



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

TESIS

“Nivel de satisfacción de la calidad educativa en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019”

PRESENTADA POR

Bach. Jorlenn Güinny Valdivia Jiménez

ASESOR

DR. CD. César Fernando Juárez Vizcarra

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

Cirujano – Dentista

MOQUEGUA- PERU

2021

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Definición del Problema.....	2
1.2 Objetivos de la Investigación.....	2
1.2.1 Objetivo General:	2
1.2.2 Objetivos Específicos:	2
1.3 Operacionalización de Variables	3
1.4 Hipótesis de la Investigación	3
CAPÍTULO II	4
EL MARCO TEÓRICO	4
2.1 Antecedentes de la Investigación	4
2.2 Bases Teóricas.....	6
1.- Situación actual de las universidades en Latinoamérica	6
2.- Calidad educativa universitaria	6
3.- Aseguramiento de la calidad de la educación superior	9
4.- Satisfacción estudiantil sobre la calidad educativa	10
5.- Condiciones Básicas de Calidad Según SUNEDU	11
6.- El Cuestionario SEUE	13
2.3 Marco Conceptual	1
CAPÍTULO III	15
MÉTODO.....	15
3.1 Tipo de Investigación	15
3.2 Diseño de Investigación	15
3.3 Población.....	15
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	16

3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	18
CAPÍTULO IV.....	19
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	19
4.1 Presentación de Resultados.....	19
4.2 Discusión de Resultados.....	24
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	Características de la Población de Estudio	19
TABLA N° 2	Niveles de Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera de Odontología según Ciclos Académicos.....	21
TABLA N° 3	Niveles De Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera de Odontología según Sexo.....	22
TABLA N° 4	Niveles de Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera de Odontología según Edad.....	23

RESUMEN

La satisfacción es el estado de ánimo de una persona, en el cual puede llegar a comparar el rendimiento recibido por un servicio o producto de manera objetiva. También llega a ser subjetiva, ya que no todos sentirán lo mismo ante iguales servicios recibidos. Sin embargo, para que pueda existir satisfacción o insatisfacción, muchas veces debe haber por lo menos una intención por la parte prestadora de servicio, de realizar una acción causante en la cual se llegue a determinar el resultado valorado como positivo o no, que se puede decir como “satisfactorio” o no.

La calidad del sistema educativo es el resultado de la incorporación de ciertas dimensiones como la pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad. Para llegar a recibir una educación de calidad, se debe adquirir competencias y conocimientos que sean necesarios para poder asegurar el reconocimiento y el respeto permanente a todos los derechos humanos.

El propósito del presente estudio es evaluar el Nivel de Satisfacción de la calidad educativa en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui. Es un estudio Observacional, Prospectivo, Transversal y Descriptivo. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista y el instrumento un Cuestionario SEUE (Cuestionario para valorar la satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) que consta de 93 preguntas los cuales están distribuidos en diez apartados y son para marcar en una escala. La población del estudio estuvo conformada por todos los estudiantes de la carrera profesional de Odontología matriculados en el ciclo 2019 II.

Como principales resultados se encontraron que el 73,95% de los estudiantes de la carrera profesional de odontología están satisfechos y solo el 5,00 % señala poca insatisfacción.

Palabras Claves: Nivel de Satisfacción, Calidad Educativa, Recolección de datos.

ABSTRACT

Satisfaction is the state of mind of a person, in which he can compare the performance received for a service or product objectively. It also becomes subjective, since not everyone will feel the same when faced with the same services received. However, for there to be satisfaction or dissatisfaction, many times there must be at least one intention on the part of the service provider, to carry out a causal action in which the result valued as positive or not is determined, which can be say as "satisfactory" or not.

The quality of the education system is the result of the incorporation of certain dimensions such as relevance, relevance, internal effectiveness, external effectiveness, impact, sufficiency, efficiency and equity. To receive a quality education, you must acquire skills and knowledge that are necessary to ensure recognition and permanent respect for all human rights.

The purpose of this study is to evaluate the Level of Satisfaction of the educational quality in Pre-graduate students of the Professional School of Dentistry of the José Carlos Mariátegui University. It is an Observational, Prospective, Transversal and Descriptive study. The technique that was used was a SEUE Questionnaire (Questionnaire to assess the satisfaction of University Students with Education) consisting of 93 questions which are distributed in ten sections and are for marking. The study population was made up of all the students of the professional school of Dentistry enrolled in the 2019 II cycle.

As the main results, it was found that 73.95% of the dental career students are satisfied and only 5.00% indicate little dissatisfaction.

Keywords: Satisfaction Level and Educational Quality. Data collection.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción es un bienestar que los estudiantes experimentan al sentir satisfechas sus expectativas académicas teniendo como resultado las actividades que realiza la institución para atender y resolver sus necesidades educativas (1). Para alcanzar la satisfacción hay factores críticos para toda organización o institución ya que ellos pretenden tener cierta diferencia de sus competidores y de esa manera obtener mejores resultados en el negocio.

La calidad educativa se refiere a una educación de calidad; la cual hoy en día resulta ser esencial e importante para que los estudiantes tengan un buen aprendizaje y desarrollo, esto se ve influenciado por ciertos factores que se encuentran en el exterior o el interior del salón de clases, o dentro de la familia del estudiante (2). Se debe lograr adquirir conocimientos y valores que sean necesarios para alcanzar el triunfo y el éxito en la vida adulta, ya que la calidad cumple un papel importante, porque se encarga de disminuir los obstáculos que impiden alcanzar las metas establecidas.

