

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO
DOCTORADO EN ECONOMÍA Y POLÍTICAS
PUBLICAS



TESIS

**ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-2015**

PRESENTADA POR:

POLAN FRANBALT FERRO GONZALES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORIS SCIENTIAE EN ECONOMÍA Y POLÍTICAS PÚBLICAS

PUNO, PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO
DOCTORADO EN ECONOMÍA Y POLÍTICAS PÚBLICAS
TESIS

ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE
PREGRADO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-2015

PRESENTADA POR:

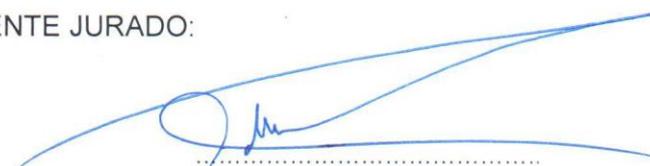
POLAN FRANBALT FERRO GONZALES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORIS SCIENTIAE EN ECONOMÍA Y POLÍTICAS PÚBLICAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



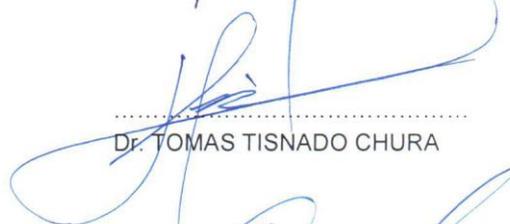
Dr. LUCIO ÁVILA ROJAS

PRIMER MIEMBRO



Dr. ESTEBÁN HÉCTOR GARCÍA CHIRE

SEGUNDO MIEMBRO



Dr. TOMAS TISNADO CHURA

ASESOR DE TESIS



Dr. CRISTOBAL YAPUCHURA SAICO

Puno, 25 de enero de 2017

ÁREA: Economía y políticas públicas
TEMA: Análisis de satisfacción estudiantil
LÍNEA: Evaluación de políticas públicas

DEDICATORIA

A esa admirable mujer, quien me dio la vida, cuidados, educación, consejos, y quien siempre está a mi lado, a mi madre la Lic. Ana Gonzales Castillo, quien es mi amor eterno.

A mi Mamita Mónica por sus interminables muestras de amor, consejos y apoyo en toda mi vida.

A Frida, por todo el amor y felicidad que me da a cada instante.

A la Memoria de:

Mi abuela paterna la Señora Rosa Justina Mayhua Vda. de Ferro

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a mi Director de Tesis, Dr. Cristobal Yapuchura Saico por su ayuda, guía, interés, apoyo, y sobre todo paciencia para la elaboración de este trabajo de investigación.

Un agradecimiento por la asesoría y por su enorme contribución a mis jurados evaluadores del presente trabajo de investigación: Dr. Lucio Ávila Rojas, Dr. Esteban Héctor García Chire y Dr. Tomas Tisnado Chura.

A mis profesores del programa de Doctorado en Economía y Políticas Publicas y a la Universidad Nacional del Altiplano por darme una educación de calidad y de valores.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I	
PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción del problema	04
1.2 Antecedentes de la investigación	07
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Bienestar social	17
2.2 Educación y desarrollo	22
2.2.1 Inferencias de la educación en el desarrollo	22
2.2.2 Educación superior universitaria	25
2.3 Calidad de la educación	27
2.4 Satisfacción de la educación	40
2.5 Hipótesis de la investigación	46
2.5.1 Hipótesis general	46
2.5.2 Hipótesis específicas	46

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1	Método	47
	3.1.1 Método para el primer objetivo específico	47
	3.1.2 Método para el segundo objetivo específico	48
	3.1.3 Método para el tercer objetivo específico	51
3.2	Ámbito, población y muestra	52
	3.2.1 Ámbito de estudio	52
	3.2.1 Población y muestra	52

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Caracterización de los estudiantes de pregrado	55
	4.1.1 Sexo y edad	55
	4.1.2 Región de procedencia fuera del periodo académico	57
	4.1.3 Institución educativa secundaria de procedencia	58
	4.1.4 Convivencia	58
	4.1.5 Criterio de selección de la carrera profesional	59
	4.1.6 Expectativas de los estudiantes	61
	4.1.7 Planificación, organización, dirección y control	68
	4.1.8 Posicionamiento institucional	72
	4.1.9 Enseñanza aprendizaje	73
	4.1.10 Investigación	75
	4.1.11 Extensión universitaria y proyección social	77
	4.1.12 Docentes	78
	4.1.13 Infraestructura y equipamiento	82
	4.1.14 Bienestar universitario	86
4.2	Factores que determinan la satisfacción estudiantil	90
	4.2.1 Estimación del modelo econométrico	90
	4.2.2 Análisis de la regresión seleccionada	93
4.3	Análisis de políticas de calidad en la UNA Puno	97
	4.3.1 Situación actual	97
	4.3.2 Análisis situacional	99

4.3.3 Propuesta de políticas orientadas a la calidad	106
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	114
ANEXOS	120

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1 Variables para el modelo econométrico	51
2 Cálculo de encuestados por facultades	53
3 Resultados de Encuesta correspondiente al Sexo, 2015-II	55
4 Resultados de Encuesta correspondiente a la edad, 2015-II	56
5 Resultados de Encuesta correspondiente a la región de procedencia, 2015-II	57
6 Resultados de Encuesta correspondiente a la IES de procedencia, 2015-II	58
7 Resultados de Encuesta correspondiente a la convivencia del estudiante, 2015-II	59
8 Resultados de Encuesta correspondiente a la elección de la carrera profesional, 2015-II	60
9 Resultados de Encuesta correspondiente al porqué de la elección de la carrera profesional, 2015-II	61
10 Resultados de Encuesta correspondiente a la importancia de tener un salario alto después de su graduación, 2015-II	62
11 Resultados de Encuesta correspondiente a la educación que recibe en la universidad si es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II	63
12 Resultados de Encuesta correspondiente a las lecciones que recibe en la universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2015-II	64
13 Resultados de Encuesta correspondiente a considera usted que es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II	65
14 Resultados de Encuesta correspondiente a es suficiente la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II	66
15 Resultados de Encuesta correspondiente a siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2015-II	67
16 Resultados de Encuesta correspondiente a la satisfacción, en general, de los servicios que oferta la Universidad, 2015-II	68
17 Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Planificación, Organización, Dirección y Control, 2015-II	69
18 Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Posicionamiento Institucional, 2015-II	73
19 Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Enseñanza-Aprendizaje, 2015-II	74
20 Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Investigación, 2015-II	76
21 Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de extensión universitaria y proyección social, 2015-II	78

22	Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Docentes, 2015-II	79
23	Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Infraestructura y Equipamiento, 2015-II	83
24	Resultados de Encuesta correspondiente al Factor de Bienestar, 2015-II	86
25	Resultado del modelo probit, efectos marginales y elasticidades	91

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1 Función de Utilidad	20
2 Función de Utilidad y Utilidad Marginal	21
3 Pilares de la Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria	33
4 Etapas del Licenciamiento Institucional. SUNEDU, 2015	35
5 Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria, SINEACE, 2012	38
6 Encuestados por área de conocimiento, 2015-II	54
7 Población encuestada según sexo, 2015-II	55
8 Edades de los encuestados, 2015-II	56
9 Región de procedencia fuera del periodo académico, 2015-II	57
10 Institución Educativa Secundaria de Procedencia, 2015-II	58
11 Convivencia del estudiante, 2015-II	59
12 Elección voluntaria de la carrera profesional, 2015-II	60
13 Criterio de elección de la carrera profesional, 2015-II	61
14 Importancia de tener un salario alto después de su graduación, 2015-II	62
15 La Educación que recibe usted en la universidad es suficiente para obtener un trabajo, 2015-II	63
16 Las lecciones que recibe en la universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2015-II	64
17 Es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II	65
18 Es suficiente la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II	66
19 Se siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2015-II	67
20 Satisfacción, en general, de los servicios que oferta la Universidad, 2015-II	68
21 Política de Calidad Institucional y sus objetivos	109

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1 Estimación del Modelo Probit	120
2 Estimación del Modelo Logit	121
3 Pruebas para determinar las medidas de ajuste	122
4 Diferencias entre modelo Logit y Probit	123
5 Cálculo de los Efectos Marginales del Modelo Probit	124
6 Cálculo de las Elasticidades del Modelo Probit	125

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional del Altiplano (UNA), ciudad de Puno, con información del segundo semestre académico del año 2015, cuyo objetivo general fue identificar los factores determinantes del nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNA Puno en referencia a los servicios que oferta la misma, ello en función de los factores establecidos por el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa (SINEACE), para lo cual se desarrolló a través del método no experimental, haciendo uso de la técnica de la Encuesta, y por medio de un modelo probit los resultados fueron, según los resultados obtenidos, que los factores significativos que incrementa la probabilidad de que el estudiante aumente su nivel de satisfacción son los factores de Programas de Bienestar, Enseñanza-Aprendizaje e Infraestructura y Equipamiento. Se ha identificado que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en 32.51% si se mejora el sistema de biblioteca, en 22.55% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza-aprendizaje, y en 17.48% si se mejora la infraestructura de la Universidad Nacional del Altiplano.

Palabras clave

Calidad institucional, nivel de satisfacción, políticas Institucionales

ABSTRACT

The present research was developed at the National University of the Altiplano (UNA), city of Puno, with information from the second academic semester of 2015, whose general objective was to identify the factors determining the level of satisfaction of undergraduate students of the UNA Puno in reference to the services offered by it, based on the factors established by the National System for Evaluation and Accreditation of Educational Quality (SINEACE), for which it was developed through the non-experimental method, making use of the survey technique, and through a probit model the results were, according to the results obtained, that the significant factors that increase the probability of the student to increase their level of satisfaction are the factors of Student Welfare, Teaching-Learning and Infrastructure and Equipment. It has been identified that the probability of being satisfied increases by 32.51% if the library system is improved, by 22.55% if teachers improve their teaching-learning strategies, and by 17.48% if the infrastructure and equipment of the National University of the Altiplano is also improved.

Keywords

Institutional quality, level of satisfaction, institutional policies

INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil es uno de los principales indicadores para medir calidad de los servicios dentro de una universidad, debido a que representa el nivel de eficacia en el logro de los objetivos administrativos y académicos para las diversas carreras profesionales que se ofertan.

En los últimos años, el estado ha realizado gestiones para descentralizar el sistema educativo, cambiando la constitución en el año 1993, en la que se dictamina que la educación secundaria es obligatoria (UNESCO-IBE, 2010), dicho cambio generó que los estudiantes luego de culminar el colegio incrementen sus deseos por acceder a una educación superior, incrementado así la demanda por estudios universitarios, esto generó que posteriormente se incrementen el número de universidades. Este desequilibrio, ha procurado consecuencias como la falta de pertinencia, desactualización de los estudios universitarios, bajo rendimiento académico reflejándose en el deterioro de la calidad de educación. Por ende, el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios se convierte en un indicador clave para medir calidad de un servicio, por ser el resultado inmediato de la universidad, de allí que se desprende el interés por este tema.

El incremento de la demanda por estudios universitarios genera a su vez mayores expectativas por parte de la sociedad para mejorar la calidad de educación brindada por la Universidad Nacional del Altiplano. Sin embargo, existen múltiples formas (Rendimiento académico, tasa de empleabilidad, satisfacción, etc.) para medir la calidad de la educación, siendo uno de los indicadores más importantes la medida del nivel de satisfacción de sus

estudiantes. La calidad de la educación superior, ha despertado un gran interés en las autoridades universitarias por fortalecer los resultados académicos de sus estudiantes en vista que su estudio y análisis constituye una herramienta sólida para construir indicadores que permitan orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua de la Universidad y su posicionamiento hacia la sociedad.

Por todo lo antes mencionado y debido a la importancia de reconocer que factores son aquellos que influyen en el nivel de satisfacción estudiantil universitario, es que la presente investigación tiene por objetivo identificar los factores determinantes del nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNA Puno en referencia a los servicios que oferta la misma. Esto debido a que al determinar sus variables explicativas, permitirá instalar opciones de política para solucionar el problema planteado, además, servirá como apoyo para el análisis de la calidad educativa, ya que para ello se debe incluir investigaciones sobre rendimiento académico de los estudiantes, tasa de empleabilidad de los egresados, entre otros, pues es de gran utilidad para el proceso de toma de decisiones en aras de un sistema educativo más eficiente, equitativo y justo. Asimismo, la descripción de las determinantes personales, sociales e institucionales de los estudiantes, aportará información actualizada para que las autoridades que realicen actividades y/o acciones de mejora puedan enfocarla de mejor manera. Y mediante ello puedan fortalecer el nivel de satisfacción estudiantil y así posicionar a la Universidad Nacional del Altiplano de manera sobresaliente en el mercado académico superior, igualmente mejorar la calidad y la imagen de la misma.

Para ello se utilizó como instrumento de recolección de datos a través de la aplicación de encuestas, asimismo se aplicó la observación y el análisis documental. Se realizó la encuesta a 198 estudiantes, durante el segundo semestre académico 2015 II.

El presente trabajo consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, seguido de los antecedentes y el objetivo de la investigación. El segundo capítulo consta del marco teórico, y las hipótesis de la investigación. El tercer capítulo contiene el método de la investigación, en ella se explica los métodos y la metodología aplicada en el presente trabajo. El cuarto capítulo se presenta la exposición y análisis de los resultados obtenidos de la investigación. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como la bibliografía consultada y algunos anexos que se consideraron de vital importancia.

CAPÍTULO I

PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

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

En los últimos años se ha tomado mayor importancia al rol que cumple la universidad respecto a la formación académica de los profesionales puesto que al adquirir una educación de calidad en nuestro país significa promover el desarrollo. Actualmente nos encontramos en la era del conocimiento y del capital intelectual como factor estratégico de competitividad y es por ello que las empresas privadas y públicas demandan personal calificado. Esto se traduce en un incremento en la demanda de educación superior por parte de los jóvenes, que a su vez, ha generado que la oferta de enseñanza superior también se incremente a través de la creación de nuevas universidades, tanto estatales como privadas, es por ello que el estado en el año 2006 crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y

Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), mediante ley N° 28740 con la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Debido a que la sociedad exige que estos servicios educativos brindados por las universidades sean de calidad.

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

Para Jiménez, Terriquez y Robles (2011) la satisfacción del estudiante es considerada como el elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que considera que para medir la calidad de la enseñanza se tiene que relacionar con el grado de satisfacción que perciben las personas que se encuentran involucradas en el proceso educativo y que este constituye un indicador de calidad.

Por ende, uno de los medios para verificar si las universidades brindan un servicio educativo de calidad es la evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes universitarios.

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

través de servicios académicos, administrativos, de infraestructura entre otros.

Por lo antes mencionado, es necesario realizar una valoración de la calidad de la educación brindada por la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (UNAP), medida en esta oportunidad por el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado durante el semestre académico 2015 II. Puesto que se exige una mejora continua en cuanto a la calidad de enseñanza y demás servicios ofertados por parte de la Universidad Nacional del Altiplano.

A partir de esta premisa, con este trabajo de investigación se busca responder a la siguiente pregunta general:

¿Qué factores determinan el nivel de satisfacción estudiantil con respecto a los servicios que oferta la UNA?

Las preguntas específicas que ayudan a responder la general son:

- ¿Qué tipo de características poseen los estudiantes de pregrado, matriculados el año 2015-II de la UNAP?
- ¿Permiten los factores establecidos por el SINEACE determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNAP?
- ¿Existen políticas articuladas a los lineamientos de calidad del modelo del SINEACE en la UNA Puno?

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

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

Anchundia Ayala y Saad de Janon (2009), plantearon como objetivo de su investigación conocer las necesidades y requerimientos de los estudiantes, a través de tres objetivos: conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de las universidades de la ciudad de Guayaquil en los diferentes servicios que estas instituciones prestan a la comunidad estudiantil, analizar la imagen que tienen los estudiantes de su propia institución superior y establecer las necesidades que tienen los estudiantes universitarios en sus instituciones. Los autores consideran que debido que el mundo se encuentra en una economía globalizada y de constante innovación tecnológica, es que se requiere de una educación universitaria para una buena salud de la economía de su país, en el momento en que se llevó a cabo la investigación las Universidades de Guayaquil habían desarrollado su sistema educativo, por lo que requería ser evaluado a través de su investigación. La metodología aplicada para analizar los datos recolectados fue estadística, la técnica de recolección de datos se dio mediante un cuestionario aplicado a una muestra de diferentes universidades entre públicas y privadas de Guayaquil. Se realizó un análisis univariado y

multivariado de las variables a investigar, que en este caso fueron los servicios académicos, administrativos, tecnológicos, de infraestructura, entre otros. En el caso del análisis multivariado se dio mediante el Análisis de Contingencia, análisis de Correspondencia, análisis de Homogeneidad y componentes Principales. Obteniendo como resultado que de las treinta y ocho variables nueve componentes explican el 66.66% de la variación total según la universidad a la que pertenezcan.

González López (2003), supone una aplicación práctica de la técnica del análisis factorial. Su particularidad reside en la naturaleza de las variables que trata de estudiar (condicionantes de la calidad universitaria), del instrumento de recogida de información diseñado para el estudio y del objetivo básico de este trabajo, que no es otro que recabar la opinión de una muestra representativa de estudiantes sobre las dimensiones y elementos que han conformar un modelo de indicadores de calidad universitaria. Tras una primera exposición de ideas en la que se comentan diferentes elementos concomitantes de la calidad universitaria, esta técnica, aplicada sobre un total de 110 escalas ordinales, ha dado como resultado la aparición de trece factores íntimamente ligados con la evaluación universitaria y criterios básicos para definir su calidad.

Valenzuela Rettig y Requena Magallanes (2006), motivados por conocer la relación de los estudiantes respecto a su universidad es que busca medir el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, para ello recopiló información a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes, el autor en dicha investigación considera como variables los

métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura. Para ello aplicó el cuestionario en base a la escala Likert como metodología. Obteniendo como resultado que a nivel general los estudiantes no están satisfechos en su paso por la Facultad en mención, representados por un 68 % del total de los estudiantes encuestados.

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

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

De la Fuente, Marzo y Reyes (2010) buscaron elaborar , aplicar y validar una escala de medida de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, ya que considera que el aumento de la competencia en el sector enseñanza superior en Chile ha causado un aumento de las expectativas de la sociedad en lo que concierne a la labor de las universidades estatales y privadas, así como también la demanda de varios usuarios de estos servicios, generando preocupación por la mejora de la calidad de enseñanza, investigación y todos los servicios de la universidad. Realizan un análisis a los elementos que determinan la satisfacción de los estudiantes y la relación entre la satisfacción

experimentada por ellos y su lealtad a la institución que ofrece el servicio. Llegando a la conclusión de que los elementos controlables por la universidad que afectan a la percepción de satisfacción por parte de los alumnos son: el personal de servicios, las actitudes y comportamientos del profesorado, las competencias del profesorado, las oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la universidad y otros servicios extra, ha considerado como la variable más relevante todos aquellos relacionados con las competencias del profesorado, motivo por el cual es importante que los profesores estén actualizados, tengan claridad explicativa, buena metodología de enseñanza, entre otros.

Zengin, Mustafa Sen y Ahmet Solmaz (2011), describieron la importancia de realizar estudios que exploren el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes de la Facultad de Economía y Administración de Negocios y de la Facultad de Gerencia de la Universidad de Sakarya. Concluye que las expectativas al finalizar su formación profesional son altas en referencia a la obtención de un empleo de jerarquía alta. En el mismo estudio se encontró que los estudiantes objeto de estudio señalaron la importancia de la formación profesional (en términos de proceso enseñanza-aprendizaje) es fundamental para el cumplimiento de las expectativas, en ese sentido también señalaron que los docentes universitarios no cumplían con las expectativas. Finalmente concluye que uno de las metas básicas en la universidad debe de ser el desarrollo de calidad en la formación universitaria.

Jiménez, Terriquez y Robles (2011) desarrollaron su investigación con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de

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

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) realizaron un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países, sustentando que los estudiantes son los principales usuarios de las universidades, por lo que es importante evaluar su nivel de satisfacción. Obtuvieron como resultados que las variables con las que los

estudiantes se sienten más satisfechos son: habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes, por el contrario la variable infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. Se observa también que los estudiantes inscritos en las Universidades Públicas perciben una mayor satisfacción en las variables contenido de las asignaturas, servicio bibliotecario, acceso a sala de cómputo y acceso a internet, instalaciones de la biblioteca e instalaciones del área de computo respecto a los estudiantes de las Universidades Privadas. Sin embargo, sucede todo lo contrario con las variables responsabilidad del docente, orientación y apoyo al estudiante, promoción de la participación del estudiante, integración de equipos, capacitación para la inserción en el mundo laboral, ambiente estudiantil e instalaciones deportivas debido a que los estudiantes de las Universidades Privadas se sienten más satisfechos con ellas.

Coskun (2014), este estudio tuvo como objetivo examinar la universidad privada de Albania en términos de satisfacción de los estudiantes; para la satisfacción de los estudiantes en la educación superior se considera un factor esencial para obtener el éxito académico, tanto en ámbito educativo y en la educación superior como bien. En este estudio, se utilizó un cuestionario en una universidad privada en Albania para identificar satisfacción de los estudiantes, considerando seis factores principales. Una encuesta de 77 Ítems se llevó a cabo con base en el aula-administración para identificar qué factores fueron priorizados por los estudiantes para tener un fructífero resultado. Este estudio revela que el modelo de satisfacción de la educación da un motivo para el aprendizaje centrado en

el estudiante que hace efectiva la enseñanza-aprendizaje, mejora la capacidad de comunicación, y el ambiente de aprendizaje. Los resultados demuestran que los estudiantes dan más importancia al personal académico, la enseñanza y las relaciones aparte de las instalaciones de la tecnología, administración, y de la escuela. Los resultados requieren que las instituciones educativas privadas deben tener en cuenta estos factores, mientras que la asignación de sus recursos existentes debe orientarse para satisfacer las expectativas del estudiante. Los resultados de este estudio recomiendan a la administración de la universidad considerar cuáles son los factores esenciales para proporcionar un ambiente educativo de calidad y con la ayuda de estos factores; cómo superar este mundo educativo competitivo para obtener más rendimiento académico.

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

satisfechos en su paso por la Facultad, representado esto un 68% del total de los estudiantes encuestados. En relación a la conjetura planteada para este estudio, 60% de satisfacción, solo se comprueba en la carrera Contador Auditor.

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

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

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores determinantes del nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNA Puno en referencia a los servicios que oferta la misma en el año 2015

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano, matriculados el segundo semestre académico 2015
- Identificar los factores (en función a los estándares de calidad nacionales) que ayudan a determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP.
- Formular recomendaciones de política que conduzcan a aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNAP con respecto a los servicios que oferta la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 BIENESTAR SOCIAL

2.1.1 CONCEPTO DE BIENESTAR

Reyes Blanco (2014) conceptualiza al bienestar como el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida en la sociedad que experimentan los individuos que componen una comunidad en materia de sus necesidades desde las más vitales, hasta las más superfluas, la prospectiva aspiracional y su factibilidad de realización en un lapso de tiempo admisible.

2.1.2 BIENESTAR SOCIAL

De lo anterior podemos precisar que el bienestar social parte del bienestar económico, el cual tiene que ver con la forma en que se reparten los recursos en una comunidad y la retribución o remuneración tanto al trabajo realizado, como los riesgos que toda empresa económica involucra.

