



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES



**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA
DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL
INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE
MAYOLO - SEDE JULIACA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ANTDHY LIZBET QUISPE MACHACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA
DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL
INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE
MAYOLO - SEDE JULIACA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ANTDHY LIZBET QUISPE MACHACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ULISES AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA SECTORIAL P-15



RESOLUCIÓN N° 530-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 09 de agosto del 2024

VISTOS: Expediente N° CU – 009285 presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE MACHACA ANTDHY LIZBET**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO – SEDE JULIACA - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **QUISPE MACHACA ANTDHY LIZBET** jurado de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO – SEDE JULIACA - 2023**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
- 1er Miembro : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
- 2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
- Asesor : Dr. ULISES AGUILAR PINTO

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : MIÉRCOLES, 21 de agosto del 2024
- Hora : 09:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Director (3)
- Investigados (1)
- Fiscal (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 019-2024-UI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 12 de abril del 2024

VISTOS: El Expediente: 2024-CU-1699 de fecha 22 de marzo del 2024, del Bach. QUISPE MACHACA ANTDHY LIZBET, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuelas Profesionales de Contabilidad y Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. QUISPE MACHACA ANTDHY LIZBET, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO – SEDE JULIACA - 2023, conducente para optar el Título profesional de LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) de ASESOR (a) Dr. ULISES AGUILAR PINTO.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO – SEDE JULIACA - 2023, presentado por el (la) Bach. QUISPE MACHACA ANTDHY LIZBET, para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. ULISES AGUILAR PINTO.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archive

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacahua Supasica
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

DECANATURA FCCF, INTERESADO.

**“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”****RESOLUCIÓN N° 1080-2023- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 20 de diciembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 177-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 20 de diciembre del 2023, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° 16733 presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE MACHACA ANTDHY LIBBET**, quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO – SEDE JULIACA - 2023**; para optar el Título Profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulada: **SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO – SEDE JULIACA - 2023**; presentado por el (la) Bachiller: **QUISPE MACHACA ANTDHY LIBBET**, para optar el Título Profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN**.

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la) Dr. ULISES AGUILAR PINTO

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras



SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO - SEDE JULIACA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

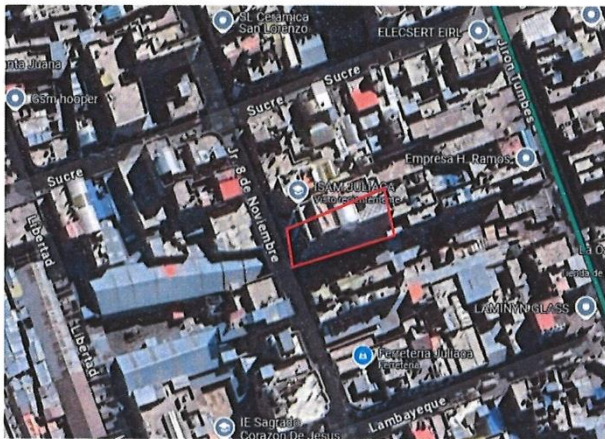
FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO - SEDE JULIACA - 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ANTDHY LIZBET QUISPE MACHACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	48471425
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-0967-7339
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02295853
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9135-7782
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820
Datos de investigación	

Línea de investigación	ECONOMIA SECTORIAL P-15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo – sede Juliaca Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Juliaca Calle: Jr. 08 de noviembre 658</p> <p>Latitud: -15.48950 Longitud: -70.13239</p>  <p>https://acortar.link/cRyj7X</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2023 – agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford concytec-pe.github.io - Librería	<p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p> <p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

 Dra. Yady Huaco / Susacaca
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
 INVESTIGACIÓN FCCF

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ANTDHY LIZBET QUISPE MACHACA identificado con DNI Nro. 48471425 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO - SEDE JULIACA - 2023

Asesorado por: Dr. ULISES AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de SETIEMBRE del 2024



FIRMA ASESOR



FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

A Dios, cuya constante dirección ha iluminado con fuerza y esperanza cada paso de mi carrera académica.

A mis padres, por brindarme todo lo que tengo, desde el amor hasta un apoyo inquebrantable y valiosas lecciones que han enriquecido mi camino. Sin su dedicación y sacrificio, este logro no habría sido posible.

A mis docentes, cuya sabiduría y orientación han moldeado no solo mi desarrollo académico, sino también mi crecimiento personal. Especialmente, agradezco a mi asesor, cuya invaluable contribución ha profundizado mi comprensión crítica del tema de investigación.

A todos aquellos que han sido parte fundamental de mi trayectoria académica, su apoyo ha sido fundamental en mi camino, y estoy agradecido por cada persona que ha formado parte de este viaje

Antdhy Lizbet QM



AGRADECIMIENTOS

Expreso mi profundo agradecimiento a mis amigos y familiares por su apoyo inquebrantable, inspiración y orientación; sus sabias palabras han sido un faro que me guio a través de las dudas y frustraciones, centrándome en mis objetivos.

Quisiera extender mi gratitud al Dr. Ulises Aguilar Pinto, mi excepcional asesor. Cada etapa de nuestro viaje académico se iluminó con su experiencia y sabios consejos. Su tenacidad, orientación profesional y dedicación a mi desarrollo sentaron las bases sólidas que posibilitaron el avance y la culminación de este trabajo.

Asimismo, deseo agradecer a los participantes en el estudio por su amable cooperación. Su experiencia, perspectivas y disposición para compartir sus ideas y vivencias han enriquecido profundamente mi investigación. Su contribución ha sido invaluable para el éxito de esta investigación académica.

Antdhy Lizbet QM



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	1
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4 Objetivo	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Hipótesis de la investigación	7
1.5.1 Hipótesis general	7
1.5.2 Hipótesis específicas	7
1.6. Variables de la investigación.....	8
1.6.1. Operacionalización de variables	8



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación..... 9

 2.1.1. Antecedentes internacionales..... 9

 2.1.2. Antecedentes nacionales..... 11

 2.1.3. Antecedentes regionales o locales 13

2.2. Marco teórico 15

 2.2.1. Calidad del servicio educativo 15

 2.2.2. La cultura de la institución 16

 2.2.3. Los modelos de calidad 17

 2.2.4. La gestión de servicios 18

 2.2.5. Gestión institucional..... 19

 2.2.6. Las instituciones educativas 19

 2.2.7. Orientación a resultados..... 20

 2.2.8. Orientación al cliente 21

 2.2.9. El alumno como cliente..... 22

 2.2.9.1 Necesidades del cliente terciario que deben ser satisfechas
 mediante la educación..... 23

 2.2.10. Satisfacción estudiantil 24

2.3. Marco conceptual..... 25

 2.3.1. Calidad..... 25

 2.3.2. Satisfacción estudiantil 25

 2.3.3. Ventaja competitiva..... 25



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTITACIÓN

3.1. Procedimiento metodológico de la investigación..... 26

3.2. Tipo y diseño de investigación 28

 3.2.1 tipo de investigación 28

 3.2.2. nivel de investigación..... 28

 3.2.3. diseño de investigación 29

3.3. Población y muestra..... 30

 3.3.1. población 30

 3.3.2. muestra..... 30

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... 31

 3.4.1. técnica 31

 3.4.2. instrumento 31

3.5. Confiabilidad y validez del instrumento 31

 3.5.1. confiabilidad..... 31

 3.5.2. validez..... 32

 3.5.3. procedimiento de tratamiento de datos..... 32

3.6. Diseño de contrastación de hipótesis..... 34

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación y análisis de datos recopilados..... 35

 4.1.1 Caracterización de los estudiantes de pregrado 35

 4.1.2 Sexo y edad 35

 4.1.3 Año de ingreso..... 37

 4.1.4 Institución secundaria del cual proviene el estudiante 37



4.1.5 Convivencia del estudiante y su presupuesto propio mensual	38
4.1.6 Criterio de selección de la carrera profesional.....	40
4.1.7 Expectativas de los estudiantes.....	41
4.1.8 Posicionamiento institucional.....	47
4.1.9 Académico	49
4.1.10 Docente	52
4.1.11 Administrativo	55
4.1.12 Infraestructura y equipamiento	57
4.1.13 Bienestar estudiantil.....	59
4.2. Factores que son determinantes en la satisfacción estudiantil	67
4.2.1 Estimación del modelo econométrico	67
4.2.2 Análisis de la regresión seleccionada	69
4.3. Discusión de resultados	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio	8
Tabla 2. Resultados de encuesta que corresponde al sexo en el instituto	35
Tabla 3. Resultados de la edad según semestre.....	36
Tabla 4. Resultados del año de ingreso.	37
Tabla 5. Resultados de la institución secundaria de origen.....	38
Tabla 6. Resultados de la convivencia del alumno	38
Tabla 7. Resultados del presupuesto mensual.....	39
Tabla 8. Resultados de la elección de carrera	40
Tabla 9. Resultados al porqué de la elección de la carrera profesional.....	41
Tabla 10. Resultados a la importancia de un salario alto después de su graduación	41
Tabla 11. Opiniones sobre si la educación recibida en la institución es adecuada para conseguir un empleo que cumpla con sus expectativas.	42
Tabla 12. Resultados sobre si las lecciones recibidas proporcionan la información y habilidades necesarias para tener éxito en su profesión	43
Tabla 13. Resultados sobre si la obtención del título de Técnico en Contabilidad es suficiente para conseguir un empleo acorde a sus expectativas	44
Tabla 14. Resultados sobre la necesidad de obtener el Título Profesional en Contabilidad para conseguir un empleo acorde a sus expectativas	44
Tabla 15. Resultados sobre la satisfacción de los estudiantes al pertenecer al Instituto ISAM.....	45
Tabla 16. Resultados muestra satisfecha con los servicios generales que ofrece el Instituto ISAM.	46



Tabla 17. Resultados de consideran que su instituto este licenciado.....	47
Tabla 18. Resultados sobre si los estudiantes consideran que la sociedad peruana valora la contribución del ISAM al desarrollo sostenible del país	48
Tabla 19. Resultados de si el estudiante conoce el reglamento del Instituto ISAM	50
Tabla 20. Resultados sobre el número de semestres necesarios para completar su formación profesional técnica.....	51
Tabla 21. Resultados de la satisfacción con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas por los docentes	52
Tabla 22. Resultados de si el instituto ISAM cuenta con un sistema eficaz para evaluar la calidad de la enseñanza impartida por los docentes	53
Tabla 23. Resultados sobre su satisfacción con el sistema de evaluación docente	54
Tabla 24. Resultados de satisfacción en alumnos relación al método de tutoría	55
Tabla 25. obre el conocimiento de la normatividad vigente en relación con las actividades académicas y administrativas del instituto ISAM.	56
Tabla 26. Opiniones sobre la satisfacción con la atención brindada por el personal administrativo en el Instituto ISAM.....	57
Tabla 27. Resultado sobre si la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje ofrece la comodidad y el equipamiento necesarios.....	58
Tabla 28. Resultados sobre si la estructura para la investigación ofrece la comodidad y el equipamiento necesario	59



Tabla 29. Resultados de, conocen los programas de bienestar el instituto ISAM	60
Tabla 30. Opiniones sobre la satisfacción con los programas de atención médica primaria ofrecidos por el Instituto ISAM.....	61
Tabla 31. Resultados de satisfacción con respecto programas de asistencia social del Instituto ISAM	62
Tabla 32. Resultados de satisfacción con respecto programas de asistencia social del Instituto ISAM	63
Tabla 33. Resultados de satisfacción con los días culturales deportivos que el Instituto implemento	64
Tabla 34. Opiniones de la encuesta sobre la satisfacción con el servicio de biblioteca del Instituto ISAM.	65
Tabla 35. Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con el servicio de biblioteca virtual del instituto ISAM.....	66
Tabla 36. Opiniones sobre el uso de la Biblioteca Virtual ofrecida por el Instituto ISAM	67



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Población estudiantil encuestada según sexo en ISAM	36
Figura 2. Histograma de las edades de los encuestados	36
Figura 3. Año de ingreso que empezó a estudiar la carrera técnica de contabilidad.....	37
Figura 4. Institución educativa secundaria de procedencia	38
Figura 5. Con quienes viven actualmente los estudiantes del ISAM.....	39
Figura 6. Presupuesto habitual para estudios técnicos de contabilidad.....	39
Figura 7. . Elección voluntaria de la carrera profesional.....	40
Figura 8. Criterio de elección de la carrera profesional de contabilidad.....	41
Figura 9. Relevancia de recibir un salario elevado tras la graduación	42
Figura 10. La formación impartida en el instituto ISAM es adecuada para conseguir un empleo que satisfaga sus expectativas	42
Figura 11. Las lecciones impartidas en el instituto ISAM le brindan la información y habilidades necesarias para tener éxito en su profesión.....	43
Figura 12. La obtención del título de Técnico en Contabilidad es suficiente para conseguir un empleo que cumpla con sus expectativas	44
Figura 13. La obtención del Título Profesional en Contabilidad es necesaria para conseguir un empleo que cumpla con sus expectativas	45
Figura 14. Se siente usted feliz de pertenecer al Instituto ISAM.	46
Figura 15. Satisfacción general con los servicios ofrecidos por el instituto ISAM	47
Figura 16. Considera importante que vuestro instituto este licenciado	48
Figura 17. La sociedad peruana reconoce la contribución del Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo al desarrollo sostenible del país.....	49



Figura 18. conoce el reglamento del Instituto ISAM	50
Figura 19. Número de semestres estimados para completar su formación técnica... 51	51
Figura 20. Estrategias de enseñanza-aprendizaje implementadas por los docentes.....	52
Figura 21. Evaluación de la calidad de la enseñanza impartida por los docentes.....	53
Figura 22. Satisfacción con el sistema de evaluación de los docentes	54
Figura 23. Satisfacción con respecto al sistema de tutoría en el Instituto ISAM	55
Figura 24. correspondiente a conocimiento de la normatividad vigente sobre actividades académicas y administrativas del instituto ISAM.....	56
Figura 25. Satisfacción con la atención brindada por el personal administrativo	57
Figura 26. Complacencia con la construcción para el aprendizaje	58
Figura 27. Satisfacción con la infraestructura para la investigación	59
Figura 28. Conocen los alumnos los programas de bienestar ofrecidos por ISAM....	60
Figura 29. Complacencia educativa referentes a la atención medica primaria en el Instituto ISAM	61
Figura 30. Satisfacción referente a la asistencia social en el Instituto ISAM....	62
Figura 31. Satisfacción respecto a los Programas culturales en el Instituto ISAM	63
Figura 32. Satisfacción con los días culturales deportivos en el Instituto ISAM	64
Figura 33. satisfacción con el servicio de biblioteca del Instituto ISAM.....	65
Figura 34. satisfacción con el servicio de biblioteca del Instituto ISAM.....	66
Figura 35. Estudiantes que utiliza el servicio de biblioteca virtual del Instituto ISAM	67



RESUMEN

La investigación: satisfacción estudiantil en la carrera técnica de contabilidad y sus determinantes en el instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo - Sede Juliaca – 2023, se centra en la satisfacción estudiantil en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo, sede Juliaca, en el Departamento de Puno, Perú. Se destaca la importancia de evaluar la satisfacción estudiantil para mejorar la calidad educativa y la experiencia de los estudiantes. **Materiales y métodos:** Se utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional. La población de estudio son 210 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad se utilizan modelos Logit y Probit para el análisis. Se llevaron a cabo encuestas como método de recolección de datos. La confiabilidad se aseguró a través de una prueba piloto. Los datos fueron sometidos a un análisis utilizando Stata 16, el cual fue empleado específicamente para llevar a cabo evaluaciones estadísticas. **Se concluye** se destaca la percepción positiva sobre el Posicionamiento Institucional y la calidad educativa, pero se identifican áreas de mejora en el reconocimiento institucional, la normatividad vigente, la infraestructura y el bienestar estudiantil. La población estudiantil es mayoritariamente femenina, con origen educativo diverso y limitaciones económicas. Se sugieren acciones específicas para mejorar la experiencia académica y la satisfacción estudiantil, como la optimización de la proyección pública, la transparencia normativa y la adecuación infraestructural. Estos aspectos se perfilan como cruciales para fortalecer la calidad educativa en el Instituto ISAM – SEDE JULIACA.

Palabras clave: calidad educativa, educación superior, satisfacción estudiantil.



ABSTRACT

The research: student satisfaction in the technical accounting career and its determinants at the Sabio Nacional Antúnez de Mayolo Institute - Juliaca Campus - 2023, focuses on student satisfaction at the Sabio Nacional Antúnez de Mayolo Institute, Juliaca Campus, in the Department of Puno, Peru. The importance of evaluating student satisfaction is highlighted to improve educational quality and student experience. **Materials and methods:** A quantitative and qualitative approach is used, with a non-experimental and correlational design. The study population is 210 students of the technical accounting career, Logit and Probit models are used for data analysis. Surveys were conducted as a method of data collection. Reliability was ensured through a pilot test. The data were subjected to analysis using Stata 16, which was employed specifically to carry out statistical evaluations. **It is concluded** that the positive perception of Institutional Positioning and educational quality is highlighted, but areas of improvement are identified in institutional recognition, current regulations, infrastructure and student well-being. The student population is mostly female, with diverse educational backgrounds and economic limitations. Specific actions are suggested to improve the academic experience and student satisfaction, such as optimizing public projection, regulatory transparency, and infrastructural adaptation. These aspects are emerging as crucial to strengthen educational quality at the ISAM Institute – JULIACA HEADQUARTERS.

Keywords: educational quality, higher education, student satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La cuestión de satisfacción de los estudiantes dentro de las instituciones de educación superior se ha vuelto cada vez más importante a nivel global, nacional y local en los últimos tiempos. Esto destaca la importancia dada a la experiencia y bienestar de los estudiantes en todos los ámbitos educativos. El nivel de excelencia en la vivencia educativa proporcionada por las entidades de educación superior es cada vez más crucial para lograr el éxito en los estudios y la reputación de dichas instituciones. En este contexto, la presente investigación busca explorar y comprender la satisfacción estudiantil desde una perspectiva integral, abordando antecedentes internacionales, nacionales y locales que han analizado este fenómeno.

A nivel mundial, se ha llevado a cabo una variedad de investigaciones que se han enfocado en examinar el grado de satisfacción de los alumnos, entre los cuales se destaca el estudio llevado a cabo por Bernate et al. (2020), se llevó a cabo un estudio que se encargó de analizar y calcular el nivel de contenido de los alumnos que participaban en un programa de educación superior. Asimismo, Surdez et al. (2018), se realizó un estudio en el que se analizó la satisfacción de los estudiantes en los programas de educación universitaria a nivel de grado en una institución educativa localizada en el sur de México. Estos antecedentes internacionales que se han presentado sirven como un contexto útil que nos ayuda a entender mejor los múltiples elementos que inciden en el grado de satisfacción de los estudiantes a nivel global.

A nivel nacional, la investigación de Garrido (2021) analizó la conexión que existe entre el grado de excelencia de la instrucción impartida y el grado de



contenido experimentado por los alumnos en una institución universitaria particular a lo largo de un período académico de varios meses. En un estudio realizado por Vazquez en 2019, realizó un examen del vínculo entre la calidad del servicio proporcionado y el grado de complacencia experimentado por los alumnos en un centro educativo de nivel superior perteneciente al ámbito público. La información de antecedentes nacional proporciona conocimientos valiosos que arrojan luz sobre un examen del vínculo entre la calidad del servicio proporcionado y el grado de satisfacción experimentado en los estudiantes dentro del marco educativo en el Perú.

En el ámbito local, investigaciones como la de Arpasi (2023) exploraron los diferentes aspectos que tienen un impacto en la felicidad y bienestar de los estudiantes de una universidad en Puno, mientras que Zelaya & Navarro (2020) se enfocaron en la excelencia del servicio educativo brindado en el ámbito universitario a través de un programa de educación superior a distancia, y el grado de contenido de los alumnos con dicho servicio. Estos antecedentes regionales o locales proporcionan una visión más específica y contextualizada de los elementos que impactan la satisfacción estudiantil.

En este contexto, el estudio plantea como objetivo contribuir al entendimiento de la complacencia educativa en el lugar de estudios de nivel superior, considerando la influencia de factores internacionales, nacionales y locales en la experiencia educativa. Al explorar estos antecedentes, se busca identificar patrones, áreas que necesitan mejora junto con recomendaciones sobre mejores prácticas que pueden resultar beneficiosas para optimar los atributos en general del sumario educativo y, en consecuencia, la complacencia del estudiante en el contexto específico de esta institución educativa.



En el marco científico y lógico, el trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos.

En el contexto del enfoque científico y lógico, la estructura de este trabajo se despliega en cuatro capítulos fundamentales.

En el primer capítulo, se establece la identificación del problema de investigación. Esta sección incluye una descripción exhaustiva de la situación problemática y la justificación del estudio. Además, se delinearán de manera precisa los objetivos generales y específicos que orientarán la investigación, proporcionando una clara dirección para el desarrollo del trabajo.

