos y estándares establecidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, logrando así posicionamiento a nivel nacional e internacional. En consideración a lo señalado, se plantea como problema general: ¿Cómo es la imagen institucional desde la perspectiva del estudiante de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018?, por lo que se plantea como objetivo general analizar la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodo 2018. Considerando 3 dimensiones las cuales son: equipos medios e instalaciones, calidad de profesorado y planes de estudio, orientación- enseñanza, sistemas de evaluación. Los resultados de la investigación muestran que el 37% de los estudiantes tienen una imagen institucional muy positiva; en cuanto a calidad de profesorado y planes de estudio el 42% de los estudiantes tienen una imagen positiva, asimismo en la dimensión de orientación-enseñanza, sistemas de evaluación el 40% de los estudiantes tiene una imagen positiva, por lo que se concluye que los estudiantes de todas las áreas tienen una imagen positiva de la Universidad Nacional del Altiplano.

## **MATERIALES Y METODOS**

Se aplicó el enfoque de investigación cuantitativo, acorde a Hernández, Fernández y Baptista (2014), debido a que se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, en esta investigación se ha respetado una serie de procesos empezando por concebir la idea en base a un tema de interés social, planteando problemas y fijando objetivos e hipótesis, seguidamente se estructura un marco teórico y conceptual para brindarle el debido respeto teórico, por último se realizó la recolección y análisis de datos y el planteamiento de las respectivas conclusiones y recomendaciones de modo que se siguió una secuencia para probar las hipótesis.



Se consideró el diseño de investigación es no experimental, los cuales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, en este caso la imagen institucional a través de 3 dimensiones

El tipo de investigación descriptiva transversal, puesto que mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos (variables), dimensiones o componentes del fenómeno a investigar para someterlo a un análisis, en esta investigación se recolectó información de manera independiente sobre la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano tomando como base fundamental a los estudiantes que están cursando el décimo semestre.

Para la obtención de datos se consideró como población a las 35 escuelas profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano, teniendo en cuenta que son 18561 estudiantes.

Tabla N° 1: *Población*

Área	Facultades	Total de estudiantes
Ingenierías	9	8222
Sociales	5	7627
Biomédicas	5	2712
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>18561</b>

Fuente: Oficina de Tecnología e Informática (OTI) – UNA Puno

El tipo de muestreo que se aplico es el probabilístico por conglomerado, ya que considerando que son 18561 estudiantes de las 35 Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional del Altiplano de los cuales de encuesta a 376 estudiante que estaban cursando el décimo semestre puesto que ya tienen una imagen más consolidada de la universidad por los años de permanencia, para lo cual se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{s^2}{v^2} \qquad n = \frac{n}{1+n/N} \qquad \sum fh = \frac{n}{N}$$

Tabla N° 2: *Muestra por conglomerado*

Área	Total de estudiantes	Muestra
Ingenierías	8222	167
Sociales	7627	154
Biomédicas	2712	55
TOTAL	18561	376

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica llamada encuesta El cual se aplicó a estudiantes de décimo semestre con tipología de escala (Likert), donde indicaron el grado de acuerdo y desacuerdo ante una serie de 25 preguntas, obtenidos del modelo propuesto por Traverso y Román (2007) que consta de 3 dimensiones las cuales son: equipos medios e instalaciones, referido a infraestructura; calidad de profesorado y planes de estudio, orientación - enseñanza y sistemas de evaluación, relativo a la forma académica de preparar al estudiante; y adaptado de la tesis titulada “Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad tecnológica del Chocó” para analizar la imagen institucional.

La sistematización de los resultados obtenidos y el análisis de datos, se realizó generando una matriz de doble entrada con el programa Office Microsoft Excel, debido que la investigación busca caracterizar la variable estudiada, para así obtener las distribuciones de frecuencia, porcentajes (%), promedios y figuras, con su respectiva interpretación lo que conlleva al mejor entendimiento de los resultados de la investigación, permitiendo contrastar la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas, realizando las siguientes actividades: análisis de la información obtenida y procesamiento de datos para analizar la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

## RESULTADOS

Como resultado de la investigación cuyo propósito era analizar la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano los hallazgos se presentan de acuerdo a las 3 dimensiones antes mencionadas.

### Dimensión equipos, medios e instalaciones

Para obtener el consolidado de porcentajes respecto a esta dimensión se recolectaron los datos de las percepciones de los estudiantes de decimo semestre de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla N° 3: Resumen de la dimensión de equipos, medios e instalaciones

Escala de Likert	Ingenierías %	Biomédicas %	Sociales %
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.00%
<b>En desacuerdo</b>	2.00%	2.40%	0.10%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11.40%	12.50%	3.40%
<b>De acuerdo</b>	14.30%	11.60%	5.50%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	16.80%	14.00%	5.60%
<b>TOTAL</b>	44.40%	41.00%	14.60%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano

En la tabla N° 3 de la dimensión de equipos, medios e instalaciones, el 36% de los estudiantes señalan estar totalmente de acuerdo con que la universidad cuenta con equipos modernos, instalaciones adecuadamente ubicadas, servicios accesibles, esto debido a que la universidad ha inaugurado pabellones modernos para diversas escuelas profesionales equipándolas con modernos laboratorios de computo, escritorios, mejorando los servicios como comedor, transporte, servicio médico con la actualización del historial clínico, atención psicopedagógica a través de charlas informativas sobre disyuntivas actuales.

