

DEPÓSITO LEGAL ZU2020000153
*Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa*
ISSN 0041-8811
E-ISSN 2665-0428

Revista de la Universidad del Zulia

**Fundada en 1947
por el Dr. Jesús Enrique Lossada**



Ciencias

Sociales

y Arte

Año 13 N° 38
Septiembre - Diciembre 2022
Tercera Época
Maracaibo-Venezuela

Gestión de la oferta académica y satisfacción estudiantil en tiempos de COVID-19 en Posgrado de la Universidad Señor de Sipán

Húber Rodríguez Nomura*

Erick Salazar Montoya**

José Arturo Rodríguez Kong***

María Patricia Rodríguez Kong****

Soledad Janett Mostacero Llerena*****

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo gestionar los elementos relevantes de la oferta académica y la relación con la satisfacción estudiantil en tiempos de COVID-19 en la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán, 2021. La investigación es de tipo básica, con el propósito de reforzar conocimientos existentes, sobre la especificación de variables determinantes de la oferta y de la demanda, para las maestrías de la Universidad Señor de Sipán, que tomen validez en la propia realidad observable y en tiempos de pandemia en el año 2021. Se utilizó el método inductivo-deductivo; el diseño de la investigación es no-experimental. Los resultados se analizaron a través de las variables estadísticas de forma y contenido descriptivo. Para ello, se contrastó y probó la hipótesis de la investigación, donde la gestión de la oferta académica formativa tiene relación positiva con la satisfacción estudiantil en tiempos de COVID-19, en posgrado de la Universidad Señor de Sipán durante el año 2021, utilizándose el coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, obteniéndose un índice de 0.912.

PALABRAS CLAVE: Universidad, estudiante de postgrado, COVID-19, Perú

* Universidad Señor de Sipán, Perú. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5641-2459>. E-mail: herodriguez@crece.uss.edu.pe

** Universidad Señor de Sipán, Perú. ORCID. <https://orcid.org/0000-0001-5152-8997>. E-mail: esalazarm@crece.uss.edu.pe

*** Universidad Señor de Sipán, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9526-8231>. E-mail: Arturokong@gmail.com

**** Universidad Nacional de Trujillo, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9645-2508>. E-mail: pattykong21@gmail.com.

***** Universidad Nacional de Trujillo, Perú. ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-6589-3589>. E-mail: smostacero@unitru.edu.pe

Recibido: 12/05/2022

Aceptado: 11/07/2022

Management of the academic offer and student satisfaction in times of COVID-19 in Postgraduate studies at the Universidad Señor de Sipán

ABSTRACT

The objective of this research was to manage the relevant elements of the academic offer and the relationship with student satisfaction in times of COVID-19 at the Graduate School of the Universidad Señor de Sipán, 2021. The research is of a basic type, with the purpose of reinforcing existing knowledge, on the specification of determining variables of supply and demand, for the master's degrees of the Universidad Señor de Sipán, which take validity in the observable reality itself and in times of pandemic in the year 2021. the inductive-deductive method; the research design is non-experimental. The results were analyzed through the statistical variables of descriptive form and content. To do this, the research hypothesis was contrasted and tested, where the management of the academic training offer has a positive relationship with student satisfaction in times of COVID-19, in postgraduate studies at the Universidad Señor de Sipán during the year 2021, using the Pearson's correlation coefficient, with a significance level of $\alpha = 0.05$, obtaining an index of 0.912.

KEYWORDS: Universities, Postgraduates, COVID-19, Peru.

Introducción

Este trabajo de investigación determina la relación entre la oferta académica y la satisfacción estudiantil de COVID-19 en la Universidad Señor de Sipán (EPUSS) 2021; ya que a raíz del reconocimiento de la pandemia del COVID-19 a nivel mundial por la Organización Mundial de la Salud, en Perú se declara la emergencia sanitaria nacional, desde el mes de marzo 2020 a la fecha. Ante la dificultad de desarrollar la educación presencial, la SUNEDU oficializa los criterios para la virtualización del proceso educativo, que garantice la continuidad. Es así que, para la oferta académica de la Escuela de Posgrado de la USS, consistente en sus productos, especificado en sus 16 maestrías, es de necesidad identificar el número de productos que se compatibilicen con el escenario de la presencia de la COVID-19, para pasar a identificar los elementos determinantes de su cuantificación probable, deseada y factible, para la universidad.