Así, el bienestar económico suple las necesidades patrimoniales de los individuos y debe garantizar la perpetuidad del confort en

el ámbito de la herencia del mismo y las mejorías que implican los anhelos de estos. Se puede afirmar en principio que la teoría del bienestar es el ámbito de estudio que señala las proposiciones orientadas a ordenar en una escala de preferencias colectivas, situaciones económicas alternativas pertinentes a la sociedad. Considerando el mapa de indiferencia de un individuo como la imagen de preferencias de todas las combinaciones posibles de bienes y servicios y si se considera el traslado a la curva de indiferencia más alta se puede establecer en consecuencia que ha incrementado su bienestar, (Ronald Inglehat, 2000 citado en Reyes Blanco, 2014).

En ese sentido se entiende por bienestar social, al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es una condición no observable directamente, sino que a partir de juicios se comprende y puede compararse de un tiempo o espacio a otro. El bienestar, como concepto abstracto posee una importante carga de subjetividad propia del individuo, aunque también aparece correlacionado con algunos factores económicos objetivos (Reyes Blanco, 2014).

Para el análisis del Bienestar Social se analiza dos tipos de funciones (Stiglitz, 2000): La función utilitarista: La función de bienestar social utilitarista es la suma de las funciones de utilidad de todos los individuos: $W = U_1 + U_2 + \dots + U_n$. Esta función le

da el mismo peso relativo a la utilidad de cada uno de los individuos, independientemente de la situación de cada uno en la escala social. Desde este punto de vista, un cambio que mejore la utilidad de una persona rica y empeore la de un pobre, (si la mejora del rico es mayor que la pérdida del pobre) mejora el bienestar de la sociedad.

Y por otro lado, la función rawlsiana: La función rawlsiana plantea que el nivel de bienestar de la sociedad es el nivel de la persona más pobre: $W = \min \{U_1, U_2, \dots, U_n\}$. En este caso se plantea que se pondera demasiado la situación del más pobre. Por ejemplo, una situación en la que mejore el bienestar de todos los individuos menos el del más pobre que se mantiene constante, es vista como si el bienestar social se hubiera mantenido. Incluso, si mejora un poco la situación del más pobre y mucho la de la rica, la función rawlsiana implicaría que mejoró el bienestar social.

2.1.3 UTILIDAD

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

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

$$U(x) = f(x)$$

En el siguiente gráfico, vemos un ejemplo de una función de utilidad:

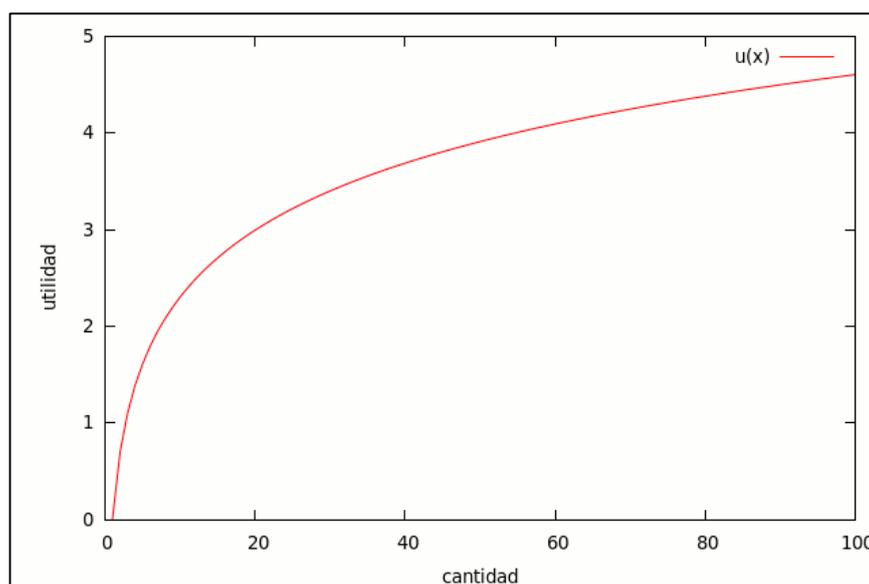


Figura 1. Función de Utilidad

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

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

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

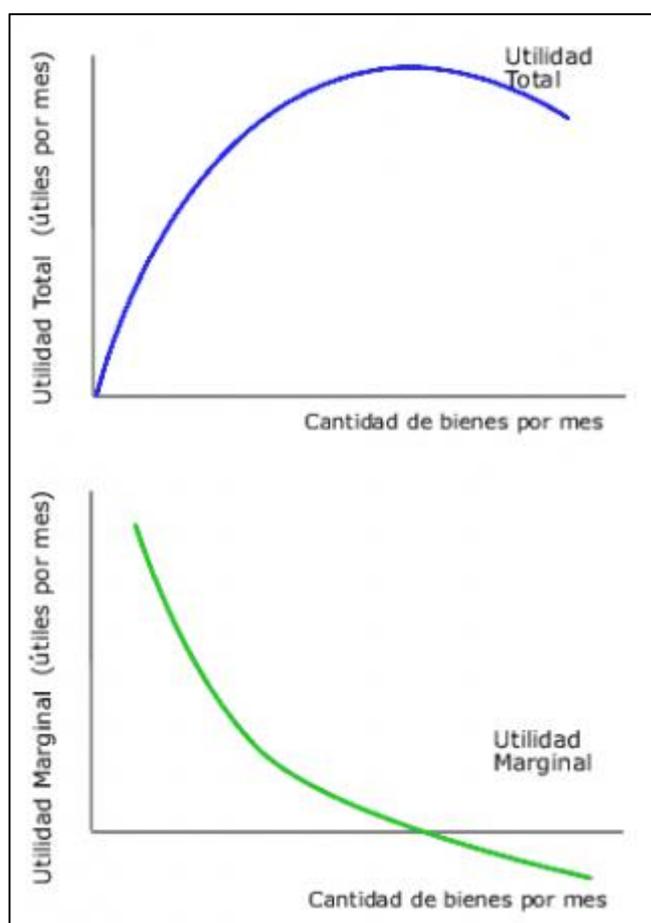


Figura 2. Función de Utilidad y Utilidad Marginal

Del concepto de Utilidad Marginal se deriva la ley de la Utilidad Marginal Decreciente. Dicha ley postula que a medida que un individuo consume unidades adicionales de un bien, la satisfacción o utilidad total que obtiene aumentará, pero en una

proporción cada vez menor, hasta llegar un momento en que consumir más unidades de dicho bien le ocasionará una desutilidad, es decir, molestias.

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

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

2.2 EDUCACIÓN Y DESARROLLO

2.2.1 INFERENCIAS DE LA EDUCACIÓN EN EL DESARROLLO

Trejo y otros (1992) precisan en su informe que la educación universal es uno de los ideales más importantes de las sociedades modernas. Es generalmente considerada como un derecho humano fundamental que abre el cauce al desarrollo integral del individuo, a las variadas vertientes de la cultura, a la activa participación social y ciudadana, y a la remunerada inserción de la población en el aparato productivo. Como parte de un todo social, la educación y la economía son procesos

interdependientes que se complementan y se nutren el uno del otro.

A pesar de la interacción entre educación y crecimiento económico es un tema que se llegó a abordar en la Grecia Clásica y de que tanto Adam Smith como Alfred Marshall llegaron a tocarlo en sus trabajos, no es sino hasta el presente siglo cuando a esta relación se la ha dado un tratamiento más formal. En la literatura sobre economía de la educación, teóricamente la interrelación entre la educación y el crecimiento económico se dibuja a partir de las causas del crecimiento mismo: según las teorías pioneras del crecimiento económico, en su forma originaria éste se encuentra sustentado en los aumentos del capital y del factor trabajo en los procesos productivos; pero sobre todo y de manera fundamental, el crecimiento se sustenta en los incrementos en la productividad de estos insumos. Para que cada uno de estos factores aumente los rendimientos productivos -sin que necesariamente ellos se incrementen en términos absolutos es necesario introducir el cambio tecnológico. Así, el progreso tecnológico constituye el factor fundamental para incrementar la productividad y sostener el crecimiento económico. El cambio tecnológico que aumenta la productividad de los insumos no sólo está compuesto por las innovaciones, sino que suele conformarse en gran medida por aumentos en la calidad de la mano de obra. Este último punto es determinante ya que hace referencia a dos explicaciones complementarias del crecimiento económico: por

un lado, una mayor calidad de la mano de obra constituye un elemento que eleva directamente la productividad del factor trabajo; por otro, constituye una condición necesaria para aprovechar las innovaciones tecnológicas, aumentando de manera indirecta la productividad del factor capital. Es precisamente en este contexto en el que la educación -junto con otros elementos del bienestar individual como salud, niveles de nutrición, etcétera se constituye como uno de los principales factores que incrementa sustancialmente la calidad de la mano de obra, la convierte en capital humano y, por lo tanto, contribuye determinadamente en el crecimiento.

La educación no sólo tiene un impacto sobre el crecimiento, sino que también lo tiene sobre la estructura de la distribución del ingreso de una economía y sobre los niveles de pobreza. Teóricamente la relación entre educación y distribución del ingreso y pobreza es la siguiente: con la educación formal e informal los individuos se hacen más productivos lo que, en ausencia de distorsiones en el mercado laboral, redundaría en aumentos en las remuneraciones salariales. Este primer efecto es una condición necesaria para que algunos agentes económicos puedan superar la línea de pobreza. Por otro lado, la educación constituye el principal vehículo de movilidad social puesto que les permite a los individuos acceder a trabajos mejor remunerados, modificando así su posición socioeconómica y disminuyendo en consecuencia las desigualdades sociales (Trejo et al., 1992).

2.2.2 EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

La Ley General de Educación 28044, define que la Educación Superior es la segunda etapa del Sistema Educativo que consolida la formación integral de las personas, produce conocimiento, desarrolla la investigación e innovación y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología a fin de cubrir la demanda de la sociedad y contribuir al desarrollo y sostenibilidad del país. Para acceder a la Educación Superior se requiere haber concluido los estudios correspondientes a la Educación Básica.

De acuerdo al estudio realizado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, (2012), precisa la Declaración Final de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior del 2009 (UNESCO): “Nunca antes en la historia fue más importante la inversión en educación superior en tanto ésta constituye una base fundamental para la construcción de una sociedad del conocimiento inclusiva y diversa y para el progreso de la investigación, la innovación y la creatividad”.

Adicionalmente describe las cuatro dimensiones estratégicas para orientar una transición hacia una exitosa economía basada en el conocimiento recomendadas por el Banco Mundial (1999): un apropiado régimen económico e institucional, una fuerte base

de capital humano, una dinámica infraestructura de información y un eficiente sistema nacional de innovación.

Complementariamente Salmi (2009) reconoce que “la educación terciaria es fundamental para los cuatro pilares de este marco, pero su papel es especialmente importante en apoyar la creación de una fuerte base de capital humano y contribuir a un eficaz sistema nacional de innovación. La educación terciaria ayuda a los países a crear economías competitivas a nivel mundial mediante el desarrollo de una mano de obra calificada, productiva y flexible, y la creación, aplicación y difusión de nuevas ideas y tecnologías”.

Respecto a lo que debe ofrecer la educación superior, la UNESCO recomienda que: “La formación brindada por las instituciones de educación superior debería tanto responder a como anticipar las necesidades sociales. Esto incluye la promoción de la investigación para el desarrollo y uso de nuevas tecnologías y la garantía de la provisión de formación técnica y vocacional, educación para emprendedores y programas para la educación a lo largo de toda la vida.”

En ese sentido SINEACE (2012), precisa que “la educación superior tiene un impacto directo en la competitividad del país a través de su efecto sobre la productividad de su mano de obra. La presencia de profesionales competentes es, sin lugar a dudas, uno de los factores que analizan los inversionistas al tomar sus decisiones. Por otro lado, los resultados de la educación superior

tienen también un importante impacto “retroalimentador” en la educación básica, tanto por la mejor preparación de los docentes como por la presencia de padres de familia más ilustrados que serán exigentes con la educación de sus hijos. Un efecto similar se da en el sector salud, donde un mejor nivel educativo está relacionado con mejores profesionales en el sector y una población más sana. La relación entre educación de calidad e inversión en ciencia y tecnología, y bienestar social y económico está ampliamente demostrada. Investigaciones sustentan que la calidad de la educación tiene un fuerte impacto en el crecimiento económico de los países, y que el acceso a la educación superior constituye un importante vehículo de movilidad social.”

2.3 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

2.3.1 FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Camargo y otros, (2001) recogen dos corrientes distintas de trabajo y crítica sobre las filosofías de la calidad de la educación.

La filosofía racional

Puede afirmarse que la conceptualización sobre calidad de la educación tiene implícitas dos racionalidades: la de la eficiencia social y la crítico-social.

La racionalidad de la eficiencia social se caracteriza por apoyarse en lo técnico e instrumental que busca la eficiencia y pone en el centro de las preocupaciones el control del proceso. A esta filosofía se atribuye el volumen de investigaciones sobre

evaluación con el propósito de trabajar los problemas de eficiencia interna, de rendimiento escolar, de factores asociados al logro educativo.

Este saber se produce desde perspectivas cuantitativas y con epistemologías que colaboran en la construcción de conocimiento empírico analítico. Además y generalmente, dan por supuesta la definición de calidad y producen generalizaciones a partir de muestras trabajadas con variables e indicadores objetivos.

La filosofía crítico-social se apoya más en una perspectiva reconstructiva, que busca recoger el sentido y significado de los actores en torno a la calidad educativa y sus problemáticas fundamentales. Sin pretensión de generalización ni de objetividad, tiene como telón de fondo de la conceptualización la cultura y el lenguaje que constituyen la trama de significados de la educación, los actores educativos y la calidad. Desde este punto de vista la calidad está contextualizada, tiene arraigo social y es relativa según contexto y raíces sociales. Epistemologías críticas e histórico hermenéuticas guían la construcción de significado de la calidad en esta filosofía.

Filosofías sobre la relación calidad de la educación-sociedad

Tres corrientes iluminan la reflexión sobre el funcionamiento social de la educación como sistema:

- La filosofía liberal aboga por la desregulación del sistema educativo y en esa medida por una menor intervención de los

poderes públicos en la educación. Para lograrlo considera necesario aumentar los niveles de información disponibles de tal manera que las familias puedan acceder con facilidad a la elección de instituciones educativas entre una variada oferta. Si bien en términos de la inversión en educación implica menores costos, es una estrategia de mercado que pone a competir en condiciones de desventaja a las instituciones educativas y que en la misma medida produce inequidad en la población no sólo en cuanto a la igualdad en las posibilidades de acceso a la información (cuáles son las mejores) sino con relación a las condiciones mismas del mercado que no permite acceder en igualdad de oportunidades (precio) a esa oferta.

- Filosofía igualitarista: Enfrentada a la filosofía anterior propugna por la planificación y regulación de los poderes públicos por medio de la intervención, haciendo de la educación un derecho y una obligación del Estado con sus ciudadanos favoreciendo la igualdad desde el punto de vista de ofrecer un sistema común para todos y de permitir la igualdad de oportunidades para todos. Como puede verse el énfasis está puesto en la equidad y en las funciones sociales de la educación obligatoria. La intervención conlleva esfuerzos adicionales y compensatorios para aquellas personas con desigualdades iniciales debidas a su situación socio-económica y socio-cultural.

- Filosofía pluralista: Es una filosofía mediadora por cuanto considera que la educación de calidad como servicio público ha

de garantizarse a todos los individuos, al tiempo que confía en las posibilidades de la oferta pública, rechaza las reglas del mercado para los bienes educativos. Considera que la calidad va de la mano de la igualdad, la variedad, la eficiencia y el margen de libertad.

2.3.2 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Para Garduño Estrada (1999), existen dos concepciones antagónicas acerca de la educación: “La primera la considera como un proceso de enriquecimiento del educando. En ésta la actividad del educador es la de conducir al estudiante de manera sistemática y planeada al logro de ciertos objetivos. El papel del educando es pasivo. La segunda concepción estima a la educación como una actividad en la que el educador estimula al educando para que este alcance su propio desarrollo. Aquí el educador observa al educando como una persona que se forma a sí misma, y donde la responsabilidad personal y la originalidad son características claves del proceso. El papel del estudiante es activo.

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

Salinas Gutiérrez (2007) señala que la calidad de las instituciones educativas se debe definir y visualizar en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad de las mismas; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad. Se adopta por tanto, una concepción holística y sistémica en la que todos los componentes interrelacionados contribuyen al efecto global de un modo integrado; estando determinada la calidad por la conjunción dinámica de los elementos concurrentes.

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

La crisis de la escuela ha permitido una reflexión que se mueve en diversos ámbitos; la calidad se ha transformado en un puente para acceder a una selva conceptual cuyos mapas desnudan caminos aproximativos inciertos. Pero es esa incertidumbre la que propicia el descubrimiento de la vulnerabilidad y debilidad de las políticas y reformas.

Finalmente Salinas Gutiérrez (2007) precisa que la educación es considerada como uno de los motores del progreso y uno de los medios más eficaces para que las distintas sociedades dibujen su futuro y se anticipen a sus previsible retos. Para quienes trabajan en el Sistema Educativo se trata de una tarea ardua pero, al mismo tiempo, una actividad que, por la alta implicación social que entraña, es valorada y reconocida por el conjunto de la sociedad; aunque este reconocimiento tenga en su contra que resulte complejo medir a corto plazo sus efectos ya que sus resultados reales se perciben demorados en el tiempo.

2.3.3 POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA PERUANA

2.3.3.1 POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

De acuerdo al Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU “Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria”, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) supone un conjunto de mecanismos que tienen como principal objetivo lograr que la universidad cumpla con estándares básicos

de calidad, que sean superados constantemente, en la búsqueda de la excelencia académica. En ese sentido el SAC fundamenta su implementación en 04 pilares (Ver Figura 3).



Figura 3. Pilares de la Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria

Los cuatro (04) Pilares (Información confiable y oportuna; Fomento para mejorar el desempeño; Acreditación para la mejora continua; Licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad), constituyen la base esencial para la creación e implementación del SAC en la educación superior universitaria. Además, los pilares mencionados, cumplen la función de organizar de manera adecuada los roles y responsabilidades de los actores del Sistema Universitario en la educación superior universitaria.

2.3.3.2 MODELO DE LICENCIAMIENTO DE UNIVERSIDADES

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU (2015), publica el Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano, que señala que, con la promulgación de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Ministerio de Educación (MINEDU) asume la rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Además, se crea la SUNEDU, y se introduce el licenciamiento obligatorio y renovable de las universidades, en lugar de la autorización de funcionamiento provisional y definitivo del anterior marco legal.

En el marco del SAC, la acreditación y el licenciamiento se definen como procesos distintos, pero a su vez complementarios, de evaluación de la calidad. Mientras que la acreditación es voluntaria, el licenciamiento es un requisito obligatorio para el funcionamiento de las universidades. Además, las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) del licenciamiento constituyen un primer nivel para ofrecer un servicio de calidad, mientras que la acreditación se encuentra en un nivel superior, puesto que supera las condiciones mínimas de calidad y posee una dinámica orientada hacia la excelencia académica.

El licenciamiento se define como el procedimiento obligatorio que tiene como objetivo verificar que las universidades cumplan las CBC para ofrecer el servicio educativo superior universitario y

puedan alcanzar una licencia que las habilite a prestar el servicio educativo.

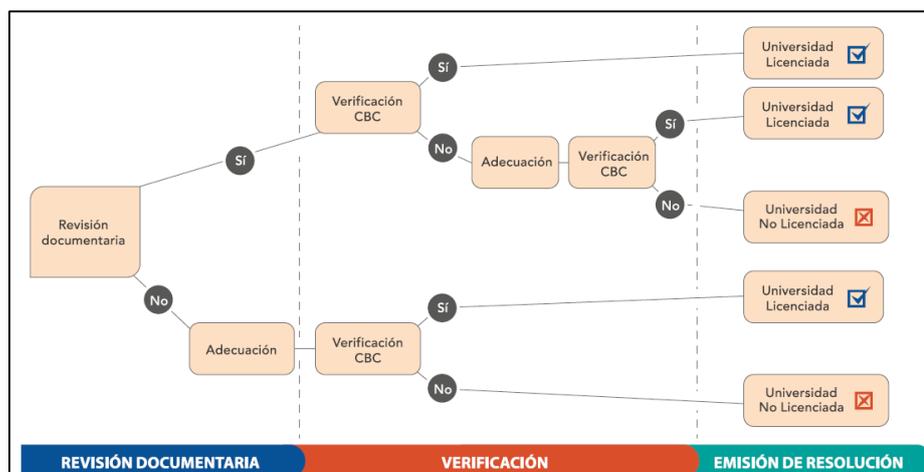


Figura 4. Etapas del Licenciamiento Institucional. SUNEDU, 2015

En el marco de la Política de Aseguramiento de la Calidad, el objetivo general del licenciamiento es que todas las universidades cumplan con las CBC establecidas como un umbral mínimo de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario. La verificación de las CBC tiene como fin conseguir los siguientes objetivos específicos:

- Proteger a los usuarios del servicio de educación superior universitaria brindándoles información confiable y útil para la toma de decisiones.
- Contribuir en la generación y desarrollo del sistema de información de educación superior universitaria que ayude a las universidades en sus planes de desarrollo y al MINEDU en la formulación de políticas públicas.

- Asegurar la capacidad de las universidades para desarrollar nuevos programas educativos de calidad.
- Promover la eficacia, eficiencia e innovación en la educación superior universitaria.

En la medida en que el licenciamiento constituye un mecanismo de protección para la sociedad, al adecuar a las instituciones, filiales y programas al cumplimiento de las CBC, opera como un primer nivel que las universidades deben cumplir. Un nivel muy bajo no opera como un filtro y uno muy elevado inhibe el crecimiento de la oferta universitaria; por lo tanto, se trata de optimizar el nivel de exigencia de las CBC.

En función de dicho propósito, se ha tenido en consideración los siguientes criterios:

- Los aspectos básicos a los que deben referirse las CBC, estipulados en el artículo 28 de la Ley Universitaria.
- Otros requerimientos esenciales para la prestación del servicio educativo universitario de calidad.
- Aspectos físicos, legales y de gestión necesarios para visibilizar la operación de la universidad.
- Precisión y claridad en la formulación de los criterios e indicadores a utilizar con el fin de minimizar en lo posible la discrecionalidad de los evaluadores utilizando indicadores objetivos y verificables.
- Evitar el uso de lenguaje prescriptivo en la formulación de los indicadores.

2.3.3.3 MODELO DE ACREDITACIÓN DE UNIVERSIDADES

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria- CONEAU (2012), publica el Modelo de Calidad para la Acreditación de Instituciones Universitarias del Perú, del cual mencionan que fue el resultado de la revisión y análisis de diferentes fuentes de información, en los ámbitos legal y técnico, como normas, reglamentos, modelos de calidad, guías, libros y artículos sobre criterios y estándares de calidad, provenientes, sobre todo, de países iberoamericanos.

El Modelo aplica los principios de sistemas y enfoque de procesos, este marco estructural, promueve el orden, la sistematización, la evaluación objetiva y la autorregulación de la institución, al facilitar la interacción de los procesos seleccionados que tienen lugar en la Universidad y que le permiten alinearse al cumplimiento de los compromisos adquiridos con la sociedad en cuanto al conocimiento creado, los profesionales formados y los servicios entregados a la comunidad, expresados en la cantidad de graduados y titulados por promoción, los proyectos de investigación, extensión universitaria y proyección social realizados, las publicaciones y la percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio ofrecido y recibido; es decir, la Universidad es evaluada a partir de la calidad del servicio que presta a sus programas de formación y, a través de ellos, a la comunidad.

A través del enfoque de procesos, los objetivos planteados pueden alcanzarse más fácilmente ya que los recursos y las

actividades relacionadas están gestionadas como procesos los cuales han sido desarrollados bajo el principio de la mejora continua, aplicando el ciclo de Deming: Planificar, hacer, verificar y actuar; enfoque que se potencia al considerar al proyecto como la unidad básica para una evaluación objetiva.