En los estudios de satisfacción en los estudiantes universitarios de Lima en el año 2007 se encontró una diferencia significativa en la que a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida (3).

La presente investigación, "Nivel de Satisfacción de la calidad educativa en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019", pretende estudiar cómo los estudiantes perciben la calidad educativa que brinda la universidad como prestador de servicio.

Se considera importante, la realización de esta investigación, ya que todas las universidades deben garantizar y elevar la calidad educativa, hoy en día estamos en un entorno muy competitivo. Las universidades que van a ser de preferencia, licenciadas son aquellas que brindan una buena calidad educativa a través de sus servicios, tiene más relevancia ya que en la actualidad SUNEDU está licenciando las universidades que cumplan con determinados estándares básicos de calidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Definición del Problema

¿Cuál es el Nivel de satisfacción de la calidad educativa en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General:

- Estimar el Nivel de Satisfacción de la calidad educativa en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Determinar el Nivel de Satisfacción de la calidad educativa según Ciclo Académico en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019.
- Determinar el Nivel de Satisfacción de la calidad educativa según sexo en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de

Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019.

- Determinar el Nivel de Satisfacción de la calidad educativa según edad en estudiantes de Pre Grado de la Carrera Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2019.

1.3 Operacionalización de Variables

VARIABLES	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Percepción del Servicio recibido	- Totalmente Insatisfecho - Poco Satisfecho - Satisfecho - Bastante Satisfecho - Muy Satisfecho	Ordinal
SEXO	Características Sexuales Secundarias	Femenino Masculino	Nominal
EDAD	Fecha de Nacimiento	Años	Razón
CICLO ACADÉMICO	Registro de Matrícula de acuerdo a plan	IV Ciclo VI Ciclo VIII Ciclo X Ciclo	Ordinal

1.4 Hipótesis de la Investigación

El estudio es nivel descriptivo por lo tanto no lleva hipótesis.

CAPÍTULO II

EL MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

1.- Zurita Ortega F, Viciano Garofano V, Padial Ruz R, Cepero González M, “Niveles de Satisfacción hacia el grado de maestro en alumnos de último curso, 2015”:

Esta investigación consiste en averiguar cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de último curso, conformado por una población de 293 estudiantes que se encuentran registrados y con ellos se nos permitirá evaluar la variable de nuestro tema a investigar que es la “satisfacción”, en el cual se tienen que realizar unas preguntas de tipo general y académica, para que de esa manera se pueda determinar el grado de satisfacción en los estudios según el género, especialidad, centro donde ha cursado estudios y turno de desempeño. Los resultados que se logró encontrar fueron que los estudiantes de último curso se encuentran totalmente satisfechos ya que se encuentran a punto de finalizar la titulación, siendo los varones los que presentan mayores niveles de satisfacción que las mujeres (4).

2.- Cadena Badilla M, Mejias Acosta A, Vega Robles A, Vásquez Quiroga J, “La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores, 2015”:

Esta investigación tiene el propósito de realizar métodos con el fin de alcanzar la satisfacción de los estudiantes, para ello se realizó un estudio no probabilístico donde se recolectaron 100 fichas de las carreras, con una demostración previa de muestreo. Se usó la rotación Varimax y se determinaron 4 categorías y son: Aprendizaje, Organización de Entidad, Vida Estudiantil, cimiento y servicios estudiantil. Se dio un total de 67% de varianza. Los resultados estadísticos tuvieron un 5%, en el análisis de fiabilidad resalta la alta fiabilidad del cuestionario SEU (5).

3.- Eyzaguirre Reinoso O, “Expectativa y Satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2016”:

Esta investigación va como propósito encontrar una semejanza que pueda existir entre dos variables que se pretende estudiar, que es la expectativa y la satisfacción que presenta el estudiante al inicio del año y al finalizar el año 2015 en la Universidad Privada de Tacna. El total de estudiantes es de 5289 matriculados en 20 carreras profesionales. Se les aplicó dos cuestionarios en diferentes momentos, el cuestionario para la variable expectativa se aplicó a inicios de año y para la variable satisfacción se dio al finalizar el año académico. La prueba estadística con la que se llegó a trabajar es la de Chi Cuadrado, donde obtuvimos un 50% en la categoría moderado del servicio y satisfacción (6).

4.- Casas Hinojosa N, “Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016”:

El presente trabajo tiene como objetivo, ver si existe semejanza en las variables de: calidad de enseñanza y nivel de satisfacción. El total de estudiantes es de 66 por la carrera de Obstetricia de la Universidad Mayor de San Marcos, en el año 2016. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos que dan por confiable con un coeficiente de alfa de Cronbach. El primer instrumento que es para la variable de calidad de enseñanza estuvo conformado por 34 ítems y el segundo que es para la satisfacción académica con 22 ítems. En los datos de Excel se encontró una relación directa y un nivel de significancia de $p < .01$ (7).

5.- Franco Cuicapusa Y, “Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP, 2017”:

En la facultad de Educación tiene como propósito evaluar si existe satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional del centro del Perú; la población estuvo conformada por matriculados en el 2016 – 1, para la recolección de datos, se realizó 71 cuestionarios para medir el nivel de satisfacción. Llegando a concluir que hay diferencia entre la satisfacción de los estudiantes frente a los servicios de la Universidad (8).

