



ANEXO 1

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN  
CON EL FINANCIAMIENTO DEL FEDU

1. Título del proyecto

Satisfacción con el servicio educativo y el desempeño académico en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

2. Área de Investigación

Área de investigación	Línea de Investigación	Disciplina OCDE
Sociales	Ciencias de la educación	Educación superior

3. Duración del proyecto (meses)

12 meses

4. Tipo de proyecto

Individual	<input type="radio"/>
Multidisciplinario	<input checked="" type="radio"/>
Director de tesis pregrado	<input type="radio"/>

4. Datos de los integrantes del proyecto

Apellidos y Nombres	Huamán Monroy, Godofredo
Escuela Profesional	Educación Secundaria
Celular	951526608
Correo Electrónico	ghuamanm@unap.edu.pe

Apellidos y Nombres	Portillo Loayza, Maricela Alicia
Escuela Profesional	Educación Secundaria
Celular	940485485
Correo Electrónico	mportillo@unap.edu.pe

Apellidos y Nombres	Roque Claros, Roberto Elvis
Escuela Profesional	Estadística e Informática
Celular	951483601
Correo Electrónico	reroque@unap.edu.pe

- I. Título (El proyecto de tesis debe llevar un título que exprese en forma sintética su contenido, haciendo referencia en lo posible, al resultado final que se pretende lograr. Máx. palabras 25)

Satisfacción con el servicio educativo y el desempeño académico en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano



- II. Resumen del Proyecto de Tesis (Debe ser suficientemente informativo, presentando -igual que un trabajo científico- una descripción de los principales puntos que se abordarán, objetivos, metodología y resultados que se esperan)**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción con el servicio educativo y el desempeño académico en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, la misma que se enmarca dentro del enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, la población considera a la totalidad de estudiantes de pre grado de la universidad nacional del altiplano que son un aproximado de 18000 estudiantes de la cual consideramos una muestra aproximada de 364 estudiantes puesto que al ser elevada es considerada como una población infinita, los datos serán recolectados de la Dirección de Gestión Académica de la Universidad Nacional del Altiplano, los resultados que pretendemos lograr son importantes porque nos permiten conocer la relación que presentan los estudiantes con el servicio académico y el nivel de desempeño académico que presentan.

- III. Palabras claves (Keywords) (Colocadas en orden de importancia. Máx. palabras: cinco)**

Calidad educativa, desempeño académico, estudiantes, satisfacción, servicio educativo, universidad.

- IV. Justificación del proyecto (Describa el problema y su relevancia como objeto de investigación. Es importante una clara definición y delimitación del problema que abordará la investigación, ya que temas cuya definición es difusa o amplísima son difíciles de evaluar y desarrollar)**

La presente investigación se justifica en los aspectos teóricos, metodológicos y prácticos. En lo teórico busca construir un modelo que sustente la satisfacción del servicio académico que reciben los estudiantes según los referentes de calidad nacionales e internacionales como son los modelos de licenciamiento de SUNEDU, de acreditación del Sineace así como la norma ISO 21001:2018 de la gestión de la calidad en las instituciones educativas.

En lo metodológico, la presente investigación propondrá técnicas e instrumentos que permitan medir y valorar la satisfacción de los estudiantes en el contexto de la educación superior peruana. Los instrumentos se someterán a un proceso de validación y de confiabilidad que permitan su utilización en el contexto mencionado. En lo práctico, la investigación alcanzará información actual y significativa para la toma de decisiones de mejora del servicio educativo en la UNA Puno, con lo que se podrá tener un diagnóstico de cómo valoran los estudiantes la formación profesional en la universidad en los aspectos básicos del desempeño docente, las condiciones básicas de infraestructura y equipamiento, la pertinencia del currículo, los servicios complementarios y administrativos, así como las actividades extracurriculares.