El Modelo cuenta con 3 dimensiones, 10 factores, 14 criterios y 80 indicadores de calidad (Figura 5). Las dimensiones son: gestión institucional, proceso de desarrollo institucional y servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional, que permiten diferenciar los niveles de actuación y facilitan su aplicación sin menoscabo de la importancia de cada factor a evaluar.

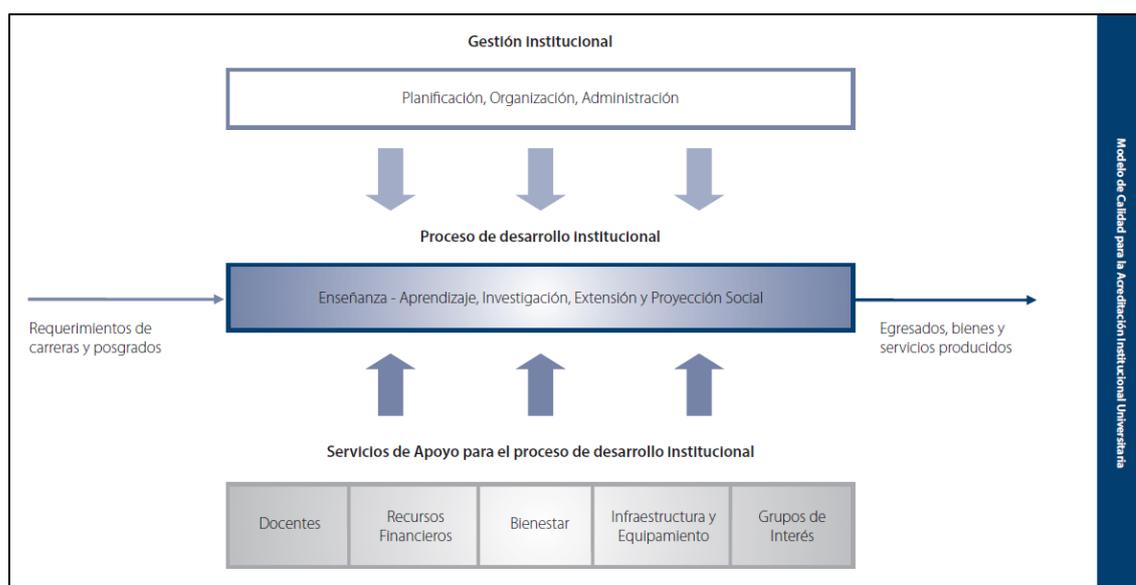


Figura 5. Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria, SINEACE, 2012

La gestión institucional está orientada a evaluar la eficacia de la administración de la Universidad, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y

objetivos, así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua.

El proceso de desarrollo institucional, que materializa las funciones de la Universidad, está orientado a evaluar los procesos de desarrollo institucional, de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como los resultados derivados de ellos, reflejados a través del impacto logrado en la sociedad.

La tercera dimensión, referida al apoyo para el proceso institucional, constata la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como parte del desarrollo.

Cada uno de los factores, criterios e indicadores, se establecieron tomando en cuenta los lineamientos del Proyecto Educativo Nacional, así como otros documentos relacionados con la realidad nacional, evolución de los estudios superiores en el país y el mundo, competitividad y responsabilidad social.

En el Modelo, la objetividad se logra a través de la evaluación de los procesos de sistemas que funcionan dentro del marco de proyectos. Es decir, un conjunto de actividades, académicas o administrativas, se realiza como un proceso debidamente gestionado en base a un proyecto definido y controlado en su ejecución, que al estar con otros operados dentro de sistemas que gestionen su calidad asegurarían la mejora continua de los mismos.

2.4 SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN

2.4.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Salinas Gutierrez (2007) señala que la satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa. La concepción del concepto encierra una relatividad normal, en el sentido de que no todos los individuos responden de igual manera ante un mismo estímulo, pero en conjunto si pueden manifestar tendencias por lo cual se requiere de hacer investigación aplicada al respecto.

Una premisa importante para el éxito empresarial se centra en el conocimiento de la satisfacción de los clientes. Por tanto, para lograr la consecución plena del cumplimiento de las exigencias y expectativas de los clientes, no debemos caer en el error de considerar solamente nuestra visión del producto, sino que debemos: identificar, conocer, escuchar, entender y cuidar a los clientes, para garantizar el éxito empresarial. Por lo anterior, la realización de estudios sobre la satisfacción de los clientes, conlleva la captación y retención de los clientes más importantes para la empresa, en base a la identificación de aquellos aspectos que se constituyen como áreas prioritarias de mejora, y en

consecuencia optimización de los recursos propios de la organización (Salinas Gutiérrez, 2007).

Lo señalado en el párrafo anterior es un enfoque empresarial, de tal forma que el cliente se convierte en el centro de atención para una empresa, sin embargo, existe el dilema de que confundimos con cierta frecuencia, la satisfacción con las necesidades, lo cual es clarificado de la siguiente manera:

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

descenso vertiginoso hacia la muerte en el pleno sentido de la palabra.

Desde la propuesta del Desarrollo a Escala Humana, las necesidades humanas son pocas, clasificables y son las mismas en todas partes, para todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que diferencia las culturas es la forma como cada una, de manera autónoma, determina satisfacer las necesidades. Según Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004), “el concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción.”

Para Villa (2005), la satisfacción del cliente es un factor de enorme relevancia en nuestros días, desde el punto de vista de la calidad del producto como del servicio se alude a este elemento como uno de los ejes esenciales en la mejora continua de las organizaciones, tanto a nivel humano como financiero, desarrollando productos y servicios más competitivos. Los deseos y necesidades de los usuarios son analizados y el diseño de los productos y los servicios se ve modificado para producir altos grados de satisfacción del cliente.

2.4.2 EL ESTUDIANTE COMO CLIENTE

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

De igual forma Rodríguez (2005), menciona que “la necesidad de mantener y mejorar continuamente el servicio a los clientes es la preocupación constante de todas las instituciones y entes empresariales a nivel mundial, bien sea productores de bienes o prestadores de servicios, entre los cuales el educativo es de especial relevancia. Los clientes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las empresas e instituciones en un determinado mercado de productos o servicios, debido a que éstos son los que compran los productos y utilizan los servicios brindados por estas organizaciones, produciéndose así una relación cliente – producto/ servicio, cliente – proveedor. En este contexto surge el enfoque de cliente, cuyos procesos ínter vinculantes son creados y puestos en marcha en atención a una sola meta: La satisfacción del cliente, sea interno o externo; teniendo como apoyo procesal el principio de la calidad y su

gestión continua a los fines de obtener permanentemente pautas de mejor hacer. En el enfoque general de calidad del servicio, brazo ejecutor de la política de satisfacción al cliente, se erradican los estereotipos y se cambian las ideas y formas de pensar, substituyendo conceptos y enfoques inoperantes; es decir, se mejora continuamente, no solamente el servicio del mismo sino todas las actividades y gestiones gerenciales que contribuyen a su obtención y referencia al público, junto con los servicios post – venta; la orientación para estos cambios será proporcionada por las opiniones de los usuarios del servicio, puesto que el objetivo fundamental es satisfacer a plenitud sus necesidades y expectativas”.

Es comprensible que este fenómeno suceda en el ámbito empresarial pero el problema surge cuando hablamos de educación, en primer lugar porque no queda claro quién es el cliente, podría ser el alumno que recibe la formación, la empresa que costea la formación o en definitiva la sociedad. Entendiendo que el alumno es cliente, puesto que establece un acuerdo con una institución para ser parte de proceso educativo, ha de tener la posibilidad de expresar sus deseos, percepciones y necesidades en cuanto a la calidad del profesorado, los contenidos, las herramientas de comunicación disponibles en su curso, etc. A la hora de hablar de educación, al contrario que en otro tipo de servicios, es necesario pensar que el alumno no es un mero receptor de un servicio, sino ante todo, es parte de un

proceso educativo lo cual es sustancialmente distinto, pues el aprendizaje que recibe es parte de un proceso sumativo a través del tiempo que el mismo estime. Considerarlo como un receptor nos llevaría a las visiones tradicionalistas de la enseñanza unidireccional. Hoy en día sabemos que la educación es un proceso donde el alumno construye, siendo la labor del profesor dirigida hacia guiar o facilitar el aprendizaje del alumno.

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

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

Con todo lo anterior Salinas Gutiérrez (2007), precisa que el concepto de Satisfacción Estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. El alumno es perfectamente un cliente. El problema

es entender que es un cliente. Un cliente es quién compra un servicio, pagando por él, un determinado bien para su uso o el de un tercero.

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 HIPÓTESIS GENERAL

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

2.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existen características demográficas, socioeconómicas, familiares y académicas que permiten caracterizar a estudiantes de pregrado de la UNAP.
- Los factores de calidad establecidos por el SINEACE determinan de forma directa el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que oferta la UNAP.
- Existen políticas orientadas al aseguramiento de la calidad institucional de la UNAP.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO

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

A continuación se describe los métodos por objetivo específico:

3.1.1 MÉTODO PARA EL PRIMER OBJETIVO ESPECIFICO

El Enfoque es de tipo Cualitativo, Tipo de investigación No experimental, Transeccional y Descriptivo.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

La Técnica usada fue la Encuesta, la Frecuencia Temporal año académico 2015 segundo semestre, Las Variables analizadas fueron: Características demográficas, Características

Socioeconómicas, Características familiares, Características Académicas. Para el análisis se hizo uso de Estadística Descriptiva.

3.1.2 MÉTODO PARA EL SEGUNDO OBJETIVO ESPECIFICO

El Enfoque es de tipo Cuantitativo, Tipo de investigación No experimental, Transeccional y Correlacional-Causal.

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

La Técnica usada fue la Encuesta, la Frecuencia Temporal año académico 2015 segundo semestre, Las Variables analizadas fueron: Factor planificación, organización, dirección y control, Factor Posicionamiento institucional, Factor Enseñanza-aprendizaje, Factor investigación, Factor Extensión universitaria y proyección social, Factor Docentes, Factor Infraestructura y equipamiento, Factor Bienestar Universitario.

Para el análisis se hizo uso de Estadística Inferencial y aplicación de un modelo econométrico.

MODELO ECONOMÉTRICO

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

Modelo logit:

Este modelo utiliza la siguiente función econométrica logística:

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

Modelo probit:

Este modelo utiliza la siguiente función econométrica normal estándar:

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

Los nombres de las especificaciones para los modelos derivan del tipo de distribución de probabilidades que utilicen.

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

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

ESPECIFICACIÓN DEL MODELO

La especificación del modelo obedece a los principales factores significativos, que influyen en el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAP. El modelo a estimar con

los distintos modelos econométricos para la presente investigación es:

$$\text{Modelo Logit: } Prob(Y = 1) = \frac{e^{Zi}}{1+e^{Zi}} + U$$

y

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

Dónde:

$Y_i = 1$ sí SERUNIV = Si el alumno se encuentra satisfecho.

$Y_i = 0$ sí SERUNIV = Si el alumno no se encuentra satisfecho.

$$Z_i = \beta_1 + \beta_2(\text{SEXO}) + \beta_3(\text{TIPO}) + \beta_4(\text{ATADM}) + \beta_5(\text{ESTRATEG}) \\ + \beta_6(\text{SISTEVAL}) + \beta_7(\text{TUTORIA}) + \beta_8(\text{INFRAEST}) + \\ \beta_9(\text{SBIBLIO})$$

Dónde:

SERUNIV: Satisfacción por los servicios en general ofertados por la UNAP.

SEXO: Sexo del estudiante encuestado.

TIPO: Procedencia de la Institución Educativa Secundaria de procedencia: Pública o Privada.

ATADM: Satisfacción por la atención de administrativos.

ESTRATEG: Satisfacción por las estrategias de enseñanza-aprendizaje empleadas por los docentes de la UNAP.

SISTEVAL: Satisfacción con el sistema de evaluación del docente.

TUTORIA: Satisfacción con el sistema de tutoría.

INFRAEST: Satisfacción con la infraestructura y equipamiento de la universidad.

SBIBLIO: Satisfacción con el sistema de biblioteca.

Cuadro 1
Variables para el modelo econométrico

VARIABLE		DESCRIPCIÓN
V.D.	SERUNIV	1= si el alumno se encuentra satisfecho, Nivel de satisfacción, 0 = de lo contrario
V.I.	SEXO	1= si es varón, 0= si es mujer
	TIPO	1= si proviene de una IES estatal, 0 = de lo contrario
	ATADM	1= si está satisfecho con la atención del personal administrativo, 0= de lo contrario
	ESTRATEG	1= Si está satisfecho con las estrategias de enseñanza aprendizaje de los docentes , 0 = de lo contrario
	SISTEVAL	1= Si está satisfecho con el sistema de evaluación del docente, 0= de lo contrario
	TUTORIA	1= si está satisfecho con el sistema de tutoría, 0= de lo contrario
	INFRAEST	1= si está satisfecho con la infraestructura de la universidad, 0= de lo contrario
	SBIBLIO	1= si está satisfecho con el sistema de biblioteca , 0 = de lo contrario

3.1.3 MÉTODO PARA EL TERCER OBJETIVO ESPECIFICO

El Enfoque es de tipo Cualitativo, Tipo de investigación No experimental, Transeccional y Exploratorio.

El propósito de los diseños transeccionales exploratorios es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos (Hernández et. al, 2010).

La Técnica usada fue una Matriz de Análisis, la Frecuencia Temporal año académico 2015 segundo semestre, a partir de la elaboración de matrices de comparación entre la existencia de

políticas, el diagnóstico de las encuestas de satisfacción y la propuestas de políticas.

3.2 ÁMBITO, POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito del estudio, del presente trabajo, comprende la comunidad universitaria conformado por estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, procedentes de los diferentes programas académicos (Escuelas Profesionales).

3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente trabajo de investigación, la población se considera a aquella población que está considerada como estudiantes regulares matriculados en el segundo semestre académico del año académico 2015. Siendo estos 17,964 estudiantes regulares.

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

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

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 N + Z^2 p q}$$

Dónde:

n =Tamaño de la muestra

N =Poblacion (total de estudiantes regulares 2015-II)

Z^2 =Nivel de significancia

e^2 =Error
 p, q =Proporciones: $p+q=1$
 Los datos:

N	17964
Z	1.96
p	0.85
q	0.15
e	0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(17964)(0.85)(0.15)}{(0.05)^2(17964) + (1.96)^2(0.85)(0.15)}$$

$$n = 198$$

En ese sentido se tiene la siguiente selección de la muestra:

Cuadro 2
Cálculo de encuestados por Facultades de la UNA Puno, 2015

ÁREA	TOTAL POR ÁREA	FACULTAD	Nro. de Encuestados
BIOMÉDICAS	32	Facultad de Ciencias Biológicas	5
		Facultad de Ciencias de la Salud	12
		Facultad de Enfermería	6
		Facultad de Medicina Humana	2
		Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	7
INGENIERÍAS	90	Facultad de Ciencias Agrarias	17
		Facultad de Ingeniería Agrícola	6
		Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura	18
		Facultad de Ingeniería Económica	7
		Facultad de Ingeniería Estadística e Informática	4
		Facultad de Ingeniería Geológica y Metalúrgica	11
		Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica, Electrónica y Sistemas	17
		Facultad de Ingeniería de Minas	7
		Facultad de Ingeniería Química	3
SOCIALES	76	Facultad de Ciencias Contables y Administrativas	18
		Facultad de Ciencias de la Educación	16
		Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	9
		Facultad de Ciencias Sociales	26
		Facultad de Trabajo Social	7
TOTAL	198	TOTAL ENCUESTADOS	198

Fuente: Elaboración propia

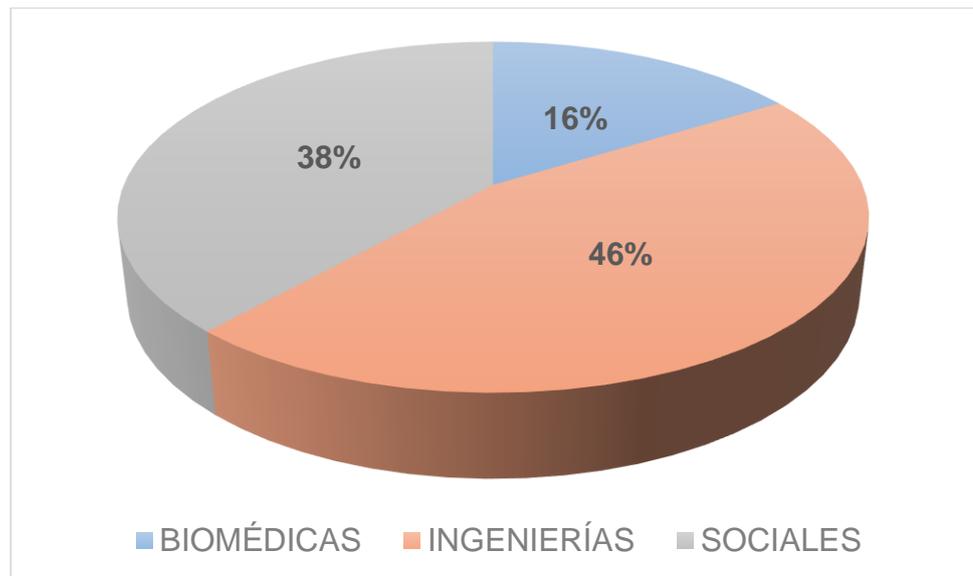


Figura 6. Encuestados por área de conocimiento, 2015-II

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO

En esta sección se realiza la caracterización de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano, matriculados el segundo semestre académico 2015, de los que se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1 SEXO Y EDAD

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas se observa que un 60.61% son varones, y el 39.39% son mujeres.

Cuadro 3

Resultados de encuesta correspondiente al sexo, 2015-II

SEXO	NRO. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUJER	78	39.39%
VARÓN	120	60.61%
TOTAL	198	100.00%

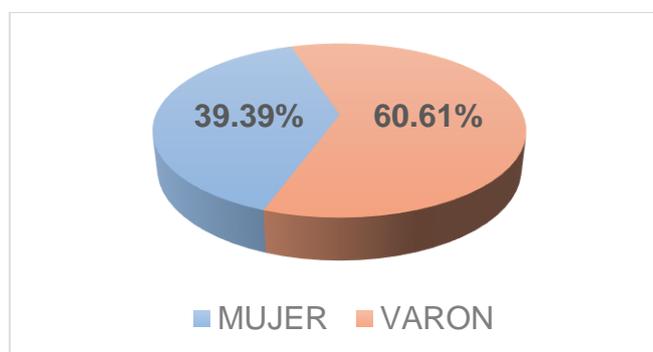


Figura 7. Población encuestada según sexo, 2015-II

Respecto a la edad de los encuestados, se ha identificado que la edad media de los encuestados es de 21.13 años, teniendo una edad mínima de 16 años y una máxima de 51, ello según la información de las encuestas. El detalle de la información se muestra a continuación:

Cuadro 4
Resultados de encuesta correspondiente a la edad, 2015-II

<i>Edades de los encuestados</i>	
Media	21.13636364
Mediana	21
Moda	20
Mínimo	16
Máximo	51
Suma	4185
Cuenta	198
Nivel de confianza (95.0%)	0.431487055

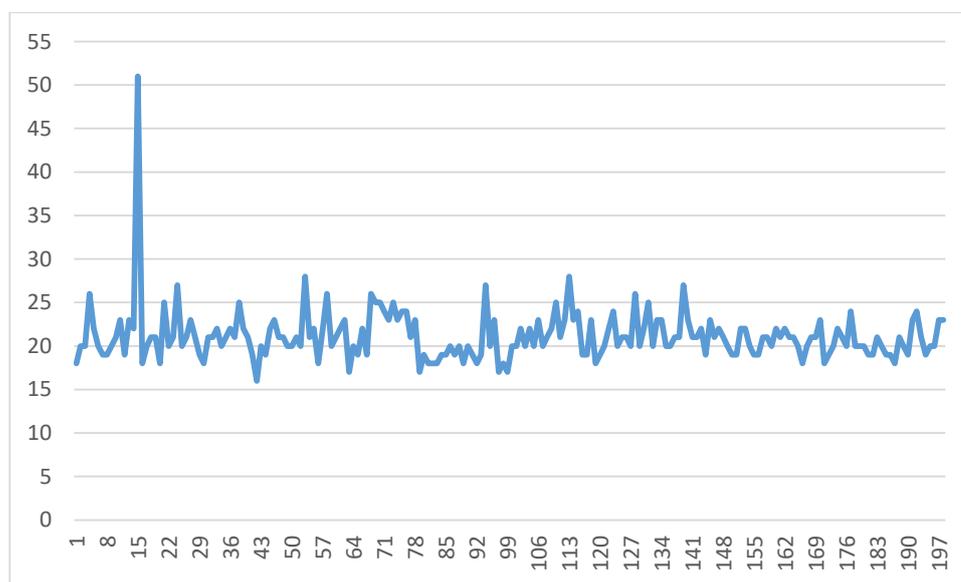


Figura 8. Edades de los encuestados, 2015-II

4.1.2 REGIÓN DE PROCEDENCIA FUERA DEL PERIODO ACADÉMICO

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas se observa que un gran porcentaje (94.95%) son de procedencia de la Región de Puno, mientras que el resto son de otras regiones.

Cuadro 5
Resultados de encuesta correspondiente a la región de procedencia, 2015-II

REGIÓN	NRO. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
PUNO	188	94.95%
AREQUIPA	2	1.01%
CUSCO	3	1.52%
LIMA	1	0.51%
MOQUEGUA	3	1.52%
UCAYALI	1	0.51%
TOTAL	198	100.00%

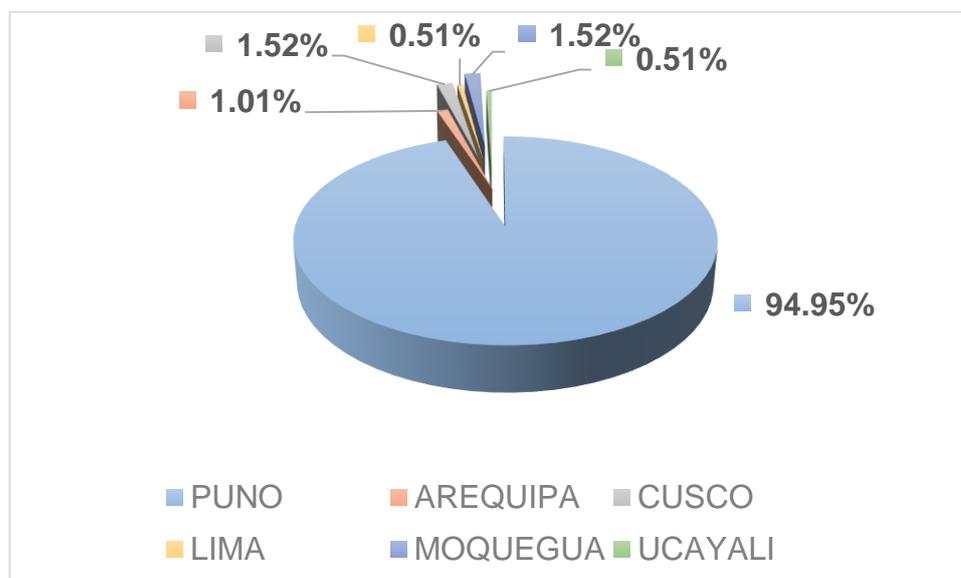


Figura 9. Región de procedencia fuera del periodo académico, 2015-II

4.1.3 INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA DE PROCEDENCIA

Respecto a la Institución Educativa Secundaria (I.E.S.) de procedencia se ha encontrado que el 91.41% de los encuestados proviene de una I.E.S. Publica, y el 8.59% de una I.E.S. Privada.

