

## Índices de satisfacción en la universidad: un enfoque en la gestión educativa

*University satisfaction index: a focus on educational management*

**Ricardo Enrique Toledo Quiñones**

<https://orcid.org/0000-0003-4834-5959>

[rtoledoq@unasam.edu.pe](mailto:rtoledoq@unasam.edu.pe)

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo  
Huaraz-Perú

**Guillermo Napoleón Peláez Díaz**

<https://orcid.org/0000-0001-5311-8692>

[gpelaezd@unasam.edu.pe](mailto:gpelaezd@unasam.edu.pe)

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo  
Huaraz-Perú

**Luz Blácido Alva**

<https://orcid.org/0000-0002-6688-6372>

[lblacidoa@unasam.edu.pe](mailto:lblacidoa@unasam.edu.pe)

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo  
Huaraz-Perú

**César Hernán Norabuena Mendoza**

<https://orcid.org/0000-0001-9832-5126>

[cnorabuenam@unasam.edu.pe](mailto:cnorabuenam@unasam.edu.pe)

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo  
Huaraz-Perú

### RESUMEN

El estudio, descriptivo y transversal, tiene como objeto estimar los índices de satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Se administró un cuestionario a una muestra de 237 estudiantes, seleccionados de una población total de 616, con un nivel de confianza del 95% y una proporción inicial de la muestra de  $p = 0,4771$ . El estudio calculó los índices de satisfacción en las dimensiones de la gestión educativa. Aunque no se identificó un patrón predictivo en la evolución de la satisfacción a lo largo del proceso educativo, se determinó que el índice global de satisfacción en la Facultad fue de 0,5192, catalogándolo como un nivel moderado de satisfacción. Se observaron resultados similares en los diferentes ciclos académicos, con la excepción del Ciclo VIII, que mostró un grado “alto” de satisfacción. Se identificó un mayor grado de satisfacción entre los estudiantes masculinos en comparación con sus contrapartes femeninas. En la Escuela Profesional de Administración, se obtuvo un índice de 0,5497, mientras que, en la Escuela Profesional de Turismo, el índice fue de 0,4676, ambos correspondientes a un grado moderado de satisfacción.

**Palabras clave:** universidad, escuela profesional, satisfacción.

Recibido: 09-12-23 - Aceptado: 31-01-23

### **ABSTRACT**

The purpose of this descriptive and cross-sectional study is to estimate the satisfaction rates of students in the Faculty of Administration and Tourism of the Santiago Antúnez de Mayolo National University. A questionnaire was administered to a sample of 237 students, selected from a total population of 616, with a confidence level of 95% and an initial sample proportion of  $p = 0.4771$ . The study calculated satisfaction rates in the dimensions of educational management. Although no predictive pattern was identified in the evolution of satisfaction throughout the educational process, it was determined that the overall satisfaction index in the faculty was 0.5192, classifying it as a moderate level of satisfaction. Similar results were observed in the different academic cycles, with the exception of Cycle VIII, which showed a "high" degree of satisfaction. A higher degree of satisfaction was identified among male students compared to their female counterparts. In the Professional School of Administration, an index of 0.5497 was obtained, while in the Professional School of Tourism, the index was 0.4676, both corresponding to a moderate degree of satisfaction.

**Keywords:** university, professional school, satisfaction.

### **INTRODUCCIÓN**

Esta investigación se centra en evaluar la satisfacción de los estudiantes con la oferta educativa de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Hasta ahora, la falta de evaluaciones exhaustivas por parte de los participantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje ha limitado la obtención de una comprensión precisa de la satisfacción estudiantil.

Según Giese y Cote (2000) citados por Mora (2011, p. 148) la definición de satisfacción en la literatura varía, pero se destacan tres componentes generales: es una respuesta emocional, cognitiva y/o comportamental; se enfoca en un aspecto específico (expectativas, producto, experiencia del consumo); y ocurre en un momento particular (después del consumo, elección, experiencia acumulada). Así, la satisfacción puede entenderse como una respuesta individual en un contexto y momento particulares.