- V. Antecedentes del proyecto (Incluya el estado actual del conocimiento en el ámbito nacional e internacional. La revisión bibliográfica debe incluir en lo posible artículos científicos actuales, para evidenciar el conocimiento existente y el aporte de la Tesis propuesta. Esto es importante para el futuro artículo que resultará como producto de este trabajo)**



Blanco, *et al.* (2015) señalan que, las evaluaciones y la sobrecarga académica son condiciones que generan los niveles de estrés en los estudiantes, presentándose en mayor proporción en los estudiantes de Química Farmacéutica y Medicina. El ingresar, mantenerse y lograr egresar de una institución universitaria es una experiencia estresante en los estudiantes, sobre todo en los períodos de evaluación y cumplimiento de los compromisos académicos en tiempos limitados. Las principales manifestaciones fisiológicas presentadas por los estudiantes como resultado del estrés por la sobrecarga académica, están relacionadas con la somnolencia y los problemas de digestión como dolor abdominal y diarrea.

Solano (2015) en su estudio advierte, la existencia de educandos de Educación Secundaria Obligatoria con dificultades de aprendizaje y consecuentemente con un bajo rendimiento académico; y frente a ello se debe desarrollar estrategias de aprendizaje para facilitar las operaciones mentales necesarias. Es más se plantea la aplicación de la comprensión del mensaje o contenido del aprendizaje a diversas situaciones de aprendizaje, mediante un proyecto dinámico, interactivo, intencional, reflexivo y procesual, que permita conseguir la modificabilidad cognitiva y conductual del alumno (rendimiento académico).

Rivera (2014) informa que, la motivación del alumno incide positivamente en su rendimiento académico. Los indicadores que más inciden de la motivación intrínseca en el rendimiento académico son autoestima y la autorrealización del alumno. Los aspectos de la motivación extrínseca que influyen en el rendimiento académico son la influencia de los compañeros en la realización de las tareas y la influencia de los profesores sobre el compromiso para tener buen desempeño. Respecto a los niveles de motivación intrínseca, el 80.4% están en el rango de excelente y en los niveles de motivación extrínseca el 75.7% también en excelente.

Gamero Manchego (2017) refiere que, existe una correlación positiva alta con valor de 0,814 según la correlación de Rho de Spearman entre la motivación y el rendimiento académico en los estudiantes de la especialidad de industrias alimentarias de la Universidad Nacional de Educación. Además, existen relaciones significativas para las dimensiones: conceptual, procedimental y actitudinal del rendimiento académico con la motivación de los estudiantes.

Lagos & Valverde (2015) refieren que, existe una relación significativa entre la Motivación y el Rendimiento Académico en el Área de Comunicación en los estudiantes de primer grado de secundaria de la Institución Educativa 6097 Mateo Pumacahua, Chorrillos, 2014. Existe una relación significativa entre la Motivación profunda o intrínseca y el Rendimiento Académico en el Área de Comunicación en los estudiantes; asimismo entre la Motivación superficial o evitación al fracaso y el Rendimiento Académico en el Área de Comunicación en los estudiantes. Estos además presentan una tendencia al nivel de motivación media. Y el rendimiento académico de los estudiantes presenta una tendencia al nivel en Proceso

**VI. Hipótesis del trabajo (Es el aporte proyectado de la investigación en la solución del problema)**

Existe relación significativa entre la satisfacción con el servicio educativo y el desempeño académico en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano

**VII. Objetivo general**



Determinar la relación entre la satisfacción con el servicio educativo y el desempeño académico en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano

### VIII. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la satisfacción con el desempeño docente y el nivel de desempeño académico que presentan los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

Determinar la relación entre la satisfacción con la infraestructura y equipamiento y el desempeño académico que presentan los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

Determinar la relación entre la satisfacción con el currículo de estudios y el desempeño académico que presentan los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

Establecer la relación entre la satisfacción con los servicios educativos complementarios y el desempeño académico que presentan los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

Determinar la relación entre la satisfacción con los servicios administrativos y el desempeño académico que presentan los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano.

### IX. Metodología de investigación (Describir el(los) método(s) científico(s) que se empleará(n) para alcanzar los objetivos específicos, en forma coherente a la hipótesis de la investigación. Sustentar, con base bibliográfica, la pertinencia del(los) método(s) en términos de la representatividad de la muestra y de los resultados que se esperan alcanzar. Incluir los análisis estadísticos a utilizar)

La investigación se desarrolla a través del enfoque cuantitativo, siendo el diseño el correlacional, la información será recolectada con información documental de la Dirección de Gestión Académica de la Universidad Nacional del Altiplano, mientras que la población lo conforman la totalidad de estudiantes de la universidad divididos según sus especialidades.