Cuadro 6
Resultados de encuesta correspondiente a la i.e.s. de procedencia, 2015-II

INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR DE PROCEDENCIA	NRO. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
PUBLICA	181	91.41%
PRIVADA	17	8.59%
TOTAL	198	100.00%

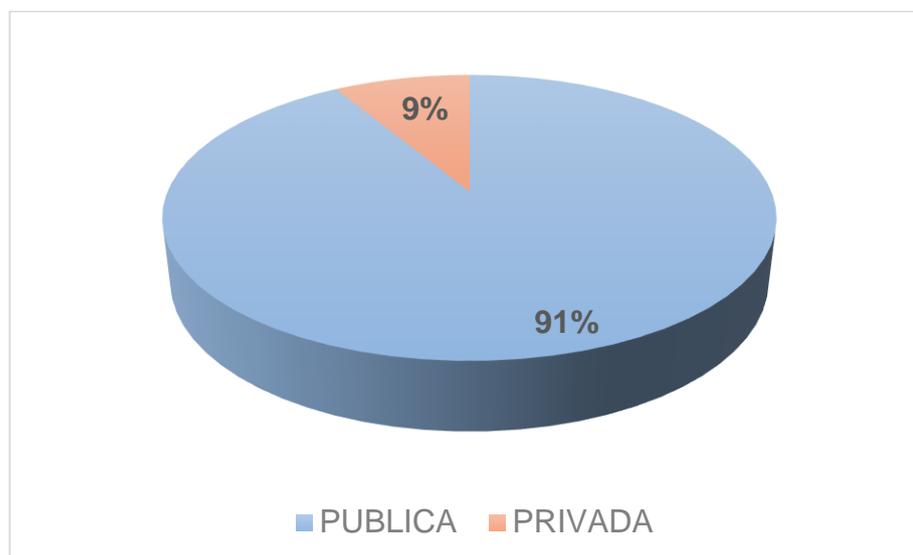


Figura 10. Institución Educativa Secundaria de Procedencia, 2015-II

4.1.4 CONVIVENCIA

Respecto a la convivencia de los estudiantes durante sus estudios universitarios se encontró que el 56.57% de encuestados viven solos, y el 43.43% viven en compañía de por lo menos un familiar y/o cónyuge o pareja.

Cuadro 7
Resultados de encuesta correspondiente a la convivencia del estudiante, 2015-II

CONVIVENCIA	NRO. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Solo	112	56.57%
Con mi padre/padrastro	9	4.55%
Con mi madre/Madrastra	14	7.07%
Con mi cónyuge/pareja	1	0.51%
Con mi hijo (a)	0	0.00%
Con mi cónyuge/pareja y mi hijo (a)	1	0.51%
Con mi padre/padrastro y madre/Madrastra	60	30.30%
Con mi padre/padrastro, madre/Madrastra y mi cónyuge/pareja	1	0.51%
TOTAL	198	100.00%

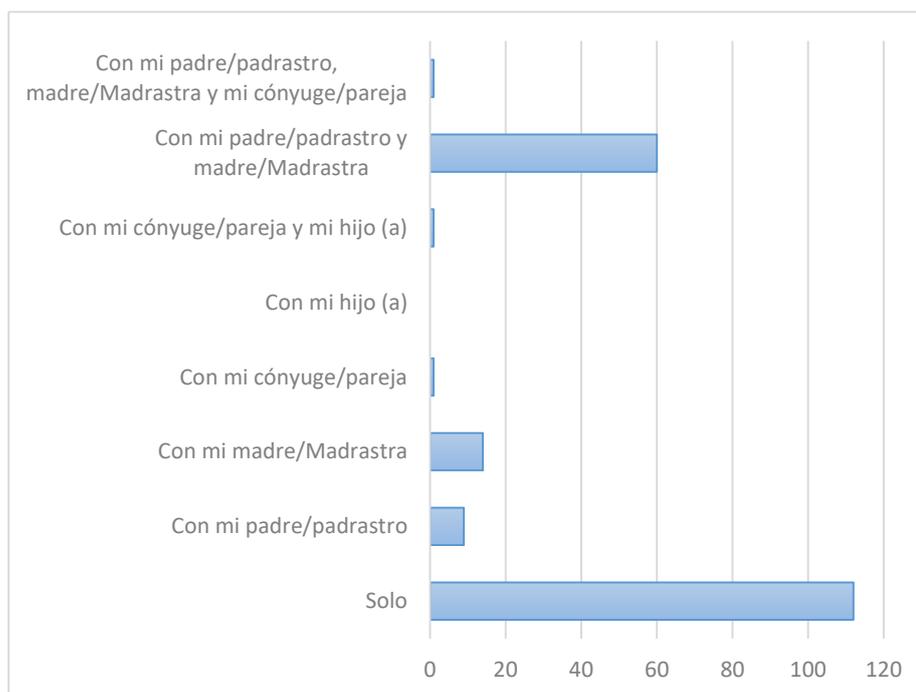


Figura 11. Convivencia del estudiante, 2015-II

4.1.5 CRITERIO DE SELECCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL

Respecto al criterio de selección de la carrera profesional que estudia actualmente, el 95.96% precisa que eligió

voluntariamente a la misma, y el 4.04% no lo ha hecho de manera voluntaria.

Cuadro 8
Resultados de encuesta correspondiente a la elección de la carrera profesional, 2015-II

ELIGIO VOLUNTARIAMENTE SU CARRERA PROFESIONAL	NRO. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	190	95.96%
NO	8	4.04%
TOTAL	198	100.00%

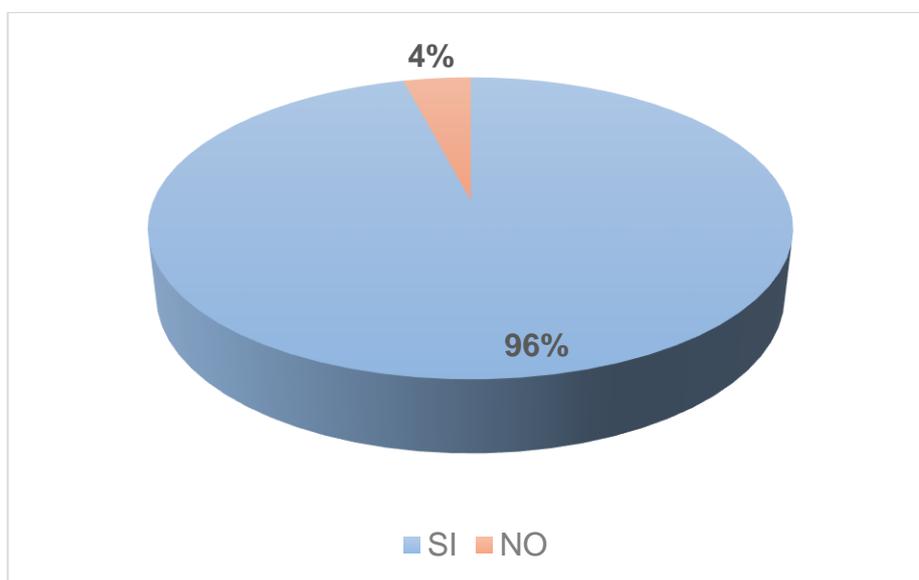


Figura 12. Elección voluntaria de la carrera profesional, 2015-II

Adicionalmente los encuestados señalaron algunos criterios de selección de la carrera profesional, de los cuales el 49.49% indica que su elección fue “Porque es una profesión bien valuada en el mundo actual”, el 16.67% “Por consejos de familiares, amigos, etc.”, el 3.54% “Porque no tenía otra opción”, y el 30.30% por “Otros” motivos.

Cuadro 9
Resultados de encuesta correspondiente al porqué de la elección de la carrera profesional, 2015-II

CRITERIO DE SELECCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL	NRO. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Porque es una profesión bien valuada en el mundo actual	98	49.49%
Porque no tenía otra opción	7	3.54%
Por consejos de familiares, amigos, etc.	33	16.67%
Otros	60	30.30%
TOTAL	198	100.00%

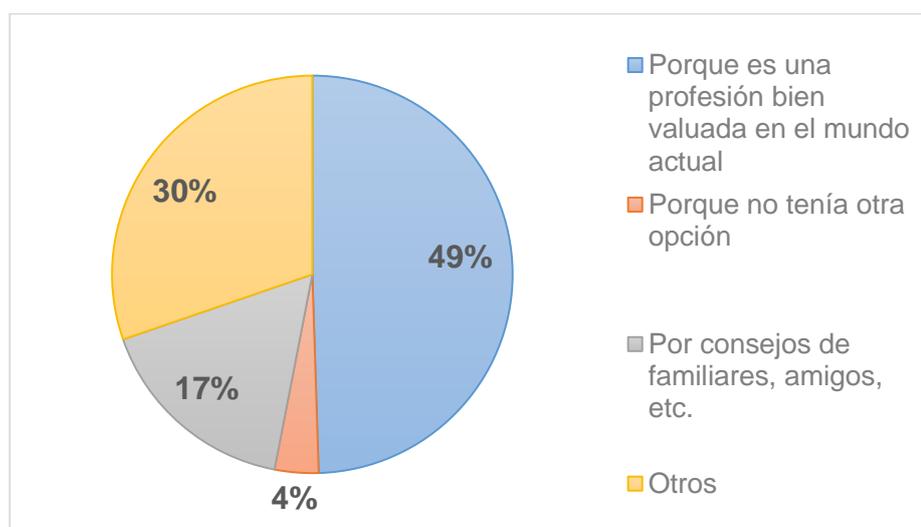


Figura 13. Criterio de elección de la carrera profesional, 2015-II

4.1.6 EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES

Para identificar algunas de las expectativas que tienen los estudiantes, se les hicieron las preguntas relacionadas a la importancia de la obtención de un salario después de su graduación, a si la educación que reciben es suficiente para la obtención de un trabajo acorde a sus expectativas, para saber si las lecciones que recibe en la universidad le proveen la información y habilidades suficientes para ser exitosos, para saber si consideran que es suficiente la obtención del grado de

bachiller y/o el título profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, y finalmente si se sentían felices por pertenecer a la UNA Puno, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

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

El 86% de estudiantes está de acuerdo que es importante obtener un salario alto después de su graduación, el 12% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 3% está indeciso.

Cuadro 10
Resultados de encuesta correspondiente a la importancia de tener un salario alto después de su graduación, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	64	32%
De acuerdo	106	54%
Poco de acuerdo	16	8%
En desacuerdo	7	4%
Indeciso	5	3%
TOTAL	198	100%

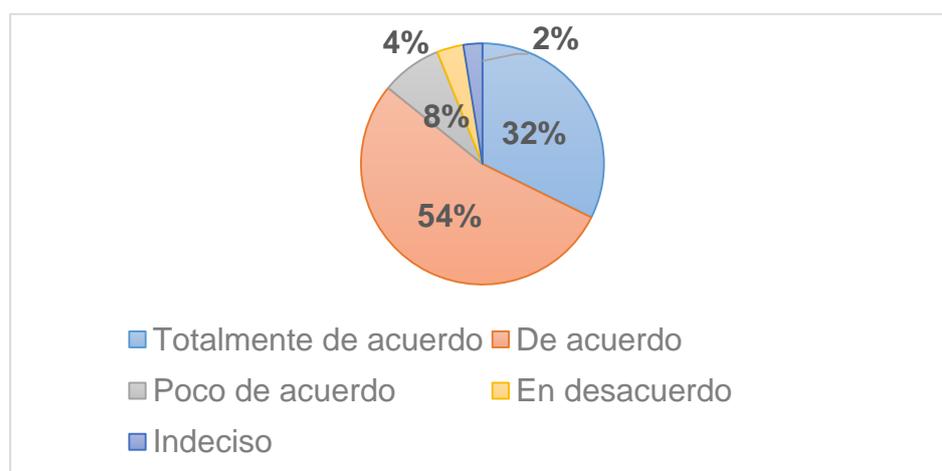


Figura 14. Importancia de tener un salario alto después de su graduación, 2015-II

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

El 48% de estudiantes está de acuerdo en que la educación que recibe en la universidad es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, y el 52% está poco de acuerdo o en desacuerdo.

Cuadro 11
Resultados de encuesta correspondiente a la educación que recibe en la universidad si es suficiente para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	8%
De acuerdo	79	40%
Poco de acuerdo	76	38%
En desacuerdo	28	14%
Indeciso	0	0%
TOTAL	198	100%

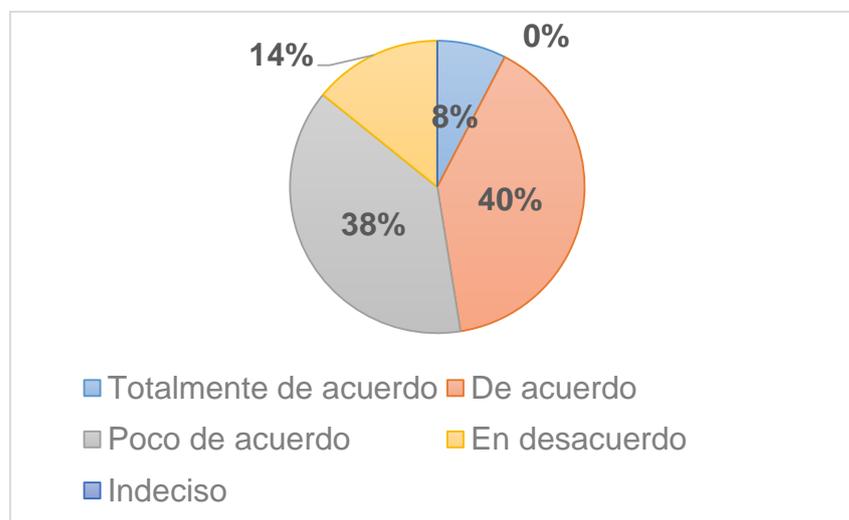


Figura 15. La Educación que recibe usted en la universidad es suficiente para obtener un trabajo, 2015-II

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

El 52% de estudiantes está de acuerdo en que las lecciones que reciben en la universidad les proveen la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, y el 48% está poco de acuerdo o en desacuerdo.

Cuadro 12
Resultados de encuesta correspondiente a las lecciones que recibe en la universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	8%
De acuerdo	86	44%
Poco de acuerdo	86	44%
En desacuerdo	8	4%
Indeciso	0	0%
TOTAL	196	100%

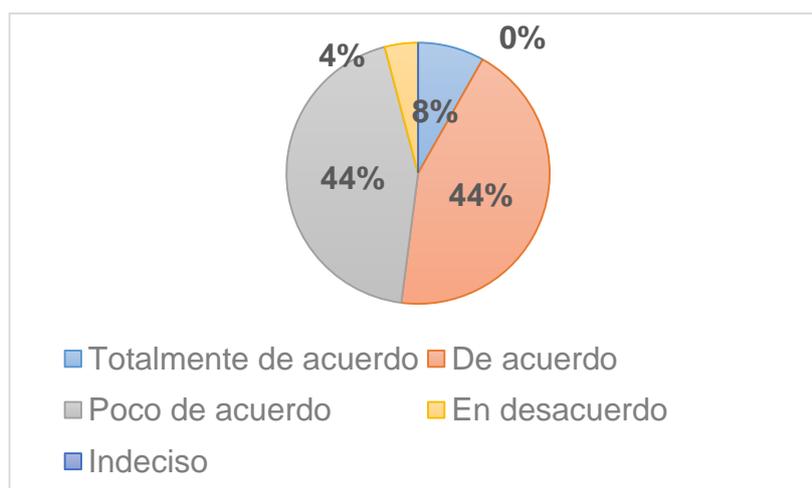


Figura 16. Las lecciones que recibe en la universidad le proveen a usted la información y habilidades en orden de ser exitoso en su profesión, 2015-II

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

El 42% de estudiantes consideran (está de acuerdo) que es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, el 55% está poco de acuerdo o en desacuerdo y el 3% está indeciso.

Cuadro 13

Resultados de encuesta correspondiente a considera usted que es suficiente la obtención del grado de bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	12%
De acuerdo	60	30%
Poco de acuerdo	65	33%
En desacuerdo	45	23%
Indeciso	5	3%
TOTAL	198	100%

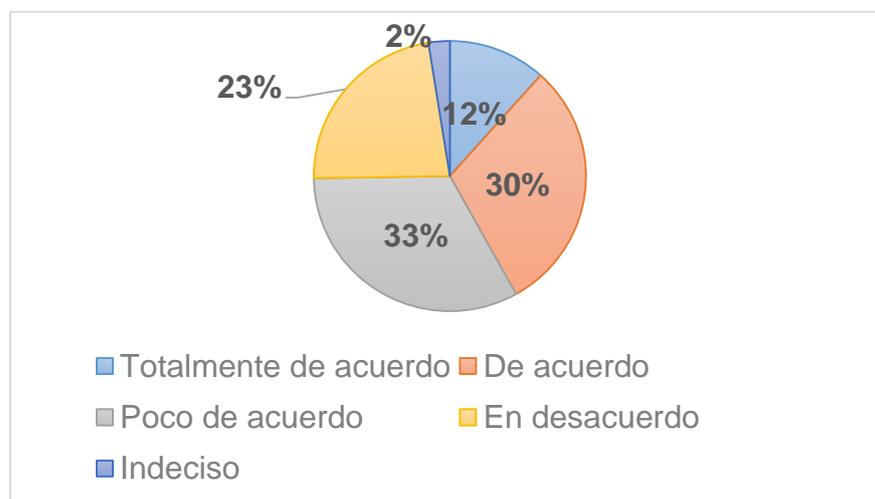


Figura 17. Es suficiente la obtención del Grado de Bachiller para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II

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

El 89% de estudiantes considera (está de acuerdo) en que es necesaria la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, y el 21% está poco de acuerdo o en desacuerdo.

Cuadro 14
Resultados de encuesta correspondiente a es suficiente la obtención del título profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	59	30%
De acuerdo	98	49%
Poco de acuerdo	32	16%
En desacuerdo	9	5%
Indeciso	0	0%
TOTAL	198	100%

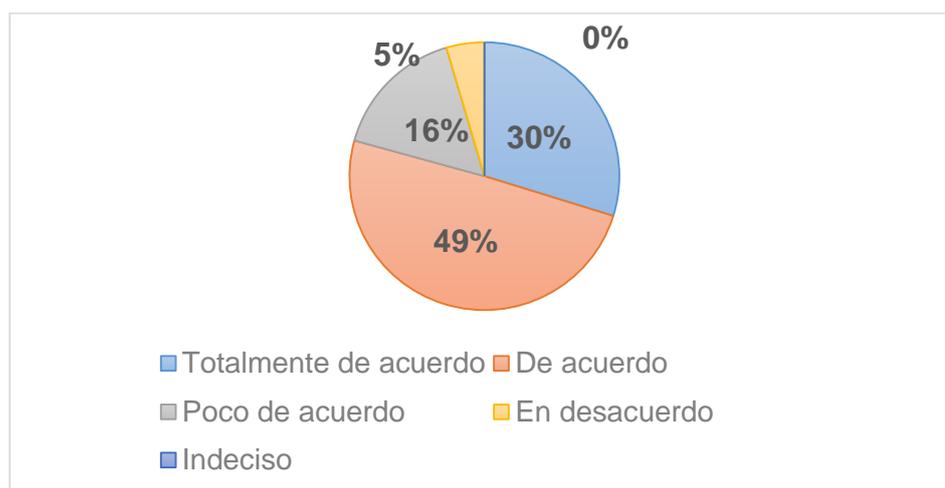


Figura 18. Es suficiente la obtención del Título Profesional para obtener un trabajo acorde a sus expectativas, 2015-II

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

El 89% de estudiantes se sienten felices (están de acuerdo) por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, y el 21% está poco de acuerdo o en desacuerdo.

Cuadro 15
Resultados de encuesta correspondiente a siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	82	41%
De acuerdo	95	48%
Poco de acuerdo	17	9%
En desacuerdo	4	2%
Indeciso	0	0%
TOTAL	198	100%

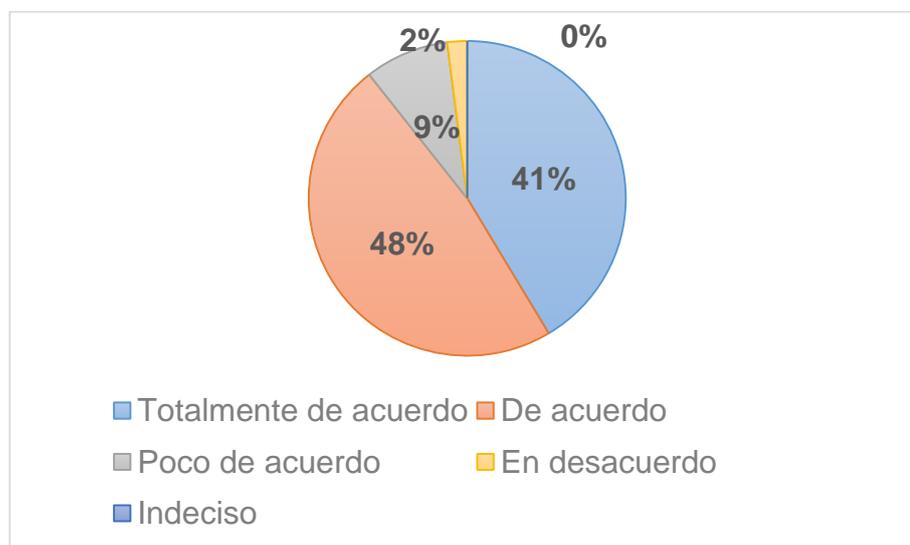


Figura 19. Se siente usted feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, 2015-II

Frente a la pregunta ¿Está usted satisfecho con los servicios que oferta la Universidad Nacional del Altiplano?

El 52% de estudiantes si están satisfechos con el servicio que oferta la Universidad, por otro lado el 48% muestra su poca satisfacción e insatisfacción.