2.2 Bases Teóricas

1.- Situación actual de las universidades en Latinoamérica

En el año 2000 ciertos países pasaron por algunos mejoramientos como el desarrollo global, la economía y la reducción de la pobreza, por ello se dio el avance en la educación. Como otro hecho favorable, se dio el cambio demográfico el cual bajo la demanda potencial por educación. Algunos factores también influyeron, como es la persistencia de elevados niveles de inequidad y pobreza, y la alta proporción que se puede dar en la población como es la que vive en lugares rurales, permitiendo dificultades adicionales a lo que es el crecimiento de una educación de calidad en la mayor parte de la región (9).

2.- Calidad educativa universitaria

La definición de calidad en la educación universitaria va cambiando en el transcurso de que pasan las épocas, por ello se puede decir que los conceptos que se den no son estables, ni duraderos, ya que pueden ir variando. A inicios de la década del 60, se decía que el aprendizaje y la calidad de enseñanza conforman un sistema, el cual se basa en ciertas tradiciones como es la Institución, alumnos, los docentes y en los recursos materiales. Luego decidieron que se podía tener ciudadanos mejor preparados y productivos, si es que aumentaban los años de educación escolar, de esa manera obtendríamos mayor democracia y participación ciudadana. Hoy en día a calidad de educación ha cambiado a lo que era hace siglos, ya que ahora se viene desarrollando el gran fenómeno de la

globalización en la educación universitaria, ello conlleva al aumento de una serie de situaciones de la misma, tales como:

- El excedente de población referido a los ingresos y al mantenimiento ya sea de recursos materiales y humanos, no son suficientes en estas condiciones actuales, ya que se exige cambios drásticos en las concepciones de las universidades.
- La propagación no controlada de ciertas universidades ya sea instituciones, privadas o estatales, así como la realización de funciones básicas que llegan a contribuir al fin del monopolio y de esa manera provoca la competencia, por eso se les exige a las casas de estudio que sean competitivas, que demuestren la calidad educativa que brindan y de esa manera que logren la acreditación.
- La desconfianza que muestra el estado y la población sobre ciertas universidades llega a lo necesario para que se establezca un nuevo sistema, para que exista buenas relaciones de la universidad o instituciones con el estado y la población, basado en la rendición de cuentas.
- Disminución o desaparición del financiamiento incremental (10).

2.1 Ejes de la Calidad

- **Equidad y cobertura:** La equidad se define como una plataforma de acceso a la educación superior, que se considera de cierta manera como es el no a la discriminación de los méritos, a la perseverancia, el esfuerzo, la capacidad y la determinación de los responsables. La cobertura se vincula al acceso de la buena enseñanza superior a toda la población, de esa manera se formarán personas más capacitadas y calificadas, en la cual lleguen a promover el desarrollo del país, ya que el futuro estará en manos de ellos.

- **Eficiencia y eficacia:** Una educación superior para que sea eficaz tiene que desarrollar ciertas funciones que son fundamentales como: a) docencia, en cuanto a la formación de profesionales calificados; b) investigación, en sus diferentes modalidades y en todas las disciplinas; c) difusión en lo que es la divulgación de conocimientos, del quehacer

educativo, la producción y logros de ese quehacer a sus propias sociedades, a otras comunidades educativas y a la población; d) vinculación de problemas que se presentan con la sociedad. Al mismo tiempo, la eficiencia de la educación superior se debería mostrar en la obtención de los recursos necesarios, en una gestión debidamente racionalizada y en una utilización sana.

- **Pertinencia y Trascendencia:** La pertinencia se refiere a la adecuación u oportunidad que la sociedad espera de las instituciones, sobre el servicio que pueden llegar a brindar. Al mismo, una institución llega a trascender para cooperar con el crecimiento del sistema educativo ya sea a nivel nacional como internacional y de esa manera se logra mejorar la calidad de vida y la educativa de todos los ciudadanos (11).

2.2 Mejoramiento de la Calidad Educativa

Se plantean las siguientes etapas:

- **Autoevaluación** de la gestión pedagógica, institucional y administrativa se encuentran a cargo de los propios trabajadores de la Institución Educativa. Es necesario realizarlo ya que es un requisito indispensable para mejorar la calidad en lo que es el servicio educativo que llegan a brindar, ya sea en los procesos de evaluación externa. Esta herramienta es importante ya que se llega a desarrollar el proceso de gestión de la calidad.

- **Evaluación Externa con fines de Acreditación**, es de total importancia y viene a ser requerida voluntariamente por las instituciones educativas. Por lo tanto, lo primero que se realiza es determinar la entidad que llevará acabo el procedimiento que es señalado ya en el reglamento, luego finaliza con una evaluación y por último la entidad llega a emitir un informe de todo lo observado y que será entregado a la institución y de tal manera al órgano operador correspondiente. La evaluación externa es realizada por los pares académicos que son nombrados por la entidad evaluadora que tiene toda la autorización vigente del CONEAU. Permite comprobar la veracidad de la autoevaluación que se realizó por la propia institución.

- **Acreditación**, es un reconocimiento público y temporal que se le otorga a una institución educativa, zona, sistema o carrera profesional que voluntariamente participa en todo un proceso de valoración de su gestión pedagógica, institucional y administrativa, en la cual se verifica que cumplan con el reglamento. El Órgano Operador al obtener el expediente de evaluación satisfactorio y debidamente revisado, por la institución acreditadora, tiene todo el deber de acreditar a la Institución.

- **La Certificación** es el reconocimiento público o temporal de las competencias adquiridas adentro o lejos de las instituciones educativas para ejecutar funciones profesionales o laborales. Se les otorga por medio del Colegio Profesional que corresponda, previo permiso de acuerdo a los puntos asignados por el SINEACE“(11).

