

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Escuela de PostGrado

**DOCTORADO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN
EDUCATIVA**



**EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL POR EL
SERVICIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
TACNA EN EL AÑO 2015**

Tesis presentada por:

**OMAR ALBERTO JUAN
EYZAGUIRRE REINOSO**

**para obtener el Grado de Doctor
en Educación con mención en
Gestión Educativa**

Tacna-Perú

2016

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no hubiera sido posible, sin el concurso de todas las personas que me han ayudado en este proyecto, a los cuales agradezco su valioso apoyo y comprensión.

Un especial reconocimiento a mi Tere, mi compañera, sin su infatigable amor, nada de lo que me ha sucedido en los últimos años hubiera sido posible, y quien ha estado a mi lado constantemente en esta tarea, dándome las fuerzas para seguir adelante y sin lo cual no hubiera podido sobrellevar todo el trabajo.

DEDICATORIA

A mi familia.

Tere, Patty, Carlos Alberto y Laly,

**A los que profeso todo mi amor y son mi apoyo
para seguir avanzando en los momentos importantes.**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA UPT

1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.	01
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	03
1.3 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	04
1.4 OBJETIVOS	05
1.4.1 Objetivo General.	05
1.4.2 Objetivos Específicos.	05
1.5 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	06
1.6 CONCEPTOS BÁSICOS	08

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1 EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ACADÉMICO	12
2.1.1 Definición de expectativa	12
2.1.2 Teoría de las expectativas	13
2.1.3 Tipos de expectativas	14
2.1.4 Factores que influyen en las expectativas	14
2.1.4.1 Contexto social expectativas	14
2.3.4.2 Factor Oferta de estudios	15
2.3.4.3 Factor Aptitudes, actitudes y expectativas	16
2.1.5 Medición de expectativas en la universidad	18
2.2 SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL.	19
2.2.1 Concepto de satisfacción.	19
2.2.2 Teorías de la satisfacción	20
2.2.2.1 Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones	20
2.2.2.2 Modelo de las características de la función	21
2.2.2.3 Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario	21
2.2.2.4 Teoría de la discrepancia	22
2.2.3 ¿Por qué medir la satisfacción de los estudiantes?	22
2.3 EL SERVICIO ACADÉMICO	24
2.4 DESARROLLO DEL SERVICIO ACADÉMICO	25
2.4.1 El Currículo	25
2.4.2 La formación investigativa	25

2.4.3 El académico	26
2.4.4 Evaluación	27
2.4.5 El alumno universitario	27

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENUNCIACIÓN DE LA HIPÓTESIS	29
3.1.1 Hipótesis general	29
3.1.2 Hipótesis Específicas	29
3.2 VARIABLES	30
3.2.1 Variable Asociada 1	30
3.2.2 Variable Asociada 2	33
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3.1 Tipo de investigación	35
3.3.2 Diseño de investigación	36
3.4 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.5 UNIDAD DE ESTUDIO, POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.5.1 Unidad de Estudio	36
3.5.2 Población	36
3.5.3 La Muestra	36
3.6 PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38

3.6.1 Procedimientos	38
3.6.2 Técnicas	38
3.6.3 Instrumentos	38

CAPÍTULO IV

4. LOS RESULTADOS

4.1 EL TRABAJO DE CAMPO	39
4.2 DISEÑO DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.3.1 Información sobre el nivel de expectativa por el servicio académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al iniciar el desarrollo académico del 2015.	41
4.3.2 Información sobre el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015.	51
4.3.3 Información sobre la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.	61
4.4 DISCUSIÓN Y COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	63

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES	70
5.2 SUGERENCIAS	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	76

INDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 01. Factores a considerar para la medición de la satisfacción	28
Tabla 02. Población y Muestra	37
Tabla 03. Niveles de expectativa de la Gestión Universitaria que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015	43
Tabla 04. Niveles de expectativa de la Actividad Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015	44
Tabla 05. Niveles de expectativa de la Actividad Administrativa que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015	45
Tabla 06. Niveles de expectativa del Bienestar Estudiantil que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015	46
Tabla 07. Niveles de expectativa de la Práctica Profesional que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015	47
Tabla 08. Niveles de expectativa del Servicio Académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015	48

Tabla 09.	Comportamiento de los niveles de expectativa de los estudiantes por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna	49
Tabla 10.	Niveles de satisfacción con la Enseñanza que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015	53
Tabla 11.	Niveles de satisfacción con la Organización Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015	54
Tabla 12.	Niveles de satisfacción con la Vida Universitaria que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015	56
Tabla 13.	Niveles de satisfacción con la Infraestructura y los Servicios Universitarios que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015	57
Tabla 14.	Niveles de satisfacción con el Servicio Académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015	58
Tabla 15.	Comportamiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna	59

RESUMEN

La investigación que se presenta es de tipo básica con diseño descriptivo explicativo - correlacional que busca explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna (UPT) en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable expectativa al inicio del año con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015. La población estuvo constituida por 5289 estudiantes matriculados en 20 carreras que brinda la UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de $\pm 5\%$ según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se hizo por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la expectativa se recogieron al inicio del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado. Se ha llegado a establecer que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

Palabras claves: expectativa, satisfacción, estudiantes, servicio académico, cuestionario, estadística, confiabilidad

ABSTRACT

The research presented is basic explanatory descriptive design type - correlational study which seeks to explain the correspondence between expectation and satisfaction student by academic service provided by the Universidad Privada de Tacna (UPT) based on the relationship between the variables and the components of the variable expectation at the beginning of the year with the level of satisfaction that present the student at the end of the academic year 2015. The population consisted of 5289 students enrolled in 20 runs which provides the UPT. The sample size is 350 students with a margin of error of + 5% according to tables of Fisher-Arkin-Colton. The selection was made by proportional stratified sampling. Data collection was conducted through questionnaires in two moments. Expectancy data were collected at the beginning of the academic year 2015 and the satisfaction at the end of the same. To establish the relationship between the variables is worked with the Chi-square statistic test. It has been established that nearly half of the students have an expectation moderated against the academic service and a similar behavior in terms of satisfaction. Satisfaction to surpassed the expectation of students in nearly 10 percentage points.

Keywords: expectation, satisfaction, students, academic service, questionnaire, statistics, reliability.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil es considerada como un indicador que refleja la eficiencia de las diferentes dimensiones del servicio académico y por lo tanto se convierte en un criterio de calidad. La medición de la satisfacción de las necesidades del estudiante en cuanto a su formación profesional, es una actividad importante que permite identificar las fortalezas y debilidades del servicio académico que se brinda en la Universidad Privada de Tacna (UPT). Si se contrasta estos resultados con las expectativas que tiene el estudiante sobre lo que va a recibir durante su formación, entonces la medición se vuelve más confiable.

La investigación que se alcanza, precisamente busca explicar la correspondencia de la expectativa con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la UPT. El estudio se realizó en el año académico 2015. Se identificaron dimensiones como Gestión universitaria, actividad académica, actividad administrativa, bienestar universitario, práctica pre profesional, Enseñanza, Infraestructura y servicios universitarios, vida universitaria, sobre las cuales se trabajó.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos: En el primero, se determina el problema de investigación, la importancia del estudio, los objetivos. Se dan a conocer antecedentes sobre el estudio y las definiciones básicas para su desarrollo.

En el segundo capítulo se desarrolla el fundamento teórico científico, cuya finalidad es la de servir de base para la interpretación de los resultados y la

comprobación de las hipótesis. En este capítulo se comenta sobre el servicio académico, su desarrollo, las expectativas sobre el servicio académico, y la satisfacción estudiantil sobre él.

En el tercero, se da a conocer la metodología empleada en la investigación: Las hipótesis, variables, dimensiones e indicadores; tipo y diseño de investigación; ámbito del estudio; la unidad de estudio, población y muestra, así como el procedimiento, técnicas e instrumentos para recopilar la información.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados a través de tablas así como la prueba estadística y la discusión, para finalmente en el quinto, dar a conocer las conclusiones y sugerencias.

Con la convicción de aportar con la presente investigación a la mejora del servicio académico de la UPT, dejo a vuestra consideración señores miembros del jurado la tesis titulada: EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL POR EL SERVICIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA EN EL AÑO 2015.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA UPT

1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.

La universidad, según la nueva ley universitaria N° 30220, tiene como uno de sus fines “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país” (Art. 6 inciso 6.2). Para lograr alcanzar esta finalidad, la satisfacción, considerada como una actitud frente una actividad que se realiza, la misma que puede ser positiva o negativa generando satisfacciones e insatisfacciones, ocupa un lugar importante, ya que sólo la persona que se encuentra satisfecha frente a una actividad que recibe podrá alcanzar sus fines en forma exitosa.

La insatisfacción por una actividad, afecta los diferentes componentes de la actividad que se recibe, en el caso que esta sea el servicio académico, afectará: a la formación profesional del estudiante, que evidentemente no será la mejor; en esta actividad la actuación del estudiante se constituye en el eje de la misma, y si no se encuentra satisfecho con la formación que recibe, no podrá prepararse adecuadamente para desempeñar una profesión.

Por otro lado, afecta a la imagen de la institución, y por lo tanto al posicionamiento de la misma, en la actividad universitaria. El estudiante

insatisfecho, difícilmente se identifica con su institución y no logra una buena comunicación con los demás actores.

Esta situación afecta a las posibilidades de alianzas estratégicas, es decir a la posibilidad de firma de convenios con otras instituciones de reconocido prestigio, ya que éstas exigirán que la institución tenga por lo menos un nivel similar al suyo.

La insatisfacción también afecta a los profesionales que egresan y brindan sus servicios a la comunidad. Ya que se sentirán en desventaja con otros profesionales que egresan de universidades donde el grado de satisfacción es bueno.

Por esta razón la satisfacción estudiantil, se constituye en un factor de estudio de la presente investigación. La Universidad Privada de Tacna se encuentra preparándose para lograr la acreditación con la CNA de Colombia. Para tal fin se han venido mejorando los servicios que se brindan en ella. Las mejoras que se han realizado, buscan la satisfacción estudiantil en los factores mencionados líneas arriba.

Entre las causas que generan insatisfacción, se encuentran:

Una plana docente no preparada

La enseñanza que se brinda dentro en la universidad que, por cierto, sólo se puede dar cuando hay una persona que enseña, que debe estar preparada y otra que recibe la enseñanza; la misma que se traduce en un aprendizaje, que reúna las condiciones pedagógicas necesarias, metodologías, que utilice un sistema de evaluación justo y equitativo.

Una organización académica ineficaz

Asimismo, una organización académica ineficaz presentará limitaciones en los contenidos, habilidades y actitudes necesarias para el logro de competencias; en la organización del tiempo en horarios adecuados, en los canales que permitan la comunicación docente-alumnos, alumno-administrativo, en el servicio de tutoría y la organización de la práctica pre profesional.

Carencia de infraestructura y equipamiento

Esta causa se presenta cuando la infraestructura para la actividad académica, para la investigación, la responsabilidad social, de los servicios universitarios de biblioteca, cafetería, transporte estudiantil y la implementación con equipos en los ambientes, son insuficientes o inadecuados, para que los estudiantes puedan practicar las diversas actividades culturales, artísticas que coadyuvan a la formación de sus habilidades y rasgos personales en los estudiantes.

La investigación que se plantea, estará dirigida a relacionar y explicar las expectativas que traen los alumnos frente al servicio educativo, al inicio del año académico y la satisfacción que presenta al terminar el mismo, en la Universidad Privada de Tacna.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Identificadas las variables del estudio se procede a formular las interrogantes.

Interrogante principal:

¿Existe relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015?

Interrogantes secundarias:

¿Cuál es el nivel de expectativa por el servicio académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del desarrollo académico del año 2015?

¿Cuál es el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015?

¿Qué grado de relación existe entre el nivel de expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015?

1.3 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Habiendo resaltado la necesidad de lograr la satisfacción de los alumnos y que sea el producto del cumplimiento de sus expectativas por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna, se debe destacar que los resultados que se obtengan serán de gran utilidad para la toma de decisiones para lograr una mejora continua.

En un momento en que la Universidad Privada de Tacna, busca la acreditación de sus carreras profesionales, los resultados obtenidos serán muy útiles para optimizar los planes de mejora que cada una de ellas viene elaborando o debe elaborar.

El estudio a realizar es pertinente, con la misión y visión de la universidad y con la temática que se aborda relacionada muy de cerca de la mejora continua y la acreditación, tema que por las exigencias de las leyes: Universitaria N° 30220 y del SINEACE, que se encuentra en restructuración cobra una actualidad relevante.

Es trascendente porque busca contribuir a la mejora continua de la formación profesional en la UPT, proporcionando información a las autoridades. Así los beneficios recaerán en los estudiantes, docentes, autoridades y la sociedad misma.

El estudio busca, además de explicar la correspondencia, entre las expectativas y la satisfacción establecer la relación entre sus componentes y explicarlas para lograr un análisis integral del tema.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General:

Determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- a) Establecer el nivel de expectativa por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al iniciar el desarrollo académico del 2015.

- b) Establecer el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015.

- c) Identificar el grado de relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

1.5 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Se ha encontrado la tesis: “Nivel de expectativas de logro profesional en estudiantes de psicología educativa de la UPN, Unidad 095 Azcapotzalco a partir de la opinión de su formación académica”, presentada por Almaguer, (2011), en México DF.

La tesista señala en las conclusiones que “...el nivel de expectativas de logro profesional de los estudiantes está sustentado en la probabilidad que los alumnos se forman a partir de adquirir un mejor nivel social y personal al concluir su formación académica...” (p.79)

“Otro aspecto relevante encontrado, se puede reconocer que en los estudiantes se expresan de manera no tan satisfactoria en relación a su formación académica y la relación que tiene ésta en los requerimientos del campo laboral...” (p.79)

También se ha encontrado la Tesis “Expectativas académicas y laborales de estudiantes próximos a egresar de una licenciatura de Psicología Educativa”, presentada por Olivera y Ramírez (2011) en México.

Entre sus principales conclusiones se señalan:

“Se encontró no sólo las expectativas que tienen los estudiantes una vez que terminen la licenciatura, sino también cuáles eran sus expectativas cuando ingresaron a la universidad, así como las modificaciones y adaptaciones que tuvieron que hacer a lo largo de su formación” (p.76)

“Las expectativas académicas y laborales de los estudiantes entrevistados muestran una evidencia más entre la brecha que existe entre el aparato productivo y la educación superior” (p.77)

De igual forma se ha encontrado la tesis: “Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria en alumnos graduandos de las universidades de habla hispana de la División Interamericana de los Adventistas del Séptimo Día”, presentada por Manuel Muñoz Palomeque, (2012) en la Universidad de Montemorelos México.

Entre sus conclusiones se aprecia:

...la autopercepción que tienen los estudiantes sobre el grado de interiorización de las normas estudiantiles, la percepción del grado de apoyo social institucional, la percepción del grado de calidad del ambiente escolar, son predictoras en primer nivel del grado de satisfacción estudiantil, donde ésta predice en un segundo nivel el grado de lealtad universitaria en alumnos graduandos de las universidades de habla hispana de la DIA de los adventistas del séptimo día (p.152)

Las conclusiones de la tesis, son muy detalladas, de indicador a indicador. Llegan a establecer que existe una estrecha relación entre la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria.

Así mismo se ha encontrado la tesis: “Factores institucionales asociados a la satisfacción del estudiante de arquitectura de la Universidad Tecnológica de El Salvador” en el año 2009, presentada por Rodríguez y Chávez. (2009)

Entre las conclusiones más saltantes se pueden mencionar:

Se encontraron los siguientes hallazgos, los cuales no estaban contemplados dentro de las hipótesis, pero contribuyen a enriquecer las conclusiones, de la manera siguiente:

- El factor académico obtuvo el mayor porcentaje de alta satisfacción 60%, dejando atrás al factor administrativo que alcanzó un 47% y al factor recursos de apoyo con un 45%.
- Con relación a la moderada satisfacción el mayor porcentaje lo obtuvo el factor recursos de apoyo con un 40%, seguida de los factores administrativo y académico que alcanzaron 34% cada uno.”
- Referente a la baja satisfacción el mayor porcentaje lo alcanzó el factor administrativo con 19%, seguido por el factor recursos de apoyo con un 15% y finalmente el factor académico con un 6%.