Cuadro 16
Resultados de encuesta correspondiente a la satisfacción, en general, de los servicios que oferta la universidad, 2015-II

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	13	7%
Satisfecho	90	45%
Poco Satisfecho	89	45%
Nada Satisfecho	6	3%
TOTAL	198	100%

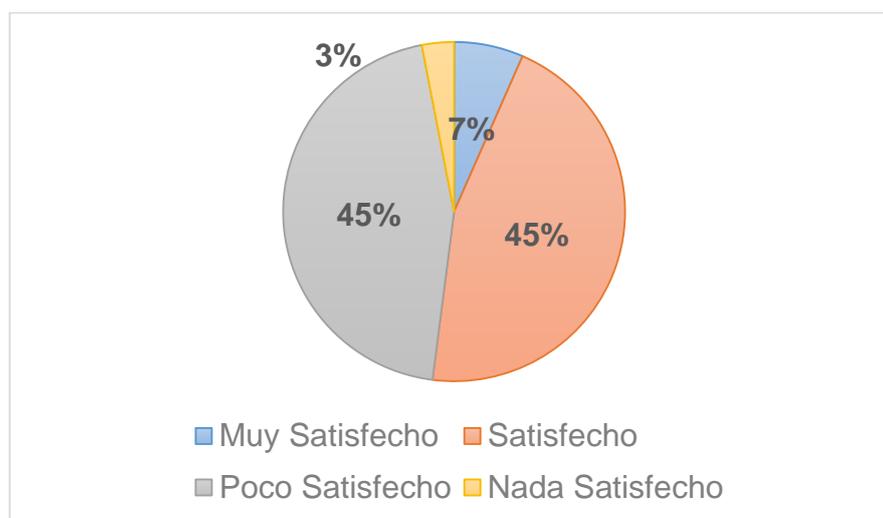


Figura 20. Satisfacción, en general, de los servicios que oferta la Universidad, 2015-II

4.1.7 PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL

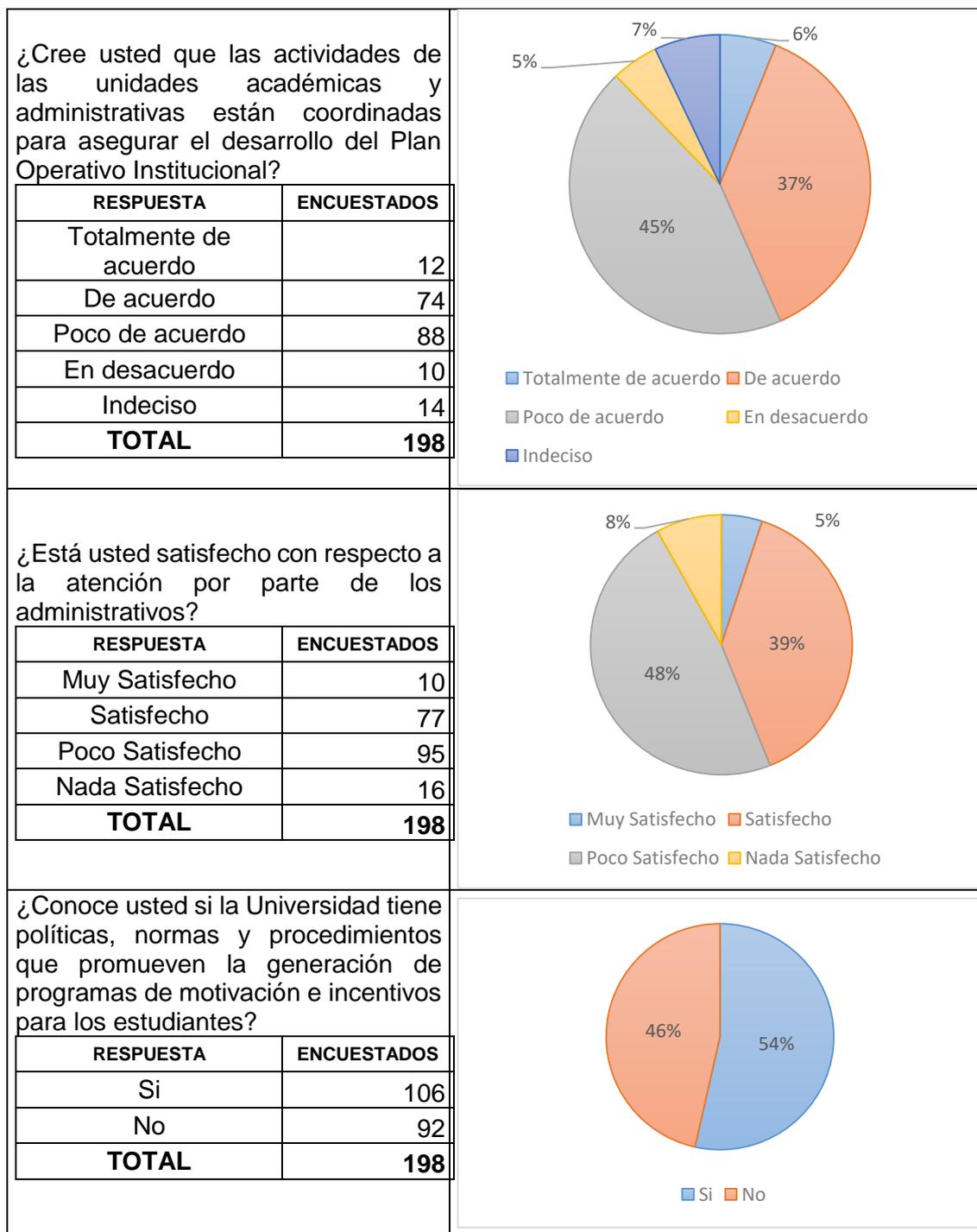
Se realizaron también preguntas respecto a los procesos de planificación, organización, dirección y control de la Universidad con el objetivo de identificar que tanto saben de estos procesos

los estudiantes, de los que se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 17
Resultados de encuesta correspondiente al factor de planificación, organización, dirección y control, 2015-II

¿Conoce usted el Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano?		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Si	79	
No	119	
TOTAL	198	
¿Conoce usted la misión de la Universidad?		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Si	134	
No	64	
TOTAL	198	
¿Conoce usted el campo de acción de la Universidad?		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Si	95	
No	103	
TOTAL	198	

¿Cree usted que la misión de la Universidad es coherente con su campo de acción?		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Totalmente de acuerdo	7	
De acuerdo	80	
Poco de acuerdo	80	
En desacuerdo	12	
Indeciso	19	
TOTAL	198	
¿Conoce usted el Plan Operativo de la Universidad Nacional del Altiplano?		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Si	57	
No	141	
TOTAL	198	
¿Conoce usted el Plan Operativo de su Facultad?		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Si	118	
No	80	
TOTAL	198	
¿Conoce usted la normatividad vigente referida a las actividades académicas y administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano? (Por ejemplo: Directiva Académica, Manual de Procedimientos, otros)		
RESPUESTA	ENCUESTADOS	
Si	89	
No	109	
TOTAL	198	



De lo anterior se encontró entonces que del total:

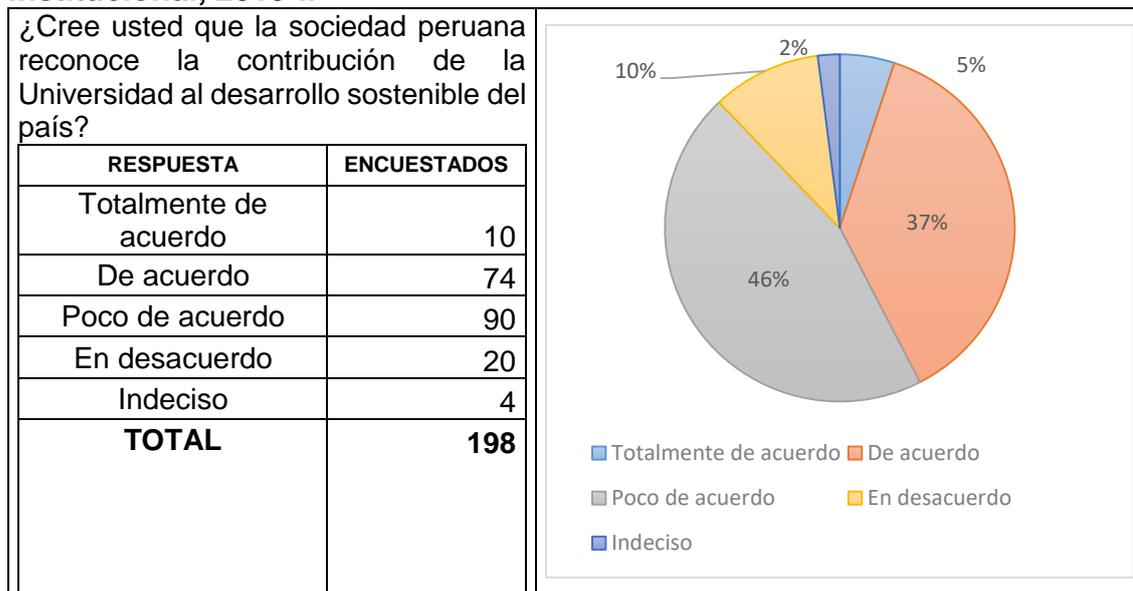
- Solo el 40% de estudiantes conocen el plan estratégico.
- El 68% conoce la misión de la Universidad.
- El 48% conoce el campo de acción de la universidad.

- Solo el 44% está de acuerdo en que la misión es coherente con su campo de acción.
- El 29% de estudiantes conoce el plan operativo de la Universidad.
- Por otro lado el 60% de estudiantes conocen el plan operativo de sus facultades. Lo que se explicaría por la puesta en marcha de los procesos de acreditación de las carreras profesionales.
- Solo el 45% de estudiantes conocen las normativas vigentes de la universidad.
- El 43% de estudiantes consideran que las actividades académicas y administrativas están coordinadas para asegurar el desarrollo del Plan Operativo Institucional.
- El 44% de estudiantes está satisfecho con respecto a atención por parte del personal administrativo.
- El 54% de estudiantes dice reconocer que la universidad tiene políticas, normas y procedimientos que promueven la generación de programas de motivación e incentivos para estudiantes.

4.1.8 POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

Se realizó la pregunta también para saber si el estudiante cree que la sociedad peruana reconoce la contribución de la Universidad al desarrollo sostenible del país.

Cuadro 18
Resultados de encuesta correspondiente al factor de posicionamiento institucional, 2015-II

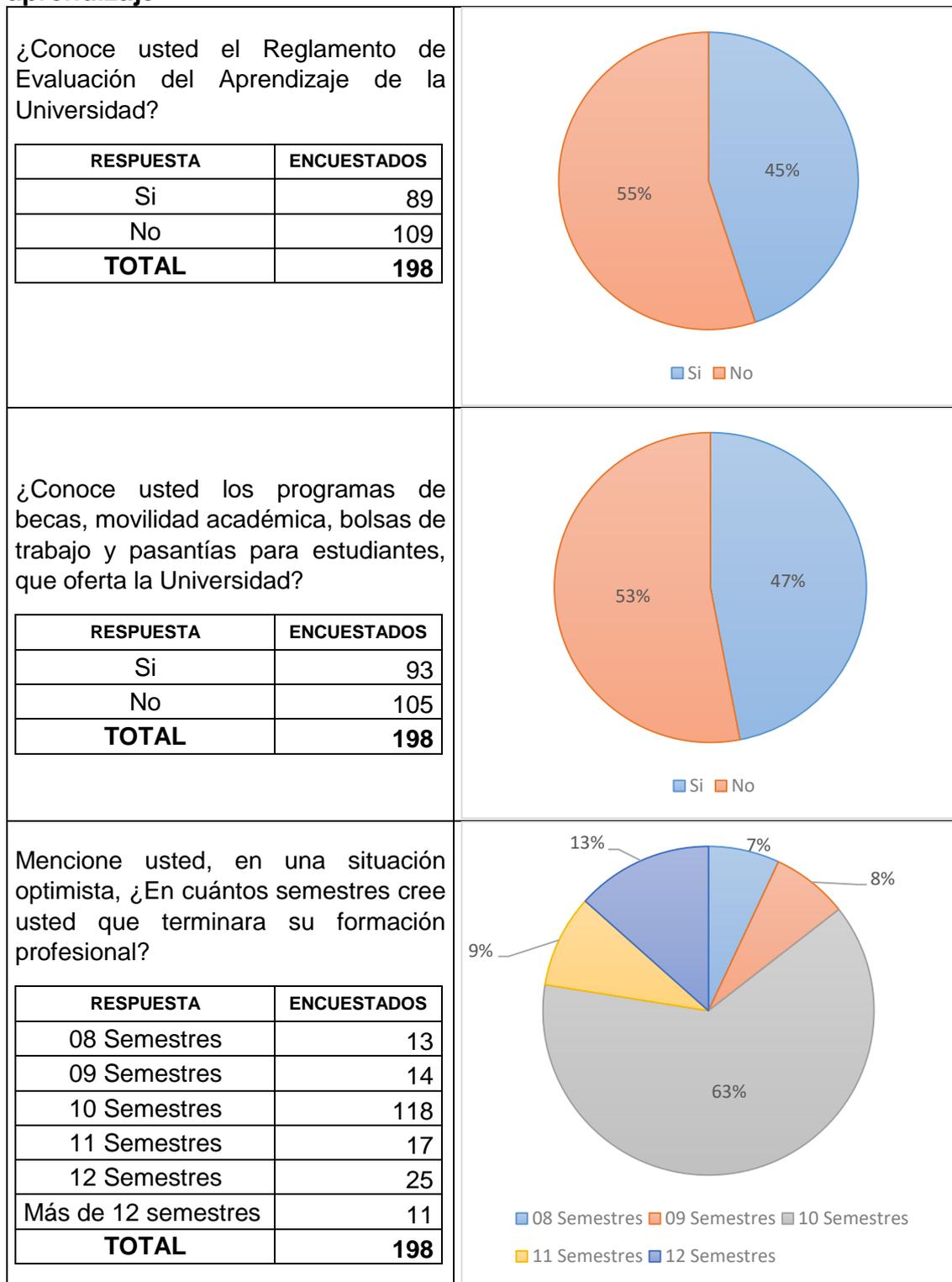


De lo anterior se observa que el 42% está de acuerdo en que la sociedad reconoce la contribución de la universidad al desarrollo sostenible del país, el 55% está poco de acuerdo o en desacuerdo, y el 2% está indeciso.

4.1.9 ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Con respecto al factor de enseñanza-aprendizaje se realizaron tres preguntas, la primera para saber cuántos conocían la existencia del Reglamento de evolución del aprendizaje de la universidad, para saber si conocían los programas de becas, movilidad académica, bolsas de trabajo y pasantías para estudiantes, y finalmente para saber, de manera optimista, en cuantos semestres creían que terminarían su formación profesional.

Cuadro 19
Resultados de encuesta correspondiente al factor de enseñanza-aprendizaje



De los resultados mostrados se obtuvo entonces que del total:

- Solo el 45% conoce el reglamento de evaluación del aprendizaje.
- Solo el 47% conoce los programas de becas, movilidad académica, bolsas de trabajo y pasantías para estudiantes que oferta la universidad.
- Finalmente, en un escenario optimista, el 63% de estudiantes cree que culminarían sus estudios en 10 semestres.

4.1.10 INVESTIGACIÓN

Con respecto al factor de investigación, se realizaron tres preguntas para saber si creían que la universidad promueve y contribuye eficazmente para que sus estudiantes tengan acceso a fondos de investigación, si la universidad tiene políticas, normas y procedimientos con los que facilita la difusión de los resultados de las investigaciones que realiza, y para saber si los estudiantes conocen las normas, procedimientos de derechos de propiedad intelectual sobre lo creado y como resultad de su investigación.

Cuadro 20
Resultados de encuesta correspondiente al factor de investigación, 2015-II

<p>¿Cree usted que la Universidad promueve y contribuye eficazmente para que sus estudiantes tengan acceso a fondos de investigación?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>ENCUESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>Poco de acuerdo</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>	RESPUESTA	ENCUESTADOS	Totalmente de acuerdo	8	De acuerdo	58	Poco de acuerdo	90	En desacuerdo	33	Indeciso	9	TOTAL	198	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Poco de acuerdo</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	4%	De acuerdo	29%	Poco de acuerdo	45%	En desacuerdo	17%	Indeciso	5%
RESPUESTA	ENCUESTADOS																										
Totalmente de acuerdo	8																										
De acuerdo	58																										
Poco de acuerdo	90																										
En desacuerdo	33																										
Indeciso	9																										
TOTAL	198																										
Respuesta	Porcentaje																										
Totalmente de acuerdo	4%																										
De acuerdo	29%																										
Poco de acuerdo	45%																										
En desacuerdo	17%																										
Indeciso	5%																										
<p>¿Cree usted que la Universidad tiene políticas, normas y procedimientos con los que facilita la difusión de los resultados de las investigaciones que realiza?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>ENCUESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Poco de acuerdo</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>	RESPUESTA	ENCUESTADOS	Totalmente de acuerdo	6	De acuerdo	73	Poco de acuerdo	83	En desacuerdo	33	Indeciso	3	TOTAL	198	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>Poco de acuerdo</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente de acuerdo	3%	De acuerdo	37%	Poco de acuerdo	42%	En desacuerdo	17%	Indeciso	1%
RESPUESTA	ENCUESTADOS																										
Totalmente de acuerdo	6																										
De acuerdo	73																										
Poco de acuerdo	83																										
En desacuerdo	33																										
Indeciso	3																										
TOTAL	198																										
Respuesta	Porcentaje																										
Totalmente de acuerdo	3%																										
De acuerdo	37%																										
Poco de acuerdo	42%																										
En desacuerdo	17%																										
Indeciso	1%																										
<p>¿Conoce usted las normas y procedimientos de derechos de propiedad intelectual sobre lo creado y como resultado de investigación?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>ENCUESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>	RESPUESTA	ENCUESTADOS	Si	75	No	123	TOTAL	198	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>62%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	38%	No	62%												
RESPUESTA	ENCUESTADOS																										
Si	75																										
No	123																										
TOTAL	198																										
Respuesta	Porcentaje																										
Si	38%																										
No	62%																										

De los resultados mostrados se obtuvo entonces que del total:

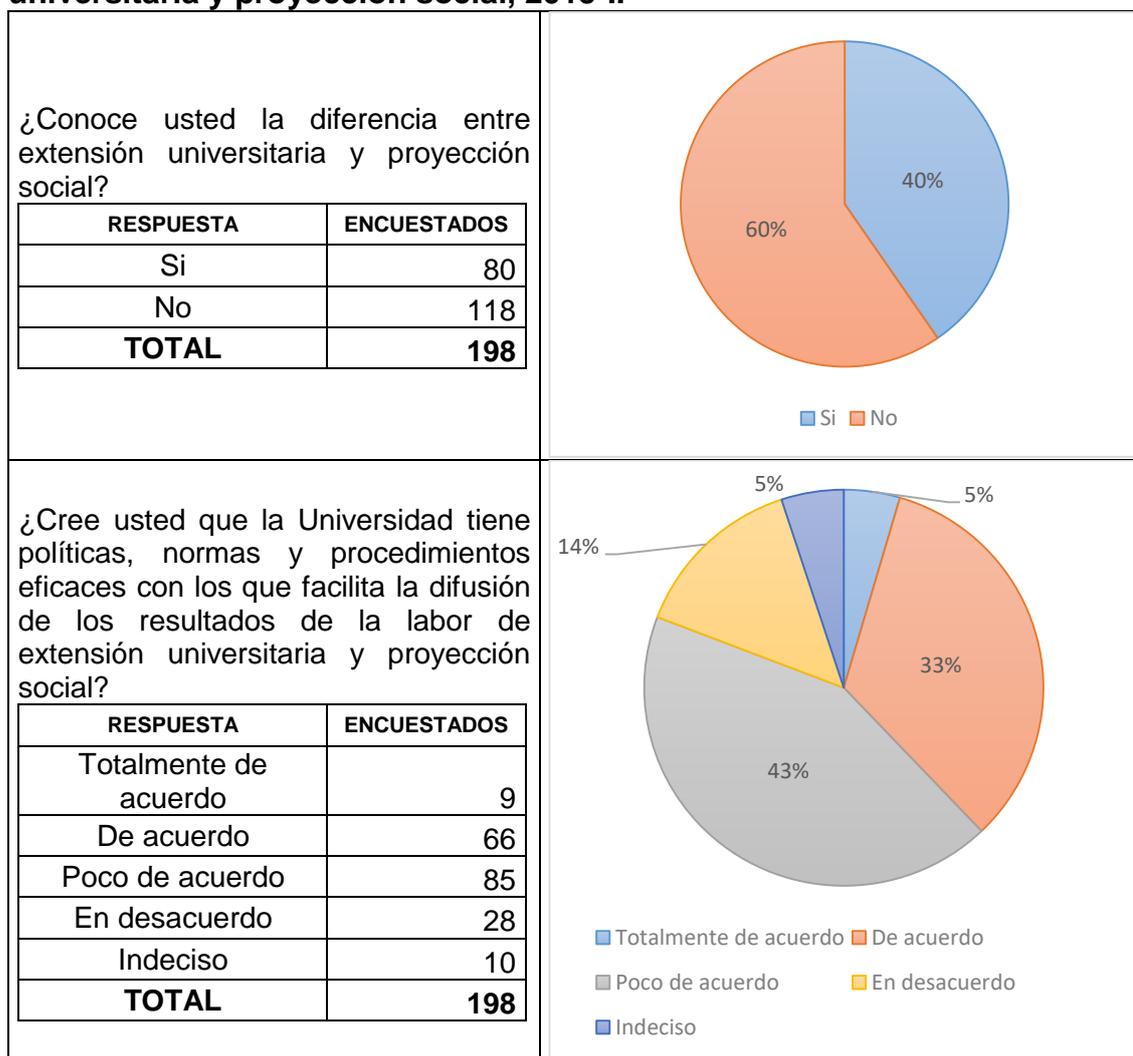
- Solo el 32% cree que la universidad promueve y contribuye eficazmente para que sus estudiantes tengan acceso a fondos de investigación.
- Solo el 40% de estudiantes cree que la Universidad tiene políticas, normas y procedimientos con los que facilita la difusión de los resultados de las investigaciones que realiza.
- Y solo el 38% conoce las normas y procedimientos de derechos de propiedad intelectual sobre lo creado y como resultado de investigación.

4.1.11 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL

Con respecto al factor extensión universitaria y proyección social, se encontró que solo el 40% de los estudiantes encuestados conocen la diferencia entre extensión universitaria y proyección social.

Por otro lado solo el 38% de estudiantes cree que la Universidad tiene políticas, normas y procedimientos eficaces con los que facilita la difusión de los resultados de la labor de extensión universitaria y proyección social.

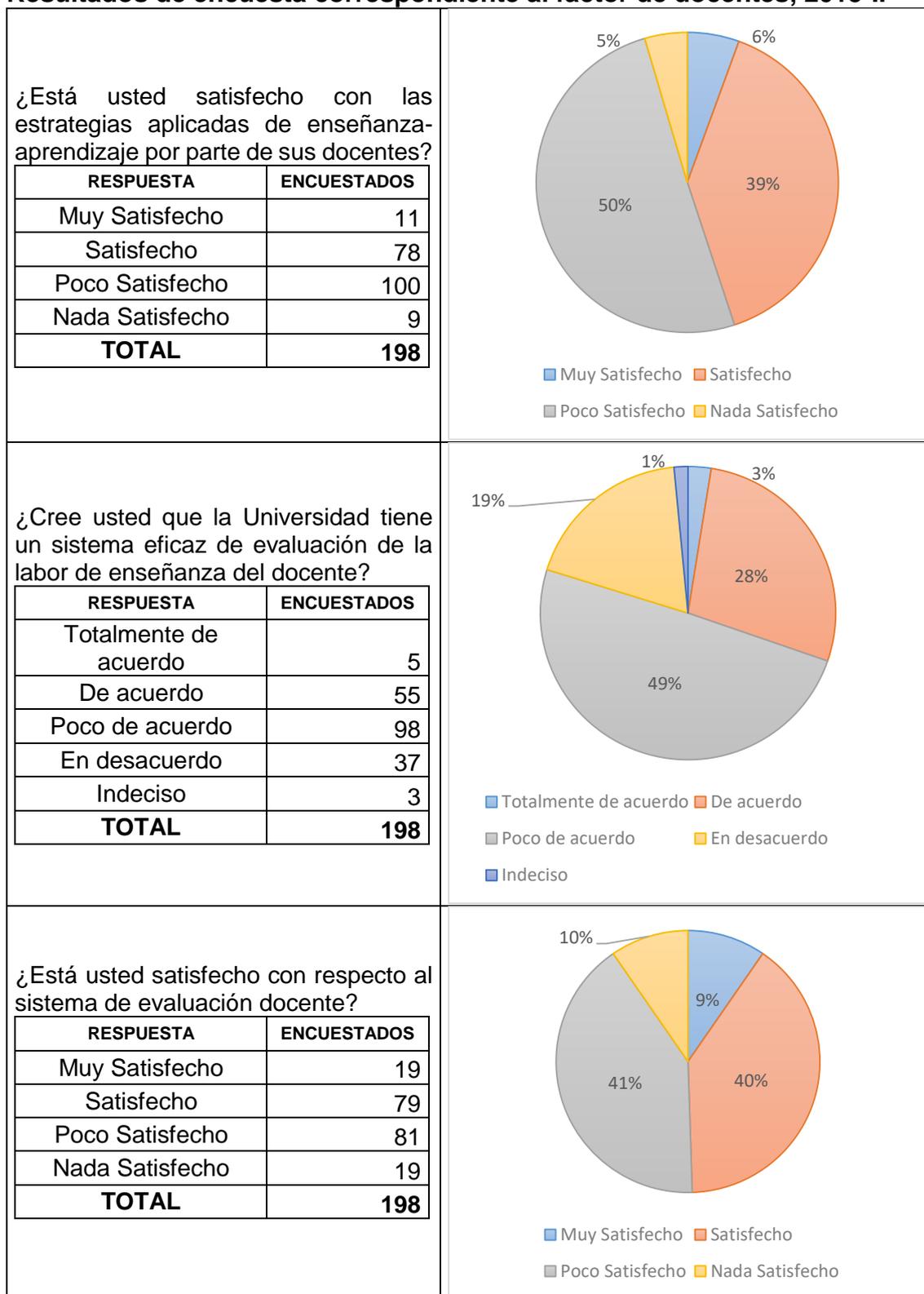
Cuadro 21
Resultados de encuesta correspondiente al factor de extensión universitaria y proyección social, 2015-II



4.1.12 DOCENTES

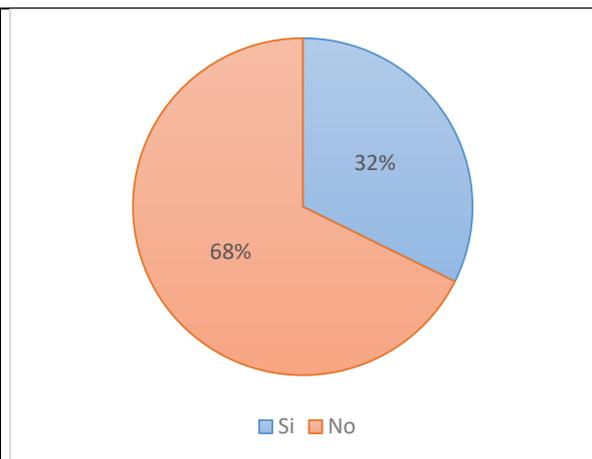
Con respecto al Factor docentes se realizaron ocho preguntas, relacionadas a las estrategias aplicadas de enseñanza aprendizaje, respecto al sistema de evaluación docente, sistema de tutoría, y a algunas actividades que realizan los docentes en sus facultades.