Por otro lado, La USS está desarrollando su misión institucional, con una adaptación óptima a la virtualidad en estos tiempos del COVID-19, constituyendo una fortaleza en el desarrollo pedagógico del proceso enseñanza aprendizaje, así como en el proceso didáctico de los docentes en la Escuela de Posgrado.

1. Revisión de literatura

De acuerdo con Rodríguez (2017), en su investigación que tuvo como objetivo determinar si la virtualización de los cursos debe ser la única alternativa para los estudiantes, o si debe ser una herramienta más para integrarse al modelo pedagógico de educación a distancia en el contexto y la realidad de Costa Rica, en lo que respecta a la viabilidad del acceso a las tecnologías digitales. Las conclusiones señalan que la virtualización de los cursos debe ser una alternativa, pero no una imposición para los estudiantes, porque la consideración del contexto es vital, en términos de accesibilidad a las tecnologías digitales en Costa Rica, por lo que la calidad de la educación debe prevalecer sobre los medios (semi-virtual, híbrido, virtual o a distancia). La virtualización no es cuestión de estar a la vanguardia mediante la innovación técnica, sino que su implementación debe basarse en una necesidad real con condiciones adecuadas (infraestructura logística adecuada).

Por otro lado, Córdova (2021) tiene como objetivo proporcionar información sobre las respuestas estratégicas de internacionalización a la pandemia de COVID-19 por parte de las instituciones de educación superior (IES) en América Latina. Para ello, su investigación se basa en información de ocho universidades privadas líderes de América Latina. Los datos se obtuvieron de fuentes oficiales como comunicaciones institucionales y administradores universitarios. Como resultado los autores identifican dos cuestiones principales que las IES deben considerar al responder a la pandemia: primero, una mayor atención y asignación de recursos a los principales actores locales de las universidades puede afectar las actividades tradicionales de internacionalización; en segundo lugar, un enfoque en la revitalización de las asociaciones extranjeras y el fortalecimiento de la “internacionalización virtual” puede ayudar a mantener y eventualmente aumentar la presencia internacional. Este estudio se basó en información única recopilada de las principales IES privadas sin fines de lucro de América Latina, que, a diferencia de las IES estatales u otras instituciones privadas de economías desarrolladas, han mostrado diferentes medios y condiciones para responder al brote de coronavirus.

Tal como indican, Peralta, Surdez y García (2020) realizan un estudio con el objetivo de certificar un modelo con el fin de medir el índice de satisfacción de estudiantes de una universidad pública en México teniendo en cuenta tres ítems unidimensionales: Docencia, Tutoría e Infraestructura Educativa, y un ítem multidimensional: Servicios institucionales (servicio social, becas y bolsa de trabajo). Para ello, se llevó a cabo con una población de 7.403 universitarios, seleccionando 365 estudiantes no probabilísticos. Los resultados de su análisis mencionan que el nivel de satisfacción con la docencia resultó ser el más alto de todos y como áreas de oportunidad la satisfacción con la infraestructura educativa, servicios institucionales y Tutoría. Por ende, los autores concluyen que el modelo que se propuso es empíricamente sostenible para evaluar la satisfacción en alumnos de universidad de pregrado.

Según Avedaño, Luna y Rueda (2021), en su investigación tienen como objetivo principal describir el grado de percepción de un grupo de estudiantes de pregrado sobre la educación virtual durante la pandemia de COVID-19. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, un diseño transversal no experimental y es descriptivo. En su estudio utilizan un cuestionario tipo Likert con 31 ítems para muestrear a 608 estudiantes matriculados en la facultad de ciencias empresariales de una universidad pública de la ciudad de Cúcuta (Colombia). Dentro de sus resultados evidencian que, la educación virtual durante la pandemia en el escenario de investigación y teniendo en cuenta la muestra tomada ha sido adecuada y efectiva en las dimensiones examinadas. Finalmente, los autores concluyen que, la percepción generalizada de los estudiantes de pregrado sobre la educación virtual es favorable, en particular, con respecto al rol que han jugado los profesores en cada uno de sus cursos.