Los antecedentes que se presentan, si bien abordan las variables de la investigación que se pretende realizar, ninguna de ellas trata de relacionar a la expectativa y satisfacción de los estudiantes frente al servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna. El análisis a diferencia del inicio y fin de carrera que se hace en los antecedentes presentados, en la investigación ha realizar se plantea la expectativa y satisfacción por el servicio en un año académico, en el año 2015.

1.6 CONCEPTOS BÁSICOS

Nivel de expectativa del servicio académico

Es la coincidencia de que la esperanza que tiene un estudiante en cuanto que el servicio académico, se de tal cual el piensa que se va a dar. Esta

coincidencia puede tener cierta gradualidad, puede ser de nivel alto, medio y bajo.

Actividad académica

Es el conjunto de acciones que se realiza para el desarrollo de un proceso enseñanza aprendizaje, en la metodología, producción intelectual, currículo, organización del tiempo, comunicación docente y tutoría; en los cuales participan activamente los estudiantes, docentes, autoridades y sus procedimientos como la enseñanza, la evaluación, la relación estudiante-docente entre otros.

Gestión Universitaria

Es el conjunto de acciones ordenadas, sistemáticas que guía, y facilita el cumplimiento de los objetivos, los procesos y procedimientos universitarios y se constituye como la base de los principios de excelencia en la gestión. Entre ellas la planificación, la organización y la plana docente.

Bienestar estudiantil

Se considera así al conjunto de condiciones y actividades que la universidad brinda al estudiante, como becas, pasantías, servicio de transporte, salud, biblioteca, cafetines, servicio de cómputo entre otros, para generar en él un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

Actividad administrativa

Se llama así al conjunto de procesos y procedimientos administrativos y reconocimientos, que tiene que ver con apoyo a la actividad académica, como matrícula, cobranza, certificaciones, entre otros.

Servicios universitarios

Son actividades complementarias dirigidas a mejorar las condiciones para una actividad académica efectiva, entre estos servicios se puede mencionar, al de biblioteca, al servicio de transportes, entre otros.

Nivel de satisfacción del servicio académico

Parafraseando a Kotler, citado por Thompson (2005) se puede señalar que el estado de ánimo del estudiante que resulta de la percepción del servicio académico que recibe, con sus expectativas.

Actividad de Enseñanza

Es la actividad realizada por un docente con el propósito de transmitir conocimientos, esta actividad es planificada, voluntaria y sistemática. Utiliza estrategias de enseñanza como, recursos didácticos para hacerlo. Se evalúa al docente por su preparación, sus condiciones pedagógicas y el sistema de evaluación que utiliza.

Organización académica

Es un sistema diseñado para alcanzar los fines, objetivos y metas trazadas por el servicio académico, dentro de este sistema existen otros subsistemas que cumplen funciones específicas para lograr el fin propuesto. Entre sus componentes se consideran, la metodología, contenidos, la tutoría y la práctica.

Vida Universitaria

Se denomina así a la interacción social que el estudiante realiza dentro de la universidad en las diversas actividades socioculturales que se dan dentro de la universidad, como participar en el grupo de danzas, cantar en el coro, participar en las incubadoras de negocios entre otras.

Infraestructura y servicios universitarios

Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo. Dentro de ellos se puede mencionar las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento.

Práctica Pre profesional

Es el conjunto de actividades de formación profesional que se encuentra en el currículo; éstas deben ser organizadas y tener relación con la bolsa de trabajo.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1 EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ACADÉMICO

Cuando el estudiante universitario ingresa a la universidad, ha logrado una meta que es celebrada por padres, familiares y por supuesto el mismo. Si embargo, pasada la euforia, debe pensar sobre que es lo que va a hacer en la universidad que espera encontrar en ella, y esto ya es una expectativa.

Según Pichardo y col. (2007), “las investigaciones en este campo (...) pueden agruparse en dos tipos: aquellos que investigan las expectativas del alumnado con la intención de conocer qué esperan de la universidad en general, y aquellos que estudian las expectativas de los estudiantes sobre componentes específicos del proceso de enseñanza-aprendizaje”. (p. 4)

La presente investigación se enmarca dentro del segundo tipo.

2.1.1 Definición de expectativa

Centrado el tema es necesario definir que se entiende por expectativa: Para Carrillo y Ramírez (2011) “las expectativas son posibilidades razonables y sustentadas de que algo suceda, no es cualquier esperanza o aspiración. Se constituyen a partir de experiencias previas, deseos y actitudes”.(p. 38). A partir de esta definición, para la presente investigación se considera que la expectativa es la esperanza que el servicio académico de la universidad, sea tal cual el lo desea o percibe hacia un futuro contrastable.

2.1.2 Teorías de las expectativas

Existen varias teorías sobre las expectativas, entre las que se puede señalar:

La teoría del aprendizaje social (Bandura. 1987) Esta teoría es citada por Almaguer (2011), y señala: “La sucesión de ciertos fenómenos del medio son regularidades que hacen que se creen expectativas que relacionan a unos con otros, así las personas tienden a prever los sucesos y sus posibles consecuencias, llevándolos a regular su conducta ante las situaciones que se le presentan”. (p. 23)

La teoría del aprendizaje social. Esta teoría afirma que “Las expectativas se forma en una persona ante una situación determinada, nada está dicho, ya que la conducta esperada de una persona tiene que ver con tan diferentes y variados aspectos como lo son, el momento, el lugar, así como a la persona que se dirige” (Almaguer, 2011, p. 24)

“Para Vroom (1999), la teoría de las expectativas se basa en que el esfuerzo que realizan las personas para obtener un alto desempeño, va a depender de la posibilidad de lograrlo y una vez alcanzado se obtendrá una recompensa” (Carrillo y col, 2011, p. 39)

El estudio que se aborda se enmarca dentro de las dos primeras teorías que se refieren a la esperanza que el deseo que tiene una persona sobre la forma en que se brinda el servicio educativo, pueda cumplirse, pueda hacerse realidad.

2.1.3 Tipos de expectativas

Existe una diversidad de tipologías de las expectativas, entre ellas se puede mencionar:

Bandura (1986), citado por Martínez, y col (2013) considera que “las expectativas de resultados pueden ser de tres tipos: materiales (retribución económica, estabilidad en el empleo, jornada laboral, etc.), sociales (prestigio, poder, influencia, estatus, aprobación paterna, etc.) o personales (satisfacción, autorrealización, etc.). Llevado al terreno de los intereses laborales, estas expectativas de resultados pueden estar afectando a la elección de los estudios y a la satisfacción con los mismos.” (p. 3)

La expectativa de los estudiantes se enmarca más en las expectativas sociales y personales, considerando que muchos buscan los estudios universitarios conducentes a una profesión como un vehículo de movilidad social, y otros como una meta personal a ser alcanzada.

2.1.4 Factores que influyen en las expectativas

Dentro de los principales factores que influyen en las expectativas se pueden señalar:

2.1.4.1 Contexto social expectativas

A. Clase Social

La clase social a la que pertenece el estudiante tiene una gran influencia en sus expectativas. Esta afirmación no conduce a un determinismo, sino al hecho que en cada uno de estos grupos se tiene una forma de mirar la vida.

B. Clima familiar

Moos (1985) citado por Espinoza (2011) define al clima social como “la apreciación de las características socio ambientales de la familia, la misma que es discreta en función de las relaciones interpersonales de los miembros de la familia, los aspectos del desarrollo que tienen mayor importancia en ella y su estructura básica” (p.7)

Es evidente que la mayor influencia que recibe el postulante universitario proviene precisamente de la familia, que muchas veces tiene las expectativas por él.

2.1.4.2 Factor Oferta de estudios

A. Sistema educativo

La universidad, en el país, oferta una gama de posibilidades de profesionalización. Por otro lado, existen hasta tres tipos de universidad: Las Públicas, las privadas asociativas y las privadas societarias. El aumento de universidades privadas ha generado en los últimos años una distorsión de la oferta de las carreras. Es notorio el hecho que tengan muchas carreras pero que sólo funcionen unas cuantas.

Este hecho le da al estudiante una falsa posibilidad de alcanzar sus expectativas. Así existen carreras sin una plana docente especializada que permita una formación eficaz en ellas, no cuentan con laboratorios ni espacios para el desarrollo de competencias que exijan determinadas condiciones de equipos o reactivos para su desarrollo.

El Servicio de biblioteca es una limitación bastante grande por el presupuesto que requiere y los espacios para almacenar los libros en cuanto se

refiere a las bibliotecas físicas. Por otro lado, son pocas las carreras que pueden acceder a bibliotecas virtuales.

De esta forma, un sistema educativo permisivo, laxo, no constituye un factor de éxito en la expectativa del estudiante para lograr una buena formación profesional.

B. Situación económica

Las expectativas de los estudiantes también se ven influidas por el ingreso económico de los padres. Existen carreras que demandan un alto costo y que no pueden seguirlas por la limitación económica y así se resigna, muchas veces, a carreras técnicas u otras que no están dentro de sus expectativas, pero sí dentro de su presupuesto.

Sin embargo, el costo también afecta a la calidad del servicio y por lo tanto a la expectativa del estudiante por su formación profesional. La existencia de instituciones universitarias que brindan un servicio de costos bajos, genera en el estudiante falsas expectativas por la calidad de la formación que van a recibir, por las condiciones que requiere precisamente la formación profesional.

2.1.4.3 Factor *Aptitudes, actitudes y expectativas*

A. Autoimagen

Jiménez (2004) afirma que “Los individuos desarrollan la autoestima a partir de las experiencias significativas con su entorno social y a partir de la experiencia de la eficacia de sus actos. Las investigaciones que relacionan el rendimiento académico y la autoestima nos muestran que, en general, el fracaso escolar tiende a afectar negativamente a la autoestima.” (p.4). Es evidente que la

imagen de fracasado y exitoso, van de la mano con las expectativas que tenga el estudiante.

B. Sistema de valores

La situación anterior precisamente lleva al tratamiento de la práctica del valor. Rokeach (1973), citado por Jiménez (2004) “definen los valores como una creencia prescriptiva duradera que especifica un modo de conducta o un estado final de existencia, como preferible a su opuesto o inverso.” (p.4)

Por lo tanto, las aspiraciones o esperanzas del estudiante estarán también en función de los valores que practica, sus creencias, su moralidad. Es fácil percibir que en el Perú y específicamente en Tacna, el facilismo es una de las condiciones que buscan los estudiantes, el facilismo implica: el asistir lo mínimamente posible a clases, que sólo se le exija lo que el docente ha desarrollado en clase, que haya el mínimo de actividades de evaluación posible o que el hecho de entregar o exponer un trabajo se constituya en requisito de aprobación sin tener en cuenta la calidad del trabajo.

C. Expectativas

Tapia (1977), citado por Jiménez (2004) “destaca la importancia de las expectativas y sus determinantes, es decir, el grado y la forma en que las metas y las expectativas cambian en función del contexto social, por considerarlo un aspecto importante que determina la motivación de los alumnos. Además, afirma que a medida que el adolescente crece, el trabajo académico comienza a considerarse a partir de que puede contribuir a su propia independencia y a la inserción en el mundo laboral.” (p.5).

Así se deben considerar que el conflicto en jóvenes que presentan baja autoestima, estados de marginación y estigmatización social pueden estar siendo provocadas por la falta de expectativas.

Hoy en día la mayoría de los jóvenes, no piensa en una carrera, piensa en la forma de ganar dinero rápidamente y sin esfuerzo. De allí que esta situación económica no es transferible a la universidad, donde hay que estudiar por lo menos 5 años y cumplir con la normativa de la universidad para lograr un título que muchas veces no le permite encontrar trabajo fácilmente.

Es por esto que el cumplimiento de las expectativas es importante porque refuerza la autoestima de joven y lo lleva a la superación personal y profesional.

2.1.5 Medición de expectativas en la universidad

La elaboración de los instrumentos para la medición de las expectativas del estudiante universitario es una constante en el tiempo. Pichardo (2007) sostiene que:

Son pocos los instrumentos con un reconocimiento internacional, o al menos nacional, que estudian las expectativas de enseñanza. En algunos casos, los instrumentos utilizados para estudiar las expectativas del alumnado sobre la enseñanza o el profesorado ideal son también usados para evaluar las percepciones de sus profesores y profesoras actuales, modificándolos de este modo a un instrumento valorativo de la situación real y no de la esperada. Esta transformación de los instrumentos produce una gran confusión para diferenciar y determinar sus objetivos.

Los instrumentos más utilizados en las expectativas son escalas, cuestionarios o las entrevistas semiestructuradas. En algunas ocasiones, estas herramientas son modificadas y adaptadas, según los objetivos de las investigaciones en las que se utilizan. (p. 6)

En la presente investigación se ha optado por el uso del cuestionario, considerando los indicadores pertinentes para la evaluación de las expectativas en la gestión universitaria, actividad académica, actividad administrativa, bienestar estudiantil y práctica pre profesional.

2.2 SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

2.2.1 Concepto de satisfacción.

La satisfacción como un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad, está en función a la calidad, en este caso del servicio de formación profesional que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad universitaria está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer.

Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (p. 6).

En este concepto, se aprecia que se liga estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se debe señalar

que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad.

El servicio académico es una actividad que en el mundo universitario es el eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que:

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando esta relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p.81)

Es evidente que la satisfacción tiene que ver con la actuación de los actores de la vida universitaria. Es decir que se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante, etc.

2.2.2 Teorías de la satisfacción

Existen variadas teorías y modelos que pretenden explicar a la satisfacción, entre ellas se pueden señalar:

2.2.2.1 Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones

Conocida como la teoría de los dos factores, considera que la asociación de los factores contribuye o a la existencia de satisfacción o insatisfacción en el sujeto. Así se considera que los factores de contexto conocidos también como

factores de higiene y los factores motivacionales de Maslow (1954 citado por Cavalcante, p.109) son los dos factores que llevan a la satisfacción o no.

Así en la satisfacción estudiantil el contexto, la vida universitaria vendrían a constituir los factores de higiene y su intención e interés de formarse como profesional serían los factores motivacionales.

2.2.2.2 Modelo de las características de la función

Este modelo afirma que las características de la actividad que realiza el sujeto genera la satisfacción en él. Así la organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con docente, administrativos y con sus mismos compañeros, son la base de su satisfacción estudiantil en la universidad. De allí que se debe tener cuidado en la forma en que se realizan las actividades diversas que implica el servicio académico.

2.2.2.3 Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario

Esta teoría considera que los individuos tienden a desarrollar con su ambiente cierto grado de correspondencia. Cuando esta relación se altera, surge la insatisfacción. Los estudiantes que ingresan a la universidad y tienen una procedencia foránea, tienden a presentar cierta insatisfacción los primeros momentos y necesita un tiempo de adaptación para lograr la correspondencia adecuada con el medio.

En esta teoría se consideran dos tipos de correspondencia:

- a) La correspondencia entre los atributos individuales (las capacidades y las exigencias de la función)
- b) La correspondencia entre el contexto y las necesidades del individuo.

2.2.2.4 Teoría de la discrepancia

Esta teoría sostiene que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra desempeñando su función y lo que verdaderamente sucede en ese momento.

Cavalcante (2004) señala que “La satisfacción deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado” (p. 113)

Un estudiante que logra rendimientos académicos altos y valores bien definidos, logra satisfacción al generarse una discrepancia entre el deseo de alcanzar los rendimientos que sus valores ameritan.

2.2.3 ¿Por qué medir la satisfacción de los estudiantes?

Gento y Vivas (2003) citado por Mejías, (2009) responden a esta interrogante señalando que:

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (p.4).

Se puede establecer aquí la importancia del estudiante que coincide con el paradigma educativo constructivista que considera al alumno como el eje principal de todo proceso educativo. Si esto es así, la importancia de medir la satisfacción es inherente al servicio educativo.