Cuadro 22
Resultados de encuesta correspondiente al factor de docentes, 2015-II



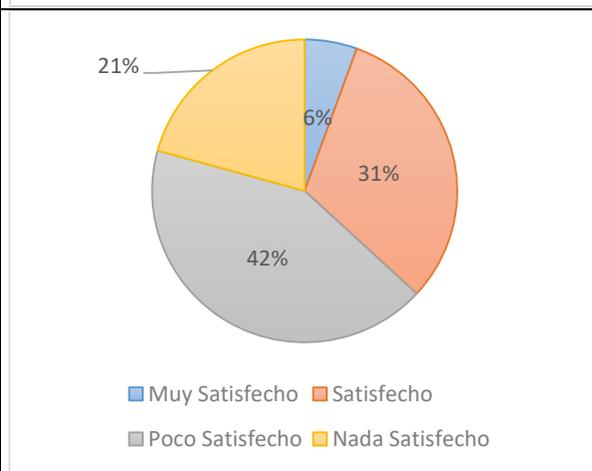
¿Conoce usted el sistema de tutoría que se viene implementando en la Universidad?

RESPUESTA	ENCUESTADOS
Si	64
No	134
TOTAL	198



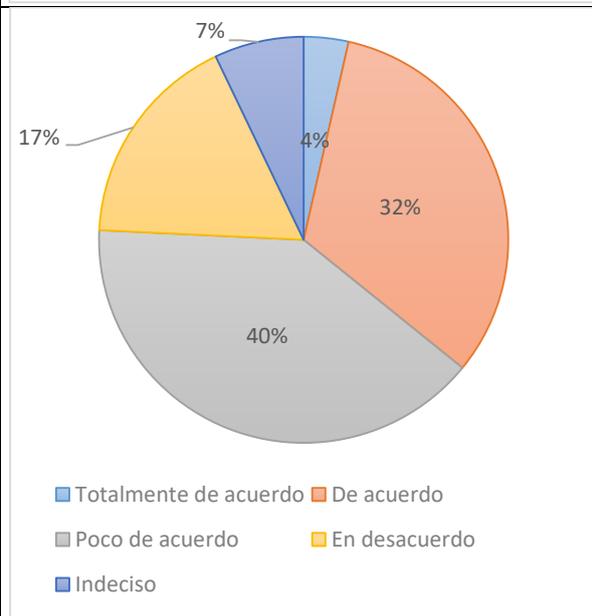
¿Está usted satisfecho con respecto al sistema de tutoría?

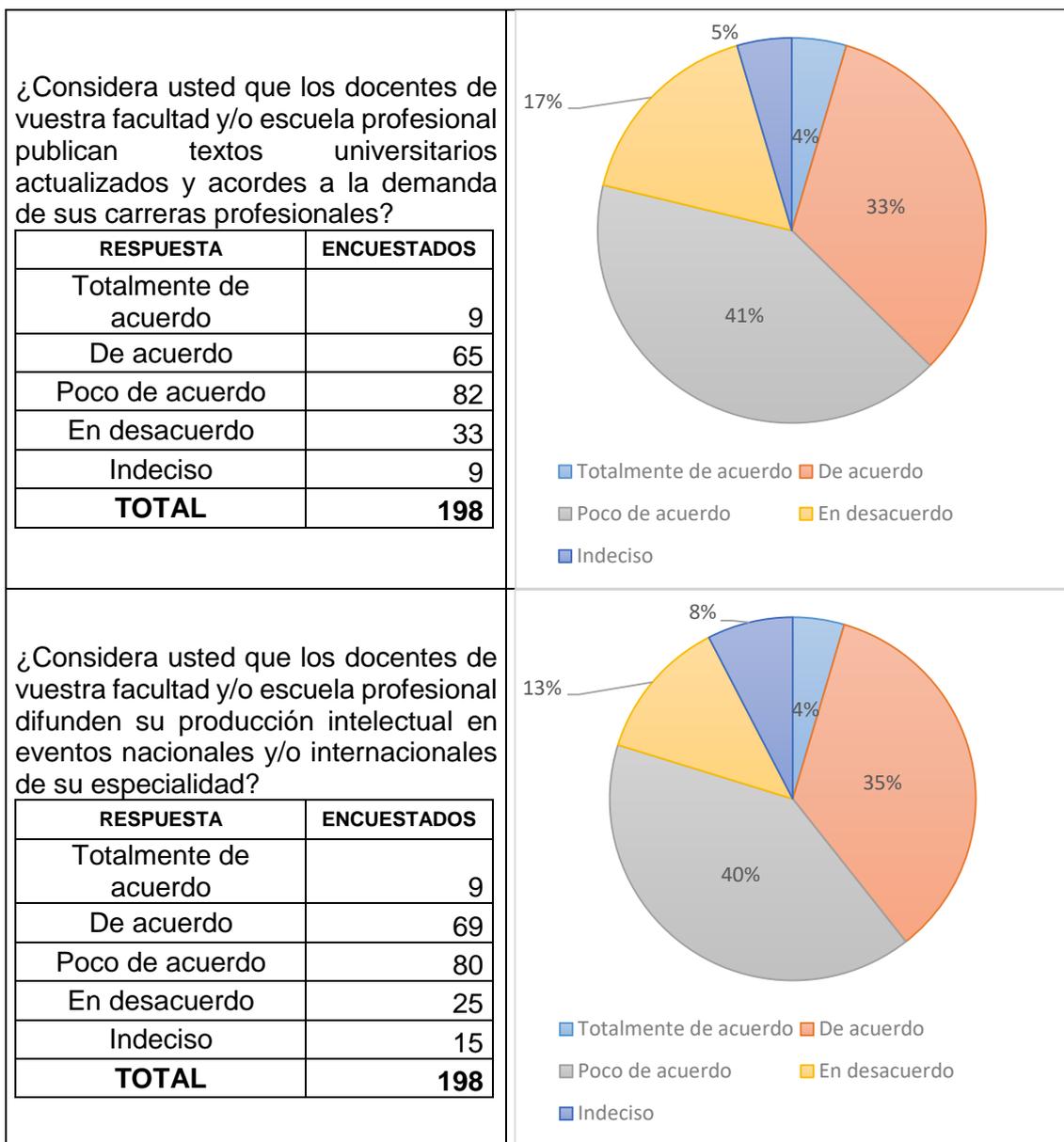
RESPUESTA	ENCUESTADOS
Muy Satisfecho	11
Satisfecho	62
Poco Satisfecho	84
Nada Satisfecho	41
TOTAL	198



¿Considera usted que los docentes de vuestra facultad y/o escuela profesional realizan actividades de investigación que finalmente son publicadas en revistas indizadas?

RESPUESTA	ENCUESTADOS
Totalmente de acuerdo	7
De acuerdo	64
Poco de acuerdo	79
En desacuerdo	34
Indeciso	14
TOTAL	198





De los resultados mostrados se identificó que del total de encuestados:

- Solo el 45% de estudiantes están satisfechos con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes.

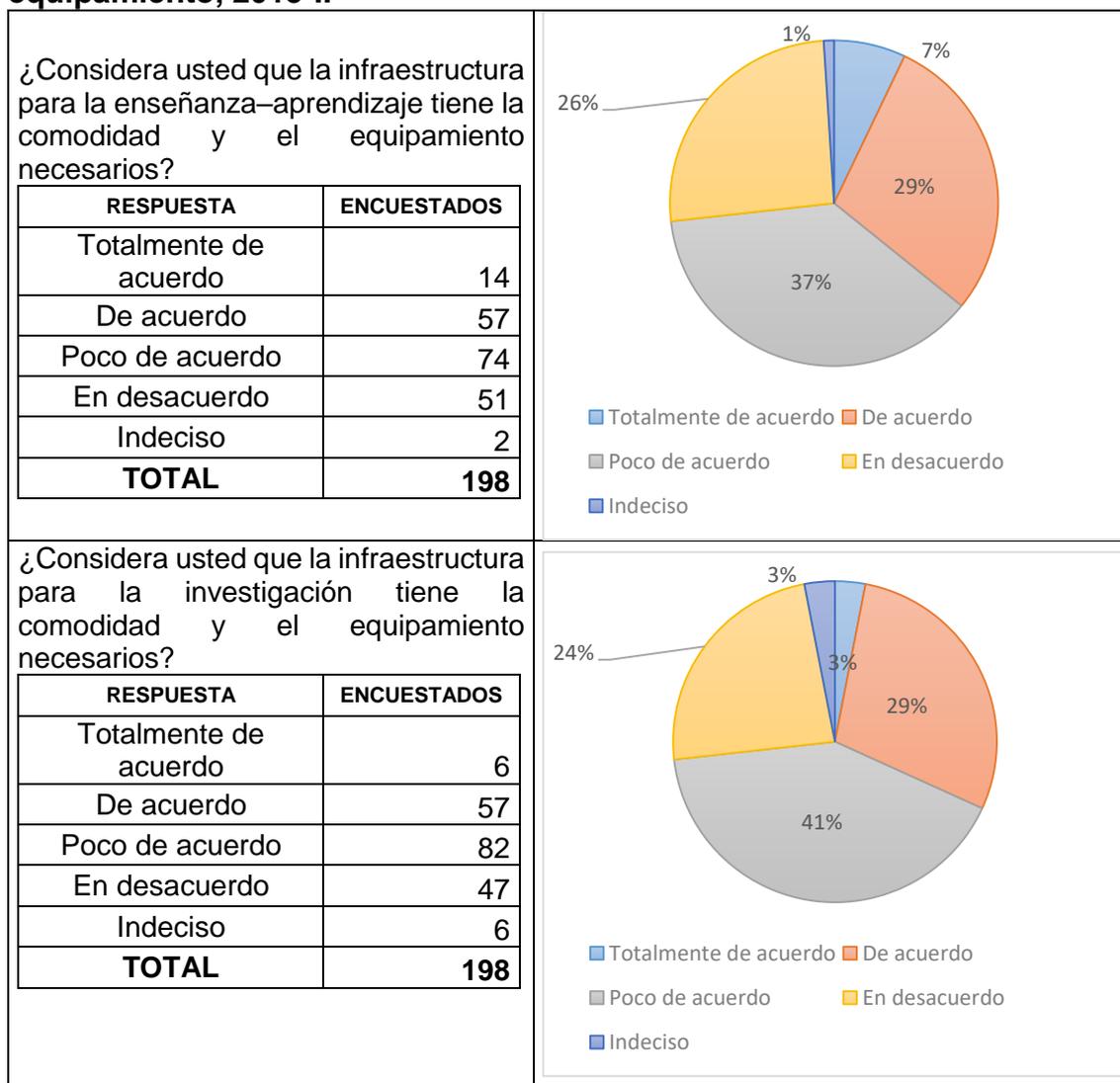
- Solo el 31% de estudiantes cree que la Universidad tiene un sistema eficaz de evaluación de la labor de enseñanza del docente.
- El 50% de estudiantes está satisfecho con respecto al sistema de evaluación docente.
- Solo el 32% de estudiantes conoce el sistema de tutoría que se viene implementando en la Universidad.
- Solo el 37% de estudiantes está satisfecho con respecto al sistema de tutoría.
- Solo el 36% de estudiantes considera que los docentes de sus facultades y/o escuelas profesionales realizan actividades de investigación que finalmente son publicadas en revistas indizadas.
- Solo el 38% de estudiantes consideran que los docentes de sus facultades y/o escuelas profesionales publican textos universitarios actualizados y acordes a la demanda de sus carreras profesionales.
- Solo el 40% de estudiantes consideran que los docentes de sus facultades y/o escuelas profesionales difunden su producción intelectual en eventos nacionales y/o internacionales de su especialidad.

4.1.13 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Con respecto al Factor Infraestructura y equipamiento se realizaron siete preguntas, relacionadas a la comodidad de la

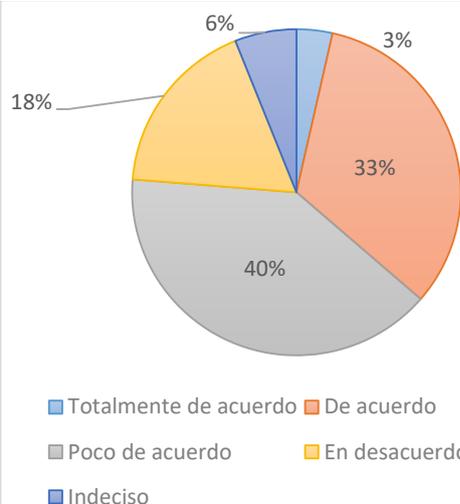
infraestructura para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar.

Cuadro 23
Resultados de encuesta correspondiente al factor de infraestructura y equipamiento, 2015-II



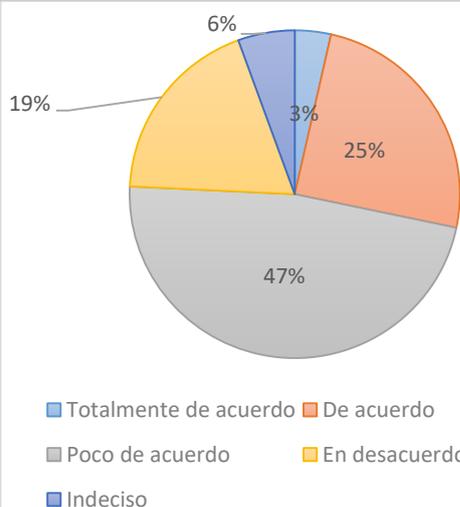
¿Considera usted que la infraestructura para la extensión universitaria tiene la comodidad y el equipamiento necesarios?

RESPUESTA	ENCUESTADOS
Totalmente de acuerdo	7
De acuerdo	65
Poco de acuerdo	79
En desacuerdo	35
Indeciso	12
TOTAL	198



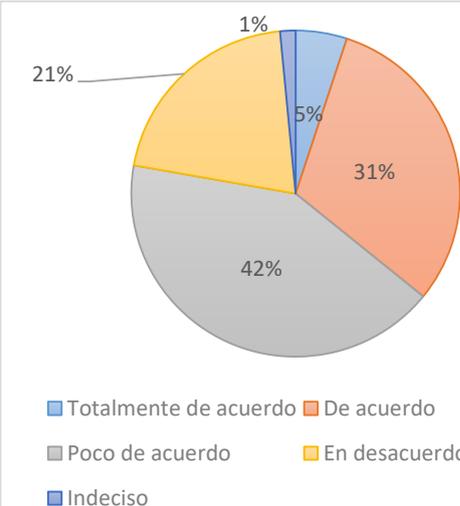
¿Considera usted que la infraestructura para la proyección social tiene la comodidad y el equipamiento necesarios?

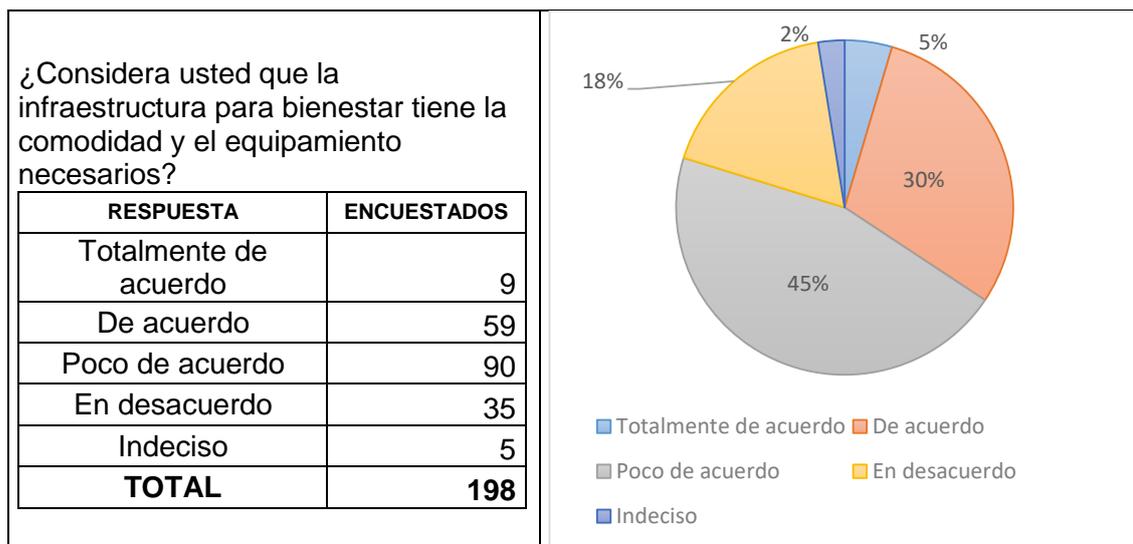
RESPUESTA	ENCUESTADOS
Totalmente de acuerdo	7
De acuerdo	49
Poco de acuerdo	94
En desacuerdo	37
Indeciso	11
TOTAL	198



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

RESPUESTA	ENCUESTADOS
Totalmente de acuerdo	10
De acuerdo	61
Poco de acuerdo	83
En desacuerdo	41
Indeciso	3
TOTAL	198





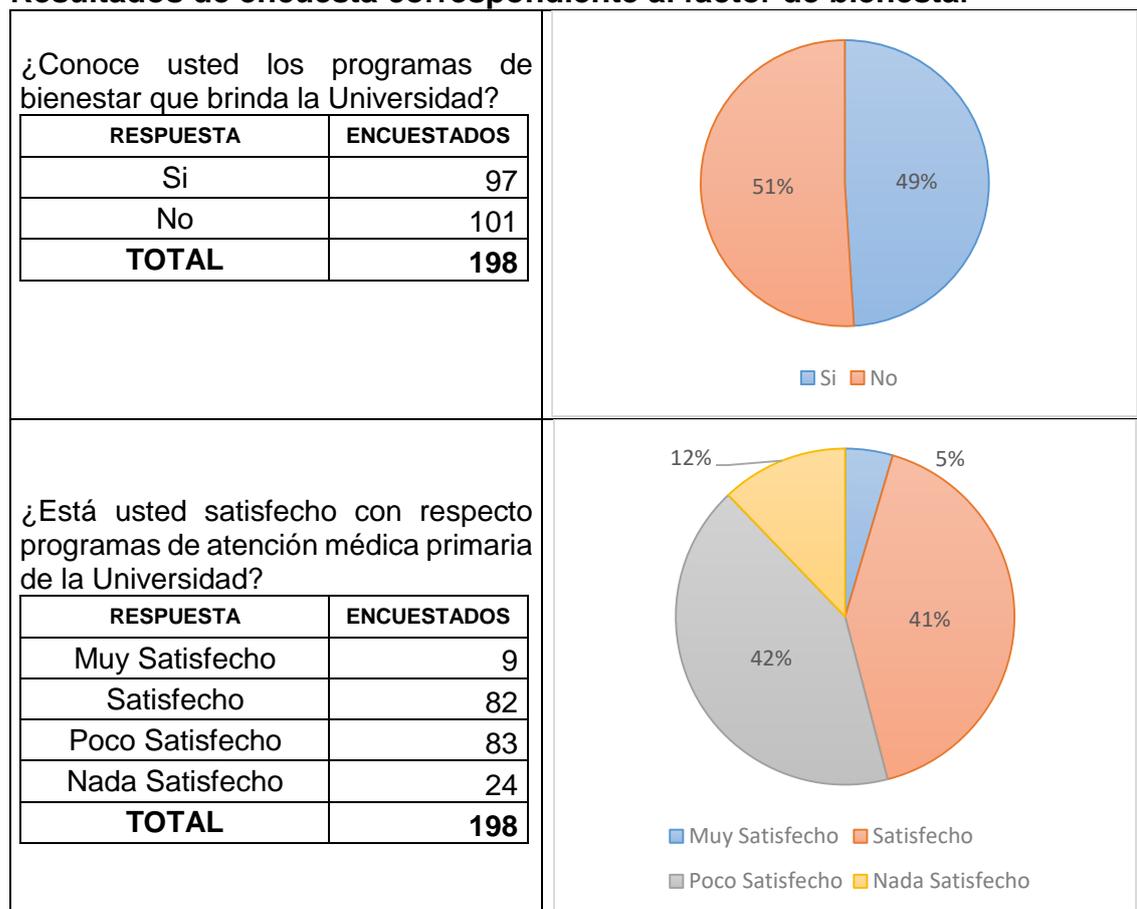
- Solo el 36% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje tiene la comodidad y equipamiento necesario.
- Solo el 32% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la investigación tiene la comodidad y equipamiento necesario.
- Solo el 36% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la extensión universitaria tiene la comodidad y equipamiento necesario.
- Solo el 28% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la proyección social tiene la comodidad y equipamiento necesario.
- Solo el 36% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la administración tienen la comodidad y equipamiento necesario.

- Solo el 35% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para los programas de bienestar tienen la comodidad y equipamiento necesario.