Visto ello; Resino, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), en su investigación tiene como objetivo contribuir al desarrollo de un sistema interno de garantía de calidad mediante la identificación de los indicadores clave de la calidad de vida universitaria desde el punto de vista del estudiante. La satisfacción del estudiante se utiliza para medir la calidad de vida universitaria (QCL) con base en el modelo propuesto por Sirgy, Grezeskowiak y Rahtz (2007); esta medida fue probada empíricamente en el curso 2010-2011 en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Castilla-La Mancha en Talavera de la Reina, donde se administraron encuestas online a estudiantes de administración de empresas. Se tabularon los resultados y se elaboró un modelo de ecuaciones estructurales para identificar los factores

que más influyen en la satisfacción de los estudiantes en cuanto a recursos e instalaciones, docencia y vida social. Asimismo, muestran como resultados teniendo en cuenta aspectos académicos y sociales tienen influencia en la satisfacción de los estudiantes. Por otro lado, la docencia y la reputación académica son variables académicas que tienen un alto grado de influencia, mientras que las actividades deportivas y los programas internacionales son los aspectos sociales con mayor impacto en la satisfacción de los estudiantes. Por eso, se puede afirmar que los aspectos sociales y académicos deben tenerse en cuenta por igual en el adelanto de tecnología de aseguramiento de la calidad en la educación superior.

En relación con lo anterior, Basneldi, Suryawan, Setiadi y Muchdir (2019) en su artículo tuvieron como propósito determinar el efecto del precio en la satisfacción, las promociones de marketing en la satisfacción del cliente y la marca a satisfacción del estudiante en prácticas del centro de formación Merpati en Yakarta. Para ello, utilizaron método cuantitativo y de análisis en este estudio haciendo uso del software LISREL 8.8. Los autores obtuvieron como resultados que la prueba t rechaza el precio H1 (HRG) a satisfacción (KP), se acepta promoción H2 (PRO) a satisfacción (KP), precio H3 (HRG) a la marca (BRAND), venta H4 (PRO) a la marca (BRAND) es rechazada y la marca (BRAND) a satisfacción (KP) se acepta. Asimismo, concluyeron que el factor del precio ofertado, no obtiene satisfacción o respuesta positiva de los estudiantes, y la promoción de la estrategia de marketing que se lleva a cabo para aumentar el número de alumnos en el Pigeons training Center es el precio que ofrece Merpati Tarinin. El entrenamiento debe poder competir como una institución certificada en el campo de la aviación, y promover de forma más intensiva con el fin de aumentar el número de alumnos y no solo promover el medio ambiente de la industria aérea, sino también al público en general.

Según Gallegos y Vásquez (2019), en su investigación tienen como fin explicar la lealtad del estudiante en relación con la satisfacción de los mismos incluyendo dos variables relacionadas a la confianza y compromiso, con dos aspectos cognitivos (familiaridad con el servicio y comunicación) y un rasgo afectivo (oportunismo) como indicadores del impacto de confianza y compromiso en la fidelidad. En sus resultados, los investigadores explican que, el punto de partida es la satisfacción estudiantil, luego el desarrollo de la confianza del estudiante, el logro del compromiso estudiantil, y finalmente la lealtad del estudiante. Asimismo, señalan que los indicadores que contribuyen significativamente en la explicación

del modelo son: oportunismo estudiantil, calidad del servicio, marketing, edad e ingresos del estudiante.

De acuerdo con Vesna y Nemanja (2020), los cambios del mercado universitario y el ímpetu de las instituciones por mantenerse en el mercado los investigadores tienen como objetivo probar el modelo propuesto de satisfacción del estudiante para determinar la relación de la calidad de servicio percibida y la satisfacción del estudiante; así como, los cambios que tienen en la conducta del estudiante. De esta manera, la investigación se llevó a cabo mediante una encuesta a una muestra de 986 estudiantes. Los resultados que se obtuvieron utilizando el modelo de ecuaciones estructurales confirmaron que la satisfacción y la confianza juegan un papel importante en la relación entre la calidad del servicio de las instituciones de educación superior y las intenciones del comportamiento de los estudiantes.