Tabla 01. Factores a considerar para la medición de la satisfacción

Universidad Ricardo Palma (Perú, 2003)	Universidad de los Andes (Venezuela, 2003)	Universidad de Ponce (Puerto Rico, 2004)	Universidad de Colima (México, 2005)	Universidad de Carabobo (Venezuela, 2007)
1. Datos Generales 2. Ambiente de la Universidad 3. Biblioteca Central 4. Competencias Profesionales 5. Centro de Cómputo 6. Centro Médico 7. Las Cafeterías 8. Servicios Académicos y Administrativos 9. Actitudes personales y sociales (Autopercepción) 10. Laboratorios experimentales	1. Datos Personales 2. Condiciones básicas de infraestructura 3. Servicios de la Institución 4. Condiciones de seguridad 5. Consideración a su situación económica en: 6. Seguridad emocional por el trato afectuoso de: 7. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación de: 8. Proceso de enseñanza y aprendizaje 9. Logros personales 10. Reconocimiento de éxito personal 11. Autorrealización	1. Datos Generales 2. Facultad 3. Procesos relacionados con la matrícula 4. Procesos relacionados con la matrícula 5. Instalaciones físicas 6. Servicios estudiantiles de apoyo académico 7. Clima Universitario 8. Servicios estudiantiles complementarios 9. Vida Universitaria	1. Datos Generales 2. Enseñanza 3. Actividades deportivas y culturales 4. Infraestructura y servicios estudiantiles 5. Evaluación Final	1. Datos Generales 2. Enseñanza 3. Organización Académica 4. Vida Universitaria 5. Infraestructura y servicios 6. Retroalimentación 7. Evaluación Final

Fuente: Tomado de Mejías, y Martínez (2009) Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior

2.3 EL SERVICIO ACADÉMICO

Al abordar el tema del servicio académico, se debe desarrollar el tema de la actividad académica. Se cita a Valderrama (s/a) quien manifiesta:

Se ha definido la actividad académica como formada por seis actividades, a las que propongo asignar una ponderación razonable de acuerdo a estándares nacionales e internacionales: docencia, investigación, extensión, perfeccionamiento, administración y generación de recursos (p.6).

Si se tiene en cuenta las actividades planteadas por Valderrama (s/a), se puede considerar las mismas que se plantean cuando se refiere al servicio académico, de allí que es necesario desarrollar cada una de ellas.

La docencia tiene como campo de acción el desarrollo de clases y cursos; sin embargo, se debe reconocer que el objeto de la misma recae también en el educando. Para la atención de este servicio, es imprescindible contar con profesionales que, en la universidad, no necesariamente cuentan con habilidades pedagógicas, pero que desarrollan esta actividad.

Es evidente que la actividad académica es un concepto complejo, que puede abordarse desde distintos ángulos: De la autoridad, del docente y del estudiante, por mencionar algunos.

Es importante conocer lo que piensa el estudiante de la actividad académica ya que se le considera como el sujeto de la misma, por el que recibe la acción de esta actividad, como una condición básica para su formación profesional.

2.4 DESARROLLO DEL SERVICIO ACADÉMICO

El tema en mención amerita abordar una serie aspectos inherentes a él. El servicio es concebido como una actividad dirigida a satisfacer una necesidad de un usuario o cliente. Todo servicio se administra, se brinda de manera planificada y de acuerdo a una estructura establecida, donde se pueden apreciar en el caso del servicio académico, componentes como: Currículo, formación investigativa, académico, evaluación, alumno universitario (estudiante).

2.4.1 El Currículo.

Para Lundgren (citado por Lanfancesco, 1992) “El currículum es: a) Una selección de contenidos y fines para la reproducción social, una selección de qué conocimientos y qué destrezas han de ser transmitidos por la educación; b) Una organización del conocimiento y las destrezas; c) Una indicación de métodos relativos a cómo han de enseñarse los contenidos seleccionados. Por lo tanto, el currículum es el conjunto de principios sobre cómo deben seleccionarse, organizarse y transmitirse el conocimiento y las destrezas en la institución escolar”. (p.23)

Concebido así el currículo, en la universidad, se encuentra en función a un perfil o competencias que debe lograr el profesional que sigue una carrera profesional.

Requiere de aprendizajes conceptuales, procedimentales y actitudinales, que el estudiante debe lograr para desempeñarse como profesional dentro de una comunidad.

2.4.2 La formación investigativa

Según Vargas (2010) considera que “la investigación como la innovación son estrategias para la calidad de la educación y uno de sus aportes

fundamentales está en la construcción del maestro y, en general, de los actores educativos como sujetos pedagógicos.” (p.1)

Definitivamente, la investigación es una estrategia de formación profesional, de allí que se encuentra íntimamente ligada al currículo y a la actividad del docente.

A la fecha, la formación profesional a evolucionado del paradigma tradicional que privilegiaba la memoria o la acumulación de contenidos mayormente teóricos para la formación de un profesional erudito, a un paradigma por competencias, donde se privilegia el saber hacer y para ello es necesario saber investigar, analizar, sintetizar y evaluar los aprendizajes a lograr para una aplicación efectiva.

2.4.3 El académico

Según Jara (1997) “Los académicos (...) son un cuerpo de creadores-formadores que son capaces de producir y transmitir conocimiento como parte de un proceso liberador de entendimiento de nuestro devenir. Individualmente, demuestran su vocación, su compromiso ético y su decisión libre de realizar su proyecto de vida desde la institución. (...) En su desarrollo, el académico, debe llegar a mostrar autonomía en el sentido de hacer lo que él es, y de ser reconocido por el resultado en creación y formación.” (p.4).

El servicio académico, requiere de un componente que conduzca, oriente, facilite el proceso de aprendizaje en la formación profesional, en función al currículo y al manejo de estrategias de aprendizaje. Además, debe ser capaz de planificar y valorar en forma efectiva todo proceso de formación. Por lo tanto, Jara no se equivoca cuando considera al docente como un creador capaz de producir y transmitir conocimientos, con compromiso ético, identificado con la institución.

2.4.4 Evaluación

Tapia (1985) considera que la “evaluación, es el acto por el cual, el responsable de la actividad que desempeña, juzga en función de determinados indicadores los resultados a que llegan, otorgándoles una estimación, valor y apreciación que le va a permitir tomar decisiones posteriores” (Citado por Valdivia, 2001, p. 55) Si esta definición se traslada al campo educativo, el responsable de la actividad es el docente y que con indicadores, deberá medir el resultado final del proceso enseñanza aprendizaje, y decidir el nivel alcanzado por el estudiante.

Es evidente que si bien el aprendizaje está a cargo del estudiante y que de acuerdo al paradigma actual él mismo genera sus aprendizajes, estos deben ser evaluados, ya que al final de acuerdo al currículo, todo aprendizaje es planificado en la formación profesional. Por lo tanto, se debe verificar el cumplimiento de objetivos y el logro de las competencias. Tapia (1985) describe muy bien, en que consiste esta actividad de verificar, de evaluar, de juzgar el nivel alcanzado por el estudiante al término del proceso de aprendizaje y señalar si se encuentra en condiciones de continuar su formación profesional.

2.4.5 El alumno universitario

Este componente es considerado, dentro del modelo pedagógico, como el eje de todo proceso enseñanza aprendizaje.

Fernández y otros (2010) señalan que:

El alumno no se puede considerar como un mero comprador o receptor pasivo de un producto; es necesario considerar su participación en el proceso de enseñanza/aprendizaje. El énfasis en el alumno y en satisfacer sus necesidades puede parecer un planteamiento arriesgado si, como señalan algunos autores (...), el estudiante no sabe lo que

quiere cuando entra en la Universidad, llegando incluso a considerar denigrante este objetivo. (p.18).

Más adelante se destaca la influencia de diversos factores en la formación de este componente

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (Jiménez, et al. 2011, p. 46)

El alumno universitario, en adelante estudiante, es el centro, el eje de todo proceso de formación profesional. Requiere de aprender conocimientos, dominar habilidades que le demande su profesión y formarse en los valores de la deontología de su carrera. El estudiante no es que no sepa lo que quiere cuando entra a la universidad como dice Barret (1996) citado por Fernández (p.18). El ha ingresado a la universidad porque quiere ser profesional y frente a ese deseo, se le debe orientar. El estudiante tiene expectativas y necesidades que atender. Tiene una esperanza de lograr en la universidad lo que el viene buscando y demostrar o no su satisfacción.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENUNCIACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.

3.1.1 Hipótesis General.

La relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es heterogénea en el comportamiento de sus componentes.

3.1.2 Hipótesis Específicas.

- a) El nivel de expectativa por el servicio académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del desarrollo académico del año 2015 es moderado.

- b) El nivel de satisfacción por el servicio académico que presenta los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015 es moderado.

- c) Existe una relación directa y significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Asociada 1

Nivel de expectativa del servicio académico

Nivel de expectativa del servicio académico

Es la coincidencia de que la esperanza que tiene un estudiante en cuanto que el servicio académico, se de tal cual el piensa que se va a dar. Esta coincidencia puede tener cierta gradualidad, puede ser de nivel alto, medio y bajo.

Dimensiones e Indicadores

DIMENSIÓN: Gestión Universitaria

Gestión Universitaria

Es el conjunto de acciones ordenadas, sistemáticas que guía, y facilita el cumplimiento de los objetivos, los procesos y procedimientos universitarios y se constituye como la base de los principios de excelencia en la gestión. Entre ellas la planificación, la organización y la plana docente.

Indicadores

- Planificación universitaria
- Organización de la Universidad
- Plana docente

DIMENSIÓN: Actividad académica

Actividad académica

Es el conjunto de acciones que se realiza para el desarrollo de un proceso enseñanza aprendizaje, en la metodología, producción intelectual, currículo, organización del tiempo, comunicación docente y tutoría; en los cuales participan activamente los estudiantes, docentes, autoridades y sus procedimientos como la enseñanza, la evaluación, la relación estudiante-docente entre otros.

Indicadores

- Metodología de la enseñanza
- Producción intelectual de los docentes
- Aplicación del currículo
- La organización del tiempo
- Facilidad de comunicación con los docentes
- Actividad tutorial

DIMENSIÓN: Actividad administrativa

Actividad administrativa

Se llama así al conjunto de procesos y procedimientos administrativos y reconocimientos, que tiene que ver con apoyo a la actividad académica, como matrícula, cobranza, certificaciones, entre otros.

Indicadores

- Procesos administrativos
- Reconocimientos

DIMENSIÓN: Bienestar estudiantil

Bienestar estudiantil

Se considera así al conjunto de condiciones y actividades que la universidad brinda al estudiante, como becas, pasantías, servicio de transporte, salud, biblioteca, cafetines, servicio de cómputo entre otros, para generar en él un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

Indicadores

- Becas y pasantías
- Instalaciones deportivas
- Servicios universitarios (costos), transporte estudiantil y salud
- Servicio de biblioteca
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo

DIMENSIÓN: Práctica Pre profesional

Práctica Pre profesional

Es el conjunto de actividades de formación profesional que se encuentra en el currículo; éstas deben ser organizadas y tener relación con la bolsa de trabajo.

Indicadores

- Organización de la práctica pre profesional
- Bolsa de trabajo

3.2.2 Variable Asociada 2

Nivel de satisfacción del servicio académico

Nivel de satisfacción del servicio académico

Parafraseando a Kotler, citado por Thompson (2005) se puede señalar que el estado de ánimo del estudiante que resulta de la percepción del servicio académico que recibe, con sus expectativas.

Dimensiones e Indicadores

DIMENSIÓN: Actividad de enseñanza

Actividad de Enseñanza

Es la actividad realizada por un docente con el propósito de transmitir conocimientos, esta actividad es planificada, voluntaria y sistemática. Utiliza estrategias de enseñanza como, recursos didácticos para hacerlo. Se evalúa al docente por su preparación, sus condiciones pedagógicas y el sistema de evaluación que utiliza.

Indicadores

- Preparación, actualización docente
- Condiciones pedagógicas de los docentes
- Sistema de evaluación utilizado

DIMENSIÓN: Organización académica

Organización académica

Es un sistema diseñado para alcanzar los fines, objetivos y metas trazadas por el servicio académico, dentro de este sistema existen otros subsistemas que cumplen funciones específicas para lograr el fin propuesto. Entre sus componentes se consideran, la metodología, contenidos, la tutoría y la práctica.

Indicadores

- Metodología de la enseñanza
- Incorporación de nuevas metodologías a la enseñanza
- El contenido de los programas
- La organización del tiempo
- Facilidad de comunicación con los docentes
- Facilidad de comunicación con el personal administrativo
- Actividad de tutoría
- Formación práctica

DIMENSIÓN: Vida Universitaria

Vida Universitaria

Se denomina así a la interacción social que el estudiante realiza dentro de la universidad en las diversas actividades socioculturales que se dan dentro de la universidad, como participar en el grupo de danzas, cantar en el coro, participar en las incubadoras de negocios entre otras.

Indicadores

- Acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación
- Formación de habilidades y rasgos personales

DIMENSIÓN: Infraestructura y servicios universitarios

Infraestructura y servicios universitarios

Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo. Dentro de ellos se puede mencionar las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento.

Indicadores

- Habitabilidad de las instalaciones.
- Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio
- Instalaciones deportivas y SS HH
- Servicio de biblioteca
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo
- Oportunidades para la participación en actividades
- Atención en los procesos de matrícula y pago de derecho de enseñanza
- Servicios de transporte estudiantil

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Tipo de investigación

Básica

3.3.2 Diseño de investigación

Diseño descriptivo - correlacional

3.4 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Microregional, se llevó a cabo en la Universidad Privada de Tacna en el periodo del año académico 2015.

3.5 UNIDAD DE ESTUDIO, POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Unidad de estudio

Estudiantes de la Universidad Privada de Tacna

3.5.2 Población

La población estuvo constituida por 5,289 estudiantes matriculados en la Universidad Privada de Tacna en 6 facultades y 20 carreras.

3.5.3 La Muestra

La muestra está conformada por 350 estudiantes, tamaño muestral calculado con la tabla de Fisher – Arkin – Coltón con un + - 5% de margen de error; según el siguiente detalle.

Tabla 02.Población y Muestra

Carreras profesionales	Población	Muestra
Ingeniería Civil	787	52
Ingeniería de Sistemas	176	12
Ingeniería Electrónica	93	6
Ingeniería Agroindustrial	63	4
Ingeniería Ambiental	205	14
Ingeniería Industrial	74	5
Derecho	827	55
Educación	67	4
Ciencias de la Comunicación	102	7
Psicología	218	14
Medicina Humana	281	19
Odontología	176	12
Tecnología Médica	99	7
Administración Turística Hotelera	129	9
Administración de Negocios Internacionales	328	22
Ciencias Contables y Financieras	537	36
Ingeniería Comercial	624	41
Economía y Microfinanzas	56	4
Ingeniería de la Producción y Administración	17	1
Arquitectura	430	28
TOTAL	5289	350

Fuente: Elaboración propia

3.6 PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Procedimientos

La recolección se hizo personalmente y de primera fuente recogiendo la información sobre las expectativas y satisfacción estudiantil de los estudiantes de la UPT.

3.6.2 Técnicas

Se trabajó con la encuesta como técnica para establecer los niveles de expectativas y de satisfacción de los estudiantes sujetos del estudio.

3.6.3 Instrumentos

Los instrumentos para recoger la información fueron: Cuestionario 1 para recoger información sobre el nivel de expectativa de los estudiantes y el cuestionario 2 para la satisfacción.

CAPÍTULO IV

4 LOS RESULTADOS

4.1 EL TRABAJO DE CAMPO

Identificado el tema de investigación se procedió a la elaboración de instrumentos para recoger la información sobre las expectativas que presentan los estudiantes al inicio del año académico del 2015, con el objetivo de conocer que es lo que esperaban los estudiantes del servicio académico que se les brindaría. Los resultados encontrados incentivaron más a desarrollar en forma más extensa el trabajo de investigación y relacionar la expectativa con la satisfacción estudiantil.

Elaborado el proyecto, se procedió a la construcción del instrumento para recoger la información sobre la satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015, sobre el servicio académico que se les brindó. Su aplicación se realizó entre la última semana de enero y la primera de febrero de 2016. Durante esta actividad, se encontró una actitud favorable de los estudiantes quienes respondieron con prontitud, debo señalar que los profesores de las diferentes carreras, también colaboraron para recoger esta información.