Los investigadores han ajustado las dimensiones del constructo de satisfacción estudiantil, considerando los objetivos derivados de las directrices de gestión educativa establecidas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación [UNESCO] (2011). Estas dimensiones se detallan en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Dimensiones de la satisfacción del estudiante*

| Dimensión      | Aspectos que comprende  |
|----------------|---|
| Institucional  | a) Formas cómo se organiza la institución, la estructura, las instancias y responsabilidades de los diferentes actores. b) Formas de relacionarse. c) Normas explícitas e implícitas.   |
| Administrativa | a) Manejo de los recursos económicos, materiales, humanos, procesos técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene y control de la información. b) Cumplimiento de la normatividad y supervisión de las funciones.   |
| Académica      | a) Opciones educativo-metodológicas. b) Planificación, evaluación y certificación. d) Desarrollo de prácticas pedagógicas. e) Actualización y desarrollo personal y profesional de los docentes. f) Desarrollo formativo académico, personal y ético de los estudiantes.  |
| Investigación  | a) Producir nuevos conocimientos, desarrollo tecnológico y/o innovación. b) Participan activamente en la investigación de docentes, estudiantes y graduados. c) Mejora de la calidad de la educación universitaria orientada a la optimización de la formación profesional. d) Incrementar el desarrollo sostenible de la sociedad a nivel local, regional, nacional e internacional. |
| Sociedad       | a) Gestionar ética y eficazmente el impacto generado por la universidad en la sociedad b) Participación en el desarrollo nacional. c) Respuesta a necesidades de la sociedad. d) Relaciones con su entorno. d) Participación activa con organizaciones de la sociedad. f) Redes de apoyo.   |

Los resultados de la medición inicial establecen un modelo de referencia para generar índices comparativos de satisfacción en futuros períodos en cuanto a la oferta educativa. La línea de base abarca todo el nivel de la Facultad y el de las Escuelas Profesionales específicas, en este caso, Administración y Turismo.

Cuando el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE] (2013) aborda la calidad en la educación superior, resalta la importancia de considerar la percepción de los usuarios sobre su satisfacción. Según el SINEACE, esta percepción, entre los diversos factores evaluados, puede ser un indicador clave de calidad. Además, su evolución a lo largo del tiempo puede señalar mejoras o deterioro en la calidad educativa.

El SINEACE (2016), al establecer el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, enfatiza la necesidad de que los programas de estudios recojan estadísticas relacionadas con niveles de satisfacción.

Kristensen et al. (2010) citado por Ospina y Gil (2011, p. 37) resaltan que Históricamente, las empresas se centran en ventas y rentabilidad, pero desde los años sesenta, se destaca la importancia de evaluar la satisfacción del consumidor como indicador clave para beneficios futuros.

En un estudio descriptivo transversal que aborda la satisfacción de los estudiantes de medicina en siete universidades de Perú, Mejía et al. (2017) destacan la importancia de una formación de alta calidad en la carrera como componente crucial para el desarrollo profesional futuro de los médicos en formación. El estudio concluye que la satisfacción de los participantes con la enseñanza de los cursos de ciencias básicas fue significativamente positiva. Aunque no detallan los factores específicos que influyen en la satisfacción, mencionan que esta puede verse afectada por diversos elementos como el tiempo, habilidades de estudio, fijación de metas, motivación, actitud, interacción profesor-estudiante, métodos de enseñanza, ambientes de estudio y las condiciones de las instituciones universitarias para el desarrollo de la docencia.

Por su parte Tomás y Gutiérrez (2019) relacionan la satisfacción con la deserción universitaria que la califican de elevada y fijan que los factores que influyen en el abandono escolar incluyen la satisfacción de los estudiantes con su entorno educativo. La satisfacción académica se vincula al clima motivacional del aula y a la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, conforme a la teoría de la autodeterminación.

Vergara et al. (2018, p. 99) realizaron un estudio con 608 estudiantes de siete universidades chilenas para evaluar la idoneidad de la Escala de Satisfacción Académica (ESA) como herramienta de análisis. Los resultados señalaron que la ESA, como instrumento de análisis, demostró poseer propiedades psicométricas adecuadas para medir la satisfacción académica en estudiantes universitarios en Chile.

Para identificar los perfiles motivacionales y evaluar las diferencias en términos de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos, Vergara et al. (2019) incorporaron las siguientes variables motivacionales: (1) motivación autónoma, (2) motivación controlada, (3) percepción de apoyo a la autonomía y (4) percepción de control de la autonomía. Utilizando una muestra de 882 estudiantes, los resultados del estudio llevaron a la clasificación en cuatro perfiles motivacionales distintos, calidad baja (n = 167), cantidad baja (n = 144, p. 464), calidad buena (n = 333) y cantidad alta (n = 238). Los estudiantes con mayor autonomía para el aprendizaje mostraron mayor satisfacción académica, resaltando la relevancia de los factores motivacionales en el bienestar estudiantil. Aunque no hay registros de estudios similares en la institución, la investigación se justifica por la necesidad de recopilar información esencial para decisiones sobre la calidad educativa y la acreditación de las escuelas profesionales.