Asimismo, Souza (2019) en su publicación analiza la satisfacción de los estudiantes de Pedagogía en São Luís-Maranhão (Brasil) con respecto a la infraestructura educativa que brinda la institución de educación superior. Dicha investigación se llevó a cabo con una muestra de 560 estudiantes, los cuales respondieron a un cuestionario de satisfacción estudiantil y técnicas de estudio obteniéndose una fiabilidad de $\alpha = .974$. En ese sentido, el autor muestra en sus resultados que los estudiantes se encuentran satisfechos con la infraestructura ofrecida por la institución.

Así como Usman, Padlee y Zulkiffi (2021), en su investigación tuvo como fin hallar los factores que determinan que influyen en los estudiantes de las universidades privadas de Islamabad, Pakistán. Lo cual, es sus resultados muestran que dichos factores son: la excelencia docente, calidad de los programas académicos, participación del profesorado y finalmente el ambiente institucional. Utilizan una técnica de muestreo no probabilístico aplicado a 436 alumnos de las Instituciones de Educación Superior de tres universidades muestras para este estudio. Asimismo, aplicaron una regresión de mínimos cuadrados parciales basada en la varianza para probar la hipótesis. En base a lo mencionado, los resultados mostraron que existe una relación positiva y directa entre la calidad percibida del servicio de la educación y la satisfacción de los alumnos. Además de ello, aportaron los indicadores principales de los determinantes de satisfacción de los estudiantes y las implicancias prácticas para los académicos de las Instituciones de Educación Superior en Islamabad, Pakistán.

La calidad educativa es un tema muy prioritario en la sociedad donde la formación de estudiantes es de suma relevancia frente a las crecientes demandas del mercado. Es por ello que Escobar, Ruíz, Pérez, Martínez y Arenas (2021), en su investigación tiene como objetivo otorgar información para determinar prioridades de gestión financiera e institucional del grado de satisfacción de los alumnos de la Universidad Bernardo O'Higgins usando como método la modelación de ecuaciones factoriales, buscando relaciones entre áreas de satisfacción con métodos multivariantes: análisis factorial. En base a ello, se concluye que los elementos que logran la satisfacción de los estudiantes son: en primer lugar, el acceso a la información, acompañamiento y orientación en los procesos administrativos; segundo lugar, proceso de formación, evaluando la efectividad de las estrategias educativas, los métodos pedagógicos y el desarrollo de las competencias; y, por último, considerar la titulación oportuna y los factores de empleabilidad de acuerdo al mercado laboral.

Uno de los objetivos de Jiménez y Zeta (2020), es definir las variables que determinan la calidad percibida e implantar la relación entre la satisfacción y la lealtad de los estudiantes de las Facultades de Administración, en las universidades del Perú. Para hallar los resultados, se aplicaron encuestas a una muestra de una universidad pública y otra privada que posteriormente fueron procesadas mediante el programa IBM SPSS 24.0. Asimismo, los investigadores usaron el modelo de ecuaciones estructurales para contrastación de la hipótesis. En el modelo se propone que, la satisfacción de los estudiantes es el resultado de la calidad percibida y el valor percibido, siendo la fidelidad consecuencia de la satisfacción. Por ende, establecieron como resultado según el modelo propuesto demostrando que existe una alta relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción. Otro resultado obtenido, determina que la lealtad está relacionada de la satisfacción del estudiante, y el valor percibido está significativamente relacionado con la calidad percibida.

Según González, Sánchez y Pérez; analiza las características del marketing boca a boca teniendo como entorno las instituciones de educación superior de Chile, teniendo como variables la satisfacción y lealtad de los estudiantes. Asimismo, propusieron un modelo que analiza cómo la imagen de la Universidad y el valor percibido influyen en la satisfacción de los estudiantes. Para hallar los resultados, los investigadores usaron una muestra de 317 alumnos y aplicaron SMARTPLS 3.0; siendo así, las relaciones propuestas en el modelo, lo cual la satisfacción es el antecedente principal en este contexto de Marketing Boca a Boca.