Concluida esta actividad se procedió al procesamiento de la información con software estadístico, para luego elaborar las tablas y gráficos que a continuación se presenta.

4.2 DISEÑO DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Información sobre el nivel de expectativa por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al iniciar el desarrollo académico del 2015.
- Información sobre el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015.
- Identificar el grado de relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información procesada se presenta en dos bloques. El primero, en relación a la expectativa que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. Esta información se presenta por dimensiones y del comportamiento de la expectativa.

De igual forma se ha procedido en lo que se refiere a la información de la satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015. La información sobre la satisfacción se presenta también por dimensiones y del comportamiento de la misma.

Luego se da a conocer la información sobre la relación entre la expectativa y la satisfacción que presenta los estudiantes frente al servicio académico. Asimismo, se muestra la relación de las dimensiones de la expectativa y la satisfacción estudiantil.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente Kuder-Richardson obteniendo un resultado de 94.2% para la expectativa y 93.8% para la satisfacción lo que indica que tiene una alta confiabilidad.

La validez del instrumento se efectuó mediante el juicio de expertos alcanzando una aprobación de 92.2%.

4.3.1 Información sobre el nivel de expectativa por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al iniciar el desarrollo académico del 2015

Para establecer el nivel de expectativa por el servicio académico que presentaron los estudiantes, se ha trabajado con cinco dimensiones, y sus indicadores las mismas que son las siguientes:

DIMENSIÓN: Gestión Universitaria

Indicadores

- Planificación universitaria
- Organización de la Universidad
- Plana docente

DIMENSIÓN: Actividad académica

Indicadores

- Metodología de la enseñanza
- Producción intelectual de los docentes
- Aplicación del currículo
- La organización del tiempo
- Facilidad de comunicación con los docentes

- Actividad tutorial

DIMENSIÓN: Actividad administrativa

Indicadores

- Procesos administrativos
- Reconocimientos

DIMENSIÓN: Bienestar estudiantil

Indicadores

- Becas y pasantías
- Instalaciones deportivas
- Servicios universitarios (costos), transporte estudiantil y salud
- Servicio de biblioteca
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo

DIMENSIÓN: Practica Pre profesional

Indicadores

- Organización de la práctica pre profesional
- Bolsa de trabajo

A continuación se presentan las tablas trabajadas.

Tabla 03. Niveles de expectativa de la Gestión Universitaria que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	103	29.43
Moderada	177	50.57
Baja	70	20.00
	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 03 se presenta la información sobre la expectativa de la gestión universitaria que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 50.57% presenta una expectativa moderada, el 20,43%, una alta expectativa y el 20.00% una baja expectativa.

En base a la información presentada se puede señalar, en primer lugar que casi un tercio de los estudiantes tiene una alta expectativa por Planificación universitaria, la Organización de la Universidad y Plana docente. Por otro lado una situación similar se aprecia en la baja expectativa. Sin embargo se observa que más de la mitad de ellos tiene la esperanza de una gestión universitaria regular.

Tabla 04. Niveles de expectativa de la Actividad Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	91	26.00
Moderada	165	47.14
Baja	94	26.86
	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 04 se presenta la información sobre la expectativa de la actividad académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. En ella se puede observar que el 47.14% presenta una expectativa moderada, el 26,86%, una baja expectativa y el 26.00% una alta expectativa.

De acuerdo a la información presentada se observa que un poco más de la cuarta parte tiene una alta expectativa por la metodología de la enseñanza, la producción intelectual de los docentes, la aplicación del currículo, la organización del tiempo, la facilidad de comunicación con sus docentes y la actividad tutorial.

Se aprecia también que una situación similar se aprecia en la baja expectativa. No obstante, se advierte que casi la mitad de ellos tiene la esperanza de una actividad académica aceptable.

Tabla 05. *Niveles de expectativa de la Actividad Administrativa que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015*

Niveles	f	%
Alta	88	25.14
Moderada	149	42.57
Baja	113	32.29
	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 05 se presenta la información sobre la expectativa de la actividad administrativa que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 42,57% presenta una expectativa moderada, el 32,29%, una baja expectativa y el 25,14% una alta expectativa.

La información presentada permite deducir que se mantiene la tendencia de la expectativa que presentan los estudiantes, en primer lugar, se mantiene el cuarto de los estudiantes tiene una alta expectativa por la efectividad de los procesos administrativos y de los reconocimientos.

Sin embargo, aumentaron los estudiantes que presentan una baja expectativa. Y los estudiantes con expectativa moderada sobre los procesos administrativos y los reconocimientos y los servicios han disminuido. No obstante, la tendencia de moderada, baja y alta se mantiene aunque con valores diferentes.

Tabla 06. Niveles de expectativa del Bienestar Estudiantil que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	46	13.14
Moderada	155	44.29
Baja	149	42.57
	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 06 se presenta la información sobre la expectativa del bienestar estudiantil que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. En ella se puede observar que el 44,57% presenta una expectativa moderada, el 42,57%, una baja expectativa y el 13,14% una alta expectativa.

En base a la información presentada se puede señalar, en primer lugar que los estudiantes que tienen una alta expectativa han disminuido. Es decir que, no tienen esperanza en la efectividad de los servicios universitarios (costos), transporte estudiantil y salud, de biblioteca, funcionamiento de cafetines y de los servicios de cómputo.

Por otro lado, tal vez por la misma situación el nivel de la expectativa baja se incrementó significativamente. Sin embargo, se observa que menos de la mitad de ellos tiene esperanza de lograr servicios estudiantiles aceptables, lo que cabe de destacar es que este grupo casi es similar al de baja expectativa.

Tabla 07. Niveles de expectativa de la Práctica Profesional que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	73	20.86
Moderada	131	37.43
Baja	146	41.71
	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 07 se presenta la información sobre la expectativa de la práctica profesional que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 41,71% presenta una baja expectativa, el 37,43%, una expectativa moderada y el 20,86% una alta expectativa.

La información presentada permite señalar que sólo un quinto de los estudiantes tiene una alta expectativa por la práctica pre profesional y las bolsas de trabajo, tal vez porque son pocos los estudiantes que están cerca de esta situación. Por otro lado, se han incrementado significativamente los estudiantes con baja expectativa quizás por causas similares. Sin embargo, se debe hacer notar que una cantidad significativa de estudiantes tienen una expectativa moderada, tienen la esperanza de una práctica pre profesional aceptable.

Tabla 08. Niveles de expectativa del Servicio Académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	49	14.00
Moderada	164	46.86
Baja	137	39.14
	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

Hipótesis Específica

El nivel de expectativa por el servicio académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del desarrollo académico del año 2015 es moderado.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 08 se presenta la información sobre la expectativa del Servicio Académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 46,86% presenta una expectativa moderada, el 39,14%, una baja expectativa y el 14,00% una alta expectativa.

En esta tabla se presenta el resultado general, cerca de la mitad de los estudiantes, según esta información, tienen una expectativa moderada, es decir que tenían una perspectiva aceptable por el servicio académico que se brinda en la UPT. En otras palabras, aceptan el servicio académico porque no tienen otra alternativa mejor a su alcance.

En esta categoría se encuentran la gestión universitaria, la actividad académica, la actividad administrativa, el bienestar estudiantil; sin embargo, en la práctica pre profesional la mayoría de los estudiantes se ubica en la categoría de baja expectativa.

Tabla 09. Comportamiento de los niveles de expectativa de los estudiantes por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Dimensiones de la expectativa	Alta	Moderada	Baja
	10		
Gestión Universitaria	3	177	70
Actividad académica	91	165	94
Actividad administrativa	88	149	113
Bienestar estudiantil	46	155	149
Práctica profesional	73	131	146

Fuente: Tablas 03, 04, 05, 06 y 07

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 09 se presenta la información sobre el comportamiento de la expectativa que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico 2015, según las dimensiones que el estudio considera. En ella se puede apreciar que la mayoría de los estudiantes se ubican en una expectativa moderada a excepción de la dimensión práctica pre profesional, donde la mayoría se ubica en la categoría baja expectativa.

Específicamente se puede señalar que la gestión universitaria es la que despierta mayor expectativa, mientras el bienestar estudiantil se ubica en el lado opuesto. Sin embargo, es necesario mencionar que las altas expectativas por estas dimensiones están por debajo del 30.00% de los estudiantes sujetos del estudio.

De otro lado, se aprecia que el comportamiento del nivel moderado tiende una tendencia a la baja. El punto mayor le corresponde a gestión universitaria, y el punto más bajo a la práctica profesional. El nivel moderado de la expectativa estudiantil se encuentra entre el 50.57% y el 37.43%.

En cuanto al nivel de baja expectativa, se aprecia un comportamiento ascendente. La mayor cantidad de estudiantes le corresponde al bienestar estudiantil y la menor cantidad de ellos en gestión universitaria. Este nivel se encuentra ubicado entre el 42.57% y el 20.00%, de las unidades de la investigación.

Por lo tanto se puede señalar que la expectativa estudiantil en su mayoría es aceptable, pero no la mejor.

4.3.2 Información sobre el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015.

Para trabajar el nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes, se ha trabajado con cuatro dimensiones, y sus indicadores. Estas dimensiones son las siguientes:

DIMENSIÓN: Actividad de enseñanza

Indicadores

- Preparación, actualización docente
- Condiciones pedagógicas de los docentes
- Sistema de evaluación utilizado

DIMENSIÓN: Organización académica

Indicadores

- Metodología de la enseñanza
- Incorporación de nuevas metodologías a la enseñanza
- El contenido de los programas
- La organización del tiempo
- Facilidad de comunicación con los docentes
- Facilidad de comunicación con el personal administrativo
- Actividad de tutoría
- Formación práctica

DIMENSIÓN: Vida Universitaria**Indicadores**

- Acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación
- Formación de habilidades y rasgos personales

DIMENSIÓN: Infraestructura y servicios universitarios**Indicadores**

- Habitabilidad de las instalaciones.
- Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio
- Instalaciones deportivas y SS HH
- Servicio de biblioteca
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo
- Oportunidades para la participación en actividades
- Atención en los procesos de matrícula y pago de derecho de enseñanza
- Servicios de transporte estudiantil

Tabla 10. Niveles de satisfacción con la Enseñanza que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	76	21.71
Moderada	204	58.29
Baja	70	20.00
TOTAL	350	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 10 se presenta la información sobre la satisfacción por la Enseñanza que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 58,29% presenta una satisfacción moderada, el 21,71%, una alta satisfacción y el 20,00% una baja satisfacción.

De la información presentada se puede deducir que la mayoría de estudiantes encuentra aceptable (moderadamente satisfechos) la actividad de enseñanza que se brinda en la UPT: con la preparación de los docentes, con la innovación de los sílabos, los valores éticos, el dominio temático de los docentes, de la evaluación que se realiza y de la oportunidad de la comunicación de las calificaciones.

Sin embargo, cabe destacar que la quinta parte de los estudiantes presenta una baja satisfacción frente a estos indicadores y una fracción similar una alta satisfacción.

Tabla 11. *Niveles de satisfacción con la Organización Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015*

Niveles	f	%
Alta	61	17.42
Moderada	183	52.29
Baja	106	30.29
TOTAL	350	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 11 se presenta la información sobre la satisfacción por la organización académica que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico 2015. En ella se puede observar que el 52,29% presenta una satisfacción moderada, el 30,29%, una baja satisfacción y el 17,45% una alta satisfacción.

Esta información permite vislumbrar una tendencia hacia una satisfacción moderada del servicio académico que se brinda. Un poco más de la mitad considera que son aceptables las estrategias de enseñanza que emplean los docentes, que existen pizarras interactivas en número mínimo, que los contenidos desarrollados básicamente son suficientes y medianamente vigentes.

En esta dimensión también se considera a los servicios como los trámites administrativos, Internet para estudiantes, tutoría, servicio médico, la organización de la práctica pre profesional. Este grupo de estudiantes los considera aceptables al presenta una moderada satisfacción.

En relación a la dimensión anterior, los estudiantes que tienen una baja satisfacción se ha incrementado y los que presentan una alta satisfacción han disminuido.

Tabla 12. *Niveles de satisfacción con la Vida Universitaria que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015*

Niveles	f	%
Alta	70	20.00
Moderada	173	49.43
Baja	107	30.57
TOTAL	350	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 12 se presenta la información sobre la satisfacción por las actividades que se desarrollan dentro de la vida universitaria, que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 49.43% presenta una satisfacción moderada, el 30,57%, una baja satisfacción y el 20,00% una alta satisfacción.

En base a la información que se presenta se puede señalar que si bien la tendencia continúa en cuanto al predominio de una satisfacción moderada frente al servicio académico, se observa una disminución en la dimensión vida universitaria. Casi la mitad del ellos considera que es aceptable la posibilidad de participar en grupos de danza, en el coro de la UPT, en talleres de liderazgo, en incubadoras de negocios y la publicación de trabajos académicos presentados.

Por otro lado, la baja satisfacción por la vida universitaria de la UPT, se encuentra en una cantidad significativa de estudiantes mayor de los que presentan una alta satisfacción.

Tabla 13. Niveles de satisfacción con la Infraestructura y los Servicios Universitarios que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	82	23.43
Moderada	158	45.14
Baja	110	31.43
TOTAL	350	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 13 se presenta la información sobre la satisfacción por la infraestructura y los servicios universitarios que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 45,14% presenta una satisfacción moderada, el 31,43%, una baja satisfacción y el 23,43% una alta satisfacción.

La información presentada permite establecer que la tendencia a la baja de la satisfacción moderada continúa, así con el incremento de la alta satisfacción y también en la baja. Este hecho implica que mayoritariamente los estudiantes se ubican en la categoría de satisfacción moderada considerando que en esta dimensión la confortabilidad de las aulas es aceptable, así como la señalización, el mobiliario, la ventilación e iluminación. De igual forma sucede el servicio de limpieza, la escasa infraestructura deportiva, el servicio de biblioteca, de los cafetines, de los talleres de cómputo.

Asimismo, se debe señalar que consideran aceptable la posibilidad para participar en congresos, mesas redondas, paneles, etc. La opinión no es distinta cuando se refiere a los procesos de matrícula, transporte estudiantil y en confort de las unidades que brindan el servicio.

Hay que considerar que una satisfacción moderada no es la mejor cuando se brinda un servicio académico.

Tabla 14. Niveles de satisfacción con el Servicio Académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Niveles	f	%
Alta	76	21.71
Moderada	174	49.71
Baja	100	28.57
TOTAL	350	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la UPT

Hipótesis Específica

El nivel de satisfacción por el servicio académico que presenta los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015 es moderado.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 14 se presenta la información sobre la satisfacción por el Servicio Académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico 2015. En ella se puede apreciar que el 49,71% presenta una satisfacción moderada, el 28,57%, una baja satisfacción y el 21,71% una alta satisfacción.

De acuerdo a la información que se presenta se puede considerar que en los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna, predomina una satisfacción moderada en cuanto al servicio académico que brinda. Por lo tanto, se puede señalar que consideran que la actividad de enseñanza, la organización académica, la vida universitaria, la infraestructura y los servicios universitarios, como aceptables, lo que no es muy reconfortante.

Se debe resaltar que existe un significativo grupo de estudiantes que presentan una satisfacción baja por el servicio académico y sólo una quinta parte que tiene una satisfacción alta.

Tabla 15. *Comportamiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna*

Dimensiones de la satisfacción	Alta	Moderada	Baja
Enseñanza	76	204	70
Organización académica	61	183	106
Vida Universitaria	70	173	107
Infraestructura y servicios universitarios	82	158	110

Fuente: Tablas 10, 11, 12 y 13

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 15 se presenta la información sobre el comportamiento de la satisfacción que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el año académico 2015, según las dimensiones que se consideran en el estudio. Allí se puede apreciar que la mayoría de los estudiantes se ubican en la categoría satisfacción moderada.

Puntualmente se puede señalar que la infraestructura y servicios universitarios es la que despierta mayor satisfacción, mientras vida universitaria se ubica en el lado opuesto. Sin embargo, es necesario mencionar que la satisfacción en estas dimensiones está por debajo del 23,43% de los estudiantes sujetos del estudio.