En la búsqueda de referencias relevantes que respalden este estudio, es importante citar las notas metodológicas sobre indicadores elaboradas por Rey del Castillo (2004). Estas notas metodológicas permiten presentar los resultados de manera que cada indicador, en su especificidad individual, se convierte en un índice que puede ser evaluado en función del grado de satisfacción alcanzado.

Además, se destaca la publicación de Vértice (2008), la cual analiza diversas perspectivas y posibilidades de estudio relacionadas con la calidad del servicio al cliente. Este aspecto guarda una estrecha relación con la satisfacción de los estudiantes en el contexto educativo y, por lo tanto, es un recurso valioso para comprender mejor esta área.

Finalmente, en la sección de conclusiones, se proporcionarán respuestas a los objetivos, hipótesis y al problema de investigación. Se integran las partes del estudio para ofrecer una visión general de los hallazgos y sus implicaciones.

## METODOLOGÍA

Esta investigación aplicada adopta un enfoque cuantitativo, siendo un estudio descriptivo transversal. El objeto de estudio es la satisfacción de los estudiantes matriculados en la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM (Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo) durante el Semestre Académico 2019-II.

Los índices de satisfacción se calculan considerando la estructura organizativa, desde la Facultad hasta las dos Escuelas Profesionales: Administración y Turismo. Los cálculos se realizan tanto para cada Escuela Profesional en su totalidad como para segmentos específicos divididos por ciclos académicos (I-X), incluyendo agrupaciones I-V y VI-X. Se realiza también un análisis de la satisfacción por género.

La población total es de 616 estudiantes, con 388 (62,99%) en la Escuela de Administración y 228 (37,01%) en la de Turismo. La muestra de 237 estudiantes se determinó con un nivel de confianza del 95%, basada en una muestra piloto con una probabilidad (p) de 0,5294, aproximada a 0,50, y un error esperado del 5%. La distribución proporcional de la muestra por ciclos resultó en 149 registros para Administración y 88 para Turismo.

El cuestionario utilizado en la encuesta incluyó preguntas con cinco opciones de respuesta: dos positivas (muy satisfecho y satisfecho), dos negativas (muy insatisfecho e insatisfecho), y una opción neutral (ni satisfecho ni insatisfecho). El índice, de acuerdo a la metodología de Rey del Castillo (2004, p. 157), se expresó mediante la fórmula:

$$I_s = 0,50 + 0,5 (p_{++} - p_{--}) + 0,25 (p_{+} - p_{-})$$

Donde:

- $I_s$  = Es el índice de satisfacción.
- $p_{++}$  = Es el porcentaje de la respuesta positiva Muy satisfecho.
- $p_{+}$  = Es el porcentaje de la respuesta positiva Satisfecho.
- $p_{--}$  = Es el porcentaje de la respuesta negativa Muy insatisfecho.
- $p_{-}$  = Es el porcentaje de la respuesta negativa Insatisfecho.

Los resultados se adecuaron a un índice de satisfacción con un rango de 0 a 1, donde un valor más alto indica un mayor grado de satisfacción. En la Tabla 2, se detallan los grados cualitativos que van desde "muy bajo" hasta "muy alto". Estos grados cualitativos permiten una interpretación más precisa de los niveles de satisfacción de los estudiantes.

**Tabla 2**

*Intervalos del índice de satisfacción*

| Valor del índice | Grado de satisfacción |
|------------------|-----------------------|
| 0,0000           | Muy bajo              |
| 0,2000           | Bajo                  |
| 0,4000           | Medio                 |
| 0,6000           | Alto                  |
| 0,8000           | Muy alto              |

## RESULTADOS

### Facultad de Administración y Turismo

El índice de satisfacción de la Facultad de Administración y Turismo es de 0,5192, clasificándose como un grado “medio” de satisfacción. Este grado se asigna a cada dimensión

evaluada. Entre estas dimensiones, se destaca que el índice menor se observó en la dimensión institucional, mientras que la mayor satisfacción se registró en la dimensión académica. Para detalles específicos, se remite a la Tabla 3.