De acuerdo a lo mencionado, Zumba, Ríos, Pardo y Chamba (2021), tienen como objetivo determinar la percepción de los estudiantes universitarios en relación con el trabajo colaborativo mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación durante la pandemia del covid-19. Esta investigación tiene un método descriptivo con el apoyo de herramientas estadísticas; el cual, su principal resultado se centra en confirmar la validez del cuestionario ACOES y la relevancia de su estructura, por lo que, los autores concluyen que la metodología activa en la Educación Superior invita a los docentes universitarios a ser más flexibles e innovadores constantemente, ya que independientemente de la modalidad de estudio, la interacción personal o mediada por las TIC, constituye el pilar fundamental de una enseñanza relevante.

Bedoya, Murillo y González (2021), en su artículo tienen como objetivo analizar la gestión de las universidades en Colombia ante la contingencia provocada por la pandemia COVID-19. Para ello, hacen uso de la metodología con un enfoque cualitativo. Según su revisión literaria, los investigadores demuestran que las universidades no solo han implementado estrategias para brindar calidad a docentes de pregrado y posgrado, sino también a la investigación y extensión. Por ende, la evidencia presentada en su investigación es fundamental en el apoyo al país de Colombia en el manejo de la pandemia COVID-19.

Por último; Lijun y Sin (2021), al ver la realidad de un cambio de paradigma de enseñanza y aprendizaje en esta emergencia sanitaria en China debido a la clausura de las instituciones de educación superior por el covid-19. En su investigación usan el método de muestreo aleatorio aplicando cuestionario a 373 estudiantes de pregrado del Tianfu College of Southwestern University of Finance and Economics (SWUFE); obtuvieron como resultado que, en la calidad del servicio, se observó una brecha entre las percepciones y expectativas de los estudiantes: tangible: -0.073, seguridad: 0.015, empatía: 0.050, capacidad de respuesta: 0.052, y fiabilidad: 0,056. En referencia a ello, concluyen que, la universidad debe actualizar las instalaciones y el equipo para mejorar la fluidez de la red de enseñanza, y las habilidades de los profesores deben mejorarse para avanzar en sus métodos de enseñanza.

2. Metodología

Como se ha podido evidenciar en la literatura mencionada, los indicadores de la oferta académica son necesarios para revelar la satisfacción del estudiante. Es por ello, este estudio fue de tipo básica, porque buscó establecer la relación entre las variables: gestión de la oferta

académica formativa y satisfacción formativa de los estudiantes de posgrado de la USS, en tiempos de COVID-19, año 2021, haciendo uso de una encuesta para cada variable en estudio. Motivo que permite alcanzar el propósito de reforzar acerca de la naturaleza, principios y contenidos de la ley de la oferta y de la ley de la demanda; al explicar su comportamiento en la realidad observable y evidenciar su total vigencia, en la necesidad en la toma de decisiones.

Esta investigación fue de diseño transversal, porque se realizó para el año 2021; descriptiva, porque se describió los hechos utilizándose la estadística descriptiva en su forma de tablas y gráficos; y, correlacional, porque se analizó la relación de variables objeto de estudio, sobre hechos sucedidos, con un nivel de significancia y un grado de correlación de Pearson.

3. Resultados

En el primer objetivo los investigadores demostraron estadísticamente que, 109 es la media de estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán que calificaron como bueno; por lo que demuestra que en los determinantes de la oferta que están por encima de la media son: pensión, calidad de docente y sílabo, uso de plataforma y confianza por licenciamiento de la Universidad; por consiguiente, los que se encuentran por debajo de la media son los determinantes: acompañamiento del asesor y/o docente durante la elaboración de tesis, precios competitivos con otras universidades de la Región Lambayeque y el reducido número de universidades en la Región.

Por otro lado, la media de que los alumnos encuestados calificaron como regular es 52, lo cual representa que los determinantes de la oferta: pensión, acompañamiento del docente y/o asesor, comunicación mediante la web, precios competitivos y pocas universidades en la Región Lambayeque están por encima de la muestra; y tanto la calidad de docente y del sílabo y uso de la plataforma se encuentran por debajo de la muestra.