Asimismo, se aprecia que el comportamiento del nivel moderado tiene una tendencia a la baja. El mayor valor le corresponde a la enseñanza, y el valor más bajo a la infraestructura. El nivel moderado de la satisfacción estudiantil se encuentra entre el 58,29% y el 45,14%.

Finalmente, en el nivel de baja satisfacción, se aprecia un comportamiento ascendente. La mayor cantidad de estudiantes insatisfechos le corresponde a la infraestructura y servicios universitarios y la menor cantidad de

ellos se ubica en la enseñanza. Este nivel se encuentra ubicado entre el 31,43% y el 20,00%, de las unidades de la investigación.

Por lo tanto, se puede señalar que si bien la satisfacción estudiantil en su mayoría es aceptable, no necesariamente es lo mejor, en la prestación de un servicio académico.

4.3.3 Información sobre la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

La relación entre las variables del estudio se trabaja con la prueba de Chi cuadrado.

Para tal fin se ha considerado una probabilidad del 0,05; los grados de libertad son 4 (gl); y un valor crítico de 9,488.

INTERPRETACIÓN.

Desarrolladas las pruebas estadísticas se ha logrado establecer que:

Relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil en estudiantes de la Universidad Privada de Tacna.

Considerando que el valor de Chi cuadrado es 189,094, y mayor al valor crítico 9,488 se puede afirmar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre la expectativa y la satisfacción que tienen los estudiantes sobre el servicio académico que presta la Universidad Privada de Tacna.

4.4 DISCUSIÓN Y COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La expectativa como un deseo de que las cosas sucedan tal como uno espera, es una actitud que permite la satisfacción de los servicios que cualquier organización brinda. De allí la necesidad de conocer las expectativas que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna (UPT). Sólo de esta forma se podrá saber que es lo que esperan de la universidad tal como lo afirma Pichardo y col. (2007).

La investigación ha establecido que los estudiantes tienen una expectativa moderada por el servicio académico que brinda la UPT. Este resultado revela que el servicio académico debe mejorar sustancialmente. Para tal fin es necesario profundizar en la expectativa que los estudiantes tienen sobre las distintas dimensiones de ésta.

En cuanto a la expectativa de los estudiantes por la gestión universitaria, se encuentra que el 29,43% tienen una alta expectativa; sin embargo más de la mitad de ellos tienen una expectativa moderada. Ellos tienen la esperanza de una planificación de las actividades académicas aceptable, así como la gestión de los decanos y la participación de los estudiantes en los órganos de gobierno y la calidad de los docentes que les guíen en los trabajos de investigación y producción intelectual. Esperan que la planificación universitaria, organización de la universidad y Plana docente tengan un comportamiento aceptable.

La expectativa de los estudiantes por la actividad académica en su mayoría también es moderada. Es decir que esperan una metodología de enseñanza aceptable en las clases, una regular producción intelectual de los docentes y de ellos, que se aplique el currículo de manera aceptable para que puedan alcanzar el perfil que las competencias establecen para su profesión, esperan que los horarios estén acorde con sus necesidades y que existe un sistema aceptable para comunicarse con sus docentes, así como de una regular tutoría.

En cuanto a la actividad administrativa, la expectativa en la mayoría de los estudiantes es moderada. Esperan que los procesos administrativos como de matrícula, de convalidaciones sea aceptable. Que se reconozcan el esfuerzo de los estudiantes y se den premiaciones.

En cuanto al bienestar estudiantil, la mayoría de los estudiantes presenta una moderada y baja expectativa. Es decir que no esperan mucho de los servicios de becas, intercambio estudiantil, del servicio de salud, de las instalaciones deportivas y su equipamiento, del servicio de cafetines y la variedad de sus productos, así como el trato, de los laboratorios de cómputo y sus programas. De igual forma no esperan mucho del servicio de biblioteca y transporte estudiantil. Solo el 13.14% tiene una alta expectativa al respecto.

Finalmente, la expectativa de la mayoría de los estudiantes por la práctica pre profesional es baja. No esperan mucho de la organización de la práctica, piensa que tiene que conseguirlas, de igual forma no espera mucho de las bolsas de trabajo.

El comportamiento de las dimensiones de la expectativa de los estudiantes por el servicio académico no es la mejor. En forma general solo el 14,00% tiene una alta expectativa y el 39,14% tienen baja expectativa.

La información presentada párrafos arriba permite comprobar la hipótesis específica a) del estudio que señala que”

“El nivel de expectativa por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del desarrollo académico del año 2015 es moderado”

La satisfacción definida por Jiménez (2011) como un elemento clave para valorar la eficiencia de los servicios académicos y administrativos de una unidad de aprendizaje, se encuentra en función a la expectativa que uno tiene de los mismos. Esta percepción es compartida por Flores (2005) y permite completar la visión del servicio académico.

La satisfacción estudiantil presenta un comportamiento similar al de la expectativa por el servicio académico. La satisfacción moderada predomina, seguida por la baja satisfacción que presenta el 28,57%. Tan sólo el 21,71% de los estudiantes expresó una alta satisfacción por él. La investigación que se presenta, examina la satisfacción de los estudiantes de la UPT, en cuatro dimensiones.

La satisfacción de los estudiantes por la actividad de enseñanza que realizan los docentes en la universidad, en su mayoría es moderada. Se encuentra satisfecho medianamente con la preparación para el desarrollo de las asignaturas a su cargo, no escriben artículos científicos en revistas de especialidad ni promueven que los estudiantes lo hagan, no están plenamente satisfechos con las evaluaciones realizadas por sus docentes. Es evidente que su satisfacción por la preparación y actualización docente, las condiciones pedagógicas de los docentes y el sistema de evaluación utilizado no es de la mejor.

Por otro lado la satisfacción que presentan en la dimensión organización académica, la mayoría de los estudiantes, también es moderada aunque menor que en la anterior dimensión. Los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con la metodología empleada por sus docentes para el desarrollo de las asignaturas y no observan innovaciones en el proceso de aprendizaje. Su satisfacción moderada en cuanto a los contenidos de los diseños curriculares, puede deberse fundamentalmente a desconocimiento de los mismos o al poco interés que pongan por ello. Un aspecto a considerar es la organización del

tiempo, horarios y vacaciones aquí se debe considerar sus necesidades, sus obligaciones de asistir a bibliotecas para el desarrollo de las tareas académicas, para su formación complementaria en talleres diversos, es un hecho que su satisfacción sólo permite calificar a estos servicios como regulares. De igual forma muestra una satisfacción moderada en cuanto al sistema de comunicación con sus docentes ya sea por correo electrónico, por el aula virtual u otra forma. También la tutoría recibe esta respuesta por parte del estudiantado. Aquí se debe considerar la presencia del 30,29% de los estudiantes que no están satisfechos con la organización académica del servicio que brinda la UPT.

La satisfacción en la dimensión Vida universitaria, también es moderada. En esta oportunidad la cantidad de los estudiantes que se ubican en esta categoría, sin bien es mayoritaria, es menor a las anteriores y se encuentra por debajo del 50,00%. Los estudiantes consideran que el acceso a las manifestaciones culturales y de recreación como al grupo de danzas, al coro, a talleres, no es tan accesible. Por los horarios, o no existen ambientes adecuados, o por lo engorroso que resulta cuando tienen que salir a participar al exterior de la universidad. De allí que presenten sólo una mediana satisfacción frente a estas actividades. Se advierte una actitud nada positiva en cuanto a la motivación de la publicación de artículos o participación en incubadoras de negocios o simulaciones de la profesión, por que no existen las condiciones para hacerlo.

Se debe resaltar que existe un 30.57% de estudiantes que no se encuentran satisfechos con los servicios que se presentan en esta dimensión. Este porcentaje es significativo.

Finalmente, en cuanto a la satisfacción por la infraestructura y servicios universitarios, la mayoría de los estudiantes se ubican en la categoría de satisfacción moderada; sin embargo, se mantiene la tendencia a la disminución, ya que es menor a la cantidad anterior y siempre por debajo de la mitad.

Los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con la habitabilidad de los ambientes para el desarrollo de actividades académicas con su equipamiento que algunas veces lo consideran obsoleto, así como el mobiliario, luz y ventilación. Su satisfacción es regular ante la existencia de espacios para el estudio, las instalaciones deportivas limitadas. Un servicio de biblioteca con libros, horarios y servicio de orientación insuficiente. Observan la vigencia de las máquinas de los talleres de cómputo y sus horarios. Quizás uno de los factores más a tener en cuenta sean los servicios de los cafetines y el trato que otorgan los estudiantes así como a los docentes. La variedad de sus productos y los precios. Otro de los servicios a tener en cuenta es la matrícula, que afecta demasiado al servicio académico por su irregularidad. Su percepción del servicio de transporte no es tan dura.

La cantidad de estudiantes de la categoría baja satisfacción o insatisfechos en esta dimensión se ha incrementado en un punto porcentual (31,43%). Esta constante lleva a concluir que la satisfacción en esta dimensión es bastante complicada.

La información presentada sobre la satisfacción de los estudiantes frente al servicio académico y sus dimensiones, permite comprobar la hipótesis específica b) que afirma:

“El nivel de satisfacción por el servicio académico que presentaron los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015 es moderado”.

La afirmación de que la satisfacción está en función a la expectativa para poder ser valorada cobra importancia según estos resultados, sin embargo, para su confirmación se hace necesario probar la relación existente entre ellas. El trabajo de investigación en este aspecto considera la aplicación de la prueba del Chi cuadrado, para poder establecer la relación entre la expectativa y la

satisfacción estudiantil por el servicio académico que ha brindado la Universidad Privada de Tacna durante el 2015. El valor calculado del Chi cuadrado es de 189,094, y es mayor que el valor crítico (9,488), por lo tanto, la relación existente entre las variables es muy significativa.

Para mayor conocimiento se ha establecido la relación entre las dimensiones de la expectativa y el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes por el servicio académico. Se ha llegado a establecer que existe una relación directa y significativa entre ellas. Sin embargo, destaca la dimensión actividad administrativa donde se encuentran los procesos administrativos y reconocimientos como el factor de mayor impacto en la satisfacción estudiantil, seguida por las dimensiones: prácticas pre profesionales, su organización y las bolsas de trabajo; y el bienestar estudiantil.

La información analizada permite comprobar la hipótesis específica c) que indica:

Existe una relación directa y significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015.

Se hace evidente la existencia de una relación directa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la UPT en el año 2015, considerando que entre estas variables existe una relación directa muy significativa. Al mismo tiempo se puede apreciar que las dimensiones de la variable expectativa tienen una correspondencia heterogénea, en la satisfacción de los estudiantes; es decir, unas impactan con mayor intensidad que otras, aún todas tienen una relación directa significativa con la satisfacción estudiantil. Así se ha podido establecer que la satisfacción ha

superado a la expectativa sobre el servicio académico que tenía el estudiante para el 2015, pero en rangos escasos y no significativos.

En relación a la hipótesis general que afirma que:

La relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es heterogénea en el comportamiento de sus componentes

Al haberse comprobado que el nivel de expectativa por el servicio académico de los estudiantes es moderado, que su nivel de satisfacción también es moderado, que la relación entre estas variables es directa y muy significativa y que en esta relación se aprecia que unos indicadores influyen más que otros, la hipótesis general ha quedado comprobada.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERA

Se ha podido comprobar que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio el desarrollo académico del 2015, presentaban un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico. Se destaca la expectativa que tiene por la gestión universitaria y la actividad académica.

SEGUNDA

Se ha establecido que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica.

TERCERA

Se ha identificado la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La prueba del Chí cuadrado lo demuestra así.

CUARTA

Se ha podido comprobar que la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es intensa. El comportamiento de los componentes (dimensiones) de la expectativa en el impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca la influencia de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional.

Es necesario hacer notar que la expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que se brinda aunque no en forma significativa. Así frente a un 14,00% de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71% de alta satisfacción la finalización del mismo; frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año.

5.2 SUGERENCIAS

Considerando la relación existente de las variables que se expone en la tercera y cuarta conclusión, se plantean las siguientes sugerencias:

PRIMERA

El Vicerrectorado Académico, debe tener en cuenta las conclusiones de la investigación. Por esta razón, en relación a la primera conclusión debería:

- a) Promover un programa de intervención que permita pasar del nivel moderado al nivel alto de expectativa que presentan los estudiantes al inicio de cada año académico.
- b) En este programa se deben establecer medidas para mejorar las dimensiones que presentan mayores limitaciones como: el bienestar estudiantil y práctica pre profesional en la expectativa y vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios en la satisfacción, los mismos que se traducen en los siguientes indicadores:
 - Becas y pasantías
 - Instalaciones deportivas
 - Servicios universitarios (costos), transporte estudiantil y salud
 - Funcionamiento de cafetines
 - Funcionamiento de servicios de cómputo
 - Organización de la práctica pre profesional
 - Bolsa de trabajo

De igual forma, en relación a la segunda conclusión se deben adoptar medidas para pasar de un nivel de satisfacción moderado a un nivel de satisfacción alto. Para ello se deben trabajar los siguientes indicadores.

- Acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación
- Formación de habilidades y rasgos personales
- Oportunidades para la participación en actividades
- Habitabilidad de las instalaciones
- Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio
- Instalaciones deportivas y SS HH
- Servicio de biblioteca
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo
- Atención en los procesos de matrícula y pago de derecho de enseñanza
- Servicios de transporte estudiantil

SEGUNDA

Para mejorar los niveles de expectativa y satisfacción de los estudiantes sobre el servicio académico, que se señalan en la primera y segunda conclusiones, se sugiere que el Vicerrectorado de Investigación, desarrolle en coordinación con el vicerrectorado académico, diversas acciones destinadas a mejorar sustantivamente los servicios que se contemplan en los siguientes indicadores:

- Servicio de biblioteca
- Acceso a eventos científicos
- Acceso a publicación de los trabajos que realizan los estudiantes
- Atención a las actividades de investigación relacionadas a la graduación y titulación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almaguer, M. (2011) *Nivel de expectativas de logro profesional en estudiantes de psicología educativa de la UPN, Unidad 095 Azcapotzalco a partir de la opinión de la formación académica* (Tesis). México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Álvarez, P. et. al. (2014) *Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación*
- Carrillo, A. y Ramírez,J. (2011) *Expectativas académicas y laborales de estudiantes próximos a egresar de una licenciatura de Psicología Educativa* (Tesis) México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Caballero, A. (2004) *Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Lima Perú: Alen Caro.
- Cavalcante,J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de Escuelas Secundarias Públicas de Bahía-Brasil*. Tesis) España: Universidad de Barcelona.
- Espinoza (2011) *Clima social familiar de parejas con 15 años o más de unión matrimonial del distrito de San Sebastian*. Cusco.
- Fernández. et.al. (2010). *Calidad Universitaria: expectativas de los estudiantes recién incorporados*. Publicado en revista *Nacional de Administración*. La Rioja.
- Jara,S. (1997) *La actividad académica: Preguntas, discusión y Síntesis*. Chile.
- Flores,J. (2003) *La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior publicado en Revistas investigación de la Universidad Mayor de San Marcos*. Lima.
- Jiménez, A, Terriquez,B y Robles,F(2011) *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. En Revista Fuente Año 3 N°6 Enero - Marzo.