**Tabla 3**

*FAT - Índice y grado de satisfacción por dimensión*

| Dimensión         | Facultad de Administración y Turismo |              |
|-------------------|--------------------------------------|--------------|
|                   | Índice                               | Grado        |
| Institucional     | 0,4800                               | Medio        |
| Administrativa    | 0,4842                               | Medio        |
| Académica         | 0,5665                               | Medio        |
| Investigación     | 0,5116                               | Medio        |
| Sociedad          | 0,5538                               | Medio        |
| <b>Índice FAT</b> | <b>0,5192</b>                        | <b>Medio</b> |

Las dos carreras profesionales de la Facultad de Administración y Turismo tienen una duración de cinco (5) años, divididos en dos ciclos académicos por año cada uno de una duración de 17 semanas. Es relevante destacar que, dentro del calendario académico, no necesariamente todos los ciclos se ofertan. Para este análisis, se consideraron todos los ciclos ofrecidos en el período de estudio.

En la Tabla 4, se observa que los índices de satisfacción varían. La satisfacción más baja se registró en el Ciclo I, mientras que la satisfacción más alta se encontró en el Ciclo VIII, calificándose como "alto". Los demás ciclos se clasifican como "medio" en términos de satisfacción.

**Tabla 4**

*FAT - Índice y grado de satisfacción por ciclo académico*

| Ciclo académico | Índice        | Grado        |
|-----------------|---------------|--------------|
| I               | 0,4250        | Medio        |
| II              | 0,5371        | Medio        |
| III             | 0,4500        | Medio        |
| IV              | 0,4798        | Medio        |
| VI              | 0,5063        | Medio        |
| VIII            | 0,7469        | Alto         |
| IX              | 0,4400        | Medio        |
| X               | 0,4963        | Medio        |
| <b>Índice</b>   | <b>0,5192</b> | <b>Medio</b> |

En la Facultad de Administración y Turismo, los índices de satisfacción para el Ciclo Académico del I al V oscilan entre 0,4596 (dimensión institucional) y 0,5615 (dimensión académica). Todos estos valores sitúan a las dimensiones en el rango de grado “medio”. Este patrón se refleja igualmente en la agrupación por ciclos académicos, donde el índice general es de 0,5000, también clasificado como grado “medio” (ver Tabla 5).



Para el Ciclo Académico del VI al X, todos los índices siguen siendo calificados como grado “medio”. En la Tabla 5, se observa que, en todas las dimensiones consideradas en conjunto, también se califican como "medio", con un índice general de 0,5425.

**Tabla 5**

*FAT - Índice y grado de satisfacción por agrupación de ciclos académicos*

| Dimensión      | Del I al V    |              | Del VI al X   |              |
|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                | Índice        | Grado        | Índice        | Grado        |
| Institucional  | 0,4596        | Medio        | 0,5047        | Medio        |
| Administrativa | 0,4596        | Medio        | 0,5140        | Medio        |
| Académica      | 0,5615        | Medio        | 0,5724        | Medio        |
| Investigación  | 0,5000        | Medio        | 0,5257        | Medio        |
| Sociedad       | 0,5192        | Medio        | 0,5958        | Medio        |
| <b>Índice</b>  | <b>0,5000</b> | <b>Medio</b> | <b>0,5425</b> | <b>Medio</b> |

En la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM, tanto mujeres como hombres presentaron un grado “medio” de satisfacción durante. Esta evaluación se reflejó tanto en la valoración individual de las dimensiones como en la evaluación conjunta. En particular, se obtuvo un índice de satisfacción de 0,5112 para mujeres y 0,5287 para hombres.

En general, al comparar los índices, se observa que los hombres muestran ligeramente índices de satisfacción más altos en todas las dimensiones, como se detalla en la Tabla 6.

**Tabla 6**

*FAT - Índices y grados de satisfacción por género*

| Dimensión      | Femenino      |              | Masculino     |              |
|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                | Índice        | Grado        | Índice        | Grado        |
| Institucional  | 0,4729        | Medio        | 0,4884        | Medio        |
| Administrativa | 0,4787        | Medio        | 0,4907        | Medio        |
| Académica      | 0,5640        | Medio        | 0,5694        | Medio        |
| Investigación  | 0,5019        | Medio        | 0,5231        | Medio        |
| Sociedad       | 0,5388        | Medio        | 0,5718        | Medio        |
| <b>Índice</b>  | <b>0,5112</b> | <b>Medio</b> | <b>0,5287</b> | <b>Medio</b> |

### **Escuela de Formación Profesional en Administración**

En la Escuela de Administración de la FAT, las dimensiones institucional, administrativa, investigación y sociedad, según las respuestas de los estudiantes al cuestionario, obtuvieron índices de 0,5235, 0,5319, 0,5453 y 0,5403, respectivamente. Estos resultados se encuentran en niveles de satisfacción considerados como grado “medio”.