Finalmente, la media de que los alumnos hayan calificado como malo es 11, representando así que la comunicación vía web y el haber pocas universidades en la Región Lambayeque están por encima de la muestra y precios competitivos por debajo de la muestra.

TABLA N°01: Media de los determinantes de la Gestión de la Oferta Académica

DETERMINANTES	Pensión	Calidad docente sílabo	Uso plataforma	Confianza imagen	Acompañamiento	Comunicación web	Precios competitivos	Pocas universidades	Media
CALIFICACIÓN									
BUENO	118	139	128	171	107	75	91	43	109
REGULAR	53	32	43	0	64	75	75	64	51
MALO	0	0	0	0	0	21	5	64	11
TOTAL DE MUESTRA	171	171	171	171	171	171	171	171	171

En el segundo objetivo, se identificó y analizó los elementos relevantes de la satisfacción estudiantil en tiempos de Covid 19; lo cual, según la Tala N°02, muestra los determinantes demográficos siendo, 114 la media de estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán que indicaron que si están satisfechos con el programa de maestría que están llevando; tomando en cuenta los determinantes demográficos que se encuentran por encima de la media son: pensión, calidad formativa y soporte de pensión; mientras que, los determinantes: precio de la competencia en la región Lambayeque y existencia de estudiantes en el aula de clases se encuentran bajo la muestra.

Por otro lado, la media que respondieron que tal vez estén satisfechos es de 47, siendo los determinantes por encima de la media: precio de la competencia y la existencia de estudiantes suficientes en el aula de clase, mientras que, los determinantes: pensión, calidad formativa, soporte de pensión y precio de la competencia se encuentran bajo la media.

Por último, la media de estudiantes de maestría encuestados que respondieron que no están satisfechos es 10; lo cual muestra que, los determinantes que se encuentran por encima de la media son: pensión, precio de la competencia y existencia de suficientes alumnos en aula.

Por otro lado, en la Tabla N°03 se muestra los determinantes psicográficos de la satisfacción estudiantil durante covid-19; se observa que, la media de los determinantes psicográficos de los estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán es 118; por lo que, los determinantes que se encuentran por encima de la muestra son: expectativas, percepción y valoración; sin embargo, solo el determinante de quejas se encuentra bajo la media.

Asimismo, la media que los estudiantes encuestados hayan respondido que tal vez estén satisfechos es de 16; lo cual indica que los determinantes de expectativas, y valoración se encuentran encima de la muestra, y percepción por debajo de la muestra.

TABLA N°02: Media de los determinantes demográficos de la Satisfacción Estudiantil de Covid 19

Determinantes	Determinantes demográficas					Media
	Pensión	Calidad_formativa	Soporte_pensión	Precio_competencia	Existencia_estudiantes_suficientes	
CALIFICACIÓN						
SI	123	128	128	107	86	114
TAL VEZ	27	43	43	53	69	47
NO	21	0	0	11	16	10
TOTAL DE MUESTRA	171	171	171	171	171	171

Finalmente, la media de los alumnos que no están satisfechos con el programa de maestría brindado tomando en cuenta determinantes psicográficos es de 37; lo cual el determinante que se encuentran por encima de la muestra es: quejas, y expectativas por debajo de la muestra.

Por último; en el tercer objetivo, se determinó la relación entre los elementos de la gestión de oferta académica en tiempos de covid-19 y la satisfacción formativa de estudiantes de posgrado USS 2021; para ello, se realizó un test econométrico, lo cual, se llevó a cabo con la información perteneciente a la encuesta realizada a los alumnos de encuestados de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán.

Según los resultados obtenidos, indica que los determinantes de la oferta académica formativa en tiempos de Covid y la satisfacción formativa de estudiantes de posgrado tienen relación positiva ya que en la correlación se presenta de la siguiente manera:

El nivel correlacional señala que a menor pensión de maestría en la Universidad Señor de Sipán aumenta la probabilidad en 0.375 p. p de que los alumnos tengan como resultado un buen nivel de satisfacción. Asimismo, cuando hay mejora en la asignación de docentes tanto en cursos de especialidad como de investigación aumenta la probabilidad de 0.596 p. p mejora en el nivel de satisfacción. Por otro lado, si los docentes manejan adecuadamente la

plataforma zoom durante el transcurso de las clases de maestría aumenta la probabilidad de 0.78 p. p en su nivel de satisfacción.