3.- Aseguramiento de la calidad de la educación superior

El aseguramiento de la calidad es el contenido de mecanismos que fueron diseñados de tal manera que llegue a garantizar y promover la calidad de todas las instituciones de educación superior. Estos mecanismos tienen como principal propósito la provisión de información de ciertos aspectos que son importantes para la educación superior. Sus propósitos se pueden agrupar en tres categorías: control de la calidad (licenciamiento), garantía de la calidad (acreditación) y mejoramiento de la calidad. El primer propósito que es el control de la calidad se refiere al rol del Estado el cual sirve para evaluar la provisión de la educación superior se encuentre asociada a condiciones indispensables en lo que es calidad. El siguiente propósito es la garantía de la calidad, es el que evalúa a una institución de acuerdo a sus funciones de sus propósitos declarados y de un conjunto de estándares definidos en relación con los actores pertinentes; y por último el mejoramiento de la calidad se enfoca en la capacidad que tienen las instituciones para aplicar políticas y mecanismos eficaces de autorregulación, y que presente un avance continuo hacia el objetivo que es la calidad. Dichos mecanismos son conocidos como el licenciamiento, y su función es la de permitir la obtención de una licencia o autorización para el funcionamiento, previamente realizada la verificación de los estándares mínimos que se deben de cumplir. En lo que es el aseguramiento de la

calidad, el licenciamiento tiene que cuidar a la población y separa del sistema a las instituciones que no cumplen con los requisitos básicos de lo que es calidad, también constituye la habilitación legal del Estado para el otorgo de los grados y título (12).

4.- Satisfacción estudiantil sobre la calidad educativa

La satisfacción estudiantil se define como el bienestar de los alumnos que experimentan y a la vez sienten cubiertas ciertas expectativas académicas y se logra a través de las actividades que realiza la institución para que de esa manera se atiendan las necesidades educativas primordiales. Los estudios que se han realizado sobre satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades son importantes, ya que al tener conocimiento se puede mejorar el rendimiento académico, reduce la deserción, el cambio de carrera de los inscritos y es un requisito para el éxito en el aprendizaje. Por ellos, es importante la calidad educativa, ya que fortalece la imagen y el prestigio de una institución. Por eso es de gran importancia tener como indicador para la gestión de la calidad educativa a la satisfacción estudiantil, en la cual viene a ser el objeto de estudio en lo que es el ámbito académico(1).

4.1 Estrategias para elevar la Satisfacción Estudiantil

- Se debe afianzar la oferta educativa que se le ofrece a todos sus niveles, mediante el uso de las metodologías de enseñanza que lleguen a impulsar lo mejor y nuevos modelos educativos que ayuden a la calidad para que se logre aprobar las certificaciones.
- Fortalecer el aspecto de Unisón en aquellos pueblos que se encuentran alejadas y no llega señales, a través de los formularios de la política que se puede fomentar una educación a distancia y virtual, especialmente en el área de las ciencias e ingeniería.
- Realizar un seguimiento a los sistemas de mejoramiento que fueron implementados acerca del profesorado, se dio para que la institución pueda contar con un plantel de docentes que estén mejor preparados y con un perfil deseable, que realicen estudios de posgrado y estén en constante actualización.

- Se debe examinar y innovar las medidas de desempeño y los indicadores de monitoreo de la función docencia, para que se pueda cumplir con todos los puntos establecidos y que sean perspicaces de ser iguales con los referentes internacionales.
- Se debe cuidar las instalaciones nuevas y facilitar la estancia estudiantil en ellas y su uso (5).

5.- Condiciones Básicas de Calidad Según SUNEDU

- Condición I: Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes

Primeramente, se debe de formar planes de estudio y a la vez programas académicos que expliquen detalladamente cada proceso gestor y sobre las coyunturas que todo estudiante necesita para cumplir desde su ingreso hasta su egreso. Por lo tanto, las universidades deben tener sus objetivos claros acerca de los programas que brindan.

- Condición II: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento

Desde inicios de año, cuando se realiza los planes de operación, las universidades deben de contar con un presupuesto financiado y sustentado, para que más adelante no existan problemas. Por lo tanto, el servicio educativo necesita recaudar fondos para poder financiar las actividades.

- Condición III: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)

El servicio educativo debe brindarse en ambientes que cumplan las reglas mínimas de equipamiento, capacidad y seguridad necesaria. Las universidades deben de cumplir con las normativas mínimas de infraestructura. La educación viene pasando por cambios radicales dado por los avances tecnológicos, pero eso no impide que el servicio educativo se siga llevando de manera presencial. Las universidades deben de tener la capacidad de gestionar y facilitar los servicios educativos, equipamiento,

ambientes mobiliarios a todas sus instalaciones. También cuentan con locales exclusivos, diseñados según ciertas características, de acuerdo con la dimensión de ambientes, mobiliario y equipamientos; y son destinados para los estudiantes de educación superior según su grupo etario y actividades que vayan a realizar.

- Condición IV: Líneas de investigación a ser desarrolladas

El instituto debe generar un ambiente que sea de creación de conocimientos, generando labor de actividades que estén bajo dirección de los profesores y con apoyo de sus estudiantes.

- Condición V: Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo

Es de total importancia que la Universidad cuente con un personal mínimo en el que el 25% de docentes trabajen a tiempo completo, el rol de ellos es mejorar el aprendizaje del estudiante. De esa manera se podrá resolver todas las dudas del estudiante y que puedan participar de investigaciones.