El segundo capítulo está dedicado a la construcción del marco teórico del estudio. En esta parte, se integran los antecedentes de investigaciones previas, en las bases de teorías que fundamentan el estudio, las hipótesis generales y específicas, y las variables junto con su respectiva operacionalización. Este capítulo proporciona una base sólida sobre la cual se apoya la investigación, contextualizando y clarificando los conceptos clave.

El tercer capítulo se concentra en el método empleado para el estudio. En el presente trabajo se describen el enfoque metodológico adoptado, el diseño de la investigación, la población y muestra involucradas, así como los procedimientos e instrumentos empleados en el proceso de recopilación de datos. Se ofrece una descripción minuciosa del proceso metodológico, asegurando la replicabilidad y validez del estudio.

El cuarto capítulo Se centra en la exposición y examen de los resultados. En este apartado se presentan los hallazgos derivados de la investigación, acompañados de un análisis e interpretación minuciosos de los resultados. Los



resultados se analizan discuten con el marco teórico, proporcionando una comprensión integral de los datos y su relevancia para el problema de investigación abordado.

El criterio sintético, ubicado en la sección final del trabajo, abarca una recopilación de las conclusiones obtenidas a partir del estudio realizado. Este apartado no solo resume los hallazgos más relevantes, sino que también ofrece una interpretación crítica de los mismos, destacando su impacto y contribución al conocimiento existente en la materia. Además, se presentan recomendaciones fundamentadas para futuras investigaciones, señalando posibles áreas de estudio que podrían expandir y profundizar los resultados actuales. Estas sugerencias sirven como guía para otros investigadores interesados en explorar más a fondo el tema, fomentando la continuidad y evolución del conocimiento en el campo.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes, proporcionando una base documental sólida que respalda la investigación. Las referencias bibliográficas se presentan de manera detallada y organizada, facilitando el acceso a las fuentes consultadas y garantizando la transparencia y credibilidad del estudio. Los anexos, por su parte, contienen material complementario que puede incluir cuestionarios, tablas de datos, gráficos, transcripciones de entrevistas y cualquier otro documento relevante que haya sido utilizado durante la investigación. Este material adicional no solo enriquece el contenido del trabajo, sino que también ofrece al lector una visión más completa y detallada del proceso investigativo y sus resultados.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

La satisfacción estudiantil se ha transformado en un argumento de ventaja progresivo en la comunidad educativa y académica por ello numerosos estudios y tasaciones mundiales, así como el Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes (PISA) y encuestas de satisfacción estudiantil en instituciones de renombre, han destacado la categoría de calcular y mejorar la complacencia de los alumnos en entornos educativos. Esto se debe al reconocimiento que la satisfacción estudiantil no solo está vinculada al bienestar de los estudiantes, sino que también puede impactar en su desempeño académico y en su percepción general de la calidad educativa.

Existe el debate sobre si los estudiantes deben ser considerados como "clientes" en el proceso educativo, es indiscutible que sus expectativas y necesidades deben de ser atendidas, pues los alumnos son el centro de la entidad educacional, su satisfacción resulta crucial para mantener y mejorar de forma continua la calidad de los servicios de educación proporcionados. Evaluar el agrado de los alumnos proporciona una perspectiva valiosa sobre la calidad percibida de la educación y la institución para su mejora continua.



Por ello a nivel nacional, la satisfacción institucional en las instituciones superiores en el Perú se convierte en un factor de gran relevancia para la mejora constante de la calidad educativa. Las instituciones educativas juegan un rol muy importante en la formación de los futuros profesionales y en el progreso del país en su conjunto, reflejando la percepción de la eficacia en el sistema educacional y también impactando directamente en la retención estudiantil y la reputación de las instituciones. Al evaluar la satisfacción de manera consistente y efectiva, las universidades, institutos y centros educativos pueden detectar áreas de mejora y tomar decisiones fundamentadas a fin de elevar los estándares académicos y la experiencia estudiantil en beneficio de los demandantes como de quienes ofertan el servicio.

En el Departamento de Puno, la calidad educacional es esencial para el progreso tanto de la región como de la nación. La percepción de la calidad de la institución educativa se puede medir a través de la satisfacción, por lo tanto, en su contribución al desarrollo socioeconómico. Por ello el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo, como institución de educación superior, opera en un entorno complejo y dinámico, al igual que otros institutos tanto privados como públicos que ofertan este servicio en la región, busca alcanzar altos estándares de calidad en sus servicios educativos, investigación y cooperación técnica con sus aliados institucionales. En este contexto, la complacencia de los alumnos se convierte en un guía crucial de la calidad percibida de la institución y de su capacidad para cumplir con su compromiso social de formar profesionales competentes.

Por lo consiguiente el objetivo es analizar e identificar los elementos clave que incide en el grado de complacencia de los estudiantes de la carrera técnica en contabilidad de ISAM Juliaca. Esta investigación tiene como objetivo principal



reconocer la importancia de los estudiantes como base fundamental de la institución, teniendo en cuenta que sus opiniones son esenciales para evaluar la calidad de los servicios educativos. Se busca brindar datos relevantes que ayuden a la institución a tomar decisiones adecuadas con el fin de mejorar la experiencia de los estudiantes.

1.2. Planteamiento del problema

Para llevar a cabo este estudio, se plantearon una serie de preguntas fundamentales que guiarán la investigación. Estas interrogantes son esenciales para definir el rumbo del trabajo y asegurar que se aborden todos los aspectos relevantes del tema en cuestión. Al formular estas preguntas, se busca profundizar en la comprensión de los problemas planteados y ofrecer una base sólida para el análisis y la interpretación de los datos recolectados. Así, se establecen los cimientos para un estudio riguroso y exhaustivo:

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que brinda el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo – Sede Juliaca - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la descripción de los estudiantes inscritos en la carrera técnica de contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo para el segundo semestre académico de 2023?



- ¿Inciden los factores en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo?

1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación busca aportar conocimiento a la academia sobre la interconexión del nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el ISAM.

Justificación social:

Desde una perspectiva social, esta investigación contribuye directamente al fortalecimiento de la educación técnica en el Departamento de Puno pues al identificar los componentes que inciden en la complacencia de los alumnos, se podrá mejorar la calidad de la formación y, en última instancia, formar profesionales más competentes de acuerdo a las demandas del mercado y cumpliendo con las expectativas de formación de los estudiantes, beneficiando no solo a los estudiantes, sino también generando un impacto positivo en la región, evidenciando que la educación superior esté alineada con el mercado laboral actual y también con el desarrollo socioeconómico.

Justificación económica:

Desde lo económico, la investigación tiene implicaciones significativas, pues una fuerza laboral calificada y satisfecha en el campo de la contabilidad es esencial para el crecimiento económico sostenible del departamento, mejorando la calidad educativa, se aumenta la competitividad de la región y se atraen inversiones, lo que a su vez puede generar oportunidades de empleo y crecimiento económico.



Justificación cultural:

Desde lo cultural al considerar las necesidades y expectativas de los estudiantes en este contexto multicultural, se promueve una educación inclusiva y sensible a la diversidad cultural, lo que contribuye a la preservación y valoración de las identidades culturales locales y promueve la igualdad en proveer educación con calidad educativa.

Justificación Teórica:

A nivel teórico, esta investigación se apoya en el marco conceptual busca analizar y comprender, la complacencia de los alumnos en el grado superior con el objetivo de identificar y estudiar en detalle los diferentes factores que tienen un impacto en el nivel de satisfacción experimentado por los alumnos, lo cual contribuye al enriquecimiento y la aplicabilidad de teorías relacionadas con la calidad educativa y la gestión institucional.

Justificación Práctica:

Desde una perspectiva práctica, el presente estudio tiene relevancia pues proporciona información valiosa que permitirá al Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo tomar decisiones basadas en evidencia para mejorar sus servicios educativos. Los resultados concretos de esta investigación pueden guiar la implementación de medidas concretas para aumentar la satisfacción de los estudiantes, lo que se traducirá en una experiencia educativa más efectiva y en el fortalecimiento de la reputación de la institución.



Justificación Metodológica:

Desde una perspectiva metodológica la investigación empleada en este estudio, incluye encuestas y análisis estadísticos, lo cual asegura los resultados obtenidos, y el análisis descriptivo proporciona y detallada comprensión de cómo los estudiantes perciben las cosas y viven sus experiencias de contabilidad en el ISAM de Juliaca, y el modelo econométrico Probit permite explorar cuantitativamente las relaciones entre las variables de interés. Esta metodología respalda la credibilidad de los hallazgos, generando un valioso referente para futuras investigaciones en educación superior a nivel regional y nacional.

1.4 Objetivo

Con el propósito de alcanzar las metas propuestas, se formuló los siguientes objetivos de estudio.

1.4.1 Objetivo general

Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que brinda el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir a los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo matriculados el segundo semestre académico 2023.
- Estimar la incidencia de los factores al nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo.



1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

Existen factores que determinan el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que brinda el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existen características demográficas, socioeconómicas, familiares y académicas que permiten caracterizar a los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo matriculados el segundo semestre académico 2023.
- Los factores inciden de forma directa en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo.

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables de estudio

VARIABLES	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	ESCALA		
Independiente	Servicios ofrecidos	Infraestructura Enseñanza	Satisfecho con la infraestructura para la enseñanza 1 = Si ; 0 lo contrario	Escala Likert	
		Infraestructura de esparcimiento	Satisfecho con los jardines u otros espacios similares 1 = Si ; 0 lo contrario		
		la atención medica	Satisfecho con programas de atención medica1 = Si ; 0 lo contrario		
		programas de atención social	Satisfecho con programas de atención social1 = Si ; 0 lo contrario		
		actividades culturales	Satisfecho con programas de actividades culturales1 = Si ; 0 lo contrario		
		actividades deportivas	Satisfecho con programas de actividades deportivas1 = Si ; 0 lo contrario		
		biblioteca	Satisfecho con la biblioteca de la institución física1 = Si ; 0 lo contrario		
		biblioteca virtual	Satisfecho con la biblioteca virtual1 = Si ; 0 lo contrario		
		Satisfacción	Satisfecho con los servicios 1 = Si ; 0 lo contrario		Neutro
		Estrategia	Satisfecho con las estrategias aplicadas 1 = Si ; 0 lo contrario		Satisfecho
Dependiente	Nivel de Satisfacción	Normas	Satisfacción con las normas para el fomento de la investigación de estudiantes. 1 = Si ; 0 lo contrario	Muy satisfecho	
		Evaluación Docente	Satisfacción con el sistema de evaluación 1 = Si ; 0 lo contrario		
		Tutoría	Satisfacción con respecto a la atención brindada por parte de los administrativos 1 = Si ; 0 lo contrario		
		Atención administrativa	Satisfacción con la infraestructura para el aprendizaje 1 = Si ; 0 lo contrario		
		Infraestructura			

Nota. Estas categorías representan las dimensiones de cada variable que influyen en la satisfacción general del alumno con los servicios que brinda el Instituto.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Bernate et al. (2020) Se llevó a cabo un estudio "Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior", cuyo propósito era examinar y valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios participantes con respecto a un programa de educación superior. El método fue de naturaleza cuantitativa, lo que significa que se recopilaron y analizaron datos numéricos. Además, el diseño de la investigación se categorizó como descriptivo, lo que implica que se centró en describir y explicar fenómenos o situaciones específicas sin buscar establecer relaciones causales. Con el fin de cumplir con este objetivo específico, se empleó la encuesta SEUE, la cual consta de un total de 93 preguntas y abarca 10 aspectos diferentes. Esta encuesta fue administrada a un grupo de 200 estudiantes que se encontraban cursando el séptimo y octavo semestre. Se llega a la conclusión de que es crucial realizar mediciones en los procesos educativos, ya que esto se convierte en un aspecto esencial que contribuye a la mejora de las condiciones de los programas académicos.



Así mismo Surdez et al. (2018) "Satisfacción en los alumnos y la apreciación de la calidad educativa", cuyo objetivo era analizar el grado de satisfacción en los alumnos en programas de pregrado en dos campus de la universidad de México. Se empleó una metodología cuantitativa, con un diseño transversal y correlacional, en el que se encuestó a una muestra de 7676 alumnos, utilizando un cuestionario, que demostró una alta confiabilidad (0,840) y validez confirmada a través de un análisis factorial. Los resultados que se han logrado indican que existen oportunidades de mejora en cuanto a la complacencia de los alumnos, especialmente en relación con la calidad de las instalaciones y el aprecio mostrado por los tutores a través de una retroalimentación positiva y un trato respetuoso. Se percibieron notables discrepancias en los niveles de satisfacción entre distintos grupos de edad, campus universitarios, programas académicos y estado civil de los alumnos.

De la misma manera Valenzuela y Requena (2006) en su El estudio titulado "satisfacción percibida por los Alumnos de la Universidad Austral con relación a los enfoques de enseñanza y aprendizaje implementados, los procesos de evaluación y la estructura de los programas académicos", fue realizado con el propósito de calcular la satisfacción de los estudiantes de pregrado que cursan sus estudios en la mencionada institución educativa. Metodología se empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, incluye variables cualitativas ordinales, como las de percepción, para enriquecer el análisis. El cuestionario fue proporcionado a un total de 116 estudiantes que fueron seleccionados de un grupo más amplio de 503 personas. Fue empleado un cuestionario



como herramienta para recolectar datos acerca de la vivencia de los estudiantes matriculados, puntualmente dirigido a aquellos que se inscribieron entre los periodos comprendidos entre 2001 y 2005. Se consideran una serie de aspectos al evaluar, como los diferentes enfoques en la enseñanza y el aprendizaje, variedad de métodos de evaluación, cómo están estructuradas las carreras, el personal académico disponible, la calidad de la infraestructura y el sentido de pertenencia de los estudiantes hacia la Facultad. El análisis lleva a la conclusión de que la mayor parte de los alumnos expresan insatisfacción con respecto a sus vivencias académicas en la Facultad, lo que equivale a un porcentaje del 68% de todos los encuestados.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Así mismo Garrido (2021) desarrollo una investigación cuyo título es "Se llevó a cabo un estudio detallado sobre la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los alumnos en la UJBM, con el propósito de establecer la conexión existente entre ambos aspectos. El método utilizado para llevar a cabo el estudio es de enfoque cuantitativo, con un diseño observacional que no implica experimentación, y se centra en establecer relaciones correlativas en un solo momento del tiempo. Utilizando una muestra compuesta por 253 estudiantes y aplicando dos cuestionarios distintos. Según los resultados obtenidos, se pudo identificar una conexión relevante entre el nivel de calidad en la enseñanza y el grado de satisfacción experimentado por los estudiantes. De acuerdo con los datos recopilados, se observó que un notable 75.10% de los alumnos participantes manifestaron sentir un alto grado de satisfacción en



referencia a la estructuración de las condiciones académicas. En contraposición, un 15.81% indicó un nivel considerado intermedio de satisfacción, mientras que un 9.09% señaló haber experimentado un nivel bajo de satisfacción en este aspecto. Se llega a la conclusión de que la calidad de la educación desempeña un papel crucial en la satisfacción.

A su vez Vazquez (2019), desarrollo una investigación titulada "calidad del servicio proporcionado y el nivel de satisfacción en la IEP Nuestra Señora De Chota". En lo que respecta a la metodología utilizada en el estudio, se optó por un enfoque cuantitativo junto con un diseño de investigación básica que se enfoca en describir y analizar los datos recopilados. Un diseño que no implica la realización de experimentos y que se lleva a cabo de manera transversal. La cantidad de estudiantes que formaron parte del estudio fue de 210 en total, y se eligió un grupo de 134 alumnos al azar para formar la muestra. Se empleó un cuestionario como medio para recopilar información, el cual demostró niveles satisfactorios de confianza, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.880 para evaluar la calidad de los servicios y de 0.898 para medir la satisfacción de los alumnos. Se encontró que hay una fuerte correlación positiva ($r = 0.917$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, lo cual se respalda por un alto nivel de significancia estadística ($\text{sig} = .000$, siendo menor que $\alpha = 0.05$).

De la misma manera Nobarrio (2018), en su exploración titulada "satisfacción de los alumnos que cursan carreras técnicas en institutos de Lima. La investigación se caracterizó por tener un enfoque básico y seguir un enfoque cuantitativo. El grupo de participantes compuesto por 67



estudiantes que cursaban disciplinas altamente solicitadas y 47 estudiantes de campos menos populares. Para recabar datos, se empleó un cuestionario, utilizando un grado de Likert. Se infiere que el nivel de satisfacción de los estudiantes en las dos clasificaciones de programas académicos se encuentra cercano al nivel 4, lo cual sugiere que los estudiantes manifiestan satisfacción con la calidad de su educación.

Del Águila (2018) en su investigación que lleva por título "satisfacción que experimentan los alumnos de Psicología en la Universidad Científica," se adoptó una metodología con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Para llevar a cabo el análisis, se utilizó un diseño de investigación no experimental, donde las variables principales estudiadas incluyeron la satisfacción estudiantil y la calidad educativa. La población del estudio consistió en estudiantes cuyas edades variaban entre 16 y 46 años, con una mayoría femenina del 75.83%, mientras que los estudiantes masculinos representaron el 24.17%. Los resultados obtenidos indican que los estudiantes de Psicología están relativamente satisfechos con diversos aspectos de su educación en la Universidad Científica del Perú, incluyendo el enfoque de enseñanza-aprendizaje, los métodos de evaluación y el desempeño del cuerpo docente, que son elementos significativos que contribuyen a la calidad educativa brindada por dicha institución.

2.1.3. Antecedentes Regionales o locales

A su vez Arpasi (2023), en su investigación titulada "satisfacción de los alumnos en el campo de Ciencias Sociales de la UNAP, centrándose en los factores que tienen impacto en el grado de satisfacción con los



servicios universitarios ofrecidos. Se empleó un enfoque de investigación no experimental que abarcó la realización de encuestas y el análisis Probit. Las derivaciones de la tesis indican que la mayor parte de los alumnos proceden de escuelas secundarias que son de carácter público. Además, se observó que otorgan importancia a la certificación de sus cursos y se mostraron contentos con las tácticas de enseñanza e-learning aplicadas por sus profesores, factores académicos y administrativos, como la acreditación, la mejora de métodos de enseñanza, el fomento de la investigación y la calidad de la biblioteca, influyen significativamente en su satisfacción estudiantil.

De la misma manera Zelaya y Navarro (2020) en el estudio titulado La calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción de los estudiantes a distancia (Proesad) de la UPeU fue el foco de este estudio. Para la investigación, se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, específicamente descriptivo y correlacional, junto con un diseño no experimental. El estudio se realizó con una muestra de 240 estudiantes pertenecientes a las carreras de administración, negocios internacionales, contabilidad y gestión tributaria. Para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, se emplearon los modelos SERVQUAL y SEUE, utilizando una escala de Likert de 5 niveles. Los resultados indicaron una fuerte correlación ($r = 0.764$, $p < 0.01$) entre la calidad del servicio educativo proporcionado por la universidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes.



2.2. Marco teórico

2.2.1. Calidad del servicio educativo

El término "calidad" se utiliza ampliamente en la actualidad en contextos como calidad de vida, calidad institucional y calidad en el trabajo, pero su significado puede variar según la perspectiva y los intereses de cada individuo o grupo, esto ha llevado a una falta de consenso y diversas teorías y definiciones. Por ello podemos referir a este concepto relativo que se define desde un enfoque multidisciplinar (De Miguel, 1995).

En el ámbito educativo, se espera que las instituciones mantengan los niveles superiores en términos de excelencia en la prestación de servicios que otorgan, en este contexto, las universidades no son una excepción, para cumplir con estos estándares, las universidades implementan un enfoque de gestión eficaz y eficiente, con el objetivo de materializar su visión de excelencia en la prestación de servicios (García et al., 2022).

La calidad se puede definir como la habilidad de un bien o servicio de cumplir con las expectativas del consumidor, los clientes tienen expectativas claras y medibles que pueden convertirse en especificaciones concretas para la eficacia del bien o servicio (Ropa, 2014). La calidad se relaciona con la idea de encontrar una armonía en constante cambio entre dos aspectos esenciales. Por una parte, se encuentran las distintas necesidades de los diversos segmentos de la sociedad y las peticiones de los actores particulares que tienen vínculos directos con las Instituciones de superiores.



Además, en el otro extremo, se hallan los objetivos específicos y las responsabilidades que estas entidades poseen, este equilibrio dinámico implica que las instituciones deben satisfacer las expectativas y necesidades de sus partes interesadas mientras cumplen con sus objetivos y funciones académicas y educativas de manera efectiva (Cano, 2013). En síntesis, la calidad se alcanza cuando se logra un punto de equilibrio entre las demandas de la sociedad y las metas institucionales, asegurando así un funcionamiento óptimo y una contribución significativa al desarrollo social y educativo.