TABLA N°03: Media de los determinantes psicográficos de la Satisfacción Estudiantil de Covid 19

DETERMINANTES	DETERMINANTES PSICOGRÁFICOS				
	EXPECTATIVAS	PERCEPCIÓN	VALORACIÓN	QUEJAS	MEDIA
CALIFICACIÓN					
SI	128	160	139	43	118
TAL VEZ	21	11	32	0	16
NO	21	0	0	128	37
TOTAL DE MUESTRA	171	171	171	171	171

Por su parte, el saber que la Universidad Señor de Sipán está licenciada por la SUNEDU genera confianza y aumenta la probabilidad en 0.227 p. p en su nivel de satisfacción de los estudiantes. Mientras que, el acompañamiento del docente y/o asesor de investigación durante el proceso de realizar su tesis, los alumnos tienden a incrementar su nivel de satisfacción en 0.426 p.p. Asimismo, al haber mejor comunicación web a los alumnos del área de marketing incrementa la probabilidad en 0.187 p. p de mejorar su nivel de satisfacción. Por otro lado, se estima que al ser bajos los precios de las otras universidades de la Región Lambayeque aumenta la probabilidad en 0.534 p. p del grado de satisfacción en los alumnos de maestría.

Por último, al haber pocas universidades en la región Lambayeque incrementa la probabilidad de mejorar su nivel de satisfacción.

El estadístico alfa de Cronbach es de 0.912, debido a que se encuentra cercano a 1 indica que tiene buena consistencia interna para esta escala y muestra un alto grado de confiabilidad en la prueba de hipótesis.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	171	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	171	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,912	,835	1549

4. Análisis y Discusión

Sobre el primer objetivo, de identificar y analizar los elementos relevantes de la oferta académica formativa de la escuela de posgrado de la USS, en cuanto al nivel de valoración, se observa: PRIMERO, los determinantes más relevantes para los estudiantes y que superan a la media estadística del nivel BUENO, $\bar{X} = 63.7\%$, son: La confianza e imagen de la universidad con 100% de valoración, la calidad docente, el sílabo y didáctica, con 81%; el uso adecuado y eficiente de la plataforma Zoom con 75%; y a la valoración de la fijación de las pensiones, con 68.8%. SEGUNDO, en una calificación menor a la media estadística, se observa que, existen algunos determinantes importantes, como: el acompañamiento y asesoría para el desarrollo de tesis, con 62.5% de valoración; en la comunicación que realiza marketing en la web, es 43%; ambos, constituyen debilidades evidenciadas, que requiere urgente revertirlos y transformarlos en fortalezas. Es para la gestión de la oferta académica implementar mejoras continuas en sus determinantes, para mejorar su calidad y enfrentar en el mercado con mayor capacidad competitiva, en estos tiempos de Covid-19 con presencia de problemas y oportunidades; que caracteriza a la nueva normalidad.

Rodríguez (2017), en su investigación tiene como objetivo determinar si la virtualización de los cursos debe ser la única alternativa para los estudiantes o si debe ser una herramienta más para integrarse al modelo pedagógico de educación a distancia en el contexto y la realidad de Costa Rica, en la que respecta a la viabilidad del acceso a las tecnologías digitales. Las conclusiones, señalan que la virtualización de los cursos debe ser

una alternativa, pero no una imposición para los estudiantes, porque la consideración del contexto es vital, en términos de accesibilidad a las tecnologías digitales en Costa Rica, por lo que la calidad de la educación debe prevalecer sobre los medios (semivirtual, híbrido, virtual o a distancia). La virtualización no es cuestión de estar a la vanguardia mediante la innovación técnica, sino que su implementación debe basarse en una necesidad real con condiciones adecuadas (infraestructura logística adecuada).