- Condición VI: Verificación de los servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)

La Universidad debe brindar servicios educativos de buena calidad, ya que la educación es un servicio diverso y permanente, en la cual debe facilitar el aspecto formativo y de gestión a manera de satisfacer a los estudiantes.

- Condición VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros)

La Universidad moderna da oportunidad a los estudiantes de poder realizar sus prácticas pre profesionales para que facilite su ingreso al comercio laboral, en estos tiempos que hay competencia.

- Condición VIII: CBC Complementaria: transparencia de universidades

Conforme a lo señalado en el numeral 15.5 del artículo 15 de la Ley Universitaria, es función de la SUNEDU revisar y actualizar periódicamente

las CBC. Así que toda universidad tiene el deber de hacer pública toda información acerca de sus ofertas o los servicios académicos que brinden, el objetivo de ello es facilitar a los estudiantes y familiares a la toma de decisiones (12).

6.- El Cuestionario SEUE

El Cuestionario SEUE nos ayuda a medir la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación. El cuestionario tiene como primera parte recoger los datos secundarios de identificación del estudiante como es la edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la Carrera en la que está inscrito. Los datos que nos proporcionan los estudiantes son para saber con qué tipo de población estamos realizando el estudio y para saber si existe similitud y desigualdad en el nivel de satisfacción según el grado en que se encuentren. El cuestionario en sí consta de 93 preguntas que están agrupadas en diez apartados o dimensiones. El cuestionario permite estimar una apreciación global de la satisfacción de los estudiantes universitarios, así como la apreciación que se dan en los estudiantes en cada una de las escalas que conforman el cuestionario. Incluso se puede utilizar para conocer los resultados en cada uno de los ítems (13).

2.3 Marco Conceptual

- **Calidad Educativa:** La calidad educativa es un valor fundamental e importante de la educación superior; que ayuda a los estudiantes a tener una buena formación y puedan salir al mercado laboral con un alto conocimiento y aprendizaje.
- **Condiciones Básicas de Calidad:** Son los requisitos mínimos e indispensables que debe tener la universidad para poder pasar la evaluación de calidad y de esa manera les otorguen la autorización para su funcionamiento.
- **Satisfacción Estudiantil:** es la toma de decisiones del estudiante acerca de la gestión de la calidad universitaria.

- **Satisfacción por su Seguridad Vital:** Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución están garantizadas.
- **Satisfacción por la Seguridad Económica:** Satisfacción que sienten los alumnos con la condición socioeconómica para obtener seguridad y de esa manera continuar con el proceso de su formación académica.
- **Satisfacción por la Seguridad Emocional:** Satisfacción es tener equilibrio en el desarrollo de la personalidad y del afecto, para lograr una buena formación estudiantil.
- **Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos:** Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase, así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.
- **Satisfacción por el Sistema de Trabajo:** Satisfacción en la cual se llega a organizar y recaudar recursos para el trabajo

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

Según el manejo de variables es observacional, de acuerdo a la planificación para la recolección de los datos es prospectivo, de acuerdo al número de mediciones es transversal, de acuerdo al número de variables es descriptivo y de acuerdo al ámbito de recolección de datos es de campo.

3.2 Diseño de Investigación

Corresponde a un diseño descriptivo prospectivo.

3.3 Población

Nuestra población estuvo conformada por todos los estudiantes de la carrera profesional de Odontología matriculados en el ciclo 2019 II.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

a. Criterios de inclusión

- Estudiantes de Pre Grado que se encuentren en el Semestre Par (IV, VI, VIII, X).
- Estudiantes de Pre Grado que asistan regularmente a clases.

- Estudiantes de Pre Grado que acepten participar del estudio y hayan firmado el consentimiento informado

b. Criterios de exclusión

- Estudiantes de Pre Grado con matrícula irregular.
- Estudiantes de Pre Grado que hayan abandonado los estudios.

3.4 Técnicas de datos, Instrumentos y estrategias de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó para estimar el nivel de satisfacción de la calidad educativa fue la encuesta.

El instrumento utilizado fue el cuestionario SEUE (Anexo 01) utilizado para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios respecto a la educación que reciben, elaborado por Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García tiene las siguientes características al inicio contiene una portada donde se presenta el cuestionario y el propósito que persigue, así mismo recoge información sobre las características de la población encuestada tales como edad, sexo, año que está cursando y la carrera profesional que cursa. El cuestionario en si consta de 93 preguntas que están agrupadas en diez apartados o dimensiones. El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los estudiantes universitarios, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de las dimensiones que conforman el cuestionario. Incluso se puede utilizar para conocer los resultados en cada uno de los ítems, así por ejemplo podría conocerse cuál es la valoración que hacen de los contenidos de las asignaturas.

Fue validado por juicio de expertos para garantizar la validez del contenido y del constructo con las siguientes características: Conocedores del modelo de calidad total para las Instituciones Educativas, expertos en evaluación institucional y expertos en las teorías psicológicas sobre las satisfacciones de necesidades en el campo educativo (Anexo 02). Para la validación

cuantitativa se aplicó una prueba piloto y se utilizaron los resultados, para calcular la fiabilidad se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de α de 0,93 por lo que se considera altamente fiable y alcanza un alto grado de validez.

Sin embargo, se adecuó ciertas preguntas a la realidad de la universidad y la escuela, por lo que se sometió a una validación cualitativa en juicio de expertos utilizando el formato para validación de contenido que proporciona a facultad obteniendo en promedio una validación del 84.7% como se muestra en los anexos.