- Jiménez, N. (2004) *La formación de las expectativas profesionales de los jóvenes en los procesos de inserción social y profesional Superior del Valle de Toluca*. Publicado en la revista Iberoamericana de Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13 (2) 5-26.
- Lafrancesco, G.(2003) *Nuevos Fundamentos para la transformación curricular*. Colombia: Magisterio
- Mejías, A y Martínez,D (2009) *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*, en Revista Docencia Universitaria Vol- X, N° 2. Venezuela: SADPRO UCV.
- Muñoz,M. (2012) *Modelo de asociación entre factores de Satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de la Universidad adventista de habla hispana de la división interamericana (Tesis) México: Universidad de Montemorelos*.
- Pichardo, M. et.al. (2007) *El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación*. Publicado en la Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol. 9 N° 1.
- Ritchey, F. (2008) *Estadística para las ciencias sociales*. México: McGraw Hill
- Rodriguez,P y Chávez, (2009) *Factores institucionales asociados a la satisfacción del estudiante de Arquitectura de la Universidad Tecnológica de El Salvador*. El Salvador: Universidad Tecnológica.
- Sierra, R. (2003) *Tesis Doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Thomson.
- Thompson, I. (2005) *La satisfacción del cliente* Promonegocios.net: [Portal de Mercadotecnia](http://www.promonegocios.net/portal-de-mercadotecnia/).
- Valderrama, J. (s/a) *Un Modelo para la Distribución Racional de la Actividad Académica en una Universidad*. Chile: Universidad de la Serena.
- Valdivia, R. (2009) *Elaborando la Tesis: una propuesta*. Tacna. UPT- Perú
- Vargas, Jorge () *La Investigación Educativa en la Formación del Maestro* <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/educacion/expedocen/expedocen5a.htm>

ANEXOS

CUESTIONARIO 1

Estimado estudiante, la finalidad del presente cuestionario es la de recoger información sobre tus expectativas por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

INDICACIONES

Luego de leer atentamente los enunciados que se te alcanza en ambas caras de la hoja, elige la respuesta que consideres que refleja lo que piensas. EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO, por lo que te pido que seas lo más SINCERO posible en tus respuestas

EXPECTATIVAS

GRACIAS

N°	ITEMS	VALORACIÓN		
		SÍ	A veces	NO
1	La planificación de las actividades académicas cubre tus expectativas			
2	La gestión del decano y los directores de escuela está acorde a lo que pensabas al ingresar a la universidad			
3	La estructura de la organización de la universidad es lo que esperabas			
4	La participación estudiantil en los órganos de gobierno cubre tus expectativas			
5	La calidad de los docentes que desarrollan las asignaturas es la que esperabas			
6	La actividad investigativa y de producción intelectual está acorde con tus expectativas.			
7	Estás conforme con las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes en su práctica profesional			
8	Los equipos que utilizan los profesores para la enseñanza cubren tus expectativas			
9	Estas conforme con los módulos de aprendizaje que producen los docentes para enseñar			
10	El uso de la plataforma virtual por tus docentes cubre tus expectativas en tu formación profesional.			
11	El rigor con que se evalúa a los estudiantes cumple tus expectativas para tu aprendizaje			
12	Estás conforme con las asignaturas que se imparten según el plan de estudios de tu carrera.			
13	Estás conforme con el sistema de control de asistencia que se emplea para el control académico			
14	Los horarios de estudio que se han implantado en tu carrera cubren tus expectativas			
15	La forma en que se comunican con los docente y su trato está acorde con lo que pensabas			
16	Estas conforme con el sistema de comunicación que se usa en tu facultad para hacerte conocer indicaciones			
17	El programa de tutoría cumple con tus expectativas			
18	Estás conforme con las orientaciones que se brinda en tutoría a los estudiantes			
19	El proceso de matrícula cumple con tus expectativas			
20	El proceso de convalidaciones es como lo esperabas			
21	Las premiaciones son como lo pensabas			
22	La forma en que se reconoce los esfuerzos de los estudiantes cumple con tus expectativas			
23	El sistema de becas y pasantías cumple con tus expectativas			
24	El intercambio estudiantil con otras universidades es como lo pensabas			
25	El servicio de salud que brinda la universidad cumple con tus expectativas			
26	El servicio de transporte que brinda la universidad es como lo esperabas.			
27	La instalaciones deportivas con que cuenta la UPT cubren mis expectativas			
28	El equipamiento de las instalaciones deportivas de la UPT, es como lo esperaba			
29	La atención que se me brinda en la biblioteca es como lo pensaba			
30	Los libros de la biblioteca tienen la actualidad que esperaba			
31	La atención a los estudiantes en los cafetines de la UPT es como lo pensé			
32	La variedad de productos y el precio cubren mis expectativas			
33	Los laboratorios de cómputo tienen los equipos que esperaba			
34	Los programas y la velocidad de internet en los laboratorios tienen las bondades que esperaba			
35	La organización de las prácticas en la universidad cumplen con mis expectativas			
36	El monitoreo de las prácticas preprofesional se realizan como lo esperaba			
37	La bolsa de trabajo con que cuenta la universidad cubre mis expectativas			
38	Existen las oportunidades que esperaba en la bolsa de trabajo de la Universidad			

CUESTIONARIO 2

Estimado estudiante, la finalidad del presente cuestionario es la de recoger información sobre tu satisfacción por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

INDICACIONES

Luego de leer atentamente los enunciados que se te alcanza en ambas caras de la hoja, elige la respuesta que consideres que refleja lo que piensas. EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO, por lo que te pido que seas lo más SINCERO posible en tus respuestas

SATISFACCIÓN

N°	ITEMS	VALORACIÓN		
		SÍ	A veces	NO
1	Los docentes que desarrollan las asignaturas de tu carrera se encuentran preparados para ello.			
2	Los docentes innovan sus sílabos cada vez que se inicia un semestre			
3	Los docentes publican artículos de su especialidad en revistas			
4	Los docentes practican valores ético en su trabajo			
5	Los docentes dominan los contenidos que enseñan			
6	La evaluación que realizan tus docentes sobre tu aprendizaje, es justa			
7	Las calificaciones de las evaluaciones se conocen oportunamente			
8	Las estrategias de enseñanza que utilizan tus docentes te hacen aprender rápido			
9	Tus docentes manejan las estrategias de enseñanza con habilidad y destreza			
10	Tus docentes dominan técnicas de información y comunicación adecuadamente			
11	Tus docentes trabajan con pizarras interactivas			
12	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas son suficientes			
13	Los contenidos que se consideran en las asignaturas son actuales			
14	Los contenidos que desarrollas en tus asignaturas se complementan con los contenidos de otras asignaturas			
15	El horario de clase para el desarrollo de tus asignaturas es adecuado para tus propósitos			
16	El horario de clases te permite el tiempo suficiente para consultar en la biblioteca			
17	El tiempo dedicado al desarrollo de las asignatura es suficiente			
18	Tus docentes propician canales para que puedas comunicarte con ellos cuando lo necesitas			
19	Tus docentes te tratan bien cuando te comunicas con ellos			
20	Cuando tienes que hacer un trámite el personal administrativo te orientan bien			
21	Los trabajadores administrativos te tratan bien cuando consultas sobre un trámite			
22	La universidad les proporciona un servicio de internet a los estudiantes			
23	las actividades de tutoría son oportunas y permiten solucionar problemas			
24	El servicio médico odontológico que brinda la universidad es eficiente			
25	La práctica pre profesional se encuentra bien organizada			
26	La practica pre profesional es suficiente para lograr los aprendizajes previstos			
27	El monitoreo de la práctica pre profesional es eficiente			
28	La participación en el grupo de danza es accesible			
29	El acceso para cantar en el coro de la UPT es fácil			
30	Se brinda la posibilidad de participar en taller de liderazgo			
31	Se brinda la portunidad para la participación en las incubadoras de negocios			
32	Se motiva para la publicación de los trabajos académicos que se presentan			
33	Las aulas son confortable y están bien equipadas			
34	La infraestructura cuenta con la señalización adecuada para casos de desastres			
35	El mobiliario (carpetas, mesas, sillas, etc) es adecuado para asistir en jornadas largas			
36	La ventilación de los salones es buena			
37	La luz artificial es adecuada para la labor del aprendizaje			
38	El servicio de limpieza de las instalaciones es eficiente			
39	Se cuenta con las instalaciones deportivas suficientes			
40	Los servicios higiénicos en la UPT son excelentes			

41	Las instalaciones deportivas están bien equipadas			
42	Se cuenta con un servicio de biblioteca implementado			
43	El horario de atención en la biblioteca es adecuado para la consultas y trabajo universitario			
44	Los libros existentes en la biblioteca sirven para el desarrollo de mis actividades académicas			
45	El servicio de los cafetines en la UPT, son buenos			
46	Los ambientes de los cafetines de la UPT son amplios y con mesas suficientes			
47	El trato que se recibe en los cafetines de la UPT son cordiales			
48	Los talleres de cómputo en la universidad se encuentran equipados con computadoras de última generación			
49	El horario de atención de los talleres de cómputo a los estudiantes es el adecuado			
50	En los talleres de cómputo se cuenta con personal de apoyo para la atención estudiantil.			
51	Los estudiantes tienen facilidades para participar en congresos			
52	Los estudiantes participan en mesas redondas o paneles.			
53	Los procesos de matrícula es adecuado y da facilidades a los estudiantes.			
54	La orientación en la matrícula a los estudiantes es eficiente			
55	Los horarios de pago para la matrícula y las pensiones de enseñanza son adecuados			
56	El servicio de movilidad que brinda la universidad tiene rutas que cubren las necesidades de los estudiantes			
57	Las unidades de transporte son adecuadas para el servicio que se ofrece			
58	El servicio de transporte que brinda la UPT es bueno			

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE LAS EXPECTATIVAS

CONFIABILIDAD CUESTIONARIO EXPECTATIVA

Estudiantes	Puntajes
1	17
2	17
3	18
4	19
5	20
6	22
7	25
8	25
9	27
10	27
11	30
12	32
13	33
14	33
15	33
16	35
17	36
18	36
19	40
20	43
21	45
22	49
23	49
24	53
25	53
26	54
27	57
28	59
29	63
30	63

r = Coeficiente Kuder-Richardson
 K = Puntaje máximo de la prueba 63
 M = Media aritmética 37,10
 S = Desviación estándar de la puntuaciones 14,44

$$r = \frac{K}{K-1} \left[\frac{M(K-M)}{KS^2} \right]$$

$$r = \frac{63}{63-1} \left[1 - \frac{37,1 \left[\frac{63-37,1}{63} \right]}{208,58} \right]$$

$$r = \frac{63}{62} \left[1 - \frac{37,1 \left[\frac{25,9}{13140,27931} \right]}{13140,27931} \right]$$

$$r = \frac{63}{62} \left[1 - \frac{960,89}{13140,27931} \right]$$

$$r = 1,016129 \left[1 - 0,073125538 \right]$$

$$r = 1,016129 \left[0,926874 \right]$$

$$r = 0,941824$$

Media 37,10
 Desviación 14,44

Instrumento confiable	0.70 a 1.00
Medianamente confiable	0.40 a 0.69
Rehacer el instrumento	0.00 a 0.39

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE LAS EXPECTATIVAS

CONFIABILIDAD CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

Estudiantes	Puntajes	r = Coeficiente Kuder-Richardson	
1	31	K= Puntaje máximo de la prueba	88
2	33	M= Media aritmética	58,50
3	34	S= Desviación estandar de la puntuaciones	16,40
4	42		
5	43		
6	44		
7	45		
8	46		
9	47		
10	48		
11	48		
12	51		
13	52		
14	55		
15	58		
16	59		
17	61		
18	62		
19	62		
20	63		
21	64	Media	58,50
22	67	Desviación	16,40
23	68		
24	72		
25	73		
26	83		
27	84		
28	85		
29	87		
30	88		

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{M(K-M)}{KS^2} \right]$$

$$r = \frac{88}{88 - 1} \left[1 - \frac{58,5 \left[88 - 58,5 \right]}{88 \left[269,09 \right]} \right]$$

$$r = \frac{88}{87} \left[1 - \frac{58,5 \left[29,5 \right]}{23679,58621} \right]$$

$$r = \frac{88}{87} \left[1 - \frac{1725,75}{23679,58621} \right]$$

$$r = 1,0114943 \left[1 - 0,07287923 \right]$$

$$r = 1,0114943 \left[0,927121 \right]$$

$$r = 0,9377773$$

Instrumento confiable 0.70 a 1.00
 Medianamente confiable 0.40 a 0.69
 Rehacer el instrumento 0.00 a 0.39

Impacto de las Dimensiones de la Expectativa en la Satisfacción según los resultados del Chi Cuadrado

a. Relación entre la expectativa de la gestión universitaria y la satisfacción estudiantil en estudiantes de la Universidad Privada de Tacna.

El valor de Chi cuadrado calculado es 85,594, y mayor al valor crítico 9,488 se afirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto existe una relación directa y significativa entre la expectativa por la gestión universitaria y la satisfacción que tienen los estudiantes sobre el servicio académico que presta la Universidad Privada de Tacna.

b. Relación entre la expectativa por la actividad académica y la satisfacción estudiantil en estudiantes de la Universidad Privada de Tacna.

Considerando que el valor de Chi cuadrado es 102,725; y mayor al valor crítico 9,488 se puede afirmar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto existe una relación directa y significativa entre la expectativa por la actividad académica y la satisfacción que tienen los estudiantes sobre el servicio académico que presta la Universidad Privada de Tacna.

c. Relación entre la expectativa por la actividad administrativa y la satisfacción estudiantil en estudiantes de la Universidad Privada de Tacna

Siendo el valor de Chi cuadrado 154,299, y mayor al valor crítico 9,488 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre la expectativa por la

actividad administrativa y la satisfacción que tienen los estudiantes sobre el servicio académico que presta la Universidad Privada de Tacna.

d. Relación entre la expectativa por el bienestar estudiantil y la satisfacción en estudiantes de la Universidad Privada de Tacna

Considerando que el valor de Chi cuadrado es 136,827 y este es mayor al valor crítico 9,488; se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre la expectativa por el bienestar estudiantil y la satisfacción que tienen los estudiantes sobre el servicio académico que presta la Universidad Privada de Tacna.

e. Relación entre la expectativa por la práctica pre profesional y la satisfacción estudiantil en estudiantes de la Universidad Privada de Tacna

El valor de Chi cuadrado calculado es 149,104 y es mayor al valor crítico 9,488 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se puede afirmar existe una relación directa y significativa entre la expectativa por la práctica pre profesional y la satisfacción que tienen los estudiantes sobre el servicio académico que presta la Universidad Privada de Tacna.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

H_a: Sí existe relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

DESARROLLO

Expectativa Estudiantil	Satisfacción Estudiantil			TOTAL
	Alta	Moderada	Baja	
Alta expectativa	38	9	2	49
Expectativa moderada	36	110	18	164
Baja expectativa	2	55	80	137
TOTAL	76	174	100	350

Tabla de contingencia

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	38	10,6	27,4	748,6	70,4
2	36	35,6	0,4	0,2	0,0
3	2	29,7	-27,7	770,0	25,9
4	9	24,4	-15,4	235,9	9,7
5	110	81,5	28,5	810,5	9,9
6	55	68,1	-13,1	171,8	2,5
7	2	14,0	-12,0	144,0	10,3
8	18	46,9	-28,9	832,7	17,8
9	80	39,1	40,9	1669,3	42,6
TOTAL	350	350,0	0,0		189,094

Probabilidad	0,05
gl	4
Valor crítico	9,488
Chi cuadrado	189,094

CONCLUSIÓN Se rechaza la H₀ y se acepta la H_a.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

H_0 : No existe relación entre la expectativa por la gestión universitaria y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

H_a : Sí existe relación entre la expectativa por la gestión universitaria y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

DESARROLLO

Expectativa por la Gestión Universitaria	Satisfacción Estudiantil			TOTAL
	Alta	Moderada	Baja	
Alta expectativa	51	47	5	103
Expectativa moderada	24	88	65	177
Baja expectativa	1	39	30	70
TOTAL	76	174	100	350

Tabla de contingencia

Celdas	f_o	f_e	$f_o - f_e$	$(f_o - f_e)^2$	$(f_o - f_e)^2 / f_e$
1	51	22,4	28,6	819,9	36,7
2	24	38,4	-14,4	208,3	5,4
3	1	15,2	-14,2	201,6	13,3
4	47	51,2	-4,2	17,7	0,3
5	88	88,0	0,0	0,0	0,0
6	39	34,8	4,2	17,6	0,5
7	5	29,4	-24,4	596,8	20,3
8	65	50,6	14,4	208,2	4,1
9	30	20,0	10,0	100,0	5,0
TOTAL	350	350,0	0,0		85,594

Probabilidad	0,05
gl	4
Valor crítico	9,488
Chi cuadrado	85,594

CONCLUSIÓN Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre la expectativa por la actividad académica y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