No obstante, se destaca una excepción positiva en la dimensión académica, que registró un índice de 0,6074, clasificándose como grado “alto”. Esta dimensión presenta un rendimiento superior en comparación con las demás, como se evidencia en la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Escuela de Formación Profesional en Administración – Índice y grado de satisfacción por dimensión*

| Dimensión      | Escuela Profesional de Administración |              |
|----------------|---------------------------------------|--------------|
|                | Índice                                | Grado        |
| Institucional  | 0,5235                                | Medio        |
| Administrativa | 0,5319                                | Medio        |
| Académica      | 0,6074                                | Alto         |
| Investigación  | 0,5453                                | Medio        |
| Sociedad       | 0,5403                                | Medio        |
| <b>Índice</b>  | <b>0,5497</b>                         | <b>Medio</b> |

La satisfacción en la Escuela de Formación Profesional en Administración en los Ciclos I, III, VIII y X se califica como grado “alto” de acuerdo a los datos proporcionados por los estudiantes. En contraste, los ciclos II, IV, VI y IX se clasifican como de grado “medio”, como se detalla en la Tabla 8.

En la evaluación general de todos los ciclos, se obtiene un índice de satisfacción de 0,5497, lo que califica como grado “medio”.

**Tabla 8**

*Escuela de Formación Profesional en Administración – Índice y grado de satisfacción por ciclo académico*

| Ciclo académico | Índice        | Grado        |
|-----------------|---------------|--------------|
| I               | 0,6500        | Alto         |
| II              | 0,5427        | Medio        |
| III             | 0,6000        | Alto         |
| IV              | 0,4939        | Medio        |
| VI              | 0,4944        | Medio        |
| VIII            | 0,8083        | Muy alto     |
| IX              | 0,4577        | Medio        |
| X               | 0,6225        | Alto         |
| <b>Índice</b>   | <b>0,5497</b> | <b>Medio</b> |

En la Escuela de Formación Profesional en Administración, del ciclo I al IV (el ciclo V no se dicta), la satisfacción en la dimensión académica se califica como “alta”. Sin embargo, en las otras dimensiones (institucional, administrativa, investigación y sociedad), se clasifica como de grado “medio” según la Tabla 2.

En el ciclo VI al X, la dimensión sociedad se califica como de grado “alto”. Por otro lado, las demás dimensiones (institucional, administrativa, académica e investigación) obtienen una calificación de grado “medio” en cuanto a satisfacción, como se muestra en la Tabla 9.



**Tabla 9**

*Escuela de Formación Profesional en Administración - Índice y grado de satisfacción por agrupación de ciclos académicos*

| Dimensión      | Del I al V    |              | Del VI al X   |              |
|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                | Índice        | Grado        | Índice        | Grado        |
| Institucional  | 0,5065        | Medio        | 0,5417        | Medio        |
| Administrativa | 0,5000        | Medio        | 0,5660        | Medio        |
| Académica      | 0,6201        | Alto         | 0,5938        | Medio        |
| Investigación  | 0,5227        | Medio        | 0,5694        | Medio        |
| Sociedad       | 0,4773        | Medio        | 0,6076        | Alto         |
| <b>Índice</b>  | <b>0,5694</b> | <b>Medio</b> | <b>0,5116</b> | <b>Medio</b> |

En la Escuela de Formación Profesional en Administración, las mujeres presentan un grado de satisfacción “medio”, con un índice de satisfacción de 0,5461. Este índice es ligeramente menor que el de los varones, que obtienen un índice de satisfacción de 0,5534, también calificando como grado de satisfacción “medio”, según lo manifestado por la muestra recopilada (ver Tabla 10).