Así mismo para la validación cuantitativa se hizo una prueba piloto para lo cual se aplicó el instrumento a validar en 15 estudiantes que no participaron en el estudio a quienes se les explicó la intención del cuestionario y luego para establecer la fiabilidad el instrumento se aplicó la prueba estadística de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de α de 0,998 el cual es altamente significativo. Lo que le da una validez a la adecuación que se realizó al instrumento.

Estrategias:

Fase I: En primer lugar, se tuvo que pedir la autorización a la coordinadora de la Carrera Profesional de Odontología para poder aplicar las encuestas a los alumnos (IV Ciclo, VI Ciclo, VIII Ciclo y X Ciclo) para ello se solicitó mediante un FUT ficha autorización.

Fase II: Una vez que ya fue aprobada la autorización, se pidió los listados y horarios de los alumnos matriculados por ciclo para poder planificar, las estrategias de recolección de datos.

Fase III: Se coordinó con los docentes que tengan la mayor cantidad de alumnos matriculados en sus cursos para poder pedir las facilidades de cedernos unos minutos para realizar las encuestas.

Fase IV: Estando ya con los estudiantes se les explicó el propósito y así mismo después de este estudio se podrán elaborar planes de mejora en la

escuela que ayuden a incrementar la satisfacción para beneficio de los mismos estudiantes.

Fase V: Se procedió al llenado de las encuestas, que consta de 93 preguntas; la cual cada pregunta será de 30 segundos, el tiempo total de las encuestas será de 40 minutos aproximadamente.

3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos se procedió a ingresarlos a una hoja de Excel, para sistematizarlos se utilizó el programa estadístico SPSS v 22.

Primero se utilizó una estadística descriptiva, para mostrar nuestros resultados lo haremos en tablas a través de frecuencias absolutas y relativas y de acuerdo a nuestros objetivos propuestos.

Se describe el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera profesional de odontología por edad, sexo y ciclo académico

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

TABLA N° 1
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

SEXO	IV		VI		VIII		X		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Masculino	15	32,61	7	15,22	16	34,78	8	17,39	46	100,00
Femenino	16	21,92	17	23,29	24	32,88	16	21,91	73	100,00
TOTAL	31	26,05	24	20,17	40	33,61	24	20,17	119	100,00
EDAD										
Promedio	18,94		20,21		22,30		23,83		21,31	
IC ₉₅ %	(18,23 – 19,64)		(19,52 – 20,90)		(21,64 – 22,96)		(22,64 – 25,03)		(20,81 – 21,82)	

Fuente: Elaboración Propia Matriz de Sistematización

En la tabla 1 se observa que tenemos 119 unidades de estudio, donde el 61,34 % corresponde al sexo femenino y el 38,66 % es del masculino, las mayores frecuencias del sexo masculino se encuentran en el IV y VIII Ciclo con un 32,61% y 34,78% respectivamente. En el sexo femenino la mayor frecuencia se da en el

VIII Ciclo con 32,88% y frecuencias similares se encuentran en el IV y X Ciclo con 21,92% y 21,91% respectivamente.

El promedio de la edad de la población de estudio alcanza 21,31 (IC_{95%} 20,81 – 21,82) y este se incrementa en los ciclos superiores.

TABLA N° 2
NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE
ODONTOLOGIA SEGUN CICLOS ACADEMICOS

CICLO	T INSAT		P SATISF		SATISF		B SATISF		M SATISF		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
IV	0	-	0	-	21	67,74	10	32,26	0	-	31	100,00
VI	0	-	1	4,17	18	75,00	4	16,67	1	4,17	24	100,00
VIII	0	-	3	7,50	32	80,00	5	12,50	0	-	40	100,00
X	0	-	2	8,33	17	70,83	4	16,67	1	4,17	24	100,00
TOTAL	0	-	6	5,04	88	73,95	23	19,33	2	1,68	119	100,00

Fuente: Elaboración Propia Matriz de Sistematización

En la tabla 2, se observa los niveles de satisfacción académica de los estudiantes de Odontología donde el 73,95 % señala estar satisfecho y el 19.33 % indica bastante satisfecho, no se encontraron resultados en totalmente insatisfecho. Según Ciclos Académicos en el IV ciclo seis de cada diez se encuentran Satisfecho con 67,74%, en el VI ciclo la mayor frecuencia es de 75,00% que se encuentra Satisfecho y con frecuencias similares se presenta en Poco Satisfecho y Muy Satisfecho con un 4,17%. En el VIII ciclo ocho de cada diez se encuentra Satisfecho (80,00 %) y sólo un 7,50% es Poco Satisfecho. En el X ciclo su mayor frecuencia se encuentra en Satisfecho con un 70,83%, seguido de Bien Satisfecho con 16,67% y con menores frecuencias se dan en Poco Satisfecho y Muy Satisfecho con un 8,33% y 4,17% respectivamente.

TABLA N° 3

NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ODONTOLOGIA SEGUN SEXO

NIVEL SATISF	T INSAT		P SATISF		SATISF		B SATISF		M SATISF		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Masculino	0	-	2	4,35	31	67,39	13	28,26	0	-	46	100,00
Femenino	0	-	4	5,48	57	78,08	10	13,70	2	2,74	73	100,00
TOTAL	0	-	6	5,04	88	73,95	23	19,33	2	1,68	119	100,00

En la tabla 3, se observa los niveles de satisfacción según el sexo, en el sexo femenino la mayor frecuencia se encuentra Satisfecho con un 78,08%, seguido de un 13,70% que es Bien Satisfecho y frecuencias menores se encuentran en Poco Satisfecho y Muy Satisfecho con un 5,48% y 2,74% respectivamente. En el sexo masculino seis de cada diez se encuentra Satisfecho con un 67,39%, seguido de un 28,26% que es Bien Satisfecho y Poco Satisfecho con un 4,35%. No se encontraron resultados en ambos sexos en lo que es el Nivel de Totalmente insatisfecho.