Ha: Sí existe relación entre la expectativa por la actividad académica y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

DESARROLLO

Expectativa por la actividad académica	Satisfacción Estudiantil			TOTAL
	Alta	Moderada	Baja	
Alta expectativa	45	45	1	91
Expectativa moderada	30	89	46	165
Baja expectativa	1	40	53	94
TOTAL	76	174	100	350

Tabla de contingencia

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	45	19,8	25,2	637,1	32,2
2	30	35,8	-5,8	34,0	0,9
3	1	20,4	-19,4	376,8	18,5
4	45	45,2	-0,2	0,1	0,0
5	89	82,0	7,0	48,6	0,6
6	40	46,7	-6,7	45,3	1,0
7	1	26,0	-25,0	625,0	24,0
8	46	47,1	-1,1	1,3	0,0
9	53	26,9	26,1	683,4	25,4
TOTAL	350	350,0	0,0		102,725

Probabilidad 0,05
 gl 4
 Valor crítico 9,488

Chi cuadrado 102,725

CONCLUSIÓN Se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre la expectativa por la actividad administrativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

Ha: Sí existe relación entre la expectativa por la actividad administrativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

DESARROLLO

Expectativa por la actividad administrativa	Satisfacción Estudiantil			TOTAL
	Alta	Moderada	Baja	
Alta expectativa	52	30	6	88
Expectativa moderada	21	101	27	149
Baja expectativa	3	43	67	113
TOTAL	76	174	100	350

Tabla de contingencia

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	52	19,1	32,9	1081,8	56,6
2	21	32,4	-11,4	128,9	4,0
3	3	24,5	-21,5	463,8	18,9
4	30	43,7	-13,7	189,0	4,3
5	101	74,1	26,9	725,0	9,8
6	43	56,2	-13,2	173,6	3,1
7	6	25,1	-19,1	366,4	14,6
8	27	42,6	-15,6	242,5	5,7
9	67	32,3	34,7	1205,1	37,3
TOTAL	350	350,0	0,0		154,299

Probabilidad 0,05
 gl 4
 Valor crítico 9,488

Chi cuadrado 154,299

CONCLUSIÓN Se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre la expectativa por el bienestar estudiantil y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

Ha: Sí existe relación entre la expectativa por el bienestar estudiantil y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

DESARROLLO

Expectativa por el bienestar estudiantil	Satisfacción Estudiantil			TOTAL
	Alta	Moderada	Baja	
Alta expectativa	33	12	1	46
Expectativa moderada	40	92	23	155
Baja expectativa	3	70	76	149
TOTAL	76	174	100	350

Tabla de contingencia

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	33	10,0	23,0	529,5	53,0
2	40	33,7	6,3	40,2	1,2
3	3	32,4	-29,4	861,7	26,6
4	12	22,9	-10,9	118,1	5,2
5	92	77,1	14,9	223,3	2,9
6	70	74,1	-4,1	16,6	0,2
7	1	13,1	-12,1	147,4	11,2
8	23	44,3	-21,3	453,1	10,2
9	76	42,6	33,4	1117,5	26,2
TOTAL	350	350,0	0,0		136,827

Probabilidad 0,05
 gl 4
 Valor crítico 9,488

Chi cuadrado 136,827

CONCLUSIÓN Se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre la expectativa por la práctica preprofesional y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

Ha: Sí existe relación entre la expectativa por la práctica preprofesional y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna.

DESARROLLO

Expectativa por la práctica preprofesional	Satisfacción Estudiantil			TOTAL
	Alta	Moderada	Baja	
Alta expectativa	43	27	3	73
Expectativa moderada	27	89	15	131
Baja expectativa	6	58	82	146
TOTAL	76	174	100	350

Tabla de contingencia

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	43	15,9	27,1	737,0	46,5
2	27	28,4	-1,4	2,1	0,1
3	6	31,7	-25,7	660,6	20,8
4	27	36,3	-9,3	86,3	2,4
5	89	65,1	23,9	570,0	8,8
6	58	72,6	-14,6	212,7	2,9
7	3	20,9	-17,9	318,9	15,3
8	15	37,4	-22,4	503,0	13,4
9	82	41,7	40,3	1622,9	38,9
TOTAL	350	350,0	0,0		149,104

Probabilidad	0,05
gl	4
Valor crítico	9,488
Chi cuadrado	149,104

CONCLUSIÓN Se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

TABLA DE VALORES DEL CHI²

Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)					
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,50	71,42	76,15	79,49
60	74,40	79,08	83,30	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,30
100	118,50	124,34	129,56	135,81	140,17

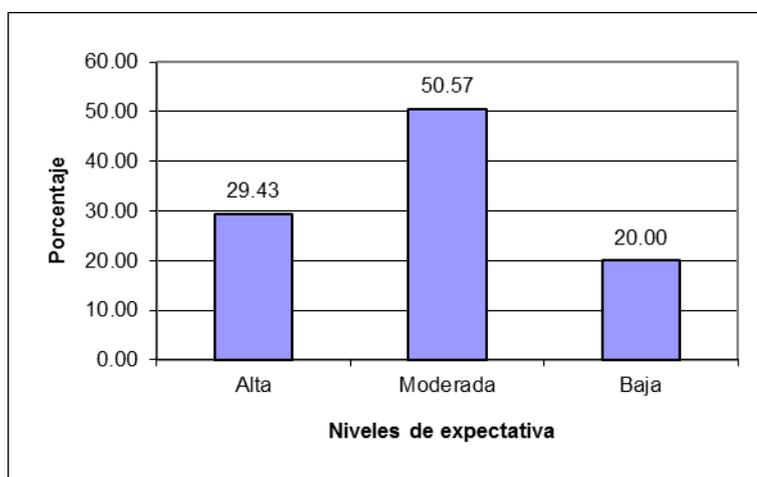


FIGURA 01 Niveles de expectativa de la Gestión Universitaria que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Fuente: Tabla 03

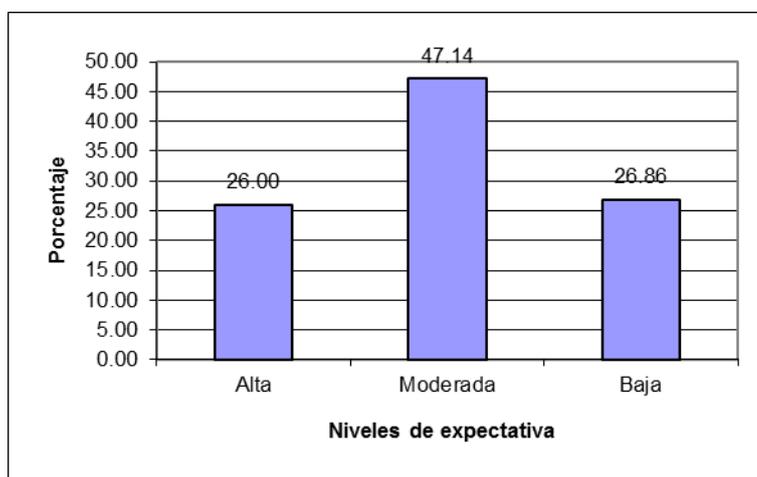


FIGURA 02 Niveles de expectativa de la Actividad Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Fuente: Tabla 04

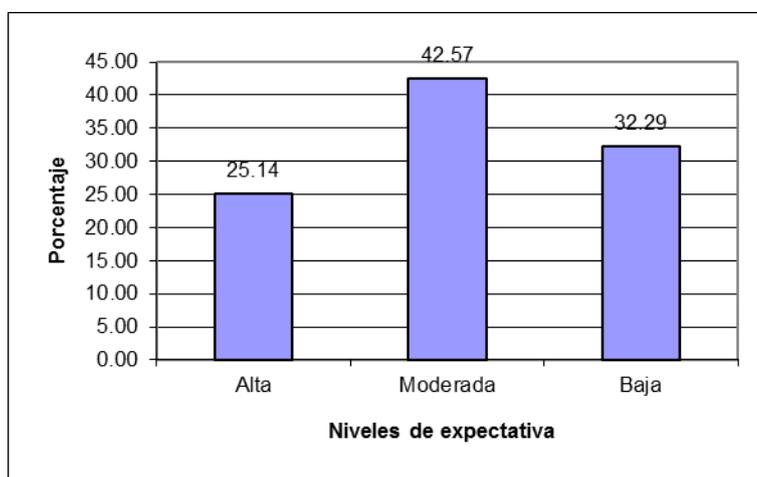


FIGURA 03 Niveles de expectativa de la Actividad Administrativa que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Fuente: Tabla 05

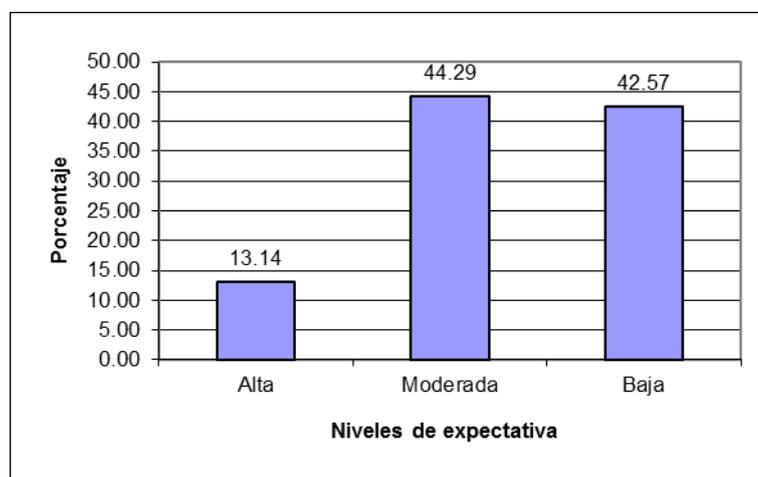


FIGURA 04 Niveles de expectativa del Bienestar Estudiantil que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Fuente: Tabla 06

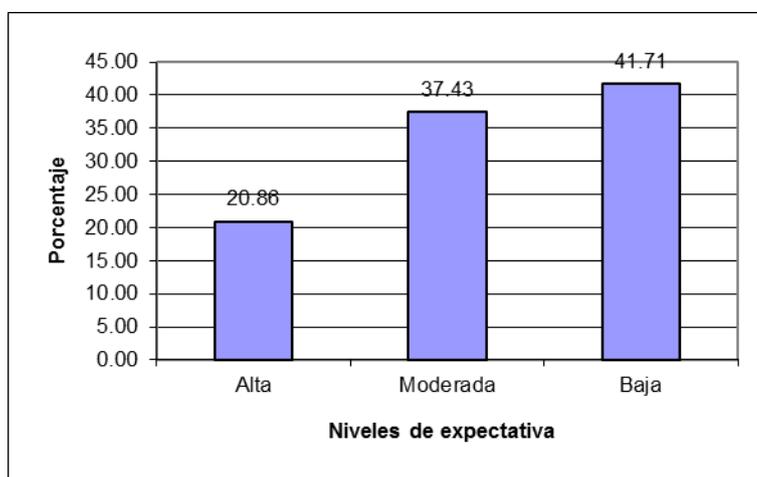


FIGURA 05 Niveles de expectativa de la Práctica Profesional que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Fuente: Tabla 07

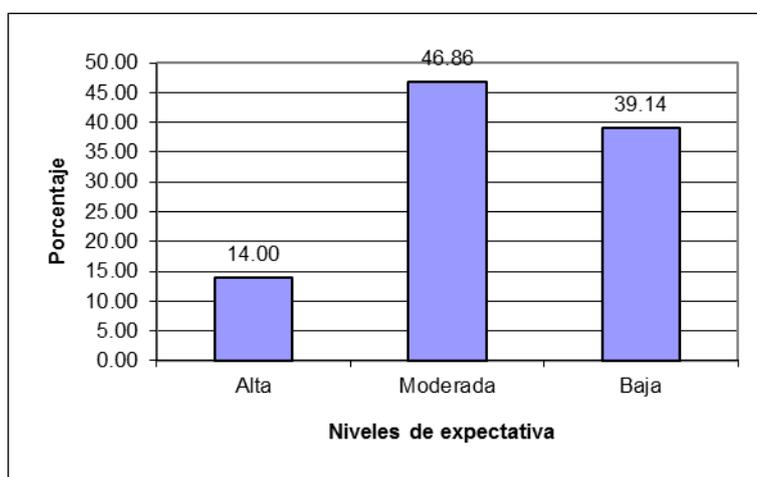


FIGURA 06 Niveles de expectativa del Servicio Académico que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio del año académico del 2015

Fuente: Tabla 08

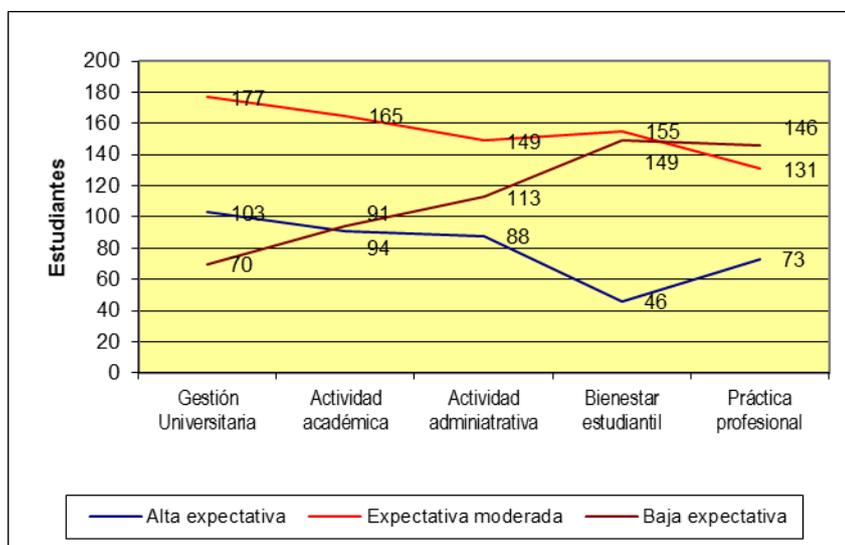


FIGURA 7 Comportamiento de los niveles de expectativa de los estudiantes por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Fuente: Tabla 09

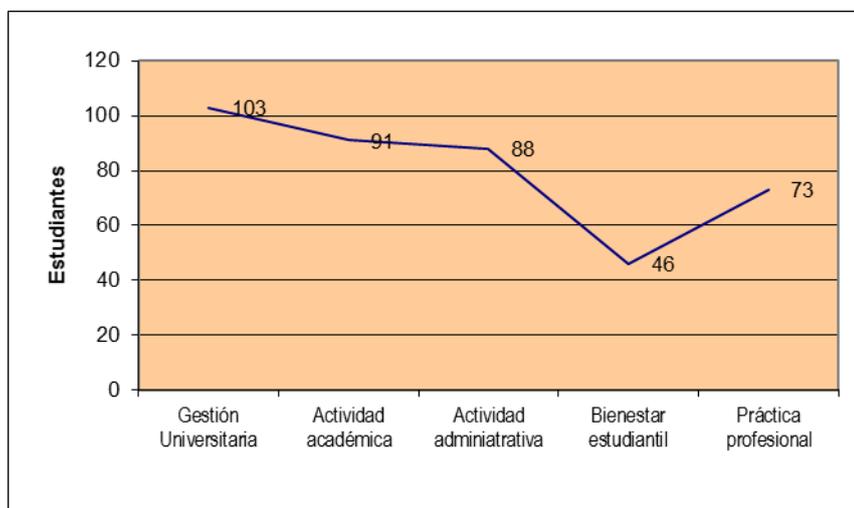


FIGURA 08 Estudiantes con alto nivel de expectativa por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Fuente: Tabla N° 07