2.2.2. La cultura de la institución

Las instituciones educativas, además de ser consideradas como organizaciones formales orientadas a metas específicas, pueden ser vistas igualmente como "pequeñas sociedades" con dinámicas propias. En estas organizaciones, las relaciones sociales no solo influyen en todas las actividades internas, sino que también impactan en las relaciones con el entorno, esto se debe a que el compromiso y la dedicación de los miembros de una institución están profundamente influenciados por las relaciones sociales que se desarrollan dentro de la organización, lo que combinado se conoce como clima y cultura organizacional. Aunque las diferencias exactas entre clima y cultura organizacional no están claramente definidas, podemos aproximarnos a una distinción general, cuando nos referimos al "clima", nos centramos en los factores internos de la institución desde una perspectiva orientada hacia la eficacia. Por otro lado, cuando hablamos de "cultura", lo hacemos desde un enfoque orientado hacia el desarrollo y la identidad de la organización. La cultura



de una institución se construye a partir de las interacciones sociales de sus miembros y es un rasgo distintivo que le otorga a cada organización su propia "personalidad"(De Miguel, 1995).

Para comprender la cultura de una institución, podemos analizar variables como:

- La visión, misión y unidad de metas compartidas entre los miembros de la institución.
- El sistema de valores, creencias, normas y reglas que guían el comportamiento en la institución.
- Los canales de comunicación y la participación interna establecida en la organización.
- El grado de cohesión, colegialidad y trabajo en equipo entre el personal docente y administrativo.
- La cultura orientada hacia la calidad, la excelencia y la innovación en la institución (De Miguel, 1995).

2.2.3. Los modelos de calidad

En 1988, catorce compañías líderes de diversos sectores fundaron la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), con la finalidad de fortalecer la posición de las organizaciones europeas en los mercados globales. En 1991, la EFQM creó el Premio Europeo de la Calidad, basado en los criterios de su modelo este premio cuenta con el respaldo de la Organización Europea para la Calidad y la Comisión Europea.



El modelo EFQM ha evolucionado a lo largo del tiempo, con revisiones periódicas, la versión actual, aprobada en 1999 y aplicada desde el año 2000, incorpora conceptos clave como las relaciones de asociación, la innovación y la gestión del conocimiento dentro de la organización, también pone un fuerte énfasis en el enfoque al cliente y la gestión de los procesos relacionados con él. Este nuevo modelo se considera una mejora del anterior, manteniendo los conceptos fundamentales y garantizando la continuidad de las estrategias derivadas de él. Las premisas para la mejora del modelo incluyen la simplicidad, la aplicabilidad a todas las áreas y tipos de organizaciones, la promoción de una mejora continua y la innovación, la coherencia con la versión anterior para facilitar la transición de las organizaciones con las que ya trabajan el modelo (Senlle y Gutierrez, 2005).

2.2.4. La gestión de servicios

La gestión de servicios se ha convertido en un factor crítico para que las instituciones alcancen sus objetivos establecidos, es cada vez más evidente que los clientes evalúan constantemente sus experiencias con los servicios proporcionados por una organización, es por esta razón que los clientes se embarcan en un proceso constante de comparación entre lo que reciben como servicio y sus expectativas previas. Por lo tanto, las organizaciones buscan concentrar sus esfuerzos en tres componentes fundamentales: la extensión de las distintas prestaciones que provee, la felicidad y contento de sus usuarios, y la optimización en el desarrollo de sus actividades internas, se debe tener en cuenta que la integración efectiva de estos elementos no solo atraerá a nuevos clientes, sino que



también garantizará la fidelidad de los clientes existentes (Peralta et al., 2018).

2.2.5. Gestión institucional

La gestión institucional se enfoca en dirigir eficazmente el talento humano que conforman la entidad educacional con el propósito de alcanzar los objetivos y metas específicas, este aspecto revisa una importancia significativa en la formación de las futuras generaciones de estudiantes de una nación o sociedad determinada (Rodomiro, 2020).

2.2.6. Las instituciones educativas

Las entidades educativas de nivel superior están siguiendo un enfoque organizado para examinar y mejorar continuamente la excelencia en la impartición de conocimientos, el proceso de aprendizaje y las investigaciones realizadas. Esto ocurre debido a factores parecidos a los que impulsaron a los miembros de la comunidad empresarial a buscar modificaciones importantes con el fin de aprovechar al máximo el valor económico con la que cuentan en su disponibilidad.

Es fundamental comprender la calidad de las instituciones educativas de forma completa, considerando un enfoque que abarque todos los aspectos de manera interconectada y global. En este método específico, se examinan y analizan todos los elementos que forman parte de una institución educativa, teniéndolos en cuenta como objetos de estudio bajo estándares claramente establecidos para evaluar su calidad. Se sigue una visión completa y un enfoque integrador que considera la interconexión de todos los elementos, los cuales colaboran de forma



unificada para generar un impacto global. La calidad de algo se establece a través de la interacción en constante cambio de estos componentes específicos.

Las instituciones educativas se distinguen por su singularidad y se dedican a fomentar la reflexión y la creación de cultura, desafiándose constantemente para mejorar en aspectos existenciales, académicos y relacionales para todas las personas involucradas en su gestación y desarrollo, existen diversas concepciones de la educación con metas y procesos divergentes.

- La actividad mental es intrínsecamente compleja y se infiere a través de sus efectos externos.
- Los educadores toman decisiones libres en su enseñanza, lo que resulta en una amplia variedad de métodos y procedimientos (Cano, 2013).

2.2.7. Orientación a resultados

Cuando una organización define su estrategia, es crucial que equilibre adecuadamente los requisitos de todos los grupos de interés relevantes, que incluyen a los empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general. Esto garantiza que las acciones y los planos de la organización satisfagan diversas necesidades y eviten impactos adversos. Una estrategia de evaluación bien concebida y ejecutada desempeña un papel fundamental en la indagación por una mejoría en la educación, lo que implica establecer una conexión clara entre lo que se evalúa y los



objetivos derivados de la misión de la organización, así como de los contenidos programáticos.

En otras palabras, los estudiantes deben demostrar no solo conocimientos teóricos, sino también habilidades prácticas y habilidades interpersonales, para lograrlo, se desarrolla un conjunto equilibrado de indicadores que sirven como una herramienta efectiva para comunicar requisitos, supervisar el desempeño real y construir una base sólida y sostenible para mejorar los resultados. El principio de evaluación continua y la implementación de sistemas que permitan mostrar los resultados en el desempeño de los estudiantes, las habilidades del cuerpo docente y el progreso del Plan Estratégico de la organización son pilares fundamentales en el desarrollo de este modelo. Además, es esencial incorporar la retroalimentación, es importante explicar de manera explícita cómo se utilizarán y cómo no se utilizarán los resultados de las evaluaciones, lo que contribuye significativamente a fomentar la mejora continua (Senlle y Gutierrez, 2005).

2.2.8. Orientación al cliente

Se utiliza el término genérico "clientes" para referirse a aquellos que son destinatarios de productos o servicios. Este concepto engloba a otros interesados que demandan o se ven afectados por la acción de la organización, estos otros interesados pueden incluir a los padres de los estudiantes, egresados, trabajadores, otras instituciones, comunidades, sindicatos, políticos, entre otros. En este contexto, el cliente se define como cualquier individuo o entidad que potencialmente necesita o se ve



afectado por la organización, incluyendo aspectos ambientales y jurídico-institucionales.

La evaluación de las necesidades de los clientes es un proceso continuo e inacabado, ya que la organización debe satisfacer constantemente las necesidades actuales, que son concretas, específicas y urgentes, mientras que también debe anticipar las necesidades futuras, que se presentarán en el momento en que los estudiantes finalizan su proceso educativo.

Uno de los mayores desafíos que enfrentan estas organizaciones es establecer un "puente" efectivo entre las necesidades de ambos grupos (clientes y estudiantes), esto requiere una estrategia eficaz de aprendizaje organizacional e innovación para que la respuesta de los sistemas educativos esté en sintonía con la demanda actual y se adelante a las necesidades futuras. Es fundamental que las necesidades de los trabajadores y de la sociedad en general se reflejen en los servicios educativos ofrecidos a los estudiantes, los criterios para que la educación responda a estas necesidades juegan un papel crucial en el éxito de la institución al traducir estos servicios en experiencias efectivas para los egresados (Senlle y Gutierrez, 2005).

2.2.9. El alumno como cliente

El alumno desempeña un papel fundamental como el cliente primario en el ámbito de la educación, ya que es quien recibe directamente los conocimientos y habilidades que le prepararán para su participación en la sociedad, su empleo futuro. Los padres, como clientes secundarios,



también son importantes, ya que tienen un interés solidario en la educación de sus hijos y pueden expresar sus deseos, expectativas y necesidades que esperan que la educación sea satisfactoria. En la educación inicial, el Estado ejerce cierto nivel de control al decidir qué conocimientos básicos deben adquirir los estudiantes para aprender a desenvolverse y adquirir habilidades esenciales. Los niños están en proceso de "saber ser" y "saber hacer", creciendo como individuos mientras adquieren aptitudes que son útiles en su vida y la sociedad, conforme los estudiantes avanzan hacia la adolescencia, ganan autonomía, influenciada tanto por sus familias como por su comprensión de la interacción social y como clientes, sus criterios se vuelven más selectivos, lo que aumenta a medida que son jóvenes.

El cliente terciario, que es la sociedad en su conjunto, también desempeña un papel esencial. La sociedad tiene sus propias necesidades y expectativas que deben ser satisfechas a través de la educación, ya que de ello dependen aspectos fundamentales para la vida y el progreso de la sociedad en su conjunto (Senlle y Gutierrez, 2005).

2.2.9.1 Necesidades del cliente terciario que deben ser satisfechas mediante la educación

La sociedad, en calidad de cliente, requiere que los individuos se integren en ella de manera constructiva, contribuyendo a su desarrollo, cambio y mejora constante, es esta demanda de la sociedad la que impulsa la necesidad de una mejora continua en la educación, pues las personas deben aprender una serie de habilidades esenciales, como convivir, respetar las leyes, cuidar su salud, adoptar una escala de valores, formar



relaciones de pareja y familiares, criar a sus hijos y adquirir conocimientos especializados que les permitan desempeñar con éxito roles laborales y contribuir de manera productiva a la sociedad.

En términos de calidad, esto se traduce en adquirir las competencias necesarias para la convivencia, y estas competencias se reflejarán en el comportamiento y la conducta de cada individuo. Si los diferentes niveles y categorías de educación no satisfacen las necesidades de sus clientes, si no logran desarrollar sus competencias, entonces se consideran deficientes en calidad, de hecho, podrían ser responsables de los problemas sociales que los propios miembros de la sociedad enfrentan, ya que la educación tiene un papel crítico en la preparación de las personas para contribuir de manera efectiva y positiva a la sociedad en su conjunto (Senlle y Gutierrez, 2005).

2.2.10. Satisfacción estudiantil

Se puede describir como la representación en la que los alumnos ven y evalúan los servicios proporcionados por la institución para satisfacer sus requerimientos educativos. Esta percepción juega un rol crucial en el progreso académico del estudiante y en su decisión de permanecer en la institución. En consecuencia, es fundamental para las instituciones llevar a cabo la evaluación de la felicidad de los estudiantes, ya que esto les ayuda a mantener sus compromisos sociales y asegurar su continuidad y éxito en el futuro (Hernández y Mejías, 2018).



2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad

Cuando se establece la definición de calidad, es crucial considerar que esta cualidad es algo que no se puede tocar y depende de la opinión personal, lo que resulta en un nivel de dificultad más elevado. Según su origen etimológico, la palabra "calidad" tiene sus raíces en el vocablo antiguo latino "qualitas-atis". De acuerdo con la definición proporcionada en el diccionario de la RAE (1992), el término se describe como las características que de manera natural pertenecen a un objeto y que posibilitan evaluarlo en comparación con otros de su misma categoría, determinando si es igual, superior o inferior en calidad. Además, en sentido absoluto, el diccionario la define como "superioridad o excelencia" (Caballero, 2002).

2.3.2. Satisfacción estudiantil

La satisfacción de los estudiantes en el ámbito educativo se describe como la concordancia que existe entre las expectativas que tenía el estudiante antes de comenzar sus cursos y los resultados alcanzados una vez finalizada su participación en los mismos.

2.3.3. Ventaja competitiva

Se define como una táctica estratégica, un método de gestión o un sistema de distribución que un vendedor utiliza para ampliar su dominio del mercado y lograr beneficios que de otro modo serían inalcanzables. (Mora, 2002).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Procedimiento metodológico de la investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación

Según Sampieri (2014) cuantitativa; implica recopilar información en forma de números y datos medibles, con el propósito de examinar con detalle diversos fenómenos o cuestiones de investigación y lograr una comprensión más profunda de los mismos. Este enfoque se basa en la importancia de llevar a cabo mediciones con precisión y en la utilización exhaustiva de datos estadísticos. para obtener resultados objetivos y generalizables. En este contexto, la investigación se caracteriza por ser cuantitativa, correlacional y descriptiva, ya que se enfoca en cuantificar relaciones entre variables y describir patrones.

3.1.2. Método(s) aplicados a la investigación

Según Sampieri (2014) El enfoque cuantitativo de investigación Esta especialización abarca la obtención sistemática de datos precisos y su posterior procesamiento para extraer información significativa. Utiliza técnicas estadísticas avanzadas y herramientas de software especializadas para analizar tendencias, identificar patrones y realizar



predicciones. Su enfoque meticuloso y detallado garantiza resultados fiables que pueden ser utilizados para la toma de decisiones, utilizando una metodología estructurada y predefinida para recopilar datos de una muestra representativa de la población. El enfoque cualitativo es una aproximación de investigación que radica en la comprensión detallada y la descripción minuciosa de los fenómenos sociales o humanos, teniendo en cuenta la perspectiva subjetiva y el contexto en el que se desarrollan.

Para la presente investigación se aplicará un método diferente para cada objetivo planteado, para el primer objetivo se aplicó un enfoque cualitativo, de diseño no experimental transeccional de tipo descriptivo, esto con la finalidad de desarrollar la incidencia de diversas variables en una población durante el segundo semestre del año académico 2023. Se realizó a cabo encuestas que abordarán características demográficas, socioeconómicas, familiares y académicas, y se empleará estadística descriptiva para el análisis

Por otro punto, para el segundo objetivo planteado se aplicó un enfoque cuantitativo, se empleará un enfoque de investigación que no implica la manipulación de variables, denominado diseño no experimental, transeccional y correlacional-causal, con el propósito de examinar las conexiones existentes entre distintas categorías o factores. Estos incluyen el posicionamiento institucional, el desempeño académico, la actividad investigativa, el rol docente, la gestión administrativa y la infraestructura. así como también proporcionar el equipamiento necesario para garantizar el bienestar de los estudiantes, también durante el segundo semestre del



año académico 2023. Se emplearon encuestas, estadística inferencial y un modelo econométrico en el análisis de estos factores.

3.2. Tipo y diseño de investigación

3.2.1 Tipo de investigación

Explicativo

El nivel de investigación es de tipo explicativo, lo que implica que se busca identificar y comprender las relaciones causa-efecto entre variables (Monje, 2011). Por ello se investiga cómo los factores inciden en satisfacción estudiantil de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad en el ISAM sede Juliaca.

Correlacional

Tras recopilar datos y examinar los hallazgos de la investigación, este método implica detallar, analizar y explicar a fondo un conjunto específico de eventos o sucesos, así como las variables que los caracterizan. Estas actividades se llevan a cabo de forma precisa y en congruencia con los objetivos de la investigación actual, con el fin de lograr una comprensión profunda y rigurosa del tema en estudio. Durante esta fase, se descubren las razones fundamentales que han dado lugar a los fenómenos o problemas identificados en nuestra investigación (Sampieri, 2014).

3.2.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es de carácter explicativo, y su principal objetivo radica en la identificación y comprensión de las relaciones causa-efecto (Monje, 2011). Este enfoque se centra en la búsqueda y explicación de las razones subyacentes que vinculan variables o fenómenos, con el



propósito de desentrañar los mecanismos y factores que generan ciertos efecto

Según Sampieri (2014), este enfoque se dedica a identificar y comprender las causas o razones subyacentes que explican por qué se producen ciertos fenómenos. Su objetivo principal es descubrir y comprender los factores que generan o influyen en los efectos observados.

Por su finalidad:	Básica
Por su tiempo:	sincrónica
Por el nivel de profundización:	explicativa
Por su carácter:	cuantitativo

3.2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación se utiliza para planificar las estrategias y procedimientos necesarios para la realización de un estudio, es fundamental seguir estas pautas para guiar los propósitos de la investigación, las cuales se adaptan en función de la comprobación de las suposiciones planteadas. En este análisis, se ha optado por emplear un método que no implica experimentación y se caracteriza por un diseño explicativo causal, el cual se ha escogido con la finalidad principal de obtener una comprensión más profunda acerca de las conexiones de causa y efecto que existen entre las diferentes variables del estudio. Esta metodología prioriza la realización de un examen exhaustivo y detallado de los fenómenos bajo investigación (Sampieri et al., 2014).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población es un término que abarca una parte limitada del universo o se refiere a un grupo particular de personas y elementos que serán analizados en una investigación, según lo mencionado por (Sampieri et al., 2014). Debido a esta razón, la población está compuesta por un total de 191 estudiantes matriculados de la carrera técnica de contabilidad en el ISAM sede Juliaca.

3.3.2. Muestra

La muestra es una selección representativa de elementos o individuos de una población en investigación esta se realiza con el propósito de obtener información y conclusiones acerca de toda la selección a partir del estudio de una porción de la misma (Sampieri et al., 2014). Para determinar el tamaño de la muestra representativa de la población de estudiantes matriculados en la carrera de contabilidad, se utilizó el método de muestreo probabilístico, basado en la siguiente fórmula:

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

Donde:

n =Tamaño de la muestra

N =Población (total de estudiantes matriculados 2023-II)

Z^2 =Nivel de significancia

e^2 = Error

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

Los datos son:

$N=191$

$$n = \frac{(1.96)^2(191)(0.85)(0.15)}{(0.05)^2(191) + (1.96)^2(0.85)(0.15)}$$

$$n = 128$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Cuestionario: Es un instrumento estandarizado que se emplea en investigaciones cuantitativas, especialmente en encuestas, para recopilar información estructurada de una muestra de personas. Este instrumento consiste en un conjunto de preguntas diseñadas por el científico social con el propósito de describir a la población de estudio y/o analizar estadísticamente las relaciones entre medidas de interés, las respuestas recopiladas se someten a un tratamiento cuantitativo y se agregan para obtener resultados que caracterizan o contrastan aspectos específicos de la población (Meneses, 2016).

3.4.2. Instrumento

La encuesta: Se erige como la técnica fundamental en investigaciones de este tipo, siendo materializada mediante cuestionarios que incluyen preguntas diseñadas para explorar múltiples dimensiones de las variables y sus respectivos indicadores. Su relevancia radica en su papel central durante la fase de recolección de datos. (Kerlinger, 2008).

3.5. Confiabilidad y validez del instrumento

3.5.1. Confiabilidad

La fiabilidad se refiere a la consistencia y exactitud de las mediciones cuando una investigación se replica en condiciones similares, generando



resultados consistentes o similares en múltiples repeticiones, lo que respalda la fiabilidad de los datos obtenidos (Borjas, 2020).

En consecuencia, se llevará a cabo una prueba piloto para perfeccionar los elementos del cuestionario y abordar cualquier observación pasada por alto, mejorando así la calidad y precisión de los hallazgos de la investigación.

3.5.2. Validez

En el ámbito de la investigación, la validez se relaciona con la precisión y veracidad de los resultados obtenidos. Para evaluarla de manera adecuada, es esencial analizar los posibles sesgos presentes en el diseño del estudio, la selección de la muestra y los métodos de medición utilizados. Este proceso garantiza la integridad y pertinencia de la investigación (Villasís et al., 2018). "Este método salvaguarda la integridad y relevancia del estudio, para asegurar la validez del instrumento de medición, se procederá a solicitar la evaluación detallada por parte de expertos en el campo, los cuales validaran el instrumento tras un exhaustivo análisis para su posterior uso en la recopilación de datos.

3.5.3. Procedimiento de tratamiento de datos

El modelo Logit como el modelo Probit son dos métodos ampliamente utilizados en el campo de la econometría y la estadística, se utilizan técnicas específicas para examinar y crear modelos de variables dependientes binarias, las cuales se caracterizan por presentar únicamente dos posibles valores, tales como "éxito" o "fracaso", "sí" o "no", "1" o "0", etc (Mora, 2020).

- **Modelo Logit:** En el modelo Logit, se emplea una función logística para estimar la probabilidad de que la variable dependiente tome el valor de 1.

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

Esta fórmula representa esta probabilidad. Aquí, Z_i es una combinación lineal de las variables independientes (predictoras) y sus coeficientes, y U es un término de error.

- **Modelo Probit:** Por otro lado el modelo Probit, se emplea una función de distribución normal estándar para representar la probabilidad de que la variable dependiente asuma el valor de 1.

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

Esta fórmula representa esta probabilidad, aquí, σ es el parámetro de desviación estándar y t es una variable aleatoria con distribución normal estándar (Mora, 2020).

Ahora, en cuanto a la estimación de parámetros:

- **Método de Mínimos Cuadrados Generalizados (MCO):** Es un enfoque de estimación que se utiliza comúnmente en el modelo Probit para estimar los coeficientes de las variables independientes. Sin embargo, este método no aprovecha al máximo toda la información contenida en los datos y puede no ser eficiente en algunos casos.
- **Estimación de Máxima Verosimilitud (MLE):** Este enfoque se utiliza tanto en el modelo Logit como en el modelo Probit para evaluar las medidas del modelo la estimación de MLE es preferida en muchos

casos porque es eficiente y se ajusta al modelo sin requerir de aproximaciones, es decir, maximiza la probabilidad de que los datos observados sean consistentes con el modelo propuesto, lo que generalmente produce estimaciones más precisas de los parámetros (Mora, 2020).