TABLA N° 4

NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ODONTOLOGIA SEGUN EDAD

NIVEL SATISF EDAD	T INSAT		P SATISF		SATISF		B SATISF		M SATISF		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18	0	-	0	-	14	66,67	7	33,33	0	-	21	100,00
19	0	-	0	-	11	78,57	3	21,43	0	-	14	100,00
20	0	-	0	-	14	77,78	3	16,67	1	5,56	18	100,00
21	0	-	0	-	13	86,67	2	13,33	0	-	15	100,00
22	0	-	1	6,25	14	87,50	1	6,25	0	-	16	100,00
23	0	-	2	14,29	9	64,29	3	21,43	0	-	14	100,00
24	0	-	1	14,29	5	71,43	1	14,29	0	-	7	100,00
Otra 25 a 32	0	-	2	14,29	8	57,14	3	21,43	1	7,14	14	100,00
TOTAL	0	-	6	5,00	88	73,95	23	19,33	2	1,68	119	100,00

En la tabla 4, se observa los niveles de satisfacción según la edad, las mayores frecuencias se encuentran en la categoría de Satisfecho resaltando las edades de 21 y 22 años frecuencias de 86,67 y 87,50 % en las edades de 19, 20, y 24 con frecuencias similares de 78,57, 77,78 y 71,43 % respectivamente. La frecuencia más baja en satisfacción se encuentra a la edad de 18 años con un 66,67 %. En la categoría Poco Satisfecho se encontraron resultados similares con un 14,29% en las edades de 23, 24 y otras. En la categoría Muy Satisfecho se encontró en las edades 20 y otras de 25 a 32 años con un 5,56% y 7,14% respectivamente.

4.2 Discusión de Resultados

Los niveles de satisfacción de los estudiantes de Odontología que alcanza mayor frecuencia es la categoría de satisfecho con un 73,95 % seguida de bastante satisfecho con 19,33 %. Según los Ciclos Académicos que se observa en la tabla 2, es que en el IV ciclo seis de cada diez se encuentra Satisfecho con 67,74%, en el VI ciclo la mayor frecuencia es de 75,00% que se encuentra Satisfecho y con frecuencias similares se presenta en Poco Satisfecho y Muy Satisfecho con un 4,17%. En el VIII ciclo ocho de cada diez se encuentra Satisfecho y sólo un 7,50% es Poco Satisfecho. En el X ciclo su mayor frecuencia se encuentra en Satisfecho con un 70,83%, seguido de Bien Satisfecho con 16,67% y con menores frecuencias se dan en Poco Satisfecho y Muy Satisfecho con un 8,33% y 4,17% respectivamente.

Estos resultados pueden deberse a que la carrera de odontología se encuentra bien implementada desde los laboratorios de preclínica hasta el centro odontológico donde realizan su adiestramiento clínico. De tal forma que los niveles de insatisfacción son muy bajos. Estos resultados de 80,00 % de satisfacción que se dan en el VIII ciclo responden a que es en ese ciclo que los estudiantes utilizan el centro odontológico para el cumplimiento del récord clínico. También se puede decir que existen factores que llegan a influir en la satisfacción de los estudiantes, por ello se debe considerar cómo piensan, cuáles son las áreas que consideran más importante, muy aparte la motivación y rendimiento académico que presentan.

Resultados similares se encontraron con Franco Y. en el trabajo de investigación, titulado: "Satisfacción de Estudiantes frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación – Universidad Nacional del Centro del Perú, en el cual se observa que del 100% de los estudiantes que están cursando el III Semestre se muestran totalmente satisfechos ante la dimensión de Proyección Social y Extensión Universitaria. Asimismo; los estudiantes del V Semestre presentan una mayor proporción de insatisfacción con un 33,3%. Por lo tanto, el total de la población, que fueron 42 estudiantes de la Carrera Profesional de Ciencias Naturales y Ambientales, el 85,7% (36) presentan satisfacción frente a la dimensión

proyección social y extensión universitaria y el 14,3% (6) de estudiantes presentan insatisfacción.

Los niveles de satisfacción según el sexo que se observa en la tabla 3, es que en el sexo femenino la mayor frecuencia se encuentra Satisfecho con un 78,08%, seguido de un 13,70% que es Bien Satisfecho y frecuencias menores se encuentran en Poco Satisfecho y Muy Satisfecho con un 5,48% y 2,74% respectivamente. En el sexo masculino seis de cada diez se encuentra Satisfecho con un 67,39%, seguido de un 28,26% que es Bien Satisfecho y Poco Satisfecho con un 4,35%. No se encontraron resultados en ambos sexos en lo que es el Nivel de Totalmente insatisfecho.

Al obtener dichos resultados, se dice en otras investigaciones que el sexo femenino presenta un nivel superior en cuanto a satisfacción. Ya que en ambos sexos encontramos muchas diferencias, ya sea rasgos, intereses, habilidades, conductas dadas por la sociedad, ya que cada género cumple diferentes funciones y eso es dado por la tipificación sexual.