**Tabla 10**

*Escuela de Formación Profesional en Administración - Índices y grados de satisfacción por género*

| Dimensión      | Femenino      |              | Masculino     |              |
|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                | Índice        | Grado        | Índice        | Grado        |
| Institucional  | 0,5263        | Medio        | 0,5205        | Medio        |
| Administrativa | 0,5362        | Medio        | 0,5274        | Medio        |
| Académica      | 0,6118        | Alto         | 0,6027        | Alto         |
| Investigación  | 0,5461        | Medio        | 0,5445        | Medio        |
| Sociedad       | 0,5099        | Medio        | 0,5719        | Medio        |
| <b>Índice</b>  | <b>0,5461</b> | <b>Medio</b> | <b>0,5534</b> | <b>Medio</b> |

**Escuela de Formación Profesional en Turismo**

En la Escuela de Formación Profesional en Turismo, los índices de satisfacción para todas las dimensiones, como se muestra en la Tabla 11, se encuentran dentro del rango que califica la satisfacción expresada por los estudiantes como de grado “medio”.

**Tabla 11**

*Escuela de Formación Profesional en Turismo – Índice y grado de satisfacción por dimensión*

| Dimensión      | Turismo |       |
|----------------|---------|-------|
|                | Índice  | Grado |
| Institucional  | 0,4063  | Medio |
| Administrativa | 0,4034  | Medio |

|               |               |              |
|---------------|---------------|--------------|
| Académica     | 0,4972        | Medio        |
| Investigación | 0,4545        | Medio        |
| Sociedad      | 0,5767        | Medio        |
| <b>Índice</b> | <b>0,4676</b> | <b>Medio</b> |

La Escuela de Formación Profesional en Turismo presenta un panorama diferente. De los siete ciclos académicos evaluados, seis (II, IV, VI, VIII, IX y X) registran índices de satisfacción en el rango de 0,3750 a 0,5700. Estos valores se consideran dentro del grado “bajo” o “medio” de satisfacción, como se detalla en la Tabla 12.

**Tabla 12**

*Escuela de Formación Profesional en Turismo – Índice y grado de satisfacción por ciclo académico*

| Ciclo académico | Índice        | Grado        |
|-----------------|---------------|--------------|
| II              | 0,4077        | Medio        |
| IV              | 0,5280        | Medio        |
| V               | 0,3750        | Bajo         |
| VI              | 0,4553        | Medio        |
| VIII            | 0,5700        | Medio        |
| IX              | 0,5625        | Medio        |
| X               | 0,4071        | Medio        |
| <b>Índice</b>   | <b>0,4676</b> | <b>Medio</b> |

En la Escuela de Formación Profesional en Turismo, los Ciclos II, IV y V (dado que no se dictan el I y el III) en la dimensión institucional presentan resultados divididos en dos partes. El índice estimado, relacionando los niveles de satisfacción que van desde "muy insatisfecho" hasta "muy satisfecho", para la dimensión institucional se sitúa en un rango entre "bajo" y "medio", como se muestra en la Tabla 13.

Por otro lado, en conjunto, los ciclos VI, VIII, IX y X (dado que no se dicta el VII) obtienen índices de satisfacción de grado “medio” en la Encuesta a estudiantes. El índice que representa al conjunto de estos ciclos es 0,4743, lo que se califica también como grado “medio”, como se puede apreciar en la Tabla 14.

**Tabla 13**

*Escuela de Formación Profesional en Turismo - Índice y grado de satisfacción por agrupación de ciclos académicos*

| Dimensión      | Del I al V |       | Del VI al X |       |
|----------------|------------|-------|-------------|-------|
|                | Índice     | Grado | Índice      | Grado |
| Institucional  | 0,3915     | Bajo  | 0,4286      | Medio |
| Administrativa | 0,4009     | Medio | 0,4071      | Medio |
| Académica      | 0,4764     | Medio | 0,5286      | Medio |
| Investigación  | 0,4670     | Medio | 0,4357      | Medio |

|               |               |              |               |              |
|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Sociedad      | 0,5802        | Medio        | 0,5714        | Medio        |
| <b>Índice</b> | <b>0,4632</b> | <b>Medio</b> | <b>0,4743</b> | <b>Medio</b> |

Como se detalla en la Tabla 14 en la Escuela de Formación Profesional en Turismo, los índices de satisfacción son de 0,4613 para los estudiantes de sexo masculino y de 0,4771 para las estudiantes de sexo femenino. En ambos casos, el grado de satisfacción se clasifica como "medio". Sin embargo, en la evaluación de las estudiantes, se observa que los componentes institucional y administrativo tienen un grado de satisfacción considerado "bajo".