3.6. Diseño de contrastación de hipótesis

Confirmar una hipótesis requiere la realización de pruebas empíricas que permitan al investigador evaluar su validez. Es esencial utilizar métodos de verificación para analizar si la hipótesis es consistente con los datos observados en el mundo real (Espinoza, 2018).

Una vez estimados los coeficientes, se procede a realizar pruebas de hipótesis para determinar la significancia estadística de estos coeficientes. Este proceso se lleva a cabo comparando las estimaciones de los coeficientes con sus errores estándar respectivos. Este análisis permite evaluar la precisión y la confianza en los resultados obtenidos.

Si el coeficiente estimado es significativamente mayor o menor que su error estándar, sugiere que el coeficiente podría ser estadísticamente distinto de cero. En términos académicos, esto indica que existe una relación significativa entre la variable independiente correspondiente y la variable dependiente dentro del modelo. Esta relación es esencial para validar la eficacia y pertinencia del modelo analizado, ya que una diferencia notable entre el valor estimado y su error estándar refuerza la hipótesis de que la variable independiente tiene un impacto significativo en la variable dependiente.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación y análisis de datos recopilados

Este capítulo proporciona una presentación estructurada de los resultados relacionados con los datos y criterios que se aplicaron para el desarrollo del sondeo administrado a los estudiantes matriculados.

4.1.1 Caracterización de los estudiantes de pregrado

El análisis descriptivo de la muestra poblacional, que comprende a los estudiantes matriculados en el segundo semestre académico de 2023 en la carrera de Contabilidad del Instituto ISAM:

4.1.2 Sexo y edad

El 66% de la población muestral son mujeres y el 34% son varones

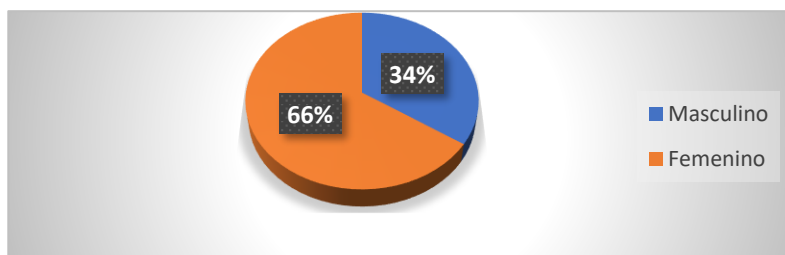
Tabla 2.

Resultados de encuesta que corresponde al sexo en el instituto

SEXO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Femenino	83	66%
Masculino	45	34%
TOTAL	128	100%

Figura 1.

Población estudiantil encuestada según sexo en ISAM



Se puede observar que los estudiantes de la muestra pertenecen al rango de edades de 17 a 32 años, la media de edad de los estudiantes es de 21 años. Es relevante señalar que, de acuerdo con la información recopilada en las encuestas, la edad mínima de los alumnos matriculados en el segundo semestre de 2023 es de 17 años, mientras que la edad máxima registrada es de 32 años. Esta variabilidad en las edades refleja una diversidad significativa dentro del grupo estudiantil.

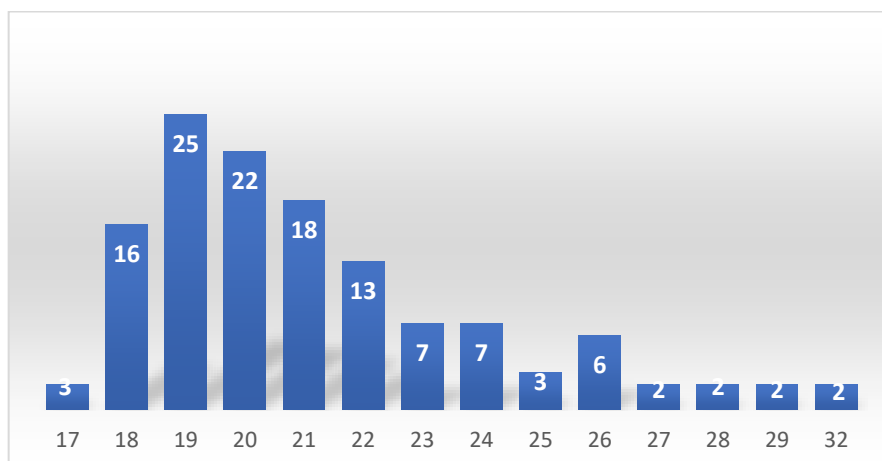
Tabla 3.

Resultados de la edad según semestre

VARIABLE	ENCUESTADOS	MEAN	STD. DEV.	MIN	MAX
EDAD	128	20.98400	3.19915	17	32

Figura 2.

Histograma de las edades de los encuestados



4.1.3 Año de ingreso

Podemos observar el año de ingreso de los estudiantes de Contabilidad en el Instituto ISAM, sede Juliaca. En el año 2021, el 1.64% ingresó, mientras que en el año 2022 lo hizo el 55.74%, y en el 2023 el 42.62%.

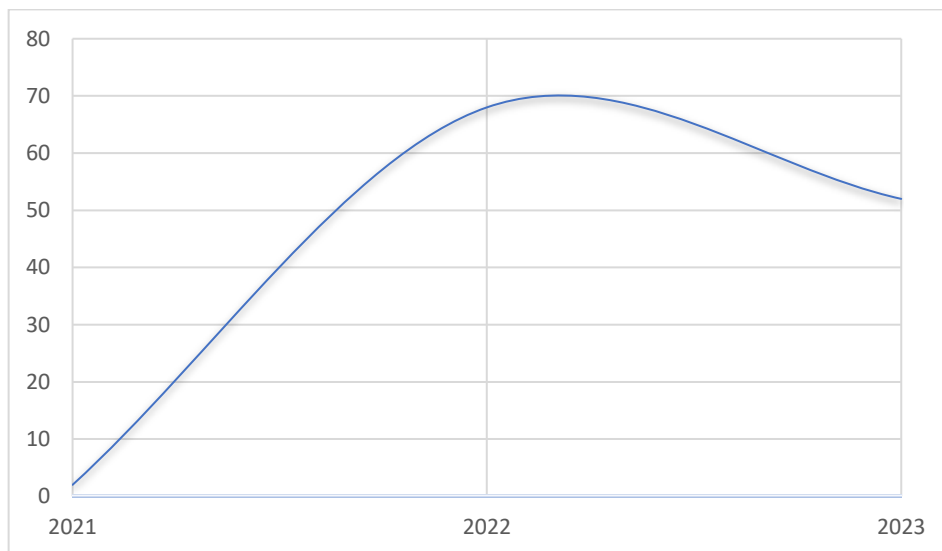
Tabla 4.

Resultados del año de ingreso.

AÑO DE INGRESO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
2021	4	1.64%
2022	70	55.74%
2023	54	42.62%
TOTAL	128	100.00%

Figura 3.

Año de ingreso que empezó a estudiar la carrera técnica de contabilidad.

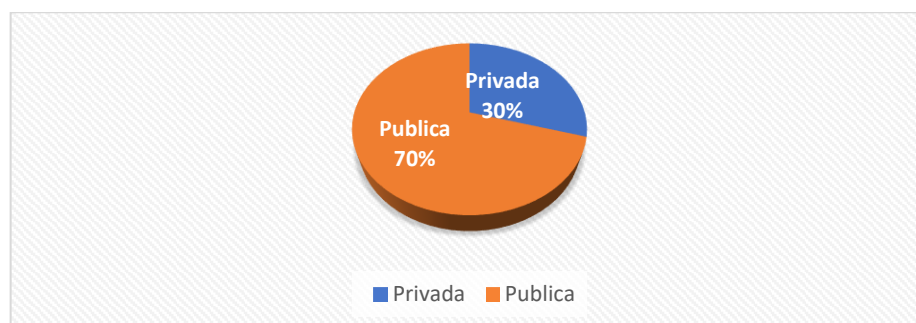


4.1.4 Institución secundaria del cual proviene el estudiante

Con respecto a la procedencia educativa secundaria, se ha observado que el 70.49% de los estudiantes provienen de escuelas públicas, mientras que el 29.51% de los estudiantes provienen de instituciones educativas privadas.

Tabla 5.*Resultados de la institución secundaria de origen*

INSTITUCIO EDUCATIVA ENCUESTADOS SECUNDARIA DE PROCEDENCIA		PORCENTAJE
Privada	39	29.51%
Publica	89	70.49%
TOTAL	128	100.00%

Figura 4.*Institución educativa secundaria de procedencia*

4.1.5 Convivencia del estudiante y su presupuesto propio mensual

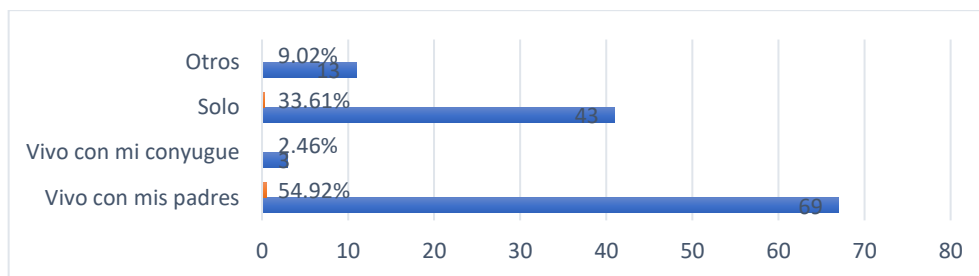
En cuanto a las condiciones de vivienda de los estudiantes durante sus estudios técnicos, se observa que la mayoría, representando un 54.92%, vive con ambos padres. Un 33.61% de los estudiantes prefiere vivir de forma independiente. Además, el 9.05% reside con al menos un familiar y/o su pareja, mientras que un 2.46% vive exclusivamente con su cónyuge.

Tabla 6.*Resultados de la convivencia del alumno*

CONVIVENCIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Con mis padres	69	54.92%
Con mi cónyuge	3	2.46%
Solo	43	33.61%
Otros	13	9.02%
TOTAL	128	100.00%

Figura 5.

Con quienes viven actualmente los estudiantes del ISAM



En relación con el presupuesto personal mensual de los estudiantes de la carrera de Contabilidad en el Instituto ISAM, sede Juliaca, se destaca que la mayoría, un 74%, maneja un gasto que se sitúa por debajo de los S/. 200. Le sigue un 21.31% que tiene un rango de gasto entre S/. 201 y S/. 500, mientras que un 2.46% tiene un rango de gasto entre S/. 501 y S/. 750. Un 1.64% reporta un gasto mensual superior a S/. 750.

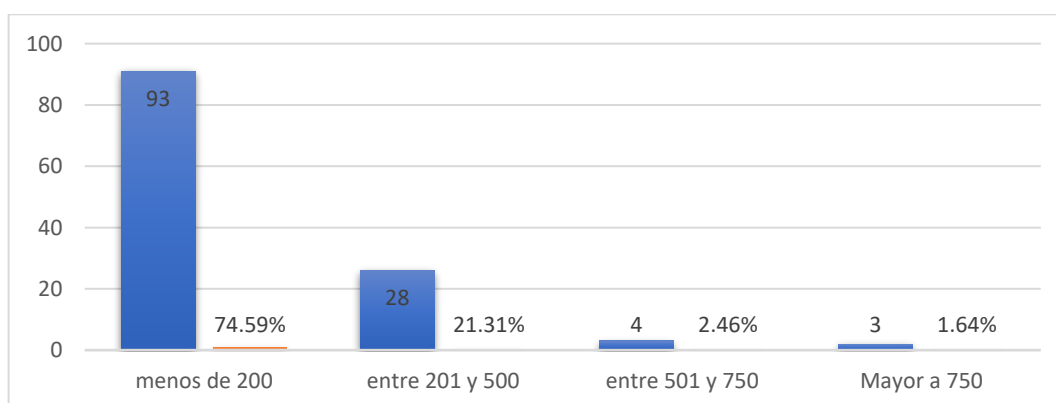
Tabla 7.

Resultados del presupuesto mensual

PRESUPUESTO PERSONAL MENSUAL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Menos de 200	93	74.59%
Entre 201 y 500	28	21.31%
Entre 501 y 750	4	2.46%
Mayor a 750	3	1.64%
TOTAL	128	100.00%

Figura 6.

Presupuesto habitual para estudios técnicos de contabilidad



4.1.6 Criterio de selección de la carrera profesional

En cuanto motivo de elección de la carrera de Contabilidad, se destaca que un abrumador 99.18% de los estudiantes la eligió de manera voluntaria, evidenciando una decisión consciente y propositiva. En contraste, un 0.82% indica que no optó por esta carrera por decisión propia.

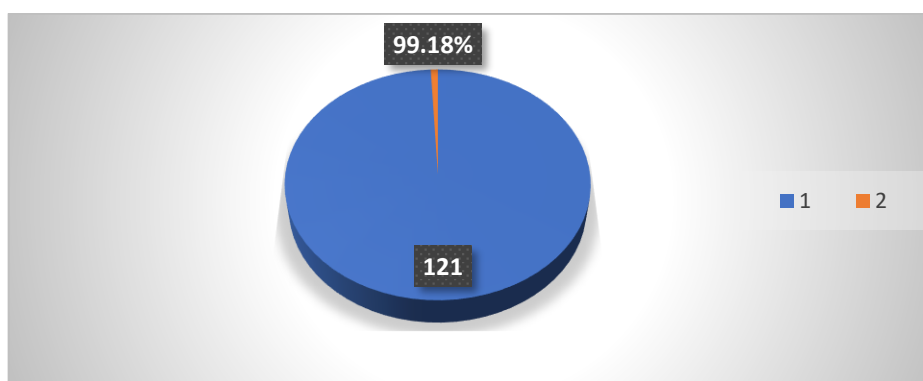
Tabla 8.

Resultados de la elección de carrera

ELIGIO VOLUNTARIAMENTE SU CARRERA PROFESIONAL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Voluntaria	124	99.18%
No fue voluntaria	4	0.82%
TOTAL	128	100.00%

Figura 7.

Elección voluntaria de la carrera profesional



En cuanto a los criterios de selección de la carrera profesional, sobresale que un notable 74.59% de los estudiantes optó por su carrera porque la considera una carrera buena. Le sigue el 10.66% que tomó su decisión guiada por los consejos de familiares y amigos. Un 9.84% seleccionó su carrera por motivos otros. Por otra parte, el 4.92% indicó haber elegido su carrera por no tener otras opciones disponibles.

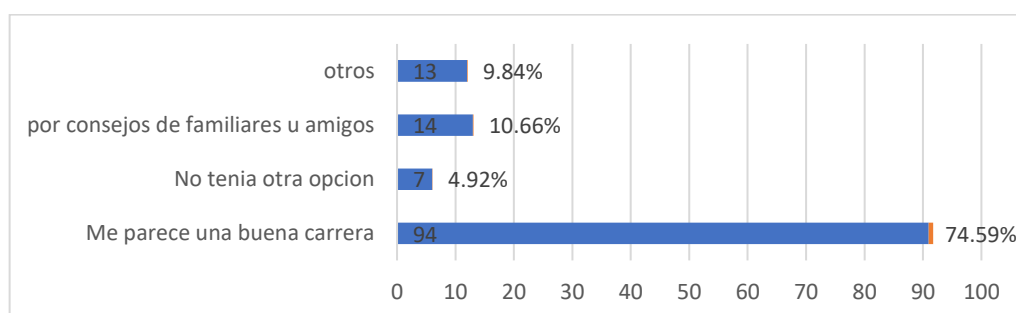
Tabla 9.

Resultados al porqué de la elección de la carrera profesional

CRITERIO DE SELECCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Me parece una buena carrera	94	74.59%
No tenía otra opción	7	4.92%
Por consejos de familiares u amigos	14	10.66%
Otros	13	9.84%
TOTAL	128	100.00%

Figura 8.

Criterio de elección de la carrera profesional de contabilidad



4.1.7 Expectativas de los estudiantes

Con el fin de identificar algunas de las expectativas de los estudiantes, se les formularon diversas interrogantes:

¿Considera importante obtener un salario alto después de graduarse como técnico profesional en contabilidad?

Los resultados indican que el 36.89% están "Totalmente de acuerdo", el 30.33% está "De acuerdo", y el 32.79% se encuentra en la categoría "Neutral".

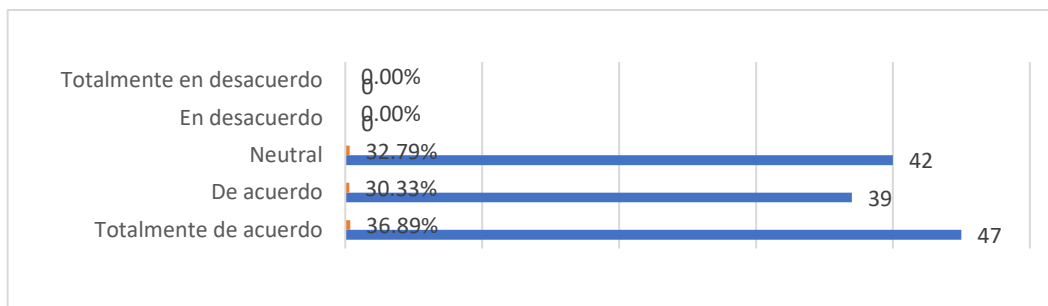
Tabla 10.

Resultados a la importancia de un salario alto después de su graduación

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	47	36.89%
De acuerdo	39	30.33%
Neutral	42	32.79%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 9.

Relevancia de recibir un salario elevado tras la graduación



¿Cree que la educación que recibe en el instituto ISAM es suficiente para conseguir un trabajo acorde a sus expectativas?

Los resultados de la encuesta indican que el 19.67% de los participantes están "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, mientras que un mayor porcentaje, el 51.64%, está "De acuerdo". Un 25.41% de los encuestados se encuentra en la categoría "Neutral", y el 3.28%, expresó estar "En desacuerdo".

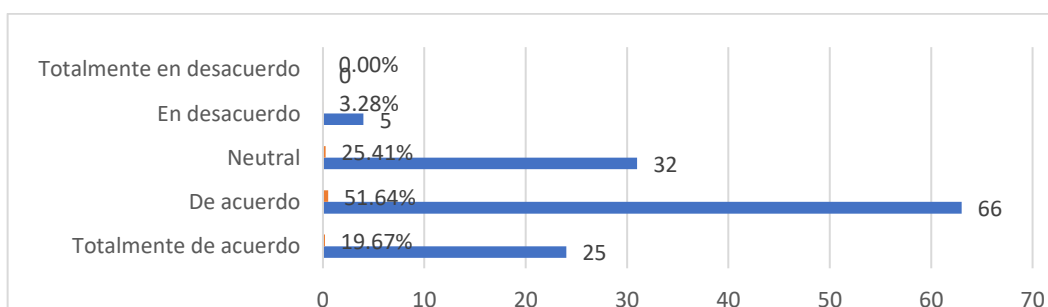
Tabla 11.

Opiniones sobre si la educación recibida en la institución es adecuada para conseguir un empleo que cumpla con sus expectativas.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	19.67%
De acuerdo	66	51.64%
Neutral	32	25.41%
En desacuerdo	5	3.28%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 10.

La formación impartida en el instituto ISAM es adecuada para conseguir un empleo que satisfaga sus expectativas



¿Las lecciones en el instituto ISAM le proporcionan la información y habilidades necesarias para tener éxito en su profesión?

Los resultados de la encuesta muestran que el 20.49% de los participantes están "Totalmente de acuerdo" con la aseveración, mientras que la mayoría, un 57.38%, está "De acuerdo". Un 21.31% de los encuestados se sitúa en la categoría "Neutral", y un porcentaje, el 0.82%, expresó estar "En desacuerdo".

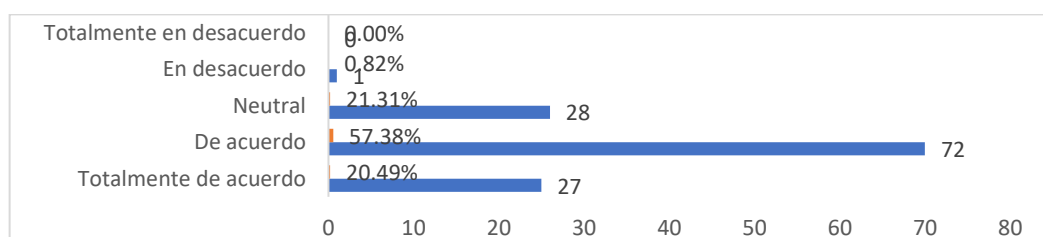
Tabla 12.

Resultados sobre si las lecciones recibidas proporcionan la información y habilidades necesarias para tener éxito en su profesión

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	27	20.49%
De acuerdo	72	57.38%
Neutral	28	21.31%
En desacuerdo	1	0.82%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 11.