Resultados similares se encontraron con Morazán F. en el trabajo de investigación titulado: "Influencia del género en el nivel de satisfacción con la educación", en el cual la población masculina presenta menos satisfacción que la femenina. Estos resultados se dan por varios factores, uno de ellos es el psicológico, ya que los estudiantes expresaron a los investigadores cierta frustración que tienen con sus carreras profesionales ya que sus familias no cuentan con los recursos necesarios para costear las mensualidades y materiales bibliográficos debido al alto costo. En las mujeres es lo inverso ya que presentan una mayor satisfacción porque tuvieron una puntuación alta en los ítems sobre logros personales, seguridad emocional, pertenencia a la institución y reconocimiento por parte de las autoridades de su trabajo.

Los niveles de satisfacción según la edad que se observa en la tabla 4, es que las mayores frecuencias se encuentran en la categoría de Satisfecho en las edades de 21 y 22 años frecuencias de 86,67 y 87,50 % en las edades de 19, 20, y 24 con frecuencias similares de 78,57, 77,78 y 71,43 % respectivamente. La frecuencia más baja en satisfacción se encuentra a la

edad de 18 años con un 66,67 %. En la categoría Poco Satisfecho se encontraron resultados similares con un 14,29% en las edades de 23, 24 y otras. En la categoría Muy Satisfecho se encontró en las edades 20 y otras con un 5,56% y 7,14% respectivamente.

Al obtener dichos resultados, se puede decir que la satisfacción de los estudiantes varía según algunos factores, existiendo una relación inversa, a mayor edad muestran un nivel menor de satisfacción, ya que ellos presentan un mayor número de necesidades que los estudiantes más jóvenes.

Resultados similares se encontraron con Pérez F., Martínez P. y Martínez M.; en el trabajo de investigación titulado: "Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida" en el cual se observa las puntuaciones medias obtenidas por los estudiantes mayores y menores de 25 años en la escala global y en las dos sub-escalas, observándose que en los estudiantes más jóvenes presentan mayor satisfacción que los estudiantes mayores de 25 años, pero también en ambos grupos de estudiantes se encontró mayor satisfacción en cuanto a la tutoría y organización de las actividades.

CONCLUSIONES

- 1.- El 73,95 % del total de los estudiantes encuestados de la Carrera Profesional de Odontología están satisfechos por la calidad educativa recibida.
- 2.- En relación con el ciclo académico, el 80,00% de los estudiantes del VIII Semestre se encuentran en la categoría Satisfecho.
- 3.- En relación con el sexo, la frecuencia más alta fue en la categoría satisfecho, con un 78,08% en el sexo femenino.
- 4.- En relación con la edad, la frecuencia más alta fue en la categoría satisfecho, con un 87,50% en la edad de 22 años.

RECOMENDACIONES

- Sugerir a las autoridades académicas implementar una evaluación de forma periódica sobre lo que es la satisfacción del estudiante según la calidad educativa que se les brinda para poder tomar acciones preventivas.
- Se sugiere implementar el programa educativo de los casos clínicos, realizándolo periódicamente cada tres meses para así, optimizar el resultado y rendimiento académico en los estudiantes.
- Se sugiere que la Universidad José Carlos Mariátegui considere estos resultados del estudio y elabore un plan de mejora, poniendo especial énfasis en los valores más altos de insatisfacción como; capacitación a docentes e estudiantes, motivando la investigación de las publicaciones de resultados en revistas institucionales.
- Realizar estudios de Satisfacción de la Calidad Educativa en todas las Facultades de la Universidad José Carlos Mariátegui, a nivel de estudiantes, egresados y docentes; y mediante el análisis identificar coincidencias que interviniendo mejoren el servicio que brinda la Universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Surdez Pérez EG, Sandoval Caraveo M del C, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educ y Educ* [Internet]. 2018;21(1):9–26. Disponible en: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769/4721>
2. UNICEF. Educación de buena calidad para todos. Desde la perspectiva de los niños [Internet]. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. 2002. Disponible en: https://www.unicef.org/spanish/publications/files/quality_education_sp.pdf
3. Bullón Villaizán SR. La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad [Internet]. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2007. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620%0Ahttp://hdl.handle.net/20.500.12404/620>
4. Zurita Ortega F, Viciano Garofano V, Padial Ruz R, Cepero González M. Niveles de Satisfacción hacia el Grado de Maestro en alumnos de último curso. *Profesorado*. 2015;21(1):349–67.
5. Cadena-Badilla M, Mejías Acosta A, Vega-Robles A, Vásquez Quiroga J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Ind Data*. 2015;18(1):9–28.
6. Eyzaguirre Reinoso O. Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015 [Internet]. Universidad Privada de Tacna; 2016. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>
7. Casas Hinostroza NB. Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7719/Casas_HNB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Franco Cuicapusa Y. Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación- UNCP. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017.
9. UNESCO. Situación Educativa de America Latina Calidad para todos al 2015. 2013.
10. Aguila Cabrera V. El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional [Internet]. *Revista Iberoamericana de Educación*. 2004. Disponible en: http://ladecanjose.mex.tl/imagesnew/7/4/6/3/6/COMPETITITVIDAD_INSTITUTIONAL.pdf

11. Tapia Mendieta V. La gestión de la calidad de la educación universitaria:Desafíos y posibilidades [Internet]. Cultura, ciencia y tecnología. 2013. Disponible en : <http://asdopen.unmsm.edu.pe/files/Articulo3-3.pdf>
12. SUNEDU. El modelo del Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano. Perú; 2015.
13. Gento Palacios S, Vivas García M. El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción pedagógica [Internet]. 2003;12(2):1–12. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/17108>