**Dimensión calidad de profesorado y planes de estudio**

Para obtener el consolidado de porcentajes respecto a esta dimensión se recolectaron los datos de las percepciones de los estudiantes de decimo semestre de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla N° 4: Resumen de la dimensión calidad de profesorado y planes de estudio

Escala de Likert	Ingenierías%	Sociales%	Biomédicas%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.00%
<b>En desacuerdo</b>	13.00%	13.80%	1.50%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10.00%	7.40%	1.30%
<b>De acuerdo</b>	17.80%	15.50%	8.90%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3.60%	3.80%	3.00%
<b>TOTAL</b>	44.40%	41.00%	14.60%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano

En la tabla resumen N° 4 de la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudios el 42% de los estudiantes indica estar de acuerdo con esta dimensión, ya que los docentes están utilizando más herramientas tecnológicas para que los estudiantes comprendan mejor los conceptos que desean explicar, de igual manera, están de acuerdo con las asignaturas de sus respectivas carreras profesionales porque les ayuda en futuros intereses, respecto a elegir a que especialidad dedicarse, sin embargo, el 28% está en porque las asignaturas que están cursando no están siendo dictadas por docentes calificados, el dictado de clases sigue siendo teórico más que práctico en algunas escuelas profesionales.

### **Dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación**

Para obtener el consolidado de porcentajes respecto a esta dimensión se recolectaron los datos de las percepciones de los estudiantes de décimo semestre de la Universidad Nacional del Altiplano.

Tabla N° 5: Resumen de la *dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación*

<b>Escala de Likert</b>	<b>Ingenierías %</b>	<b>Sociales %</b>	<b>Biomédicas %</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.00%
<b>En desacuerdo</b>	11.20%	13.20%	1.30%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9.80%	7.30%	3.40%
<b>De acuerdo</b>	14.60%	16.00%	7.20%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	8.80%	4.10%	2.60%
<b>TOTAL</b>	<b>44.40%</b>	<b>41.00%</b>	<b>14.60%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano

En la tabla resumen N° 5 respecto a la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación el 38% de los estudiantes afirman estar de acuerdo en que la universidad está orientada a los alumnos, considerando que este aspecto se mejoró a través de la asignación de tutores que velen por el desempeño de los mismos, así como los días culturales que tienen por finalidad incentivar el deporte y la recreación, de igual manera otro indicador a resaltar son los sistemas de evaluación que se adecuan al tipo de aprendizaje en el área de biomédicas e ingenierías que es más práctico que teórico, pese a ello el 26% de los estudiantes está en desacuerdo con esta dimensión indicando que aspectos como que la universidad aún no tiene una plataforma que muestren las convocatorias para las prácticas pre profesionales,

asimismo las asignaturas o conocimientos impartidos para que los estudiantes se desenvuelvan en el ámbito laboral son pocas, por lo que solo aprenden de sus funciones como profesionales cuando realizan sus prácticas.

Tabla N° 6: *Imagen institucional de la UNA Puno*

<b>Escala de Likert</b>	<b>Ingenierías %</b>	<b>Sociales %</b>	<b>Biomédicas%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0.10%	0.40%	0.01%
<b>En desacuerdo</b>	8.40%	9.50%	0.90%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	10.40%	9.20%	2.70%
<b>De acuerdo</b>	15.50%	14.20%	7.10%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10.00%	7.60%	3.80%
<b>TOTAL</b>	<b>44.4%</b>	<b>41.0%</b>	<b>14.60%</b>

En la tabla resumen N° 6 respecto a la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano, se muestra que en general la imagen institucional es positiva, acorde a los parámetros de la escala de Likert, el 37% de los estudiantes se encuentra de acuerdo con las 3 dimensiones que tomaron en cuenta para esta investigación, a pesar de ello aun el 19% de los estudiantes están en desacuerdo, por algunos indicadores en los que siguen habiendo falencias que impiden que tengan una imagen positiva de la universidad.