Las lecciones impartidas en el instituto ISAM le brindan la información y habilidades necesarias para tener éxito en su profesión



¿Piensa que el grado de Técnico en Contabilidad es suficiente para obtener un trabajo que cumpla con sus expectativas?

Con relación a los resultados de la encuesta, se observa que el 15.57% de los participantes se encuentra "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, mientras que un 44.26% está "De acuerdo". Un 30.33% de los encuestados adopta una posición "Neutral", mientras que un 9.02% expresa estar "En desacuerdo". Además, un 0.82% sostiene estar "Totalmente en desacuerdo".

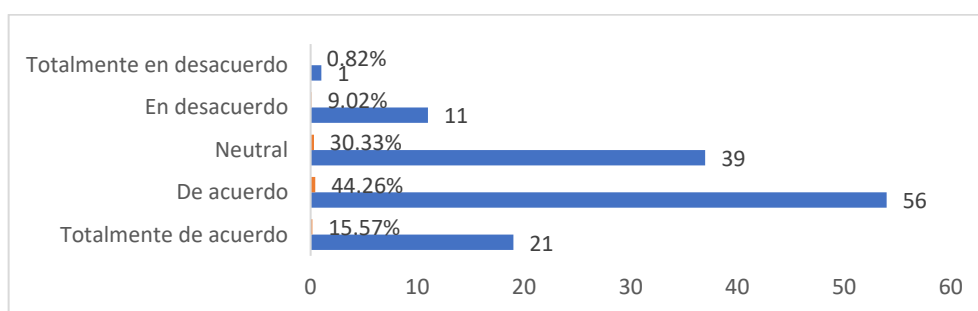
Tabla 13.

Resultados sobre si la obtención del título de Técnico en Contabilidad es suficiente para conseguir un empleo acorde a sus expectativas

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	21	15.57%
De acuerdo	56	44.26%
Neutral	39	30.33%
En desacuerdo	11	9.02%
Totalmente en desacuerdo	1	0.82%
TOTAL	128	100.00%

Figura 12.

La obtención del título de Técnico en Contabilidad es suficiente para conseguir un empleo que cumpla con sus expectativas



¿Considera necesario obtener el Título Profesional en Contabilidad para conseguir un empleo acorde a sus expectativas?

Los resultados de la encuesta indican que el 32.79% de los participantes están "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, mientras que un 49.18% está "De acuerdo". Un 18.03% de los encuestados se encuentra en la categoría "Neutral".

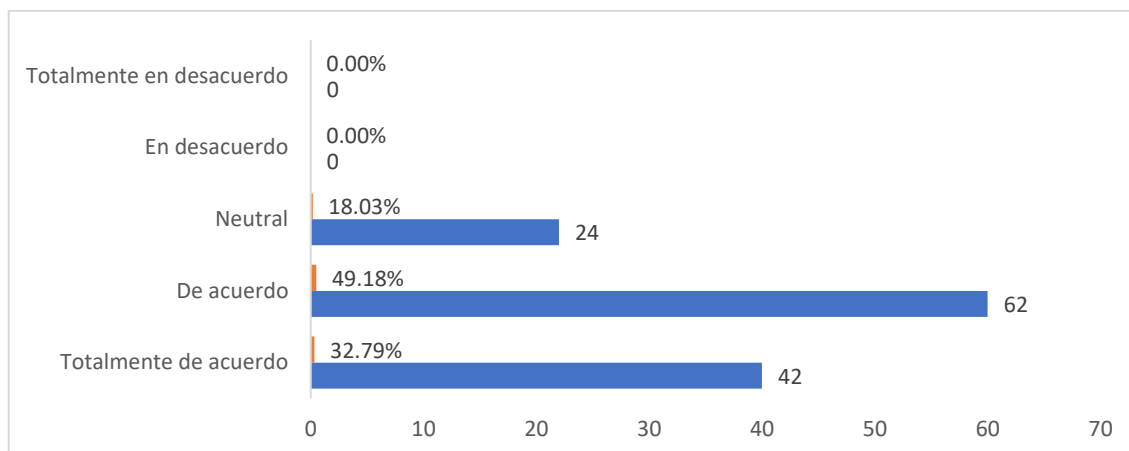
Tabla 14.

Resultados sobre la necesidad de obtener el Título Profesional en Contabilidad para conseguir un empleo acorde a sus expectativas

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	42	32.79%
De acuerdo	62	49.18%
Neutral	24	18.03%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 13.

La obtención del Título Profesional en Contabilidad es necesaria para conseguir un empleo que cumpla con sus expectativas



¿Te sientes feliz por pertenecer al instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que una gran mayoría de los participantes, el 45.90%, se siente "Totalmente de acuerdo" al afirmar que se siente feliz por pertenecer al Instituto ISAM. Además, un 45.08% está "De acuerdo" con esta afirmación, mostrando un respaldo significativo a la institución. Un 7.38% se sitúa en la categoría "Neutral", indicando una posición más equilibrada, mientras que un pequeño porcentaje, el 1.64%, expresa estar "En desacuerdo".

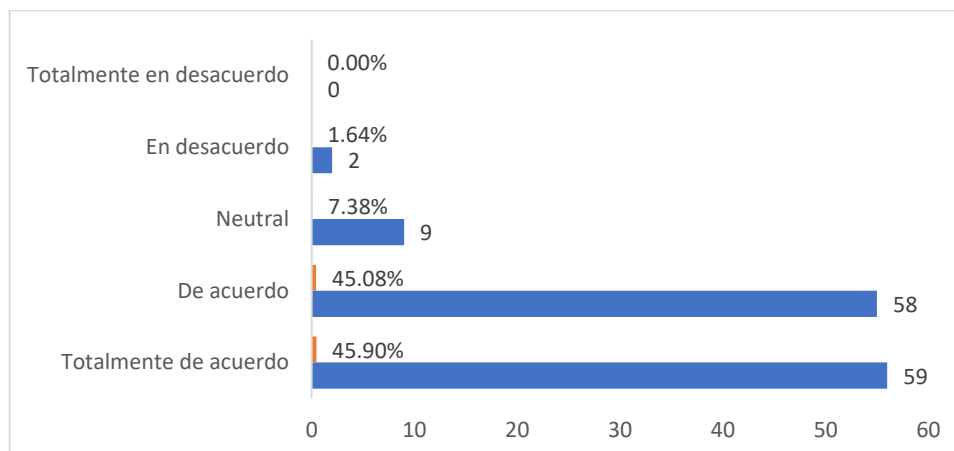
Tabla 15.

Resultados sobre la satisfacción de los estudiantes al pertenecer al Instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	59	45.90%
De acuerdo	58	45.08%
Neutral	9	7.38%
En desacuerdo	2	1.64%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 14.

Se siente usted feliz de pertenecer al Instituto ISAM.



En términos generales, ¿está satisfecho con los servicios ofrecidos por el ISAM??

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los participantes, con un 54.92%, está "De acuerdo" con la afirmación de estar satisfecho con los servicios que ofrece el Instituto Sabio Nacional Antuñez de Mayolo. Además, un 27.05% se encuentra "Totalmente de acuerdo", mostrando un grado considerable de satisfacción. Un 18.03% de los encuestados se sitúa en la categoría "Neutral", indicando una posición más equilibrada en cuanto a su satisfacción con los servicios.

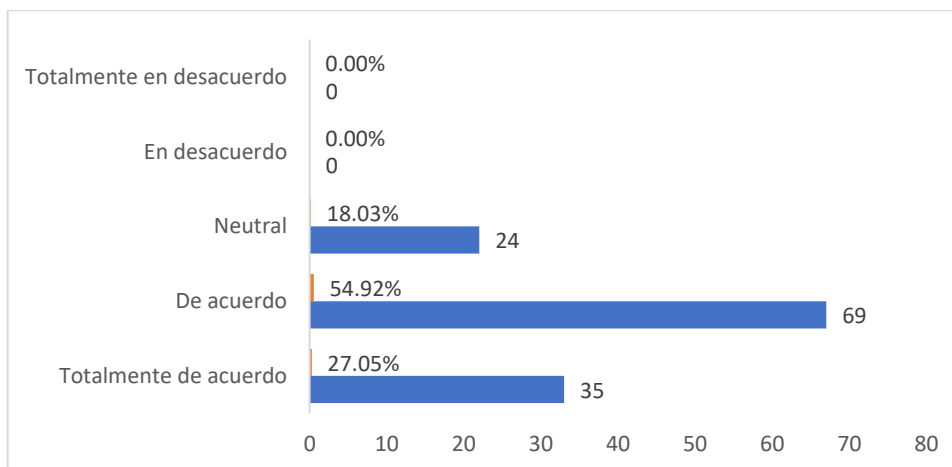
Tabla 16.

Resultados muestra satisfecha con los servicios generales que ofrece el Instituto ISAM.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	35	27.05%
De acuerdo	69	54.92%
Neutral	24	18.03%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 15.

Satisfacción general con los servicios ofrecidos por el instituto ISAM



4.1.8 Posicionamiento Institucional

Para discernir algunas de las expectativas de los estudiantes, se les formularon interrogantes:

¿Considera usted importante que el instituto ISAM este licenciado?

El resultado muestra que la abrumadora mayor parte, con un 80.33%, considera "Totalmente de acuerdo" que es importante que el Instituto ISAM esté licenciado. Además, un 18.03% está "De acuerdo" con esta afirmación, mostrando un respaldo significativo a la importancia de la licenciatura de la institución. Un pequeño porcentaje, el 0.82%, se sitúa en las categorías "Neutral" y "En desacuerdo".

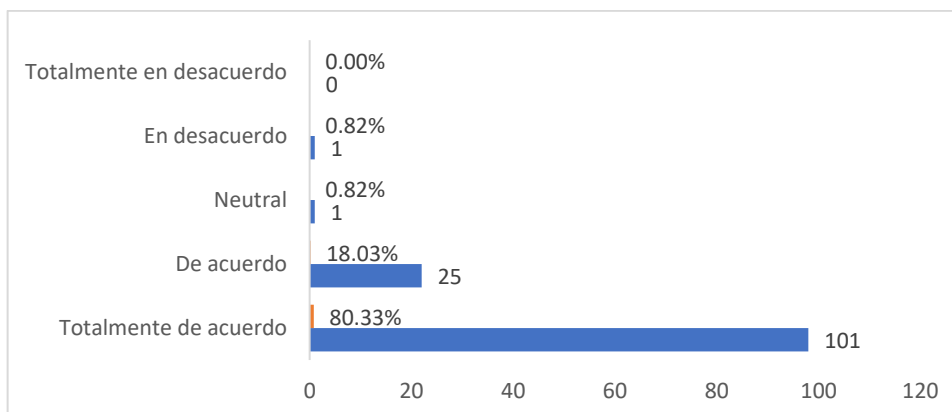
Tabla 17.

Resultados de consideran que su instituto este licenciado

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	101	80.33%
De acuerdo	25	18.03%
Neutral	1	0.82%
En desacuerdo	1	0.82%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 16.

Considera importante que vuestro instituto este licenciado



¿Cree que la sociedad reconoce el aporte del Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo?

Los resultados de la encuesta revelan que los participantes tienen opiniones diversas sobre si la sociedad peruana reconoce la contribución del Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo. Un 17.21% está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, indicando una percepción positiva y afirmativa. Un 41.80% está "De acuerdo", reforzando la idea de que la sociedad valora la retribución de la institución. En contraste, un 2.46% expresa "En desacuerdo", señalando una percepción negativa, mientras que un significativo 38.52% se sitúa en la categoría "Neutral".

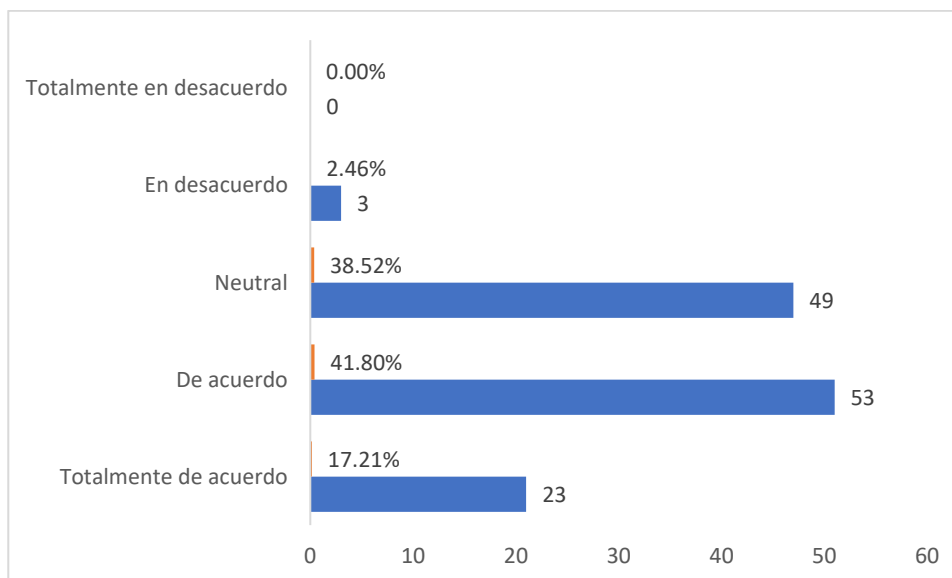
Tabla 18.

Resultados sobre si los estudiantes consideran que la sociedad peruana valora la contribución del ISAM al desarrollo sostenible del país

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	17.21%
De acuerdo	53	41.80%
Neutral	49	38.52%
En desacuerdo	3	2.46%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 17.

La sociedad peruana reconoce la contribución del Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo al desarrollo sostenible del país



4.1.9 Académico

¿Conoce el Reglamento Institucional (RI) del Instituto de Educación Superior Privado ISAM?

Los resultados de la encuesta reflejan diversas percepciones sobre el conocimiento del Reglamento Institucional (RI) del Instituto ISAM. Un 9.02% de los participantes indica "Totalmente de acuerdo" con conocer el RI, mientras que un 29.51% está "De acuerdo", señalando un nivel moderado de conocimiento. Un significativo 45.90% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando incertidumbre o falta de claridad en cuanto al conocimiento del RI. Por otro lado, un 13.93% está "En desacuerdo", sugiriendo un nivel de desconocimiento o desacuerdo con el conocimiento del reglamento. El 1.64%, se sitúa en la categoría "Totalmente en desacuerdo".

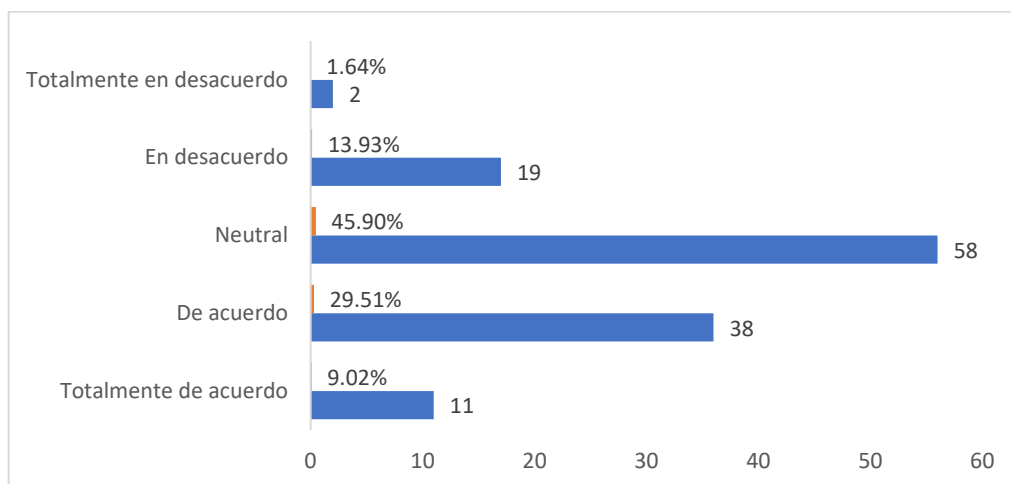
Tabla 19.

Resultados de si el estudiante conoce el reglamento del Instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	9.02%
De acuerdo	38	29.51%
Neutral	58	45.90%
En desacuerdo	19	13.93%
Totalmente en desacuerdo	2	1.64%
TOTAL	128	100.00%

Figura 18.

conoce el reglamento del Instituto ISAM



¿Se siente optimista acerca de completar pronto su formación profesional?

En una perspectiva optimista, los participantes expresan diversas expectativas sobre la duración de su formación profesional. La mayoría, representada por el 66.39%, cree que terminará en 06 semestres, lo que sugiere una visión positiva de lograr su formación en un tiempo relativamente corto. Además, un 19.67% prevé completar su formación en más de 08 semestres, mientras que un 8.20% tiene la expectativa de terminar en 07 semestres. Un 3.28% estima finalizar en 04 semestres, y un 2.46% en 05 semestres.

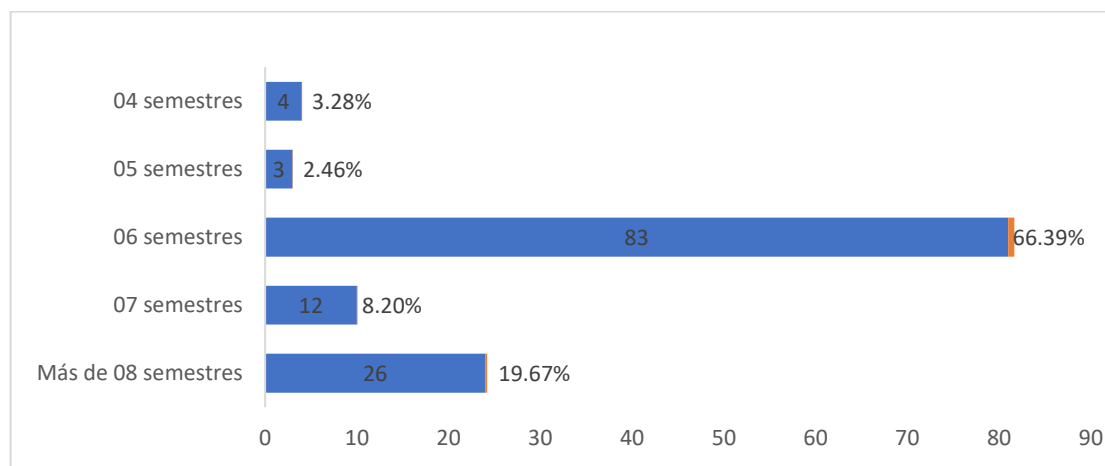
Tabla 20.

Resultados sobre el número de semestres necesarios para completar su formación profesional técnica

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Más de 08 semestres	26	19.67%
07 semestres	12	8.20%
06 semestres	83	66.39%
05 semestres	3	2.46%
04 semestres	4	3.28%
TOTAL	128	100.00%

Figura 19.

Número de semestres estimados para completar su formación técnica



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

Los resultados revelan que la mayoría de los participantes, un 74.59%, manifiestan estar satisfechos con las estrategias de enseñanza-aprendizaje implementadas. Un 24.59% está "Totalmente de acuerdo", destacando un grado considerable de satisfacción, mientras que un 50.00% está "De acuerdo", indicando un respaldo significativo a las estrategias implementadas. Por otro lado, un 23.77% se encuentra en la categoría "Neutral", sugiriendo una posición equilibrada en cuanto a su satisfacción, el 1.64%, está "En desacuerdo".

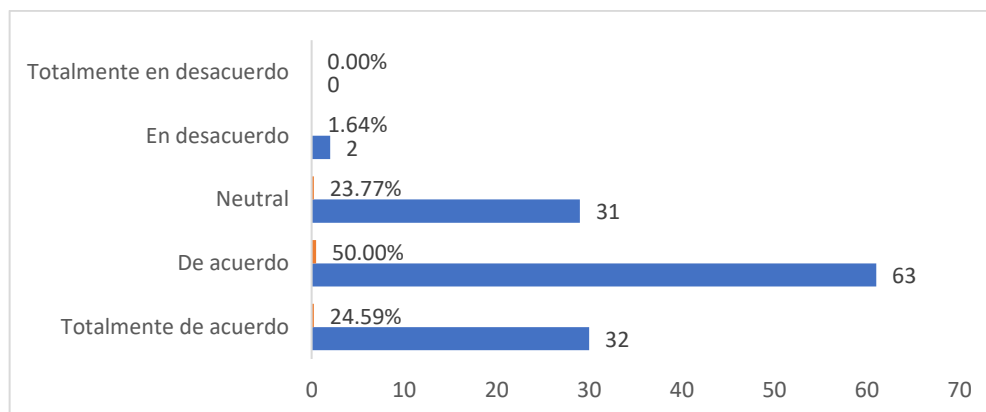
Tabla 21.

Resultados de la satisfacción con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas por los docentes

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	32	24.59%
De acuerdo	63	50.00%
Neutral	31	23.77%
En desacuerdo	2	1.64%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 20.

Estrategias de enseñanza-aprendizaje implementadas por los docentes



4.1.10 Docente

¿Considera que el instituto ISAM tiene un sistema eficaz para evaluar la labor docente?