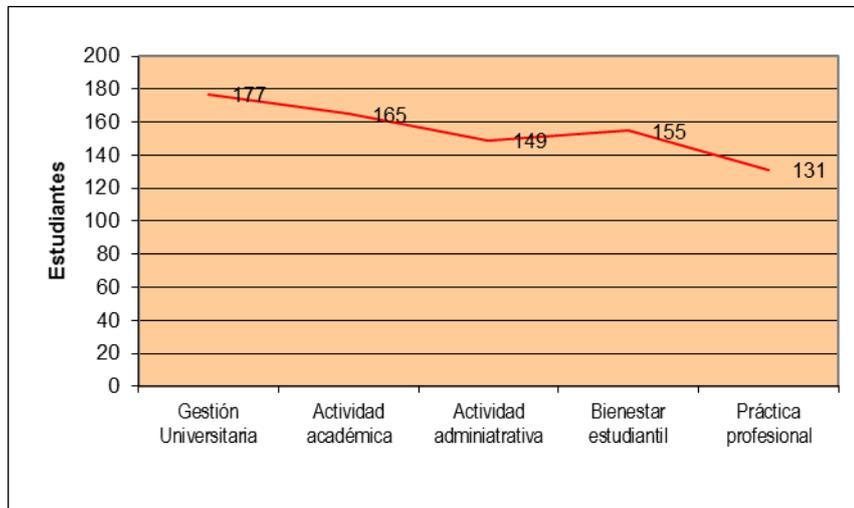


FIGURA 09 *Estudiantes con nivel moderado de expectativa por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna*

Fuente: Tabla 07

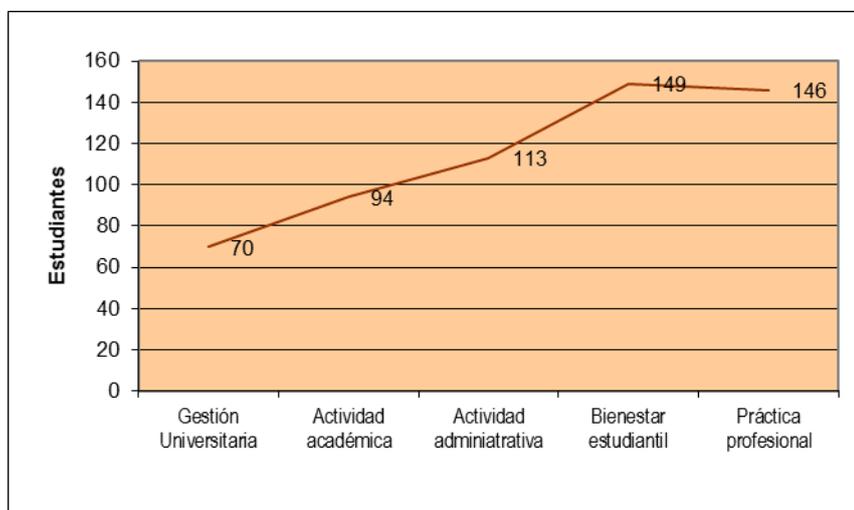


FIGURA 10 *Estudiantes con bajo nivel de expectativa por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna*

Fuente: Tabla 07

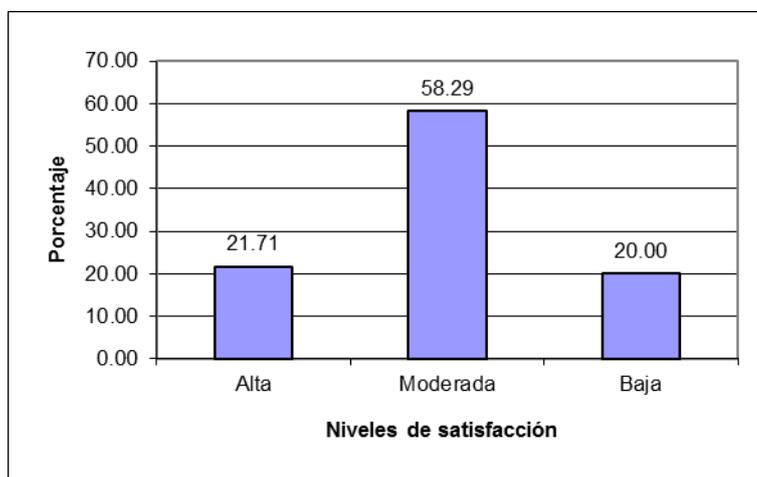


FIGURA 11 Niveles de satisfacción con la Enseñanza que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Fuente: Tabla 10

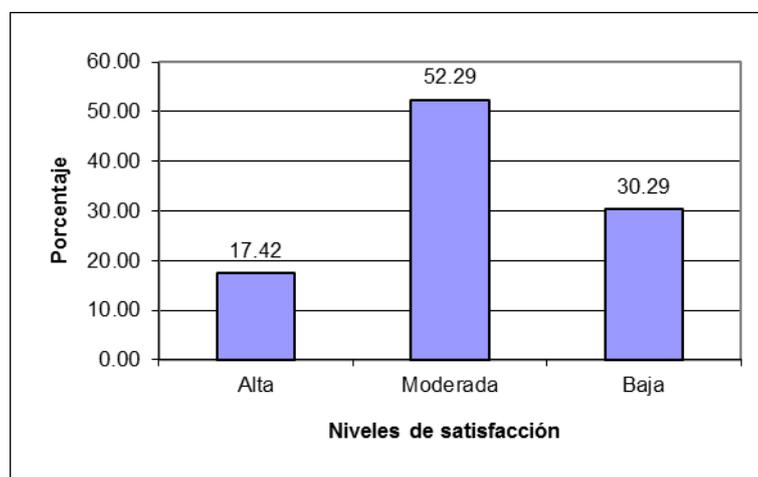


FIGURA 12 Niveles de satisfacción con la Organización Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Fuente: Tabla 11

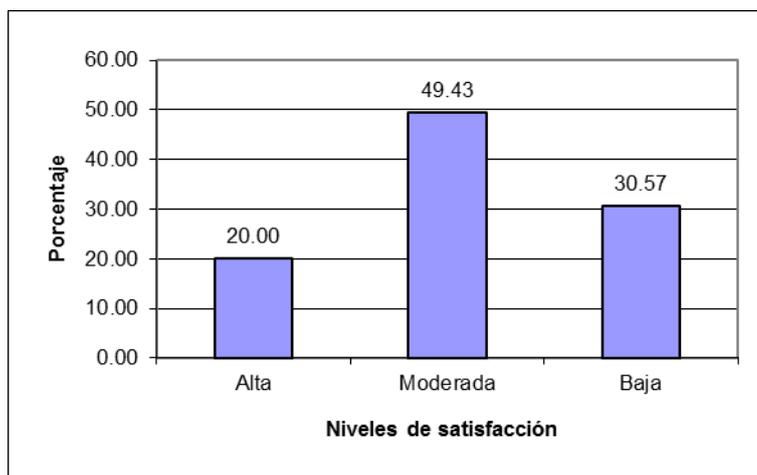


FIGURA 13 Niveles de satisfacción con la Vida Universitaria Académica que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Fuente: Tabla 12

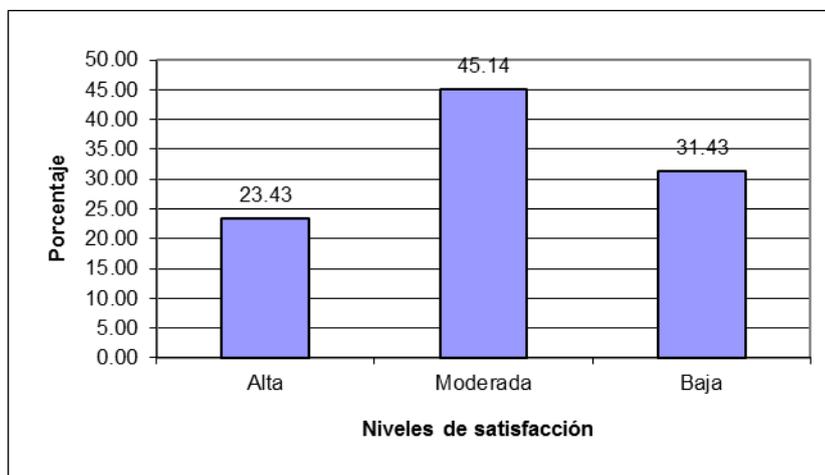


FIGURA 14 Niveles de satisfacción con la Infraestructura y los Servicios Universitarios que presentan los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Fuente: Tabla 13

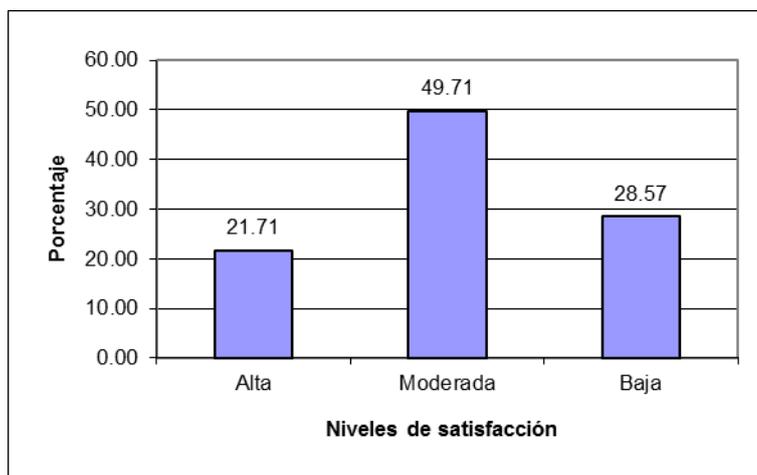


FIGURA 15 Niveles de satisfacción con el Servicio Académico Universidad Privada de Tacna al finalizar del año académico del 2015

Fuente: Tabla 14

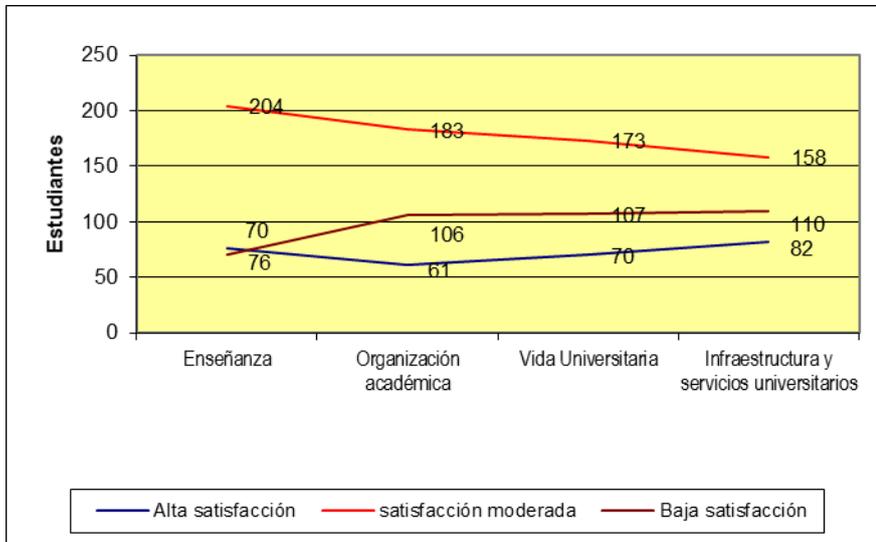


FIGURA 16 Comportamiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes por el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Fuente: Tabla N° 15

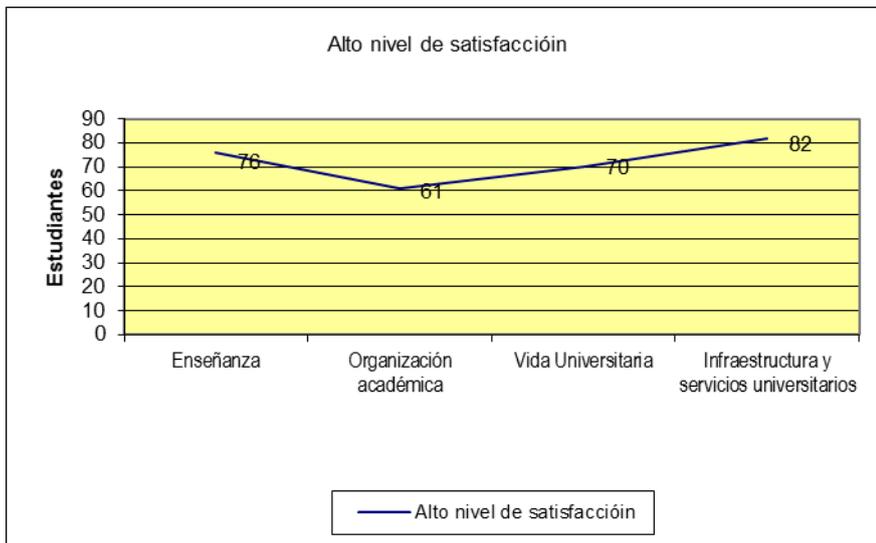


FIGURA 17 Estudiantes con alto nivel de satisfacción con el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Fuente: Tabla 15

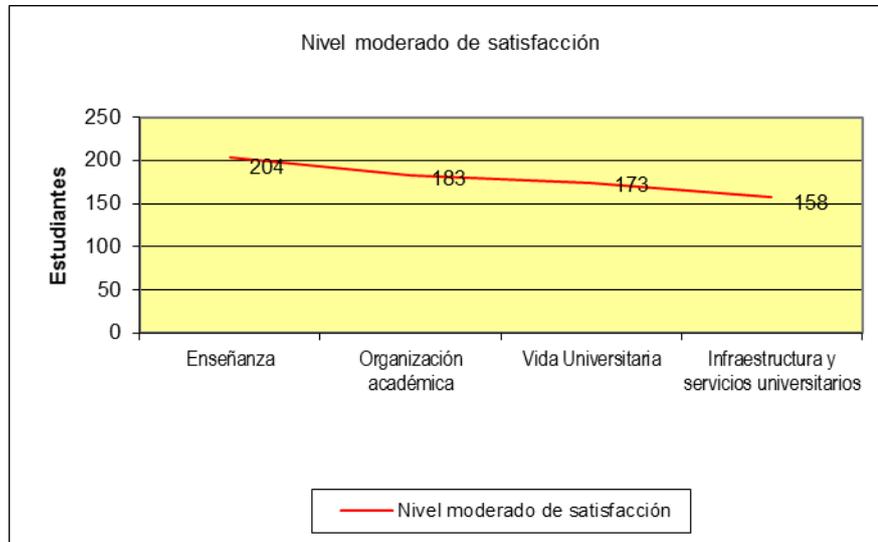


FIGURA 18 Estudiantes con nivel moderado de satisfacción con el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Fuente: Tabla 15

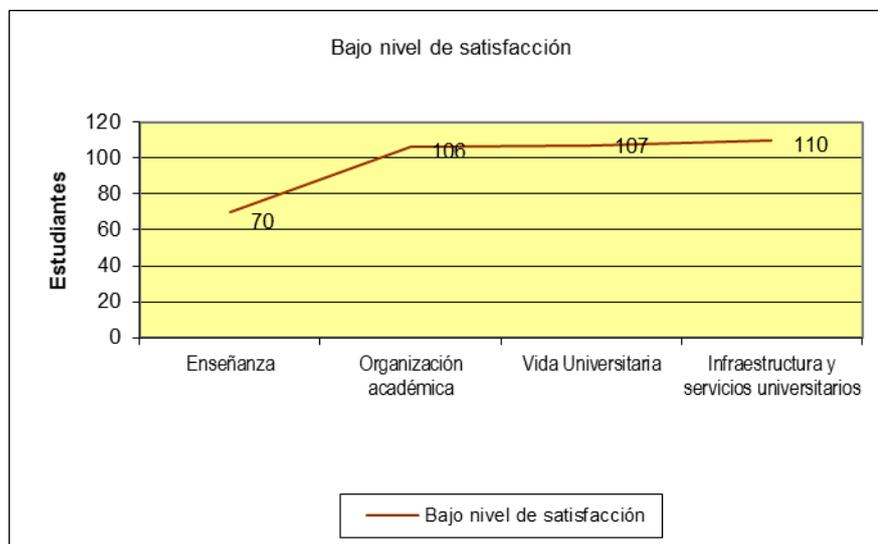


FIGURA 19 Estudiantes con bajo nivel de satisfacción con el Servicio Académico que brinda la Universidad Privada de Tacna

Fuente: Tabla 15