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en el estudio, muestran que el 36% de estudiantes que están cursando el décimo semestre indican estar totalmente de acuerdo en que la Universidad Nacional del Altiplano cuenta con equipamiento e instalaciones modernas, servicios de calidad y accesibilidad a ellos. Resultados que son coherentes con lo menciona Pérez y Torres (2016) en su artículo de investigación titulado: "Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior" en la indican que los institutos cuentan con amplia trayectoria y excelente infraestructura; la UNA cuenta con instalaciones recientemente inauguradas, asimismo el equipamiento de los laboratorios, aulas, bibliotecas están dadas de manera permanente. Analizando la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudio, se pudo evidenciar que el 42% de los estudiantes de todas las áreas están en desacuerdo en los siguientes indicadores: contenido de asignaturas, respecto a que en ellas la teoría no se relaciona en cómo se pueden solucionar determinados problemas de la región; docentes de calidad, los docentes tienen especializaciones que no están acorde a los cursos que dictan por lo que ocasiona que las asignaturas

más importantes sean dictadas de manera superficial, y por ultimo las carreras profesionales no están dirigidas al desarrollo de la región, por lo que los estudiantes no realizan proyectos para mejorar las problemáticas actuales de la región y si las realizan solo las exponen en aula porque no hay una plataforma donde se estimule y financie la creación de proyectos, al respecto Ruiz (2013) en su tesis titulada: "Evaluación de la imagen corporativa de organizaciones no lucrativas caso: Universidad Tecnológica de Choco" en el cual indica que el nivel de la imagen se construye con las percepciones de las vivencias internas. El alumno se centra en los aspectos relativos a la calidad y, contenido de sus asignaturas y diseños curriculares. Siendo así que deben mejorarse estos aspectos para un servicio educativo de calidad. Con respecto a la dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación, los ítems: gestión de prácticas pre profesionales y carreras adecuadas a las necesidades del mercado son las que según los estudiantes tienen más deficiencias, por ello expresaron su desacuerdo en un 26%, por lo que ellos independientemente buscan una institución en la cual puedan desempeñarse como practicantes, además de ello la necesidad de que una carrera este orientada a los requerimientos del mercado, implica que debe realizar un análisis del entorno laboral, para reforzar las competencias de los estudiantes en esos ámbitos, lo que manifiesta Bullón (2007) en su tesis titulada: "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad" en la que por las habilidades desarrolladas durante la formación, en general los participantes en el estudio se encuentran bastante satisfechos con las habilidades adquiridas durante la carrera, acorde a estas dimensiones la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano es positiva lo que le permitirá ser más competitiva por lo que Pérez y Torres (2016) en su artículo de investigación titulado: "Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior" indican que la amplia trayectoria, excelente infraestructura, un destacado grupo de profesores de tiempo completo y programas educativos de excelencia académica, que en conjunto son factores que repercuten en que la percepción de la imagen universitaria sea más positiva.

## CONCLUSIONES

En la primera dimensión de equipos, medios e instalaciones los estudiantes tienen una imagen muy positiva de la Universidad Nacional del Altiplano, ya que el (36%) de los estudiantes está totalmente de acuerdo con esta dimensión del cual el (16.8%) son del área de ingenierías indicando que las instalaciones son modernas, el

equipamiento adecuado a las carreras y los servicios universitarios de accesibles y de calidad.

En la dimensión de calidad de profesorado y planes de estudio, el (42%) de los estudiantes está de acuerdo con indicadores como la estructura adecuada de los horarios, asignaturas enfocadas a futuros intereses, lo que significa que tienen una imagen positiva de esta dimensión, sin embargo, aún hay falencias en aspectos como la calidad docente, y el enfoque de las carreras profesionales para el desarrollo de la región, esto manifestado en que el (28%) de los estudiantes están en desacuerdo y tienen una imagen negativa al respecto

La dimensión de orientación, enseñanza y sistemas de evaluación los estudiantes reflejado en la tabla N° 35 el (17.8%) del área de ingenierías (15.5%) del área de sociales (8.9%) del área de biomédicas está de acuerdo en los indicadores de la mejora en la orientación y preocupación por el estudiante y sistemas de evaluación adaptados de acuerdo al tipo de aprendizaje, a pesar de ello el (26%) indica que la gestión de prácticas pre profesionales, la formación para la vida laboral son aspectos en los que no se ha mejorado.

En cuanto a la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano reflejada en la tabla N° 36 solo el (10.4%) tiene una imagen muy positiva, el (42.2%) de los estudiantes de todas las áreas tiene una imagen positiva, considerando los indicadores abordados en esta investigación sin embargo el (28.3%) de los estudiantes tiene una imagen negativa de la universidad

## **BIBLIOGRAFIA**

- Alcaide, P. (2017). *La imagen de las instituciones de educación superior: desarrollo de un modelo de medición y estimación aplicada a universitarios en España y Portugal*. Tesis de posgrado. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* Tesis de pregrado. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Madrid: IIRP.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Pérez, J., y Torres, E. (2017). *Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior*. *Contaduría Y Administración*, 62(1), 105–122.
- Ruiz, Y. (2013). *Evaluación de la Imagen Corporativa de Organizaciones no Lucrativas Caso: Universidad Tecnológica del Chocó*. Tesis de posgrado. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Traverso, J., & Román, M. (2007). Análisis de la Imagen Interna de Institución Universitaria. Construcción de un Modelo para la Obtención de la Imagen Bajo la Perspectiva del Alumno. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 13 (1), 231-246.