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los participantes, con un 75.41%, considera que el Instituto ISAM posee un sistema eficaz para evaluar el desempeño de la labor docente. Un 18.85% está "Totalmente de acuerdo", indicando un nivel considerable de respaldo, y un 56.56% está "De acuerdo", mostrando un apoyo significativo al sistema de evaluación. Por otro lado, un 20.49% se sitúa en la categoría "Neutral", señalando una posición equilibrada o falta de una postura clara. Un 4.10% está "En desacuerdo".

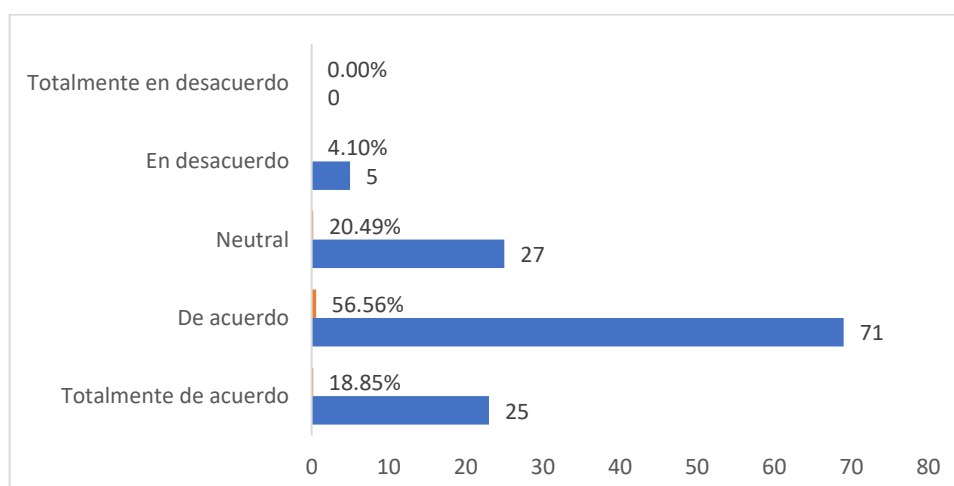
Tabla 22.

Resultados de si el instituto ISAM cuenta con un sistema eficaz para evaluar la calidad de la enseñanza impartida por los docentes

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	18.85%
De acuerdo	71	56.56%
Neutral	27	20.49%
En desacuerdo	5	4.10%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 21.

Evaluación de la calidad de la enseñanza impartida por los docentes



¿ Está satisfecho con el sistema de evaluación docente?

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los participantes, con un 68.85%, está satisfecha con respecto al sistema de evaluación docente del Instituto ISAM. Un 26.23% está "Totalmente de acuerdo", evidenciando un nivel considerable de satisfacción, y un 42.62% está "De acuerdo", mostrando un respaldo significativo al sistema de evaluación. Por otro lado, un 27.05% se encuentra en la categoría "Neutral", sugiriendo una posición equilibrada o falta de una postura clara. Un 4.10% está "En desacuerdo".

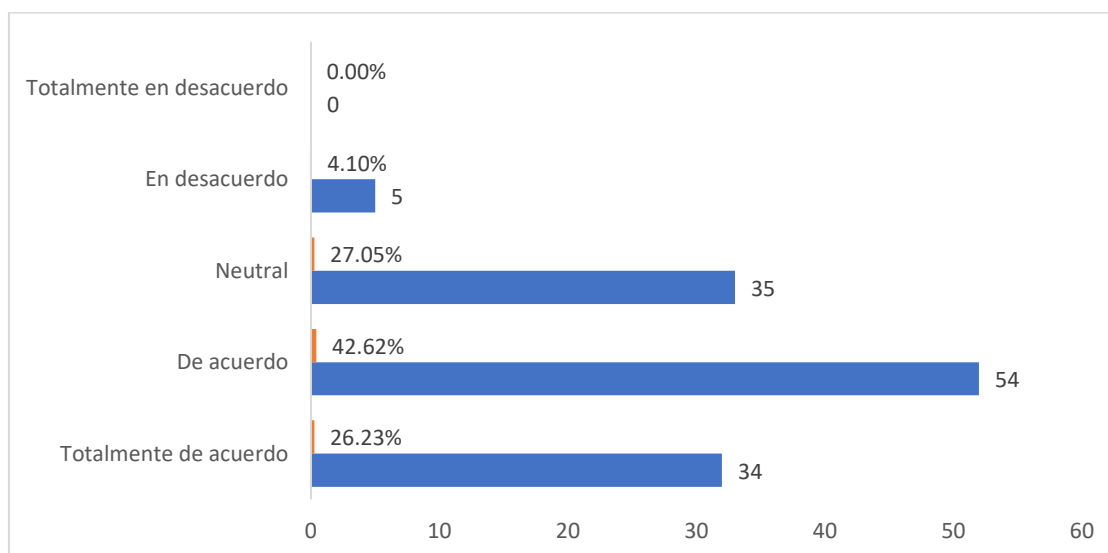
Tabla 23.

Resultados sobre su satisfacción con el sistema de evaluación docente

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	34	26.23%
De acuerdo	54	42.62%
Neutral	35	27.05%
En desacuerdo	5	4.10%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 22.

Satisfacción con el sistema de evaluación de los docentes



¿ Está satisfecho con el sistema de tutoría?

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los participantes, con un 67.21%, está satisfecha con respecto al sistema de tutoría del Instituto ISAM. Un 21.31% está "Totalmente de acuerdo", evidenciando un nivel considerable de satisfacción, y un 45.90% está "De acuerdo", mostrando un respaldo significativo al sistema de tutoría. Por otro lado, un 27.87% se encuentra en la categoría "Neutral", sugiriendo una posición equilibrada o falta de una postura clara. Un 3.28% está "En desacuerdo", y un 1.64% está "Totalmente en desacuerdo".

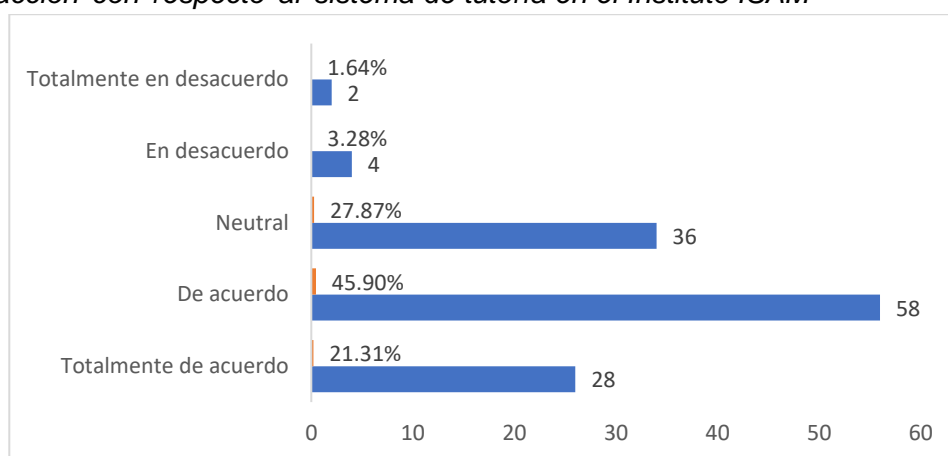
Tabla 24.

Resultados de satisfacción en alumnos relación al método de tutoría

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	28	21.31%
De acuerdo	58	45.90%
Neutral	36	27.87%
En desacuerdo	4	3.28%
Totalmente en desacuerdo	2	1.64%
TOTAL	128	100.00%

Figura 23.

Satisfacción con respecto al sistema de tutoría en el Instituto ISAM



4.1.11 Administrativo

Con respecto al factor administrativo se realizó las siguientes preguntas:

¿Conoce la normatividad vigente relacionada con las actividades académicas y administrativas?

Los resultados de la encuesta indican que existe una diversidad de percepciones en cuanto al conocimiento de la normatividad vigente relacionada con las actividades académicas y administrativas. Un 17.21% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con conocer dicha normativa, mientras que un 34.43% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable al conocimiento de estas regulaciones. Por otro lado, un 44.26% se sitúa en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su conocimiento de la normatividad vigente. Un 4.10% está "En desacuerdo".

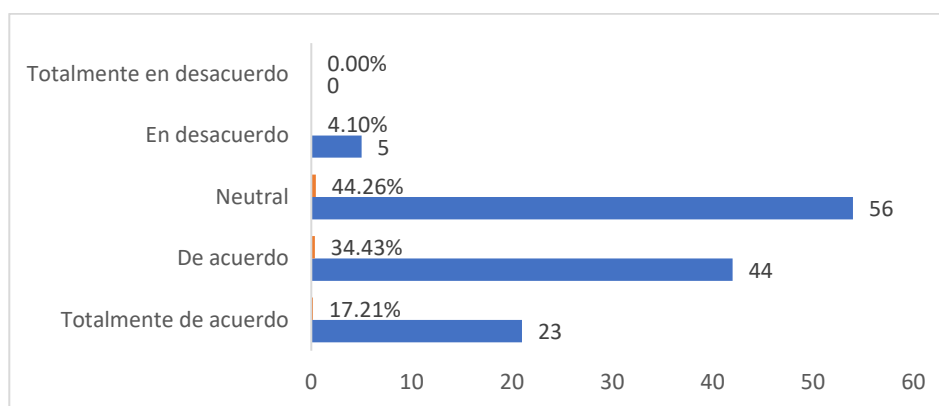
Tabla 25.

obre el conocimiento de la normatividad vigente en relación con las actividades académicas y administrativas del instituto ISAM.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	17.21%
De acuerdo	44	34.43%
Neutral	56	44.26%
En desacuerdo	5	4.10%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 24.

correspondiente a conocimiento de la normatividad vigente sobre actividades académicas y administrativas del instituto ISAM



¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal administrativo?

Los resultados de la encuesta sugieren que la mayoría de los participantes, con un 83.61%, está satisfecha con respecto a la atención por parte de los administrativos del Instituto ISAM. Un 34.43% está "Totalmente de acuerdo", evidenciando un nivel considerable de satisfacción, y un 49.18% está "De acuerdo", mostrando un respaldo significativo a la atención administrativa. Por otro lado, un 13.93% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción. Un 2.46% está "En desacuerdo"

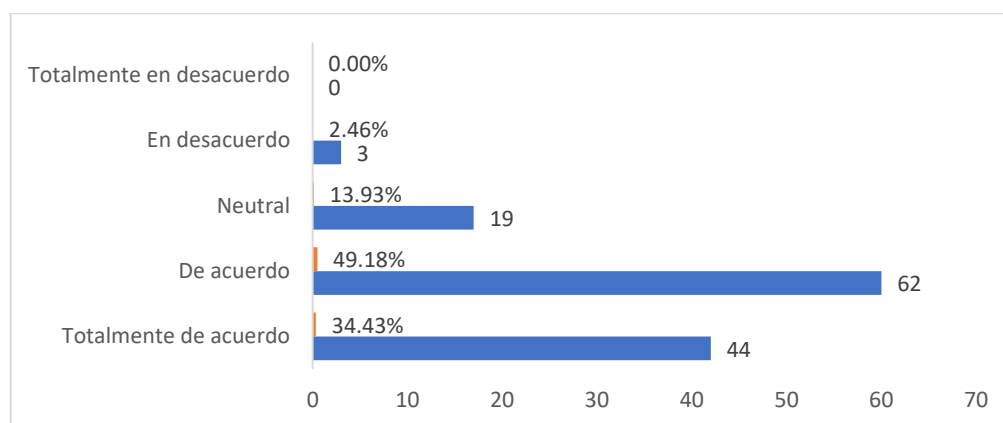
Tabla 26.

Opiniones sobre la satisfacción con la atención brindada por el personal administrativo en el Instituto ISAM.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	44	34.43%
De acuerdo	62	49.18%
Neutral	19	13.93%
En desacuerdo	3	2.46%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	128	100.00%

Figura 25.

Satisfacción con la atención brindada por el personal administrativo



4.1.12 Infraestructura y equipamiento

¿Cree que la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje cuenta con la comodidad y equipamiento necesarios?

Los resultados de la encuesta reflejan opiniones diversas sobre la percepción de la estructura para la enseñanza en el Instituto ISAM. Un 14.75% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con que la infraestructura cuenta con la comodidad y equipamiento necesarios, mientras que un 36.89% está "De acuerdo", evidenciando un nivel de conformidad considerable. Por otro lado, un 33.61% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a la comodidad y equipamiento de la infraestructura. Un 6.56% "En desacuerdo", y un 8.20% "Totalmente en desacuerdo".

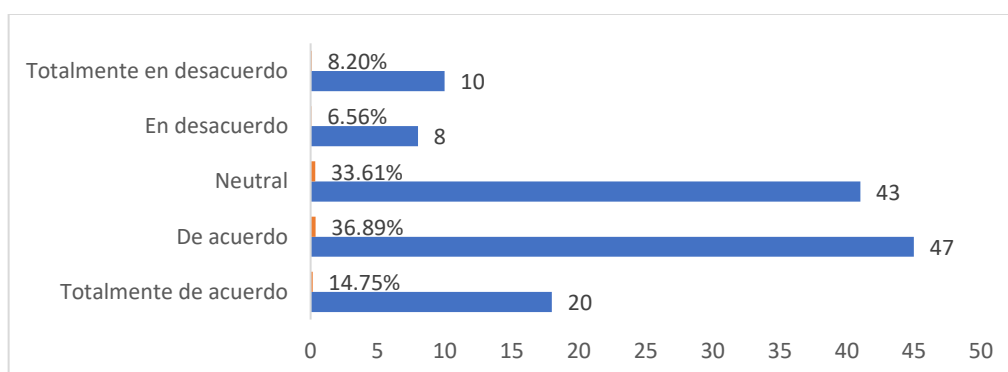
Tabla 27.

Resultado sobre si la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje ofrece la comodidad y el equipamiento necesarios

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	14.75%
De acuerdo	47	36.89%
Neutral	43	33.61%
En desacuerdo	8	6.56%
Totalmente en desacuerdo	10	8.20%
TOTAL	128	100.00%

Figura 26.

Complacencia con la construcción para el aprendizaje



¿Considera que la infraestructura para su aprendizaje es adecuada en términos de comodidad y equipamiento?

Los resultados de la encuesta indican que existe una diversidad de opiniones sobre la percepción de la infraestructura para el aprendizaje en el Instituto ISAM. Un 13.11% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con que la infraestructura cuenta con la comodidad y equipamiento necesarios, mientras que un 31.97% está "De acuerdo", evidenciando un nivel de conformidad considerable. Por otro lado, un 37.70% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a la comodidad y equipamiento de la infraestructura. Un 13.11% está "En desacuerdo", y un 4.10% está "Totalmente en desacuerdo".

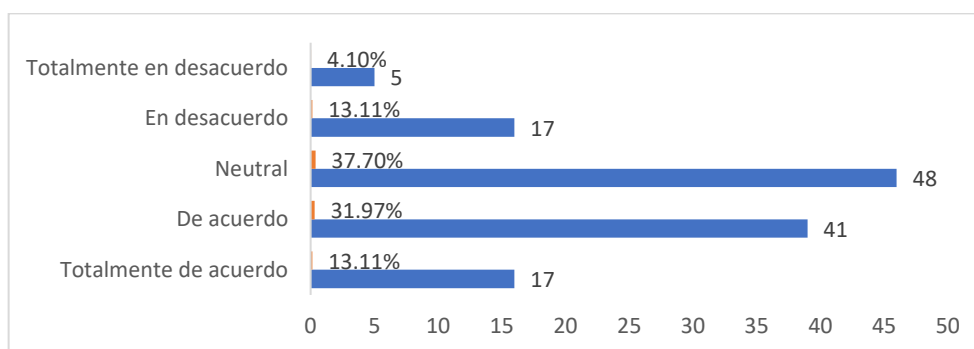
Tabla 28.

Resultados sobre si la estructura para la investigación ofrece la comodidad y el equipamiento necesario

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	17	13.11%
De acuerdo	41	31.97%
Neutral	48	37.70%
En desacuerdo	17	13.11%
Totalmente en desacuerdo	5	4.10%
TOTAL	128	100.00%

Figura 27.

Satisfacción con la infraestructura para la investigación



4.1.13 Bienestar estudiantil

¿Está familiarizado con los programas de bienestar estudiantil que ofrece?

Los resultados de la encuesta indican que hay una diversidad de percepciones en cuanto al conocimiento de los programas de bienestar estudiantil que ofrece el Instituto ISAM. Un 7.38% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con conocer dichos programas, mientras que un 36.89% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable al conocimiento de los programas. Por otro lado, un 41.80% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto al conocimiento de los programas de bienestar estudiantil. Un 9.84% está "En desacuerdo", y un 4.10% está "Totalmente en desacuerdo".

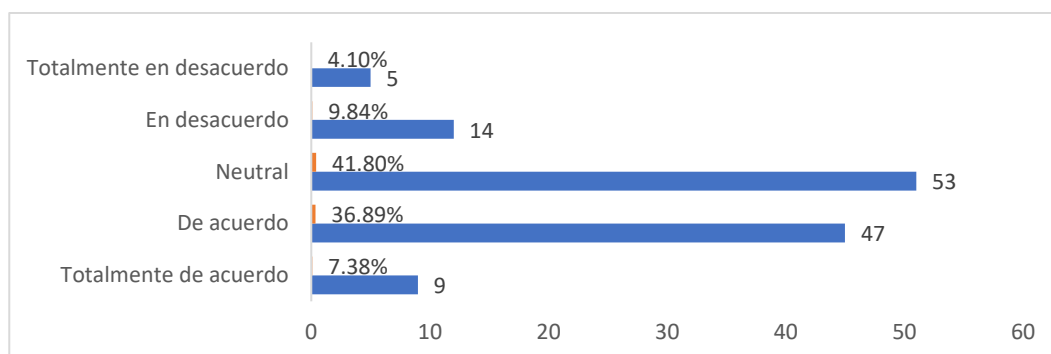
Tabla 29.

Resultados de, conocen los programas de bienestar el instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	7.38%
De acuerdo	47	36.89%
Neutral	53	41.80%
En desacuerdo	14	9.84%
Totalmente en desacuerdo	5	4.10%
TOTAL	128	100.00%

Figura 28.

Conocen los alumnos los programas de bienestar ofrecidos por ISAM



¿Está satisfecho con los programas de atención médica primaria del instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que hay una diversidad de opiniones en cuanto a la satisfacción con los programas de atención médica primaria que ofrece el Instituto ISAM. Un 10.66% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con estar satisfecho con estos programas, mientras que un 26.23% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable. Por otro lado, un 47.54% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción con los programas de atención médica primaria. Un 12.30% está "En desacuerdo", y un 3.28% está "Totalmente en desacuerdo".

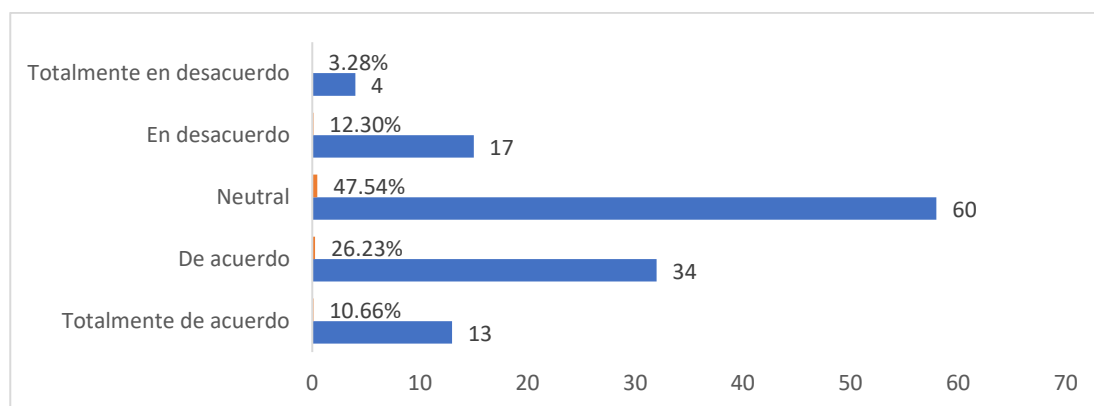
Tabla 30.

Opiniones sobre la satisfacción con los programas de atención médica primaria ofrecidos por el Instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	13	10.66%
De acuerdo	34	26.23%
Neutral	60	47.54%
En desacuerdo	17	12.30%
Totalmente en desacuerdo	4	3.28%
TOTAL	128	100.00%

Figura 29.

Complacencia educativa referentes a la atención medica primaria en el Instituto ISAM



¿ Está satisfecho con los programas de asistencia social del instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que hay una variedad de percepciones en cuanto a la satisfacción con los programas de asistencia social que ofrece el Instituto ISAM. Un 14.75% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con estar satisfecho con estos programas, mientras que un 40.98% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable. Por otro lado, un 38.52% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción con los programas de asistencia social. Un 4.10% está "En desacuerdo", y un 1.64% está "Totalmente en desacuerdo".