**Tabla 14**

*Escuela de Formación Profesional en Turismo - Índices y grados de satisfacción por género*

| Dimensión      | Femenino      |              | Masculino     |              |
|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                | Índice        | Grado        | Índice        | Grado        |
| Institucional  | 0,3962        | Bajo         | 0,4214        | Medio        |
| Administrativa | 0,3962        | Bajo         | 0,4143        | Medio        |
| Académica      | 0,4953        | Medio        | 0,5000        | Medio        |
| Investigación  | 0,4387        | Medio        | 0,4786        | Medio        |
| Sociedad       | 0,5802        | Medio        | 0,5714        | Medio        |
| <b>Índice</b>  | <b>0,4613</b> | <b>Medio</b> | <b>0,4771</b> | <b>Medio</b> |

## DISCUSIÓN

La Encuesta Nacional de Habilidades Laborales (ENHAB) 2020, citada por Yamada et al. (2012, p. 28), aborda la pregunta crucial de qué factores influirían en la decisión de elegir nuevamente la misma carrera e institución, bajo condiciones iguales. Según los resultados, el 35% de los profesionales de 22 a 30 años expresó estar satisfecho y optaría nuevamente por la misma carrera y la misma institución. Sin embargo, es relevante destacar que este nivel de satisfacción no profundiza en los elementos que contribuyen al proceso formativo. Esta investigación complementa este enfoque al centrarse en la dimensión académica y explorar la satisfacción específica de los elementos que conforman el proceso educativo. En este sentido, un 45,57% de los encuestados manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho en este aspecto.

Para la Facultad de Administración y Turismo se evaluaron cinco dimensiones, destacando la satisfacción de nivel “medio”. La dimensión institucional señala áreas de mejora, mientras que la académica se presenta como fortaleza. El índice general de satisfacción es 0,5192.

El grado de satisfacción en la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo se sitúa en un nivel “medio”. Para mejorar, sería crucial alcanzar niveles superiores, como los grados “alto” y “muy alto”. La percepción de los estudiantes destaca una mayor satisfacción en la dimensión académica, mientras que la principal debilidad se encuentra en la dimensión institucional.

Los resultados que colocan la dimensión académica en un grado “medio” de satisfacción guardan relación con el nivel considerado como bueno en la investigación de Mejía et al. (2017) en estudiantes de medicina de siete universidades del Perú.

Jiménez y Villegas et al. (2003) establecen un valor porcentual de 0,70 o más como estándar para la mínima satisfacción en la evaluación del grado de satisfacción de pacientes y sus familiares, sin proporcionar un criterio claro para esa determinación. En nuestra investigación no se parte de un estándar específico, que podría establecer la institución. Se espera que mediciones continuas ayude a mejorar los índices calculados, en línea con la perspectiva de Rincón (2012), que destaca la importancia de medir la satisfacción del cliente para mejorar la productividad y aumentar la eficiencia.

Mejía y Manrique (2011), mediante un análisis factorial, identificaron dimensiones prioritarias que explicaban la satisfacción del cliente. A diferencia de esta metodología, la presente investigación, al no abordar dicho análisis en sus objetivos, considera la satisfacción de manera acumulativa, donde las partes explican el todo sin exclusiones. No obstante, se reconoce la necesidad de futuras investigaciones que analicen requerimientos más específicos de medición, alineados con los modelos de autoevaluación establecidos por el Ministerio de Educación (SINEACE Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2016).

Aplicar una medición como la de Iguarán et al. (2016) es posible e interesante, pero para una Universidad donde el proceso formativo dura años habría que esperar un tiempo largo a diferencia de clientes del servicio médico en los cuales se puede medir lo que se espera y lo que se recibió. Otra posibilidad es que el escenario de lo que se espera sea retrotraído por el entrevistado que egresa de la Facultad.

La presente investigación, al ser descriptiva y no explorar correlaciones o relaciones entre variables, no proporciona evidencias similares a las encontradas por Thomburne Chang (2017) respecto al efecto del nivel de satisfacción en la lealtad del cliente. Aunque se trata de un servicio educativo gratuito, se presume que la satisfacción puede influir en la deserción o abandono. Investigaciones futuras podrían abordar esto mediante, por ejemplo, un modelo logístico que mida la probabilidad de que un alumno deserte en función de diferentes niveles de satisfacción, entre otras variables.

En comparación con la investigación de Rodríguez Flores (2014), que es relacional y evidencia que la calidad de servicio influye en la insatisfacción de los clientes, la presente investigación no identifica factores de deficiencia en el servicio. Sin embargo, los índices hallados en las dimensiones aplicadas a la Facultad o las Escuelas Profesionales permiten identificar variables que constituyen menores o mayores grados de satisfacción de manera comparativa.