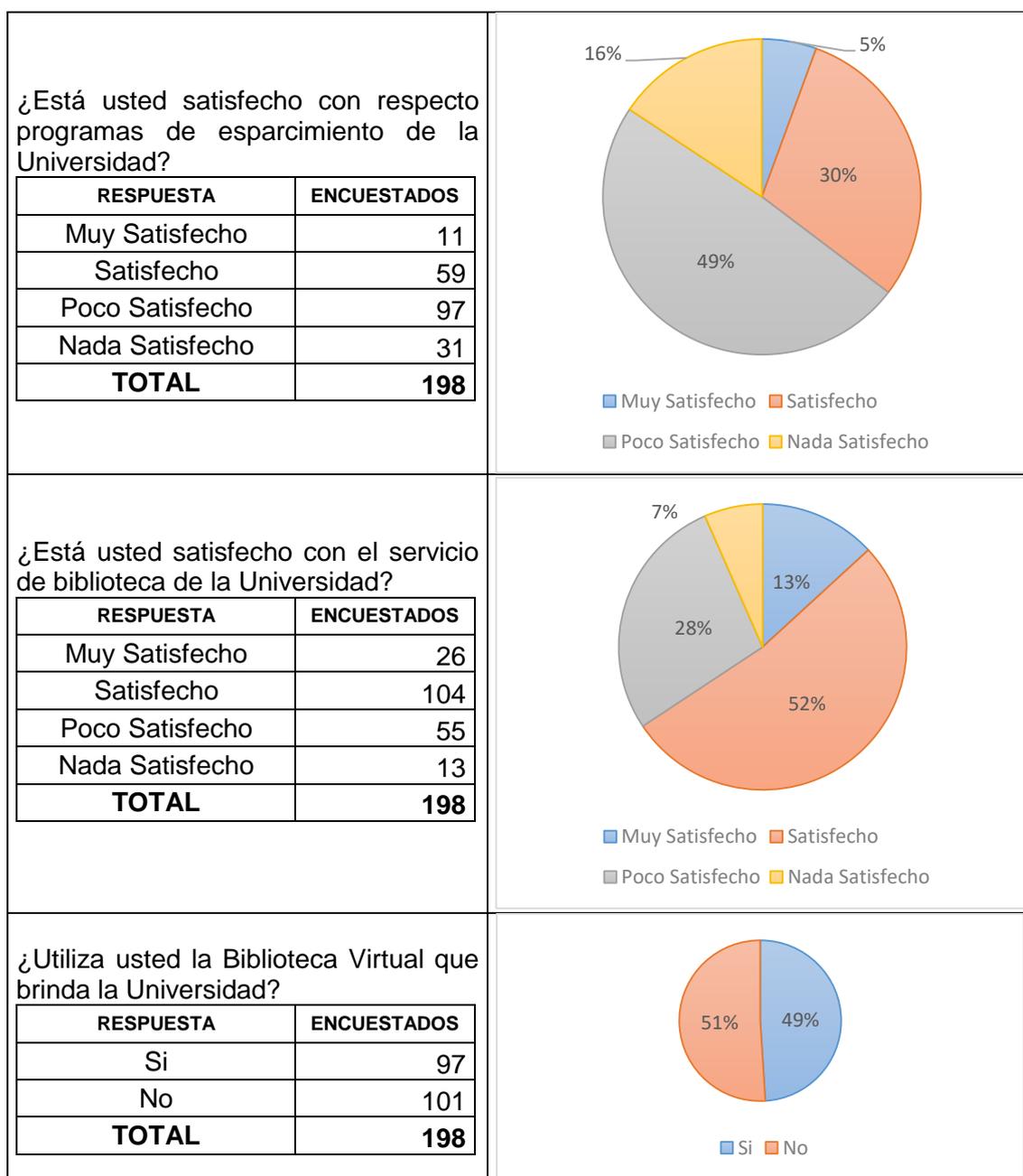
4.1.14 BIENESTAR UNIVERSITARIO

Con respecto al Factor Bienestar Universitario se realizaron ocho preguntas, en primer lugar si conocían la existencia de los mismos, después relacionadas a la satisfacción de los programas de atención médica primaria, asistencia social, deportes, actividades culturales, esparcimiento y servicio de biblioteca, y referido al uso de la biblioteca virtual.

Cuadro 24
Resultados de encuesta correspondiente al factor de bienestar



<p>¿Está usted satisfecho con respecto programas de asistencia social de la Universidad?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>ENCUESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Poco Satisfecho</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>	RESPUESTA	ENCUESTADOS	Muy Satisfecho	8	Satisfecho	84	Poco Satisfecho	84	Nada Satisfecho	22	TOTAL	198	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Poco Satisfecho</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Muy Satisfecho	4%	Satisfecho	43%	Poco Satisfecho	42%	Nada Satisfecho	11%
RESPUESTA	ENCUESTADOS																						
Muy Satisfecho	8																						
Satisfecho	84																						
Poco Satisfecho	84																						
Nada Satisfecho	22																						
TOTAL	198																						
Respuesta	Porcentaje																						
Muy Satisfecho	4%																						
Satisfecho	43%																						
Poco Satisfecho	42%																						
Nada Satisfecho	11%																						
<p>¿Está usted satisfecho con respecto programas de deportes de la Universidad?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>ENCUESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>Poco Satisfecho</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>	RESPUESTA	ENCUESTADOS	Muy Satisfecho	15	Satisfecho	63	Poco Satisfecho	89	Nada Satisfecho	31	TOTAL	198	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Poco Satisfecho</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Muy Satisfecho	7%	Satisfecho	32%	Poco Satisfecho	45%	Nada Satisfecho	16%
RESPUESTA	ENCUESTADOS																						
Muy Satisfecho	15																						
Satisfecho	63																						
Poco Satisfecho	89																						
Nada Satisfecho	31																						
TOTAL	198																						
Respuesta	Porcentaje																						
Muy Satisfecho	7%																						
Satisfecho	32%																						
Poco Satisfecho	45%																						
Nada Satisfecho	16%																						
<p>¿Está usted satisfecho con respecto programas de actividades culturales de la Universidad?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>ENCUESTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Poco Satisfecho</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>	RESPUESTA	ENCUESTADOS	Muy Satisfecho	28	Satisfecho	84	Poco Satisfecho	76	Nada Satisfecho	10	TOTAL	198	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Poco Satisfecho</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Muy Satisfecho	14%	Satisfecho	43%	Poco Satisfecho	38%	Nada Satisfecho	5%
RESPUESTA	ENCUESTADOS																						
Muy Satisfecho	28																						
Satisfecho	84																						
Poco Satisfecho	76																						
Nada Satisfecho	10																						
TOTAL	198																						
Respuesta	Porcentaje																						
Muy Satisfecho	14%																						
Satisfecho	43%																						
Poco Satisfecho	38%																						
Nada Satisfecho	5%																						



- El 49% de estudiantes conoce la existencia de los programas de bienestar de la Universidad.
- El 46% de estudiantes están satisfechos con el programa de atención médica primaria de la Universidad.
- El 47% de estudiantes están satisfechos con el programa de asistencia social de la Universidad.

- El 39% de estudiantes están satisfechos con el programa de deportes de la Universidad.
- El 57% de estudiantes están satisfechos con las actividades culturales de la Universidad.
- El 35% de estudiantes están satisfechos con el programa de esparcimiento de la Universidad.
- El 65% de estudiantes están satisfechos con el servicio de biblioteca de la Universidad.
- El 49% de estudiantes utiliza la Biblioteca virtual de la Universidad.

4.2 FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

4.2.1 ESTIMACIÓN DEL MODELO ECONOMÉTRICO

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

Los coeficientes obtenidos a través del modelo probit para observar la probabilidad de que el estudiante este satisfecho con respecto a los servicios que oferta la Universidad nacional del Altiplano es el siguiente:

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

Dónde:

$$Zi = -0.9526 - 0.3312(SEXO) - 0.0076 (EDAD) + 0.1768(TIPO) + 0.5106(ATADM) + 0.6669(ESTRATEG) - 0.2234(SISTEVAL) + 0.3981(TUTORIA) + 0.6481(INFRAEST) + 0.6583(SBIBLIO)$$

Cuadro 25
Resultado del modelo probit, efectos marginales y elasticidades

Variable	Coefficientes Probit	Efectos Marginales dy/dx	Elasticidades ey/ex
Sexo	-0.3312	-0.1308	-0.1510
Edad	-0.0076	-0.0030	-0.1208
Tipo de IES de procedencia	0.1768	0.0704	0.1216
Satisfacción por la atención de administrativos	0.5106**	0.2004	0.1688
Satisfacción por las estrategias de enseñanza aprendizaje	0.6669**	0.2598	0.2255
Satisfacción por el sistema de evaluación docente	-0.2234	-0.0887	-0.0832
Satisfacción por el Sistema de Tutoría	0.3981*	0.1566	0.1104
Satisfacción por la Infraestructura y equipamiento	0.6481**	0.2508	0.1748
Satisfacción por el Sistema de biblioteca	0.6583**	0.2578	0.3251
Constante	-0.9526		
Numero de observaciones	198		
LR chi2 (9)	64.15		
Prob > chi2	0.0000		
Pseudo R2	0.2340		

Significancia: *p<10%, **p<5%, ***p<1%

Nota: En base a resultados obtenidos en el Software Stata

Sin embargo, para realizar una interpretación con probabilidad de los coeficientes estimados del modelo probit, es necesario obtener los efectos marginales. Mientras tanto de los resultados obtenidos de la regresión del modelo probit, podemos afirmar que estadísticamente las variables más significativas en el modelo son: Satisfacción por la atención de administrativos, Satisfacción por las estrategias de enseñanza aprendizaje, Satisfacción por la

Infraestructura y equipamiento y Satisfacción por el Sistema de biblioteca al 5% de significancia y la Satisfacción por el Sistema de Tutoría al 10% de significancia (Ver Anexo N° 1). Esta regresión nos permite conocer si las variables inciden de manera positiva o negativa al modelo.

Primero, de las variables significativas:

- El signo positivo del coeficiente de la variable Satisfacción por la atención de administrativos indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con la atención por parte de los administrativos de la Universidad, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable Satisfacción por las estrategias de enseñanza aprendizaje indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con las estrategias de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes de la Universidad, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable Satisfacción por la Infraestructura y equipamiento indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con la infraestructura donde realizan actividades académicas de la Universidad, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.
- El signo positivo del coeficiente de la variable Satisfacción por el Sistema de biblioteca indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén con el sistema de biblioteca de la

Universidad, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.

- El signo positivo del coeficiente de la variable Satisfacción por el Sistema de Tutoría indica que los estudiantes mientras más satisfechos estén son el Sistema de Tutoría, mayor será la satisfacción por los servicios que oferta la Universidad.

Si bien las demás variables son significativas a más del 10 %, es decir son menos significativas, según Torres Reyna (2007) entre las estrategias para construir un modelo precisa algunas para mantener o eliminar variables, entre las que menciona si el predictor no es significativo y tiene el signo esperado, entonces debemos mantenerlo, por ello, que es importante los resultados obtenidos a continuación:

- El signo negativo del coeficiente de la variable Sexo, refleja el hecho de que si el estudiante es mujer tendrá una mayor valoración de su satisfacción con respecto a los servicios que oferta la Universidad respecto a los varones, esto coincide con Garbanzo Vargas (2007), ya que se asume que la mujer asume con mayor responsabilidad y compromiso con sus estudios.
- El signo negativo del coeficiente de la variable Edad, refleja el hecho de que si el estudiante aumenta un año en su edad o un año de permanencia más en la Universidad esto se reflejará de manera negativa en su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que oferta la Universidad.

- El signo positivo del coeficiente de la variable Tipo de IES de procedencia indica que los estudiantes que provienen de Instituciones Educativas Secundarias Públicas valoran de mayor manera su nivel de satisfacción con respecto a los servicios de la Universidad.

4.2.2 ANÁLISIS DE LA REGRESIÓN SELECCIONADA

Como antes se mencionó los coeficientes obtenidos por la regresión a través del modelo probit solo nos permite indicar la incidencia del signo del coeficiente de las variables independientes hacia la variable dependiente. Sin embargo, para determinar las probabilidades, es necesario realizar las interpretaciones en base a los efectos marginales.

Del Cuadro 25 se afirma que:

Primero, para las variables significantes en el modelo:

- La probabilidad de estar satisfecho con respecto a los servicios que oferta la Universidad Nacional del Altiplano se incrementa si, existe una buena atención de los administrativos en 0.2004477, si los docentes aplican buenas estrategias de enseñanza-aprendizaje en 0.2597963, si existe buena infraestructura y equipamiento en 0.2508247 y el sistema de biblioteca en 0.2578301.

Como información adicional se obtuvo que:

- La probabilidad de estar satisfecho disminuye en 0.130757 si el estudiante es de sexo femenino, es decir que las mujeres dan más valor al nivel de satisfacción.

- A medida que incrementa un año más de edad del estudiante, o transcurre un año más en la universidad, la probabilidad del nivel de satisfacción disminuye en 0.0030237,
- La probabilidad de estar satisfecho aumenta en 0.7043 si el alumno proviene de una institución educativa secundaria estatal
- El sistema de evaluación aplicado por docentes reduce la probabilidad de estar satisfechos en 0.887045.
- La probabilidad de estar satisfecho aumenta en 0.1565824 si el sistema de tutoría se aplica de manera más eficiente.

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

Del Cuadro 25, en la parte de resultados referida a Elasticidades, se puede interpretar que la probabilidad de estar satisfecho disminuye en 15.09% si el alumno es de sexo femenino. A medida que se incrementa un año en la edad, la probabilidad de estar satisfecho disminuye en 12.08%. Adicionalmente podemos observar que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en 16.88% si los administrativos mejoran su atención, en 22.55% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza-aprendizaje, en 11.04% si se implementa de mejor manera el sistema de tutoría, en 17.48% si se mejora la infraestructura y en 32.51% si se mejora el sistema de biblioteca en la Universidad Nacional del Altiplano.

De lo anterior podemos identificar que el sistema de biblioteca, las estrategias que emplean los docentes en enseñanza-aprendizaje y la infraestructura son los que mayor probabilidad aumentan en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

4.3 ANÁLISIS DE POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA UNA PUNO

4.3.1 SITUACIÓN ACTUAL

Para la presente exposición del análisis realizado, en primer lugar se ha identificado toda la normatividad, procedimientos orientados al cumplimiento de los factores establecidos por SINEACE, y a su orientación hacia la calidad (mejora continua) institucional.

Planificación, organización, dirección y control.

- Existencia del Plan Estratégico Institucional 2010-2015
- Existencia de Planes Estratégicas en la mayoría de Facultades y/o Escuelas Profesionales.
- Existencia de Planes Operativos Institucionales y por Facultades.
- Reglamento de Organización y Funciones UNA Puno, 2014.
- Manual de Organización y Funciones de Facultades de la UNA-Puno 2014
- Actualización del Estatuto Universitario según ley 30220.
- Funcionamiento operativo y vigente del Consejo Universitario y Consejos de Facultades.
- Reglamentos de Gestión Académica y Administrativa 2014.
- Programa de Fortalecimiento Institucional para la calidad de formación universitaria 2015-2018
- Actualización de las Unidades Orgánicas de la Universidad acorde a la nueva ley universitaria 30220.

Posicionamiento institucional

- Funcionamiento de la Oficina de Imagen Institucional.

Enseñanza-aprendizaje

- Existencia del Proyecto Educativo Institucional de la UNA Puno 2015.
- Existencia de la Directiva Académica 2015.
- Currículos de las carreras profesionales en proceso de rediseño curricular orientado a competencias.
- Existencia de un reglamento de Evaluación del Aprendizaje.
- Implementación del Sistema de Evaluación Docente.
- Existencia de convenios de movilidad estudiantil.

Investigación

- Implementación y funcionamiento del vicerrectorado de Investigación.
- Implementación de la Plataforma para evaluación de proyectos e informes de Tesis de pregrado (PILAR).

Extensión universitaria y proyección social

- Funcionamiento de la Oficina de Proyección Social y Extensión Universitaria
- Docentes Implementación del Sistema de Evaluación Docente vía virtual.
- Implementación del Control biométrico para la asistencia de docentes al dictado de clases.

- Implementación del Sistema de Tutoría Universitaria, dando prioridad a los primeros semestres.
- Difusión de libros elaborados por docentes en la Universidad.

Infraestructura y equipamiento

- Elaboración y ejecución de proyectos de inversión de mejoramiento de las infraestructuras de las diferentes facultades.
- Los proyectos contemplan componentes de infraestructura, equipamiento y mobiliario.

Bienestar Universitario

- La Universidad tiene entre sus unidades orgánicas la Oficina de Bienestar Universitario, en el cual se identifica varios programas orientados al estudiante.

4.3.2 ANÁLISIS SITUACIONAL

Para realizar el análisis situacional se ha elaborado una matriz donde se analiza toda la normatividad y procedimientos orientados a la calidad institucional de la UNA Puno vigentes, contrastando los resultados de las encuestas de la caracterización realizada.

FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno	Resultados de las encuestas	Análisis situacional
<p>Planificación, organización, dirección y control.</p>	<p>Existencia del Plan Estratégico Institucional 2010-2015 Existencia de Planes Estratégicas en la mayoría de Facultades y/o Escuelas Profesionales. Existencia de Planes Operativos Institucionales y por Facultades. Reglamento de Organización y Funciones UNA Puno, 2014 Manual de Organización y Funciones de Facultades de la UNA-Puno 2014 Actualización del Estatuto Universitario según ley 30220. Funcionamiento operativo y vigente del Consejo Universitario y Consejos de Facultades. Reglamentos de Gestión Académica y Administrativa 2014. Programa de Fortalecimiento Institucional para la calidad de formación universitaria 2015-2018 Actualización de las Unidades Orgánicas de la Universidad acorde a la nueva ley universitaria 30220.</p>	<p>Solo el 40% de estudiantes conoce el Plan Estratégico Institucional. El 68% conoce la misión. El 52% no conoce el campo de acción de la universidad. El 71% no conoce el Plan Operativo Anual de la Universidad. Solo el 45% de estudiantes conocen las normativas vigentes (académicas y administrativas) de la universidad. Solo el 43% de estudiantes consideran que las actividades académicas y administrativas están coordinadas para asegurar el desarrollo del Plan Operativo Institucional. El 44% de estudiantes está satisfecho con respecto a atención por parte del personal administrativo.</p>	<p>Si bien hay la existencia de documentos de planificación y gestión institucional en la UNA Puno, estos deben de ser de mayor difusión, no necesariamente del documento, si no de las partes más importantes (Visión, misión, objetivos estratégicos, entre otros) de tal forma que tenga más llegada a los estudiantes y al público en general. Se recomienda la implementación inmediata de un gobierno electrónico y transparente, además de la implementación de un Sistema de gestión de Calidad Institucional.</p>

FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno	Resultados de las encuestas	Análisis situacional
<p>Posicionamiento institucional</p>	<p>Funcionamiento de la Oficina de Imagen Institucional.</p>	<p>Solo el 42% está de acuerdo en que la sociedad reconoce la contribución de la universidad al desarrollo sostenible del país.</p>	<p>La Oficina de Imagen Institucional no recoge información actualizada y de calidad de las facultades y escuelas profesionales, debe cumplir su rol institucional. Se recomienda la implementación inmediata de un Sistema de Información y Comunicación que genere un tablero de mando para la toma de decisiones.</p>

FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno	Resultados de las encuestas	Análisis situacional
<p>Enseñanza-aprendizaje</p>	<p>Existencia del Proyecto Educativo Institucional de la UNA Puno 2015. Existencia de la Directiva Académica 2015. Currículos de las carreras profesionales en proceso de rediseño curricular orientado a competencias. Existencia de un reglamento de Evaluación del Aprendizaje. Implementación del Sistema de Evaluación Docente. Existencia de convenios de movilidad estudiantil.</p>	<p>Solo el 45% conoce el reglamento de evaluación del aprendizaje. Solo el 47% conoce los programas de becas, movilidad académica, bolsas de trabajo y pasantías para estudiantes que oferta la universidad. En un escenario optimista, el 63% de estudiantes cree que culminarían sus estudios en 10 semestres.</p>	<p>Los estudiantes de la Universidad presentan un optimismo relativamente bueno respecto a la culminación de sus estudios en el tiempo mínimo requerido, 10 semestres académicos. Persiste la débil difusión de reglamentos y de los programas de movilidad estudiantil. Se recomienda realizar eventos de sensibilización del Reglamento de Evaluación del Aprendizaje, y por ende la implementación de un sistema. Además la implementación del sistema de seguimiento al egresado.</p>

<p>FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno</p>	<p>Resultados de las encuestas</p>	<p>Análisis situacional</p>
<p>Investigación</p>	<p>Implementación y del funcionamiento del vicerrectorado de Investigación. Implementación de la Plataforma para evaluación de proyectos e informes de Tesis de pregrado (PILAR).</p>	<p>Solo el 32% cree que la universidad promueve y contribuye eficazmente para que sus estudiantes tengan acceso a fondos de investigación. Solo el 40% de estudiantes cree que la Universidad tiene políticas, normas y procedimientos con los que facilita la difusión de los resultados de las investigaciones que realiza. Solo el 38% conoce las normas y procedimientos de derechos de propiedad intelectual sobre lo creado y como resultado de investigación.</p>	<p>Se ha identificado un bajo porcentaje de estudiantes que creen que la universidad brinda acceso a fondos de investigación a estudiantes y también un bajo conocimiento de las normas y procedimientos de investigación para beneficio de estudiantes. Además, solo el 38% de estudiantes conocen las normas y procedimientos de derechos de propiedad intelectual. Se recomienda una rápida implementación del vicerrectorado de investigación y funcionamiento de sus unidades orgánicas según estatuto universitario vigente, elaboración de una política de investigación y de propiedad intelectual.</p>

<p>FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno</p>	<p>Resultados de las encuestas</p>	<p>Análisis situacional</p>
<p>Extensión universitaria y proyección social</p>	<p>Funcionamiento de la Oficina de Proyección Social y Extensión Universitaria</p>	<p>Solo el 40% de los estudiantes conocen la diferencia entre extensión universitaria y proyección social. Solo el 38% de estudiantes cree que la Universidad tiene políticas, normas y procedimientos eficaces con los que facilita la difusión de los resultados de la labor de extensión universitaria y proyección social.</p>	<p>Son pocos los estudiantes que se incorporan a las actividades de proyección social y extensión universitaria. Se recomienda difusión de la diferencia entre las actividades de proyección social y extensión universitaria, orientado a las actividades de Responsabilidad Social, según ley 30220.</p>

FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno	Resultados de las encuestas	Análisis situacional
<p>Docentes</p>	<p>Implementación del Sistema de Evaluación Docente vía virtual.</p> <p>Implementación del Control biométrico para la asistencia de docentes al dictado de clases.</p> <p>Implementación del Sistema de Tutoría Universitaria, dando prioridad a los primeros semestres.</p> <p>Difusión de libros elaborados por docentes en la Universidad.</p>	<p>Solo el 45% de estudiantes están satisfechos con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje por parte de sus docentes.</p> <p>Solo el 31% de estudiantes cree que la Universidad tiene un sistema eficaz de evaluación de la labor de enseñanza del docente.</p> <p>Solo el 32% de estudiantes conoce el sistema de tutoría que se viene implementando en la Universidad.</p> <p>Solo el 36% de estudiantes considera que los docentes de sus facultades y/o escuelas profesionales realizan actividades de investigación que finalmente son publicadas en revistas indizadas.</p> <p>Solo el 38% de estudiantes consideran que los docentes de sus facultades y/o escuelas profesionales publican textos universitarios actualizados y acordes a la demanda de sus carreras profesionales.</p> <p>Solo el 40% de estudiantes consideran que los docentes de sus facultades y/o escuelas profesionales difunden su producción intelectual en eventos nacionales y/o internacionales de su especialidad.</p>	<p>Si bien se ha realizado exitosamente la implementación del sistema de evaluación docente, este considera en menor ponderado la evaluación estudiantil que de los responsables (autoridades) de la facultad o escuela profesional correspondiente.</p> <p>La implementación del control biométrico ha tenido un rechazo contundente por parte de los docentes.</p> <p>Los estudiantes universitarios perciben débiles estrategias de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes.</p> <p>La publicación de artículos, revistas y libros no necesariamente son de la especialidad de los docentes no de las carreras donde desempeñan labor docente, por lo que el reconocimiento de estas publicaciones no es la esperada por parte de estudiantes.</p> <p>Se recomienda incrementar el ponderado de la evaluación estudiantil a docentes. Implementación progresiva del control biométrico. Y la rápida y eficiente publicación de artículos, revistas y libros que retroalimenten el proceso de enseñanza aprendizaje por parte de los docentes.</p>

FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno	Resultados de las encuestas	Análisis situacional
<p>Infraestructura y equipamiento</p>	<p>Elaboración y ejecución de proyectos de inversión de mejoramiento de las infraestructuras de las diferentes facultades. Los proyectos contemplan componentes de infraestructura, equipamiento y mobiliario.</p>	<p>Solo el 36% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje tiene la comodidad y equipamiento necesario. Solo el 32% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la investigación tiene la comodidad y equipamiento necesario. Solo el 36% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la extensión universitaria tiene la comodidad y equipamiento necesario. Solo el 28% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la proyección social tiene la comodidad y equipamiento necesario. Solo el 36% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para la administración tiene la comodidad y equipamiento necesario. Solo el 35% de estudiantes están de acuerdo que la infraestructura para los programas de bienestar tiene la comodidad y equipamiento necesario.</p>	<p>De acuerdo al resultado de las encuestas los estudiantes aun muestran su poca satisfacción de la infraestructura donde realizan labores, ello puede explicarse por la ejecución de proyectos de inversión de mejoramiento, se espera que este indicador mejore en el corto plazo, cuando se culmine los proyectos en camino. Se recomienda que la ejecución de proyectos de mejoramiento de infraestructura esté orientados al cumplimiento de las normas de inspección técnica de seguridad en edificaciones vigentes.</p>

FACTORES DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Situación de las Políticas, normas y procedimientos orientados a la Calidad en la UNA Puno	Resultados de las encuestas	Análisis situacional
<p>Bienestar Universitario</p>	<p>La Universidad tiene entre sus unidades orgánicas la Oficina de Bienestar Universitario, en el cual se identifica varios programas orientados al estudiante.</p>	<p>El 49% de estudiantes conoce la existencia de los programas de bienestar de la Universidad. El 46% de estudiantes están satisfechos con el programa de atención médica primaria de la Universidad. El 47% de estudiantes están satisfechos con el programa de asistencia social de la Universidad. El 39% de estudiantes están satisfechos con el programa de deportes de la Universidad. El 57% de estudiantes están satisfechos con las actividades culturales de la Universidad. El 35% de estudiantes están satisfechos con el programa de esparcimiento de la Universidad. El 65% de estudiantes están satisfechos con el servicio de biblioteca de la Universidad. El 49% de estudiantes utiliza la Biblioteca virtual de la Universidad.</p>	<p>La satisfacción de los estudiantes por parte de los programas de bienestar es bajo, y muy poco conocido. Se recomienda mayor difusión por parte de los programas de bienestar y realizar un mapeo de puestos en la Oficina de Bienestar Universitario.</p>

4.3.3 PROPUESTA DE POLÍTICAS ORIENTADAS A LA CALIDAD

En función al análisis realizado en las matrices que anteceden se pone a propuesta la Política de Calidad Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano:

“El mejoramiento continuo de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y responsabilidad social a través de la autoevaluación, licenciamiento y acreditación de todos los programas de estudio que la Universidad oferta, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, grupos de interés y de nuestra sociedad en general.”