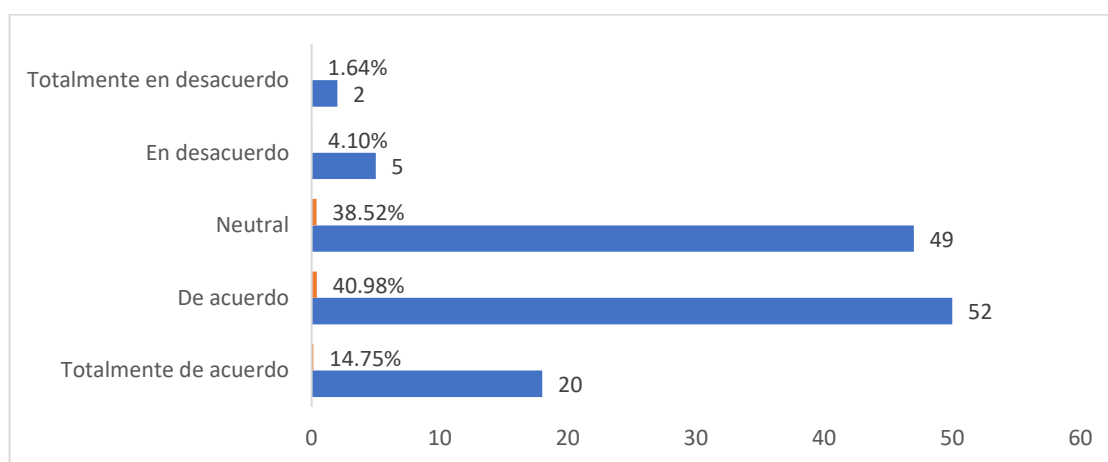
Tabla 31.

Resultados de satisfacción con respecto programas de asistencia social del Instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	14.75%
De acuerdo	52	40.98%
Neutral	49	38.52%
En desacuerdo	5	4.10%
Totalmente en desacuerdo	2	1.64%
TOTAL	128	100.00%

Figura 30.

Satisfacción referente a la asistencia social en el Instituto ISAM



¿Está satisfecho con los programas de actividades culturales del instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que hay una diversidad de percepciones en cuanto a la satisfacción con los programas de actividades culturales que ofrece el Instituto ISAM. Un 31.97% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con estar satisfecho con estos programas, mientras que un 36.89% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable. Por otro lado, un 24.59% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción con los programas de actividades culturales. Un 4.92% está "En desacuerdo", y un 1.64% está "Totalmente en desacuerdo".

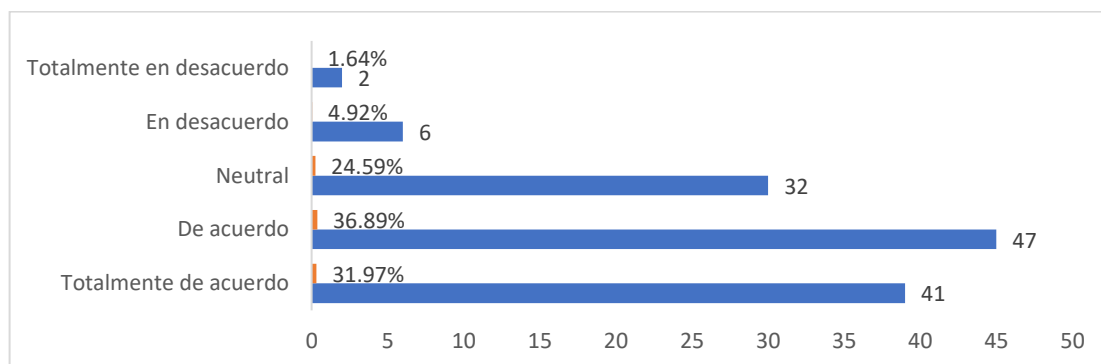
Tabla 32.

Resultados de satisfacción con respecto programas de asistencia social del Instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	41	31.97%
De acuerdo	47	36.89%
Neutral	32	24.59%
En desacuerdo	6	4.92%
Totalmente en desacuerdo	2	1.64%
TOTAL	128	100.00%

Figura 31.

Satisfacción respecto a los Programas culturales en el Instituto ISAM



¿Está usted satisfecho con las actividades culturales deportivos del instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que hay una predominante satisfacción con las actividades culturales y deportivas que ofrece el Instituto ISAM. Un 44.26% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con estar satisfecho con estas actividades, mientras que un 31.97% está "De acuerdo", mostrando un respaldo significativo. Un 18.85% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción con las actividades culturales y deportivas. Un 2.46% está "En desacuerdo", y otro 2.46% está "Totalmente en desacuerdo".

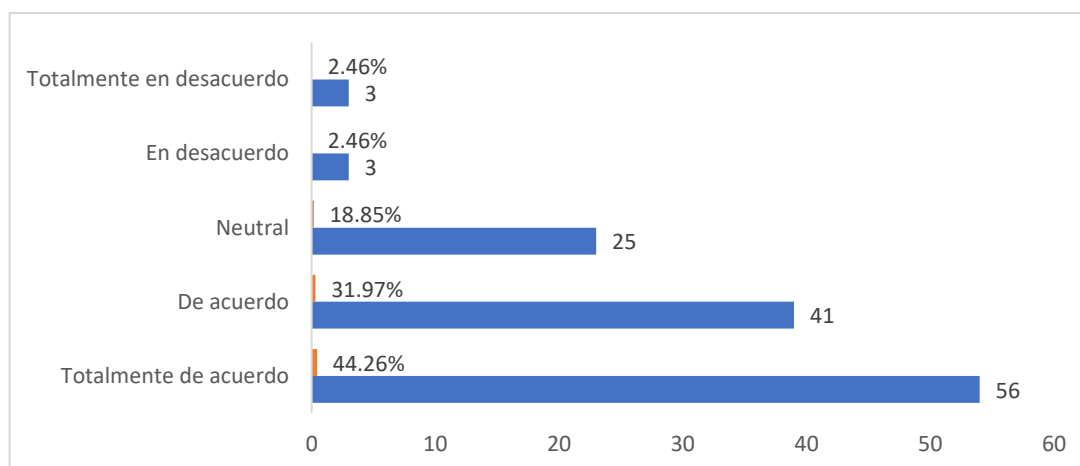
Tabla 33.

Resultados de satisfacción con los días culturales deportivos que el Instituto implemento

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	56	44.26%
De acuerdo	41	31.97%
Neutral	25	18.85%
En desacuerdo	3	2.46%
Totalmente en desacuerdo	3	2.46%
TOTAL	128	100.00%

Figura 32.

Satisfacción con los días culturales deportivos en el Instituto ISAM



¿Está satisfecho con el servicio de biblioteca del instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta revelan que hay una diversidad de percepciones en cuanto a la satisfacción con el servicio de biblioteca que ofrece el Instituto ISAM. Un 18.85% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con estar satisfecho con el servicio de biblioteca, mientras que un 24.59% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable. Un 36.89% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción con el servicio de biblioteca. Por otro lado, un 11.48% está "En desacuerdo", y un 8.20% está "Totalmente en desacuerdo".

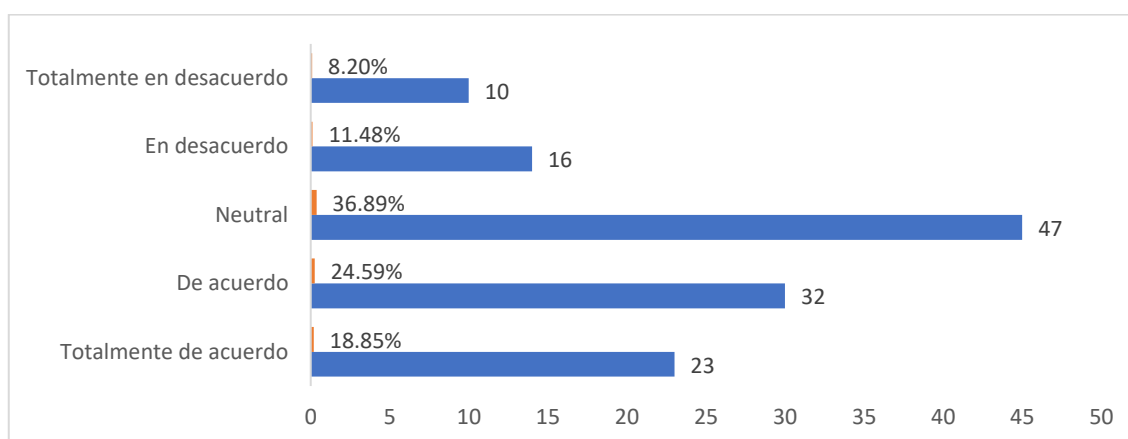
Tabla 34.

Opiniones de la encuesta sobre la satisfacción con el servicio de biblioteca del Instituto ISAM.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	18.85%
De acuerdo	32	24.59%
Neutral	47	36.89%
En desacuerdo	16	11.48%
Totalmente en desacuerdo	10	8.20%
TOTAL	128	100.00%

Figura 33.

satisfacción con el servicio de biblioteca del Instituto ISAM



¿Está satisfecho con el servicio de biblioteca virtual del instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que hay una variedad de percepciones en cuanto a la satisfacción con el servicio de biblioteca virtual que ofrece el Instituto ISAM. Un 16.39% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con estar satisfecho con el servicio de biblioteca virtual, mientras que un 35.25% está "De acuerdo", mostrando un respaldo considerable. Un 37.70% se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto a su satisfacción con el servicio de biblioteca virtual. Por otro lado, un 5.74% está "En desacuerdo", y un 4.92% está "Totalmente en desacuerdo".

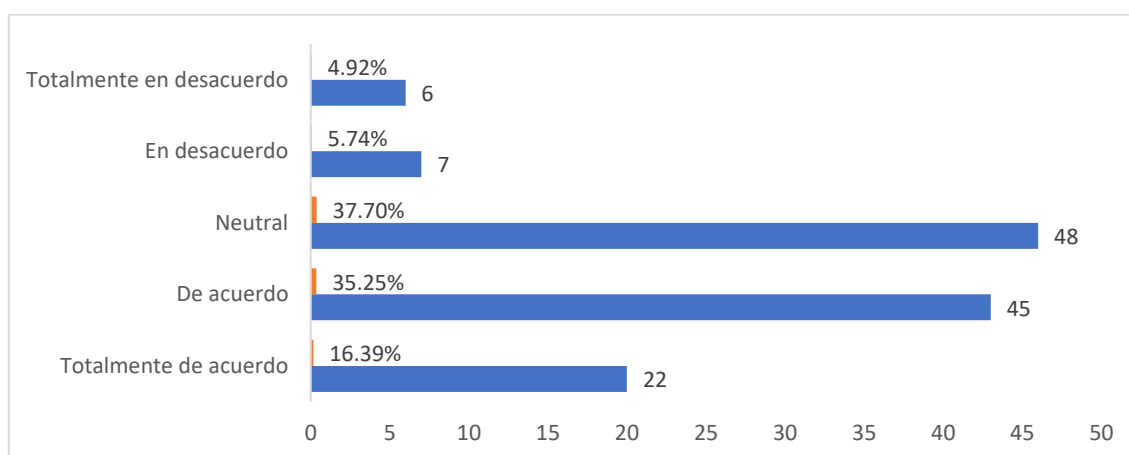
Tabla 35.

Resultados de encuesta correspondiente a satisfacción con el servicio de biblioteca virtual del instituto ISAM

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	22	16.39%
De acuerdo	45	35.25%
Neutral	48	37.70%
En desacuerdo	7	5.74%
Totalmente en desacuerdo	6	4.92%
TOTAL	128	100.00%

Figura 34.

satisfacción con el servicio de biblioteca del Instituto ISAM

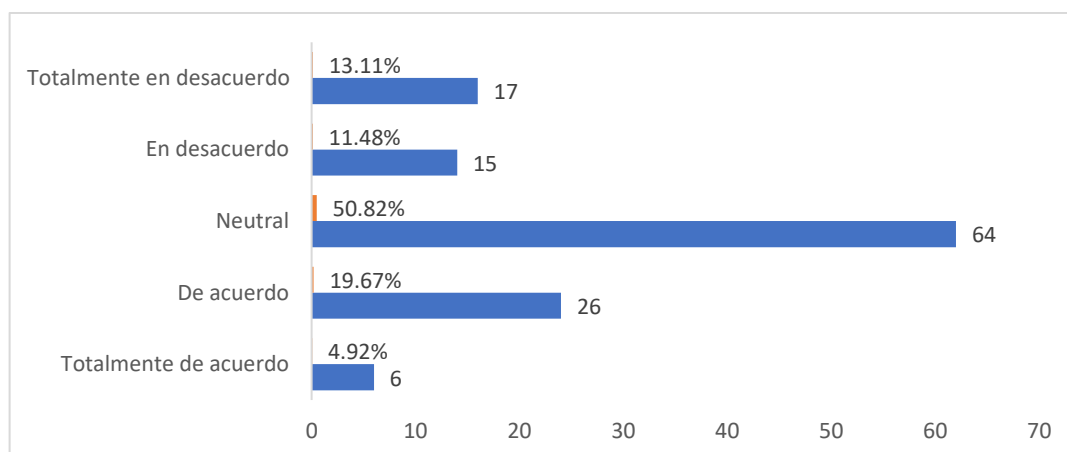


¿Utiliza la Biblioteca Virtual proporcionada por el Instituto ISAM?

Los resultados de la encuesta indican que existe una diversidad de respuestas en cuanto al uso de la Biblioteca Virtual que brinda el Instituto ISAM. Un 4.92% de los participantes está "Totalmente de acuerdo" con utilizar la Biblioteca Virtual, mientras que un 19.67% está "De acuerdo", mostrando un nivel de acuerdo considerable. Sin embargo, la mayoría, un 50.82%, se encuentra en la categoría "Neutral", indicando una posición equilibrada o falta de claridad en cuanto al uso de la Biblioteca Virtual. Por otro lado, un 11.48% está "En desacuerdo", y un 13.11% está "Totalmente en desacuerdo".

Tabla 36.*Opiniones sobre el uso de la Biblioteca Virtual ofrecida por el Instituto ISAM*

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	4.92%
De acuerdo	26	19.67%
Neutral	64	50.82%
En desacuerdo	15	11.48%
Totalmente en desacuerdo	17	13.11%
TOTAL	128	100.00%

Figura 35.*Estudiantes que utiliza el servicio de biblioteca virtual del Instituto ISAM*

4.2. Factores que son determinantes en la satisfacción estudiantil

4.2.1 Estimación del modelo econométrico

Para obtener los resultados presentados a continuación, se realizó un análisis econométrico con el objetivo de identificar las variables predictoras de la satisfacción estudiantil en relación con los servicios proporcionados por el Instituto ISAM sede Juliaca, específicamente en la carrera de Contabilidad. Después de validar la significancia de los resultados del modelo econométrico y realizar las transformaciones necesarias, se aceptó el modelo que se detalla a continuación.

Es importante destacar que los resultados presentados son estimados mediante el modelo Probit. Tras llevar a cabo las estimaciones pertinentes, se determinó que el modelo Probit es el más adecuado según los datos recopilados. Estos resultados específicos pueden ser verificados en los anexos adjuntos.

Los coeficientes obtenidos a través del modelo Probit nos permiten evaluar la probabilidad de que un estudiante de la carrera técnica de Contabilidad en el Instituto ISAM sede Juliaca esté satisfecho con los servicios ofrecidos.

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

Donde:

Yi = 1 SATIS = si el estudiante está satisfecho.

Yi = 0 SATIS = si el estudiante no está satisfecho.

$$Zi = -2.2620 + 1.0718(ACRED) + 0.7043(ESTRAT) + 0.7120(NORMAS) - 0.0359(PILAR) + 0.0787(EVALDOC) + 0.3811(TUTORIA) - 0.2067(ATADMIN) + 0.1531(INFRA) + 0.4296(INFRAINIV) + 0.5021(INFRARESP) - 0.0362(ATMEDICA) + 0.1871(ASISTSOCIAL) + 0.2955(ACULTURAL) - 0.1477(ADEPORTE) + 0.5481(SBIBLIYOU) - 0.1312(SBIBLIOF).$$

Tabla 41

Resultados del Modelo Probit, efectos marginales y elasticidades

Variable	Coefficient esProbit	Efectos Marginales dy/dx	Elasticidades ey/ex
ACRE**	1.071779	0.3681903	0.3074191
ESTRAT***	0.7043228	0.1937944	0.1402131
NORMAS***	0.7120225	0.1970385	0.1434816



PILAR	-0.0358942	-0.0088209	-0.0078164
EVALDOC	0.0786917	0.0198158	0.0166247
TUTORIA	0.3810739	0.0991811	0.0721466
ATADMIN	-0.2067086	-0.0518488	-0.0268738
INFRA	0.1531285	0.0380725	0.0237651
INFRAINV	0.429636	0.1046676	0.058649
INFRAESP**	0.5021272	0.1254112	0.0771128
ATMEDICA	-0.0362197	-0.008982	-0.0051209
ASISTSOCIAL	0.1871121	0.0465333	0.0288873
ACULTURAL	0.2955238	0.078333	0.0653149
ADEPORTE	-0.1476834	-0.0349251	-0.0357601
SBIBLIU**	0.5481545	0.1551575	0.1264947
SBIBLIOF	-0.1312289	-0.0320079	-0.0242051
_CONS	-2.262031		
Número de observaciones	365		
LR chi2	140.88		
Prob > chi2	0.000		
Pseudo R2	0.3455		

Nota: En base a resultados obtenidos en el Software Stata

4.2.2 análisis de la regresión seleccionada

Como se ha indicado previamente, los coeficientes que se han obtenido a través del modelo Probit solamente nos permiten señalar cómo el signo de cada coeficiente de la variable independiente incide en la variable dependiente. No obstante, es importante analizar las probabilidades con detenimiento al interpretar los efectos marginales una vez se ha llevado a cabo la regresión en el modelo Probit. A continuación se presentan los resultados correspondientes a los efectos marginales:

En primer lugar, consideramos las variables importantes en el modelo:

- La probabilidad de estar contento con los servicios que brinda la institución



aumenta en función de diferentes factores: la acreditación de su carrera profesional con un valor de 0.3681903, la implementación de estrategias efectivas de enseñanza y aprendizaje por parte de los educadores con un peso de 0.1937944, la presencia de normas para el fomento de la investigación con un nivel de 0.1970385, la disponibilidad de infraestructura y equipamiento adecuado para la responsabilidad social por un factor de 0.1254112 y el sistema de bibliotecas de la institución con un coeficiente de 0.1551575.

Se pudo recabar datos adicionales que indicaron lo siguiente:

- Utilizar la Plataforma de Investigación institucional Integrada a la labor Académica con Responsabilidad (PILAR) como medio para presentar proyectos e ideas de investigación tiene el efecto de reducir la satisfacción de los estudiantes en 0.0088209 puntos porcentuales.
- El sistema de evaluación docente crea una sensación positiva de satisfacción o mejora el nivel de satisfacción existente entre los estudiantes en un ligero incremento de 0,0198158.
- En lo que concierne al sistema de tutoría, los estudiantes están satisfechos con el nuevo servicio y es probable que aumente la satisfacción en un 0.0991811.
- La probabilidad de satisfacción de los estudiantes disminuye en 0.0518488 debido a la calidad del servicio brindado por el personal administrativo de la institución.
- Es más probable que la probabilidad de sentirse satisfecho aumente en 0,0380725 si hay una infraestructura bien desarrollada para la enseñanza y el aprendizaje y en 0,1046676 si hay una infraestructura sólida para la



investigación.

- La satisfacción del estudiante disminuye en -0.008982 cuando se reduce la atención médica primaria, al igual que cuando se implementan los días culturales deportivos, disminuye en -0.0349251 .
- La posibilidad de experimentar satisfacción aumenta en 0.0465333 cuando se brinda una atención de calidad a través de los programas de asistencia social de la institución, y esta cifra se incrementa a 0.0783333 cuando se mantienen en curso las actividades culturales como la parada institucional, sikuris y estudiantina.
- Finalmente, la posibilidad de que los estudiantes estén satisfechos se reduce debido al bajo nivel del servicio proporcionado por la biblioteca de su facultad en una cantidad correspondiente a -0.0320079 .

Además, se llevó a cabo la estimación de las elasticidades del modelo, de la que se obtuvieron los siguientes resultados:

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente sección aborda la interpretación de los resultados obtenidos en la investigación sobre la satisfacción estudiantil en el Instituto ISAM. Con la premisa de contextualizar y contrastar nuestros hallazgos, se recurre a antecedentes internacionales, nacionales y locales. Esta discusión, de carácter analítico y científico, tiene como objetivo validar y profundizar en la comprensión de la dinámica específica de la satisfacción estudiantil en esta institución.

A través de una exploración precisa, se busca identificar consistencias y diferencias clave con la literatura existente. Además, se examinan patrones emergentes y se delinea el camino hacia mejoras y áreas de atención futuras. Esta sección pretende ser un puente entre la teoría y la evidencia empírica,



proporcionando una visión integral y fundamentada de la experiencia educativa en el Instituto ISAM – SEDE JULIACA, que se detalla a continuación:

Al cotejar los resultados obtenidos en este estudio con la literatura internacional existente, surge una convergencia con la investigación de Bernate et al. (2020) en relación con la satisfacción de los estudiantes en programas de educación superior. Específicamente, la elevada satisfacción (74.59%) con las estrategias de enseñanza-aprendizaje refleja una congruencia que subraya la significativa influencia de las metodologías pedagógicas en la percepción estudiantil, respaldando la tesis de la interrelación positiva entre dichas estrategias y la satisfacción estudiantil.