## CONCLUSIONES

El valor estimado del índice de satisfacción del estudiante en la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en el período analizado fue de 0,5192, lo que califica como grado “medio” en las dimensiones analizadas: institucional, administrativa, académica, investigación y sociedad.

En la Escuela de Formación Profesional en Administración de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, los índices de satisfacción del estudiante por dimensión se califican como grado “medio”, excepto en la dimensión académica, que alcanza un nivel “alto”. Específicamente, los valores son los siguientes: institucional = 0,5235, administrativa = 0,5319, académica = 0,6074, investigación = 0,5453, sociedad = 0,5403. La satisfacción general en todas las dimensiones es de 0,5497.



En la Escuela de Formación Profesional en Turismo de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, los índices de satisfacción del estudiante por dimensión se califican como grado “medio”, siendo los valores específicos los siguientes: institucional = 0,4063, administrativa = 0,4034, académica = 0,4972, investigación = 0,4545, sociedad = 0,5767. La satisfacción general en todas las dimensiones se refleja en un índice de 0,4676.

## REFERENCIAS

- Ballón, S. (2016). Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Tesis para optar Título, Universidad ESAN, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016\\_ADYFI\\_16-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iguarán, R., Chávez, E., y Pérez, J. (Enero-junio de 2006). Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. (V. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Cabimas, Ed.) Revista Venezolana de Ciencias Sociales, vol. 10, núm. 1, enero-junio, 2006, pp. 176-203. <https://www.redalyc.org/pdf/309/30910111.pdf>
- Jiménez, M., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, E. y Hernández, M. E. (Mayo-Agosto de 2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica, 11(2), 58-65. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
- Mejía, C., Verástegui, A., Aranzábal, G., Quiñones, D., López, C., Toro, C., Astocondor, J. Arce, L. y Díaz, S. (2017). Nivel de satisfacción de ciencias básicas en estudiantes de medicina de siete universidades de Perú. Educación Médica Superior, 31(3). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=80394>
- Mejías, A. y Manrique, S. (Enero-abril de 2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. (I. S. Echeverría, Ed.) Ingeniería Industrial, XXXII (1), 43-47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la C. y la C. [UNESCO]. (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Representación de la UNESCO en Perú. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>
- Ospina, S., y Gil, I. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. Cuadernos de Administración. Pontificia Universidad Javeriana Colombia, 24(43), 35–57. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao24-43.insc>
- Rey del Castillo, P. (2004). Nota metodológica sobre los indicadores del barómetro del CIS. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas (108), 151-178. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1172856>
- Rincón, D. (2012). Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición. Revista Universidad EAFIT, 34(111), 43-59. <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1104>



BY

- Rodríguez, B. (2014). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaraz, periodo 2014. Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Escuela de Postgrado. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/818?show=full>
- Sánchez, J. (2013). Un Sistema de Indicadores de Calidad para el Mejoramiento de Programas Universitarios en Administración. [https://mineduacion.gov.co/1759/articles-341204\\_archivo\\_pdf\\_Sistema\\_indicadores\\_calidad.pdf](https://mineduacion.gov.co/1759/articles-341204_archivo_pdf_Sistema_indicadores_calidad.pdf)
- Sistema Nacional de Evaluación, A. y C. de la C. E. [SINEACE]. (2013). 1\_Sineace\_Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad. SINEACE. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/20.500.12982/573>
- Sistema Nacional de Evaluación, A. y C. de la C. E. [SINEACE]. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. SINEACE. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/20.500.12982/5094>
- Thomburne, A. (2017). Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en Lima: 2017. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3085>
- Tomás, J. y Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción académica en estudiantes universitarios. In *Revista de Investigación Educativa* (Vol. 37, Issue 2, pp. 471–485). Asociación Interuniversitaria de Investigación en Pedagogía. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>
- UNESCO. (Marzo de 2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. (Primera Edición). (M. d. Educación, Ed.).
- Vértice, E. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga: Vértice.
- Yamada, G., Rivera, M., y Castro, J. (Diciembre de 2013). Educación superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad. (A. y Sistema Nacional de Evaluación, Ed.). <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/937>
- Vergara, J., Del Valle, M., Díaz, A., Matos, L., y Pérez, M. V. (2019). Perfiles motivacionales relacionados con la satisfacción académica de estudiantes universitarios. *Anales de Psicología*, 35(3), 464–471. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.3.320441>
- Vergara, J., Del Valle, M., Diaz, A., y Pérez, M. V. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99–106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>