Los objetivos que fortalecerá el cumplimiento de la Política de Calidad Institucional 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 en la Universidad, 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.

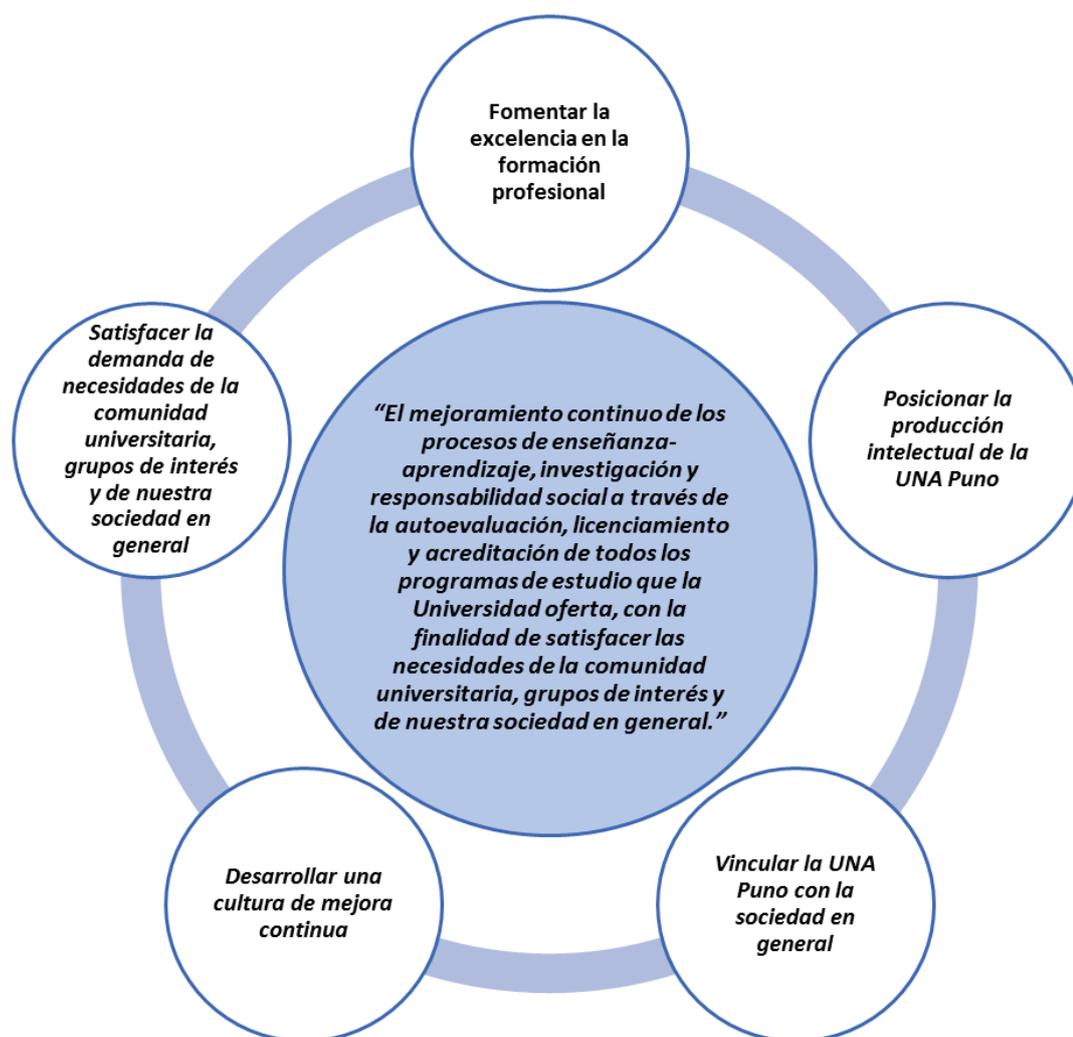


Figura 21. Política de Calidad Institucional y sus objetivos

CONCLUSIONES

En el presente trabajo a modo de conclusión general, se puede indicar que según los resultados obtenidos, que los factores significativos que incrementa la probabilidad de que el estudiante aumente su nivel de satisfacción son los factores de Programas de Bienestar, Enseñanza-Aprendizaje e Infraestructura y Equipamiento. Se ha identificado que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en 32.51% si se mejora el sistema de biblioteca, en 22.55% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza-aprendizaje, y en 17.48% si se mejora la infraestructura de la Universidad Nacional del Altiplano.

Al realizar la estadística descriptiva de los datos obtenidos, se obtuvo que las características de los estudiantes son: el 60.61% de los estudiantes son del sexo masculino y el otro 39.39% de los estudiantes son mujeres. La edad promedio de los estudiantes es de 21 años, el 94.95% son procedentes de la Región de Puno, el 91.41% procede de una Institución Educativa Secundaria Publica, el 95.96% ha seleccionado de manera voluntaria su carrera profesional, el 89% de estudiantes se siente feliz por pertenecer a la Universidad Nacional del Altiplano, y finalmente en general el 52% de estudiantes se sienten satisfechos con los servicios que oferta la Universidad Nacional del Altiplano.

Se concluye que el mejor modelo para las regresiones de la estimación econométrica para esta investigación fue el modelo probit, de dicha regresión se obtuvo que las variables más significativas en el modelo fueron la atención por parte de los administrativos, las estrategias de enseñanza aprendizaje que utilizan los docentes, la infraestructura y equipamiento y el sistema de bibliotecas de la Universidad. Luego de obtener las elasticidades podemos observar que la probabilidad de estar satisfecho aumenta en 16.88% si los administrativos

mejoran su atención, en 22.55% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza-aprendizaje, en 11.04% si se implementa de mejor manera el sistema de tutoría, en 17.48% si se mejora la infraestructura y equipamiento y en 32.51% si se mejora el sistema de biblioteca en la Universidad Nacional del Altiplano. Por lo que se puede concluir que los factores de calidad establecidos por el SINEACE si determinan de forma directa el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que oferta la UNAP.

Finalmente se ha formulado la implementación de la Política de Calidad Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano: “El mejoramiento continuo de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y responsabilidad social a través de la autoevaluación, licenciamiento y acreditación de todos los programas de estudio que la Universidad oferta, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, grupos de interés y de nuestra sociedad en general”. Para ello se ha determinado también objetivos que fortalecerán su cumplimiento.

RECOMENDACIONES

- Se debe incentivar / motivar para que los docentes fortalezcan sus estrategias de enseñanza-aprendizaje, será de vital importancia el seguimiento y monitoreo que realice el Vicerrectorado Académico de la Universidad para el cumplimiento de lo mencionado, además que está estipulado en la nueva ley universitaria 30220.
- Se debe continuar con el mejoramiento de la infraestructura de la Universidad así como su equipamiento, siempre y cuando ello este orientado y en cumplimiento de las normas técnicas de seguridad de edificaciones vigentes.
- Se debe prestar mucha atención a la caracterización de los estudiantes que ingresan a la Universidad y a través de un sistema de seguimiento desde el ingreso hasta el egreso para asegurar la formación integral de los estudiantes.
- Se recomienda la pronta formulación y ejecución de un Plan de Gestión de Calidad en la Universidad Nacional del Altiplano.
- Es imprescindible la ejecución de sensibilizaciones para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Universitario.
- Se recomienda poner atención en los factores descritos en la presente investigación, ya que la mejora de estos permitirán mejorar la calidad educativa.
- Asimismo, los resultados obtenidos del análisis descriptivo permite orientar mejorar los planes de mejora que vienen implementando las diferentes escuelas profesionales de la Universidad.

- Finalmente, se recomienda la realización de estudios de manera periódica de caracterización de los estudiantes, satisfacción estudiantil, rendimiento académico, entre otros, con nuevos métodos, para la comparación de resultados obtenidos con este.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., y Reyes Pérez, D. E. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5 - 26.
- Anchundia Ayala, C., y Saad De Janon, J. (2009). *Nivel de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios frente a los Servicios que prestan las Universidades a la Comunidad Estudiantil: Caso Guayaquil*. Tesis Escuela Superior Politécnica del Litoral
- Asociación para el Desarrollo Campesino (2004). *“Nuestro concepto de desarrollo”: El Bienvivir Local; Necesidades Humanas Fundamentales*. San Juan de Pasto, Colombia. <http://www.adc.org.co/> - 20k
- BANCO MUNDIAL. (1999). *Informe sobre el Desarrollo Mundial 1998/99: Conocimiento para el desarrollo*. Washington.
- Besanko, D., y Braeutigam, R. (2014). *Microeconomics*. Estados Unidos: John Wiley & Sons.

- Camargo Abello, M., Ayala Guarnizo, L., Cárdenas De Luna, H. M., Garay Calderón, B. M., Gómez Forero, L. E., Marina Hurtado, L., y Velásquez Burgos, B. M. (2001). *Un marco teórico sobre la calidad de la educación, basado en lectura documental*. Universidad de la Sabana.
- Carbajal Hinojosa, L. A. (2007). Gestipolis. Recuperado el 2015, de <http://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-en-la-educacion-superior/>
- CONEAU. (2012). *Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria Tomo XI*. Lima.
- Cortada, J. y Woods, J. (1995). *The McGraw-Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*. McGraw-Hill.
- Coskun, L. (2014). *Investigating the essential factors on student satisfaction: A case of Albanian Private University*. Journal of Educational and Social Research, 4(1), 489-503.
- De La Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., y Reyes Riquelme, M. J. (2010). *Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca*. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 18(3), 350 - 363.
- Domínguez José I. (2006). "Medir la satisfacción del cliente". *Hipermarketing. Tecnología con sentido de negocio*.
- Flores B. J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. Revista Investigación Educativa Vol.7 N° 12. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la Educación Superior Pública*. Revista Educación 31(1), 43-63.

- Garduño Estrada, L. R. (1999). *Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior*. Revista Iberoamericana de Educación. nº 21 págs. 93-103 www.rieoei.org/rie21a06.PDF
- González López, I. (2003). *Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial*. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 9(1), 83-96.
- Gryna, F., Chua, R. y Defeo, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. Quinta edición. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Informe de Surinam (1998). *Aseguramiento de la calidad en la educación superior de Surinam*. Oficina de Educación Superior, Ministerio de Educación y Desarrollo Comunitario de Surinam. UNESCO/IESALT, Presentado en la 10ª Reunión Ordinaria del Comité Intergubernamental. Paris. [www.unesco.org/ve/sid/InformeSurinam\(10\).pdf](http://www.unesco.org/ve/sid/InformeSurinam(10).pdf)
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F. J. (Enero - Marzo de 2011). *Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Revista Fuente, 3(6), 46 - 56.
- Malevski Y. y Rosotto L. (1995). *Manual de Gestión de Calidad a la Medida*.
- Marshall, A. (1890). *Principles of Economics: an introductory text*.
- Morales Sánchez, V. y Hernández Mendo, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización*. <http://www.efdeportes.com/Revista Digital-Buenos Aires-Año 10-No 73-Junio de 2004>

- Reyes Blanco, O. (2014). *Teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas microeconómicos*. Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas, 2(3), 217-234.
- Rivas Velásquez, J. F. (2012). *Nivel de Satisfacción de los Alumnos que terminan el Programa Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica de Santa María*. Arequipa.
- Rodríguez N. Y. (2005). *El alumno como cliente: un reto ineludible de la orientación del nuevo milenio*. Fac. de Ingeniería, Depto. de Humanidades y Ciencias Sociales. Venezuela.
- http://www.aiospconference2005.pt/full_works/docs/coms/op06a.pdf
- Salinas Gutiérrez, A., (2007). *Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*, Sevilla. Tesis Doctoral.
- Salmi, J. (2009). *El desafío de crear universidades de clase mundial*. Washington D.C.: Banco Mundial. Serie Direcciones para el desarrollo. Desarrollo Humano.
- Segura L G. A. (1997). *Modelo de desarrollo institucional a través de la calidad académica*. (Ensayo) Certamen Premio ANUIES 1997. México.
- SINEACE. (2012). *Educación Superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*.
- Stiglitz, J. (2000). *La economía del sector público*. España.
- Summers, D. (2006): *Administración de la calidad*. Pearson Educación, México.
- SUNEDU. (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*.

- Torres Reyna, O. (Diciembre de 2007). *Data & statistical services*. Recuperado el noviembre de 2016, de Princeton University: <https://www.princeton.edu/~otorres/Regression101.pdf>
- Trejo, G., Jones, C., Alvarez, N., Vergara, L., Hernández, C., Palacios, A. y Kostopoulos, J. (1992). *Educación para una economía competitiva: hacia una estrategia de reforma*. México: Diana y Centro de Investigación para el Desarrollo.
- UNESCO-IBE. (2010). *Datos Mundiales de Educación* (Séptima ed.).
- Valenzuela Rettig, A. C., y Requena Magallanes, C. M. (2006). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Vásquez, F. G. (2002). *Los modelos logit y probit en la investigación social. El caso de la pobreza del Perú en el año 2001*. INEI, Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Vélez Cardona, W. (2002). *Globalización y Educación Superior: Del mito necesario a un nuevo paradigma*. Universidad de Puerto Rico. Cuaderno de Investigación en Educación No 18. Recinto de Río Piedras- Fac. de Educación. Puerto Rico.
<http://cie.uprrp.edu/cuaderno/cuaderno18/c18art3.htm>
- Verdugo Lucero, J. C., Guzmán Muñiz, J., Moy López, N. A., Meda Lara, R. M., y González Pérez, Ó. P. (2008). *Factores que influyen en la calidad de vida de profesores universitarios*. *Psicología y Salud*, 18(1), 27-36.
- Villa L. O. (2005). *La satisfacción de los alumnos en los cursos on-Line*. Universidad de Barcelona. <http://www.educaweb.com/adserver>

Zengin, B., Mustafa Sen, L., y Ahmet Solmaz, S. (2011). *A research on sufficiency of University Education about satisfaction of University student's career expectations*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 496-504.

ANEXOS

Anexo 1. Estimación del Modelo Probit

```
. probit SERUNIV SEXO EDAD TIPO ATADM ESTRATEG SISTEVAL TUTORIA INFRAEST SBIBLIO
```

```
Iteration 0: log likelihood = -137.08148
Iteration 1: log likelihood = -105.3075
Iteration 2: log likelihood = -105.00575
Iteration 3: log likelihood = -105.0055
Iteration 4: log likelihood = -105.0055
```

```
Probit regression                               Number of obs   =       198
                                                LR chi2(9)      =       64.15
                                                Prob > chi2     =       0.0000
Log likelihood = -105.0055                    Pseudo R2      =       0.2340
```

SERUNIV	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
SEXO	-.3312055	.2111734	-1.57	0.117	-.7450978 .0826868
EDAD	-.0075994	.0320269	-0.24	0.812	-.0703709 .0551722
TIPO	.1767957	.3591726	0.49	0.623	-.5271697 .8807611
ATADM	.510585	.2144466	2.38	0.017	.0902774 .9308927
ESTRATEG	.6669259	.2233967	2.99	0.003	.2290763 1.104775
SISTEVAL	-.2233797	.229176	-0.97	0.330	-.6725564 .225797
TUTORIA	.3981422	.2243619	1.77	0.076	-.0415991 .8378835
INFRAEST	.6481392	.2316195	2.80	0.005	.1941734 1.102105
SBIBLIO	.6582669	.212176	3.10	0.002	.2424097 1.074124
_cons	-.952583	.7750372	-1.23	0.219	-2.471628 .566462

Anexo 2. Estimación del Modelo Logit

```
. logit SERUNIV SEXO EDAD TIPO ATADM ESTRATEG SISTEVAL TUTORIA INFRAEST SBIBLIO
```

```
Iteration 0: log likelihood = -137.08148
```

```
Iteration 1: log likelihood = -105.45536
```

```
Iteration 2: log likelihood = -105.26887
```

```
Iteration 3: log likelihood = -105.26864
```

```
Iteration 4: log likelihood = -105.26864
```

```
Logistic regression                Number of obs   =          198
                                   LR chi2(9)        =          63.63
                                   Prob > chi2        =          0.0000
Log likelihood = -105.26864        Pseudo R2       =          0.2321
```

SERUNIV	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
SEXO	-.5591071	.3577961	-1.56	0.118	-1.260375 .1421604
EDAD	-.0151461	.0515613	-0.29	0.769	-.1162043 .0859121
TIPO	.312013	.6141619	0.51	0.611	-.8917222 1.515748
ATADM	.8190055	.363186	2.26	0.024	.1071739 1.530837
ESTRATEG	1.096944	.3751231	2.92	0.003	.3617165 1.832172
SISTEVAL	-.3349161	.3815126	-0.88	0.380	-1.082667 .4128347
TUTORIA	.6579272	.3801432	1.73	0.083	-.0871398 1.402994
INFRAEST	1.099235	.393287	2.79	0.005	.3284061 1.870063
SBIBLIO	1.064621	.3614427	2.95	0.003	.3562061 1.773035
_cons	-1.511643	1.257233	-1.20	0.229	-3.975775 .9524888

Anexo 3. Pruebas para determinar las medidas de ajuste

	Current	Saved	Difference
Model:	logit	probit	
N:	198	198	0
Log-Lik Intercept Only	-137.081	-137.081	0.000
Log-Lik Full Model	-105.269	-105.006	-0.263
D	210.537 (188)	210.011 (188)	0.526 (0)
LR	63.626 (9)	64.152 (9)	0.526 (0)
Prob > LR	0.000	0.000	.
McFadden's R2	0.232	0.234	-0.002
McFadden's Adj R2	0.159	0.161	-0.002
ML (Cox-Snell) R2	0.275	0.277	-0.002
Cragg-Uhler (Nagelkerke) R2	0.367	0.369	-0.003
McKelvey & Zavoina's R2	0.374	0.418	-0.044
Efron's R2	0.280	0.280	0.000
Variance of y*	5.256	1.718	3.537
Variance of error	3.290	1.000	2.290
Count R2	0.707	0.702	0.005
Adj Count R2	0.389	0.379	0.011
AIC	1.164	1.162	0.003
AIC*n	230.537	230.011	0.526
BIC	-783.657	-784.183	0.526
BIC'	-16.031	-16.558	0.526
BIC used by Stata	263.420	262.894	0.526
AIC used by Stata	230.537	230.011	0.526

Difference of 0.526 in BIC' provides weak support for saved model.

Note: p-value for difference in LR is only valid if models are nested.

Anexo 4. Diferencias entre modelo Logit y Probit

	LOGIT	PROBIT	CRITERIO
AIC - AKAIKE	1.164	1.162	Menor
BIC	-783.657	-784.183	Menor
McFADDEN R2	0.232	0.234	Mas alto
McFADDEN Adj R2	0.159	0.161	Mas Alto
LOG LIKELIHOOD	-105.269	-105.006	Menor
RV	63.626(9)	64.152(9)	Mas alto

LUEGO DE COMPARAR LOS CRITERIOS DE LOS MODELOS LOGIT Y PROBIT, PODEMOS DECIR QUE EL MODELO PROBIT SE AJUSTA MAS A LOS DATOS. POR TANTO, ELEGIMOS EL MODELO PROBIT.

Anexo 5. Cálculo de los Efectos Marginales del Modelo Probit

Marginal effects after probit

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

$$= .5289556$$

variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]	X
SEXO*	-.1307757	.08231	-1.59	0.112	-.292101	.03055		.606061
EDAD	-.0030237	.01274	-0.24	0.812	-.027999	.021951		21.1364
TIPO*	.0704395	.14274	0.49	0.622	-.209321	.3502		.914141
ATADM*	.2004477	.08212	2.44	0.015	.039486	.361409		.439394
ESTRATEG*	.2597963	.08354	3.11	0.002	.09607	.423523		.449495
SISTEVAL*	-.0887045	.09062	-0.98	0.328	-.266317	.088908		.494949
TUTORIA*	.1565824	.08652	1.81	0.070	-.013002	.326167		.368687
INFRAEST*	.2508247	.08525	2.94	0.003	.083737	.417912		.358586
SBIBLIO*	.2578301	.0799	3.23	0.001	.10123	.41443		.656566

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

Anexo 6. Cálculo de las Elasticidades del Modelo Probit

Elasticities after probit

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

$$= .5289556$$

variable	ey/ex	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]	X
SEXO	-.1509936	.0969	-1.56	0.119	-.340922 .038935	.606061
EDAD	-.1208237	.50904	-0.24	0.812	-1.11852 .876869	21.1364
TIPO	.121571	.24712	0.49	0.623	-.362769 .605911	.914141
ATADM	.168759	.07203	2.34	0.019	.02759 .309928	.439394
ESTRATEG	.2255004	.0772	2.92	0.003	.074188 .376813	.449495
SISTEVAL	-.0831667	.08539	-0.97	0.330	-.250526 .084192	.494949
TUTORIA	.1104182	.06277	1.76	0.079	-.01261 .233446	.368687
INFRAEST	.1748261	.06354	2.75	0.006	.050283 .299369	.358586
SBIBLIO	.3251061	.10827	3.00	0.003	.112899 .537313	.656566