Por otro lado, los resultados también revelan analogías con los hallazgos de Surdez et al. (2018), quienes identificaron áreas de oportunidad en la satisfacción estudiantil. La categorización del 27.87% de los participantes como "Neutral" en relación con el sistema de tutoría sugiere una posible área de mejora. Este aspecto resuena con la idea de que la calidad del soporte académico puede incidir directamente en la satisfacción estudiantil.

En el ámbito nacional, los resultados exhiben paralelismos con la investigación de Garrido (2021) sobre la calidad de la enseñanza y su correlato con la satisfacción estudiantil. La percepción mayoritariamente positiva (75.41%) respecto a la eficacia del sistema de evaluación de la labor docente en el Instituto ISAM corrobora la premisa de que una enseñanza de calidad se vincula de manera directa con la satisfacción estudiantil. Este alineamiento es vital, destacando la importancia de políticas y prácticas educativas que fomenten la excelencia pedagógica.



Adicionalmente, la consonancia con Vazquez (2019) en la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes se revela en el alto índice de satisfacción (83.61%) con la atención proporcionada por el personal administrativo del Instituto ISAM. Este hallazgo fortalece la idea de que la calidad del servicio administrativo contribuye de manera significativa a la satisfacción general de los estudiantes, resaltando la relevancia de aspectos no puramente académicos en la experiencia educativa integral.

A nivel regional o local, el estudio encuentra paralelos con la investigación de Arpasi (2023) sobre los factores que inciden en la satisfacción de estudiantes de pregrado. A pesar de que la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje es percibida mayoritariamente positiva, el 33.61% de los participantes se posiciona en la categoría "Neutral". Esta cifra indica la existencia de oportunidades para mejorar la percepción de la comodidad y equipamiento, sugiriendo la necesidad de intervenciones específicas para optimizar la infraestructura educativa.

La correlación con Zelaya & Navarro (2020) en cuanto a la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil se evidencia en el ámbito del servicio de biblioteca, donde el 43.44% de los participantes manifiesta satisfacción. Esto resalta la importancia de servicios complementarios para una experiencia educativa completa.



CONCLUSIONES

- PRIMERO.-** La percepción positiva sobre el Posicionamiento Institucional destaca la importancia de la licenciatura del Instituto ISAM, con un 80.33% "Totalmente de acuerdo", aunque la diversidad de opiniones (41.80% "De acuerdo" y 38.52% "Neutral") sobre el reconocimiento institucional indica la necesidad de estrategias específicas. En cuanto al ámbito Docente, el respaldo a las estrategias de enseñanza-aprendizaje (74.59%) y al sistema de evaluación docente (75.41%) revela una recepción positiva hacia la calidad educativa. La aprobación sustancial de la atención administrativa (83.61%) contrasta con la incertidumbre sobre la normatividad vigente (44.26% "Neutral") en el ámbito Administrativo, señalando la importancia de mejorar la comunicación sobre políticas institucionales. La diversidad de opiniones sobre la Infraestructura y Equipamiento (36.89% "De acuerdo" y 33.61% "Neutral") destaca la necesidad de evaluar y ajustar estos aspectos para alinearlos con las expectativas estudiantiles. En relación con el Bienestar Universitario, la variabilidad en la percepción de los programas (36.89% "De acuerdo") y la neutralidad en áreas específicas sugieren la oportunidad de personalizar y mejorar los programas para optimizar la experiencia estudiantil y para fortalecer la calidad educativa y la experiencia en el Instituto ISAM.
- SEGUNDO.-** La población estudiantil bajo estudio, preponderantemente conformada por mujeres (66%) con una edad media de 21 años,



presenta una heterogeneidad significativa en cuanto a su origen educativo, evidenciado por el 70.49% proveniente de instituciones educativas públicas. Este perfil demográfico proporciona un marco contextual para la comprensión de la diversidad dentro de la población de la carrera de Contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo. Se destaca que el 74% de los estudiantes maneja un presupuesto mensual inferior a S/. 200, revelando un aspecto relevante en la vida económica de los estudiantes. Asimismo, 99.18% de los encuestados optó por la carrera de Contabilidad de manera voluntaria, subrayando la coherencia entre las elecciones académicas y las preferencias individuales.

TERCERO.- investigación evidencia sectores estratégicos propicios para la evolución institucional. La optimización de la proyección pública, la precisión y transparencia normativa, la adecuación infraestructural a las expectativas del cuerpo estudiantil y la perpetua optimización de los programas de bienestar se perfilan como factores determinantes para potenciar la vivencia educativa y la satisfacción del alumnado en el Instituto ISAM. Estos aspectos, identificados en el análisis, se erigen como pilares esenciales para la implementación de acciones específicas con miras a robustecer la calidad global de la experiencia académica en el instituto ISAM – SEDE JULIACA.



RECOMENDACIONES

- PRIMERO.-** Para el fortalecimiento de estrategias de enseñanza-aprendizaje: Con base en la alta satisfacción (74.59%) con las estrategias de enseñanza-aprendizaje, se recomienda consolidar y diversificar aún más estas metodologías. La institución podría promover la capacitación continua para los profesores en métodos pedagógicos innovadores, fomentar el uso de tecnologías educativas y facilitar espacios para la retroalimentación estudiantil sobre las experiencias de aprendizaje.
- SEGUNDO.-** Se insta la optimización del sistema de tutoría, dado que el 27.87% de los participantes expresaron una posición "Neutral" respecto al sistema de tutoría, se sugiere realizar una revisión integral de este componente. Implementar encuestas de satisfacción específicas sobre el sistema de tutoría, con el objetivo de identificar áreas de mejora, y establecer programas de formación para tutores que promuevan una mayor conexión y apoyo con los estudiantes. Se recomienda reforzar la comunicación sobre normatividad institucional, la incertidumbre sobre la normatividad vigente (44.26% "Neutral") destaca la necesidad de mejorar la comunicación sobre políticas institucionales, mediante canales de información claros y accesibles, como manuales en línea, sesiones informativas regulares y plataformas digitales, para garantizar que los estudiantes estén informados y comprendan las normativas del Instituto ISAM.



TERCERO.- Ante la variabilidad en la percepción de los programas de bienestar (36.89% "De acuerdo"), se sugiere personalizar y mejorar estos programas. Esto puede lograrse mediante encuestas de necesidades estudiantiles, la incorporación de actividades variadas que aborden aspectos físicos y emocionales, y la promoción de un ambiente de apoyo mutuo entre los estudiantes. Dada la diversidad de opiniones sobre la infraestructura y equipamiento (36.89% "De acuerdo" y 33.61% "Neutral"), se recomienda realizar una evaluación detallada de estas áreas. Esto puede implicar encuestas de satisfacción específicas sobre instalaciones y recursos, seguidas de inversiones focalizadas para mejorar la comodidad y modernizar la infraestructura según las expectativas estudiantiles.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arpasi, W. S. (2023). Satisfacción estudiantil del pregrado del área de Ciencias Sociales y sus determinantes en la Universidad Nacional del Altiplano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1–13. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7135
- Bernate, J. A., Guataquira, A., Romero, E. N., & Reyes, P. C. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, 38(38), 37–50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 15(15), 79–97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Caballero Martínez, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 20, 175–197.
- Cano, M. (2013). La calidad en el ámbito de la educación. *Estudios Superiores de Las Ciencias Administrativas de La Universidad Veracruzana*, 11–18.
- De Miguel, M. (1995). La calidad de la educación y las variables de proceso y de producto. *Calidad de La Educación*, 29–51.
- Del Águila, L. M. (2018). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos-2018. In *Universidad Científica del Perú*. Universidad Científica del Perú.



- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Revista de Educación Mendive*, 6(1), 122–139. <https://doi.org/ISSN.1815-7696> RNPS 2057
- F. Kerlinger. (2008). Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos. *Metodología de La Investigacion*, 2, 201–247.
- García, A. A., Gamarra, M. D., & Cruzado, Á. I. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Garrido, S. (2021). Análisis de la calidad de la enseñanza y el grado de satisfacción de los estudiantes en la universidad Jaime Bausate y Meza. *Digital Publisher CEIT*, 6(4), 37–44. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.4.552>
- Hernández, Y., & Mejías, A. (2018). Factores que determinan la satisfacción estudiantil en educación superior: análisis de caso en una universidad colombiana. *Ingeniería y Sociedad UC*, 13(2), 162–172.
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Técnicas de Investigación Social y Educativa*, 5–57.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. In *Facultad de Ciencias Sociales y Humanas*.
- Mora, L. (2002). *Diccionario de Logística y SCM*.
- Mora, R. (2020). *El Modelo Probit y el Modelo Logit Microeconomía Cuantitativa*.
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda.



In *Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia* (Vol. 4, Issue 3).
Universidad Cayetano Heredia.

Peralta, P., Stefanell, Í. C., Cervantes, V., & Salgado, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11, 017.
<https://doi.org/10.24215/23143738e017>

Rodomiرو, E. (2020). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. In *Universidad de San Ignacio De Loyola*. Universidad San Ignasi de Loyola.

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>

Sampiere, H., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de Investigación* (Sexta Edic).

Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. In *Díaz de santos* (primera, Vol. 6, Issue August).

Surdez, E. G., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Valenzuela, A., & Requena, C. (2006). *Grado de Satisfacción que Perciben los Estudiantes de Pregrado de la Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, Respecto a los Métodos*



De Enseñanza y Aprendizaje Utilizados, Evaluaciones, Organización De Carreras. Universidad Austral de Chile.

Vazquez, R. (2019). *Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Alumnos del Instituto Superior de Educación Público "Nuestra Señora De Chota": 2017.* Universidad Alas Peruanas.

Zelaya, C., & Navarro, A. (2020). Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017. In *Universidad Peruana Unión.* Universidad Peruana Union.



ANEXOS



ANEXO 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DEL ESTUDIO: SATISFACCION ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TECNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO - SEDE JULIACA – 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que brinda el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo – Sede Juliaca - 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la descripción de los estudiantes inscritos en la carrera técnica de contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo para el segundo semestre académico de 2023? ¿Inciden los factores en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo?</p>	<p>Objetivo General Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que brinda el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo.</p> <p>Objetivos específicos Describir a los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo matriculados el segundo semestre académico 2023. Estimar la incidencia de los factores al nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo</p>	<p>Hipótesis General Existen factores que determinan el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que brinda el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo.</p> <p>Hipótesis específicas Existen características demográficas, socioeconómicas, familiares y académicas que permiten caracterizar a los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad en el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo matriculados el segundo semestre académico 2023 Los factores inciden de forma directa en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de contabilidad con respecto a los servicios que oferta el Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Servicios ofrecidos</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura Enseñanza • Infraestructura de esparcimiento • la atención medica • programas de atención social • actividades culturales • actividades deportivas • biblioteca física • biblioteca virtual <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción estudiantil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Estrategia • Normas • Evaluación Docente • Tutoría • Atención administrativa • Infraestructura 	<p>Enfoque de investigación: El enfoque de investigación utilizado es mixto, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional.</p> <p>Se aplicaron dos métodos diferentes para los objetivos planteados: un enfoque cualitativo para el primer objetivo y un enfoque cuantitativo para el segundo objetivo. El nivel de investigación: es explicativo y correlacional.</p> <p>Instrumento: Se utilizo un cuestionario como instrumento de recolección de datos.</p> <p>Población y muestra La población está compuesta por 191 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad en el ISAM sede Juliaca en el segundo semestre de 2023. La muestra se realizó utilizando un método de muestreo probabilístico y se calculó en 128 estudiantes. Se realizarán pruebas de confiabilidad y validez del instrumento. Análisis de datos, se utilizo modelos Logit y Probit para investigar relaciones causa-efecto. Se llevarán a cabo pruebas de hipótesis para determinar la significancia de los coeficientes estimados en el modelo.</p>



Anexo 2. Instrumento de investigación: ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información relevante para el trabajo de investigación titulado " **SATISFACCION ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TECNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO - SEDE JULIACA – 2023**",Le solicitamos seleccionar la alternativa correcta en las preguntas que se presentan marcando con una "x". La confidencialidad está garantizada, agradecemos su valiosa colaboración para enriquecer esta investigación.

Caracterización de los estudiantes

- a) Sexo (Masculino, Femenino)
- b) Edad
- c) Año de ingreso y periodo académico (Ejem 2023 – 1)
- d) Institución educativa secundaria de procedencia (Privada o pública)
- e) Convivencia (Solo o con padres, hermanos, hijos, cónyuge etc)
- f) Presupuesto personal mensual para estudios (menos de 200, entre 201 y 500, entre 501 y 750, mayor a 750)
- g) Criterio de selección de carrera profesional (voluntaria, no fue voluntaria)
- h) Elección de carrera (Buena carrera, no tenía otra opción, consejos de familiares o amigos, otros)

Nº	ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Expectativas de los estudiantes						
1	¿Considera importante obtener un salario alto después de graduarse como técnico profesional en contabilidad?	A	B	C	D	E
2	¿Cree que la educación que recibe en el instituto ISAM es suficiente para conseguir un trabajo acorde a sus expectativas?	A	B	C	D	E
3	¿Las lecciones en el instituto ISAM le proporcionan la información y habilidades necesarias para tener éxito en su profesión?	A	B	C	D	E
4	¿Piensa que el grado de Técnico en Contabilidad es suficiente para obtener un trabajo que cumpla con sus expectativas?	A	B	C	D	E
5	¿Considera necesario obtener el Título Profesional en Contabilidad para conseguir un empleo acorde a sus expectativas?	A	B	C	D	E
6	¿Te sientes feliz por pertenecer al instituto ISAM?	A	B	C	D	E



7	En términos generales, ¿está satisfecho con los servicios ofrecidos por el ISAM?	A	B	C	D	E
Posicionamiento Institucional						
8	¿Considera usted importante que el instituto ISAM este licenciado?	A	B	C	D	E
9	¿Cree que la sociedad reconoce el aporte del Instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo?	A	B	C	D	E
10	¿Conoce el Reglamento Institucional (RI) del Instituto de Educación Superior Privado ISAM?	A	B	C	D	E
11	¿Se siente optimista acerca de completar pronto su formación profesional?	A	B	C	D	E
12	¿Está satisfecho con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas por sus docentes?	A	B	C	D	E
Docente						
13	¿Considera que el instituto ISAM tiene un sistema eficaz para evaluar la labor docente?	A	B	C	D	E
14	¿Está satisfecho con el sistema de evaluación docente?	A	B	C	D	E
15	¿Está satisfecho con el sistema de tutoría?	A	B	C	D	E
Administrativo						
16	¿Conoce la normatividad vigente relacionada con las actividades académicas y administrativas?	A	B	C	D	E
17	¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal administrativo?	A	B	C	D	E
Infraestructura y equipamiento						
18	¿Cree que la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje cuenta con la comodidad y equipamiento necesarios?	A	B	C	D	E
19	¿Considera que la infraestructura para su aprendizaje es adecuada en términos de comodidad y equipamiento?	A	B	C	D	E
Bienestar estudiantil						
20	¿Está familiarizado con los programas de bienestar estudiantil que ofrece el instituto ISAM?	A	B	C	D	E
21	¿Está satisfecho con los programas de atención médica primaria del instituto ISAM?	A	B	C	D	E
22	¿Está satisfecho con los programas de asistencia social del instituto ISAM?	A	B	C	D	E
23	¿Está satisfecho con los programas de actividades culturales del instituto ISAM?	A	B	C	D	E
24	¿Está usted satisfecho con las actividades culturales deportivos del instituto ISAM?	A	B	C	D	E
25	¿Está satisfecho con el servicio de biblioteca del instituto ISAM?	A	B	C	D	E
26	¿Está satisfecho con el servicio de biblioteca virtual del instituto ISAM?	A	B	C	D	E
27	¿Utiliza la Biblioteca Virtual proporcionada por la Universidad?	A	B	C	D	E

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 3. Validación del instrumento

Fichas de validez de instrumentos

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELASQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción estudiantil en la carrera técnica de contabilidad y sus determinantes en el instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo – sede Juliaca – 2023

I. REFERENCIAS:

- EXPERTO / NOMBRES Y APELLIDOS: Wilfredo Pineda Yucra
- PROFESIÓN: Contador Público Colegiado
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valoración porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75 \% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C \leq 75 \% = 0.75$)


M.Sc. CPCC. Wilfredo Pineda Yucra
Matricula N° 1934



**UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELASQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción estudiantil en la carrera técnica de contabilidad y sus determinantes en el instituto Sabio Nacional Antúnez de Mayolo – sede Juliaca – 2023

I. REFERENCIAS:

- EXPERTO / NOMBRES Y APELLIDOS: Armas Navarro Almo Vargas
- PROFESIÓN: CPC
- CARGO ACTUAL: Decente
- GRADO ACADÉMICO: Contador Público

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valoración porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75 \% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C \leq 75 \% = 0.75$)

Armas Navarro Almo Vargas
 Morocualo ped. 14710
 DNI 73814200



ANEXO 4: Matriz de datos

Sexo	Edad	Año d	Institución	Convivencia	Presupuesto me	Criterio de	Eleccion de carrer	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28				
M	23	2023	Privada	Otros	entre 201 y 500	No fue volu	otros	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A				
M	20	2023	Privada	Vivo con mis	Mayor a 750	No fue volu	No tenia otra opció	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A				
M	26	2021	Privada	Solo	entre 201 y 500	No fue volu	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	D	A	A	A	A	D	A	D	A	D	A	A	A	D	A			
F	22	2021	Privada	Solo	entre 501 y 750	Voluntaria	Me parece una bu	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	D	A	A	A	A	D	D	A	D	A	A	A	A	A	D	D			
F	20	2022	Privada	Vivo con mis	entre 501 y 750	Voluntaria	otros	B	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A		
F	20	2023	Privada	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	22	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	23	2022	Publica	Vivo con mis	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	20	2023	Privada	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	22	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	23	2022	Publica	Vivo con mis	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	20	2023	Privada	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	22	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
F	23	2022	Publica	Vivo con mis	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
M	28	2023	Publica	Solo	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
M	19	2021	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	por consejos de fa	B	A	A	D	A	A	A	A	A	A	C	A	D	A	A	A	A	A	D	D	D	A	A	A	A	A	A	A	D	A		
F	19	2022	Privada	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
M	21	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	
F	21	2022	Privada	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	19	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
M	27	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	
F	20	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	No tenia otra opció	C	A	A	A	A	A	A	A	A	D	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	20	2022	Privada	Solo	menos de 200	Voluntaria	por consejos de fa	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	22	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	20	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	D	D	D	D	D	A	D	D	D	D	
F	19	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	D	
F	19	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	24	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	22	2022	Publica	Otros	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	21	2022	Publica	Vivo con mis	Mayor a 750	Voluntaria	por consejos de fa	C	A	A	D	A	A	A	A	A	D	C	A	A	A	D	A	A	D	D	A	D	A	D	A	D	A	A	A	D	A	A	
F	21	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	No tenia otra opció	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	C	A	A	A	A	A	A	A	D	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
F	23	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	por consejos de fa	B	A	A	D	A	A	A	A	A	A	E	A	A	A	A	A	A	D	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	18	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	otros	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	C	A	A	A	D	A	A	A	A	D	D	D	A	A	A	D	D	D	D	D		
F	18	2022	Privada	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	otros	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	D	D	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	
F	29	2022	Privada	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	
F	24	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	D	C	A	A	A	A	A	A	A	D	D	A	D	A	A	A	A	A	A	D	A	D	
F	19	2022	Privada	Vivo con mis	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	D	D	A	A	A	A	A	D	D	D	
F	21	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	26	2022	Publica	Otros	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	
F	21	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
F	19	2022	Publica	Vivo con mis	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A	D	A	A	A	A	A	D	A	D	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	
F	20	2023	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	D	
M	26	2022	Publica	Vivo con mis	menos de 200	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
M	20	2023	Publica	Vivo con mis	entre 201 y 500	Voluntaria	Me parece una bu	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A
M	21	2022	Publica	Solo	menos de 200	Voluntaria	por consejos de fa	C	A	A	A	A	A	A	A	A	D	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	D	A	A	A



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 16/09/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ANTDHY LIZBET QUISPE MACHACA

Dirección: Av. Circunvalación 352

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 48471425

Teléfono: 902 101 048 email: lizbet.alqm1019@Gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: DR. ULISES AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y SUS DETERMINANTES EN EL INSTITUTO SABIO NACIONAL ANTÚNEZ DE MAYOLO - SEDE JULIACA - 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad educativa, educación superior, satisfacción estudiantil

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

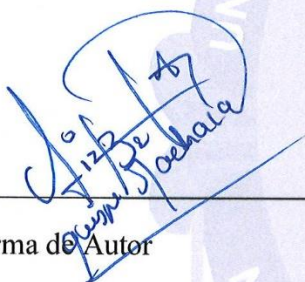
La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ECONOMÍA SECTORIAL P-15


Firma de Autor



huella digital

16 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Fecha