### X. Referencias (Listar las citas bibliográficas con el estilo adecuado a su especialidad)

Blanco, K.; Cantillo, N.; Castro, Y.; Downs, A. & Romero, E. (2015). *Estrés académico en los estudiantes del área de la salud en una universidad pública, Cartagena*. Tesis de licenciatura. Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias.

García, A. (2013), “Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Essalud – Ica, 2010”. Perú. 1(2): (55-63). Revista de enfermería. Recuperado de: <file:///C:/Users/Magda/Downloads/11-45-1-PB.pdf>.

García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015*. Tesis de maestría. Universidad de Cuenca. Ecuador.



Manchego, J. L. (2017). *Motivación y rendimiento académico en los estudiantes de la asignatura Desarrollo de proyectos productivos de la Especialidad de Industrias Alimentarias de la Universidad Nacional de Educación 2016*. Tesis de maestría. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Lagos, S. E. & Valverde, I. F. (2015). *Motivación y rendimiento académico en el área de comunicación en los estudiantes de primer grado de secundaria de la I.E. 6097 "Mateo Pumacahua" Chorrillos – 2014*. Tesis de maestría. Universidad César Vallej

Rivera, G. (2014). *La motivación del alumno y su relación con el rendimiento académico en los estudiantes de Bachillerato Técnico en Salud Comunitaria del Instituto República Federal de México de Comayagüela, M.D.C., durante el año lectivo 2013*. Tesis de maestría. Universidad Pedagógica Nacional. Tegucigalpa.

Solano, L. O. (2015). *Rendimiento académico de los estudiantes de Secundaria Obligatoria y su relación con las aptitudes mentales y las actitudes ante el estudio*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Madrid.

**XI. Uso de los resultados y contribuciones del proyecto (Señalar el posible uso de los resultados y la contribución de los mismos)**

Proponemos la actualización de los instrumentos para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, considerando los nuevos retos de enseñanza y servicios educativos

**XII. Impactos esperados**

**i. Impactos en Ciencia y Tecnología**

Generación de conocimientos teóricos contextualizados

**ii. Impactos económicos**

El logro de competencias profesionales generales en los estudiantes genera un impacto en la economía de las familias.

**iii. Impactos sociales**

El logro de competencias profesionales generales en los estudiantes genera un impacto en la sociedad.

**iv. Impactos ambientales**

La formación de competencias genéricas está involucrada directamente con la toma de conciencia y cuidado del medio ambiente.

**XIII. Recursos necesarios (Infraestructura, equipos y principales tecnologías en uso relacionadas con la temática del proyecto, señale medios y recursos para realizar el proyecto)**



Plataformas digitales Google Docs, Forms, etc.

**XIV. Localización del proyecto (indicar donde se llevará a cabo el proyecto)**

Región Puno, Ciudad de Puno y ámbito específico la Universidad Nacional del Altiplano

**XV. Cronograma de actividades**

Actividad	Trimestres 2023							
	F	M	A	M	J	J	A	S
1. Revisión bibliográfica y documentaria	X	X	X					
2. Elaboración de matriz de consistencia		X						
3. Revisión y presentación de matriz de consistencia		X	X					
4. Elaboración del proyecto de investigación.		X	X					
5. Diseño del instrumento de recolección de información			X					
6. Aplicación del instrumento de recolección de información					X			
7. Procesamiento estadístico de la información cuantitativa						X		
8. Análisis de los resultados obtenidos según variables.						X		
9. Elaboración del Informe						X	X	
10. Presentación del Informe								X

**XVI. Presupuesto**

Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario (S/.)	Cantidad	Costo total (S/.)
Papel	millar	20.00	04	80.00
CD	unidad	10	2.00	20.00
Fotocopiado	hojas	200	0.10	20.00
Lapiceros	unidad	06	1.00	6.00
Servicio internet	hora	20	1.00	20.00
Servicio de digitado	página	100	2,00	200.00
Servicio estadístico	procesamiento información	-	-	1,500.00
Movilidad	unidad	3000	2	6,000.00
Adquisición textos	unidad	03	90.00	270.00
TOTAL				8,116.00