En cuanto al segundo objetivo, de identificar y analizar los determinantes relevantes de la satisfacción formativa estudiantil en tiempos del Covid-19 en posgrado USS, 2021; se tiene los siguientes resultados: PRIMERO, en la Tabla 02, sobre los determinantes demográficos, se observa, que la media estadística del nivel Bueno de la escala, es $\bar{X} = 66.6\%$, en base a esta referencia, se tiene: La valoración sobre la fijación de la pensión es 68%, la flexibilidad y descuentos en el pago, es 88% de valoración; en cuanto a determinantes no basados en la pensión, se tiene: en gustos y preferencias de la calidad de los docentes y contenido de los cursos de especialidad y de los cursos de investigación científica, valoran con 76.5% y 82.4% respectivamente de satisfacción; sobre el desempeño didáctico docente, con 70.6% de satisfacción. En cuanto al soporte de costear sus pensiones con sus ingresos, es 52.9% de satisfacción; sobre la valoración de las pensiones de la competencia, es 70.6%, y por último sobre el número de estudiantes por aula, es 52.9% de valoración. Estos determinantes, están debajo de la media, por tanto se configuran como debilidades, que requieren atención rápida, para transformarlas en fortalezas y mejoren la media estadística de satisfacción; SEGUNDO, en cuanto a los determinantes psicográficos, según Tabla 03, se observa, que las expectativas y la percepción de la calidad de la oferta académica y estudiar en la USS, los estudiantes brindan una valoración de 76.5% y de 94% respectivamente; en cambio la calificación en el valor percibido o índice de satisfacción, ahora que están estudiando es 82.4% en el nivel bueno de la escala.

Si unimos el índice de satisfacción demográfica 66.6%; y el índice de satisfacción psicográfica, 82.4%; tenemos un índice promedio de satisfacción real de 75.6%.

Este resultado de índice de satisfacción, se debe mejorar de inmediato, corrigiendo las debilidades y transformarlas en fortalezas, para mejorar la gestión de la oferta académica y el índice de satisfacción.

Peralta, Surdez & García (2020), realizaron un estudio con el objetivo de validar un modelo, para medir el nivel de satisfacción de estudiantes de una universidad pública en México a través de tres medidas unidimensionales: Docencia, tutoría e infraestructura educativa y una medida multidimensional: Servicios institucionales (servicio social, becas y bolsa de trabajo). Los resultados de su investigación, indican que el nivel de satisfacción con la docencia resultó el más alto de todos ($M = 4.17$ $DS = 92$) y como áreas de oportunidad la satisfacción con la infraestructura educativa ($M = 3.10$ $DT = 1.12$), servicios institucionales ($M = 3.48$ $DS = 89$) y tutoría ($M = 3.86$ $DS = 1.33$). Por ende, los autores concluyen que el modelo propuesto es empíricamente sostenible para medir la satisfacción en estudiantes universitarios de pregrado.

En cuanto al tercer objetivo, sobre la determinación de la relación entre la variable independiente gestión de la oferta académica formativa y la variable dependiente la satisfacción estudiantil, en tiempos de Covid-19, de la escuela de posgrado de la USS, 2021, se observa lo siguiente:

- El nivel correlacional, señala que, a menor pensión por maestría en la USS, aumentan la probabilidad en 0.375 en el nivel de satisfacción estudiantil.
- El nivel correlacional, señala que cuando existe mejora en la asignación de docentes tanto en cursos de especialidad como de investigación, aumenta la probabilidad de 0.596 en la mejora de la satisfacción estudiantil.
- El nivel correlacional, cuando los docentes manejan adecuadamente la plataforma zoom durante el desarrollo de las clases de maestría, aumenta la probabilidad de 0.780 en su nivel de satisfacción.
- El nivel correlacional, en cuanto la USS está licenciada por SUNEDU, genera confianza y aumenta la probabilidad en 0.227 en su nivel de satisfacción.
- El nivel correlacional, en cuanto al acompañamiento del docente y/o asesor de investigación durante el proceso de desarrollo de tesis, la satisfacción puede aumentar en la probabilidad de 0.426.
- El nivel correlacional, en cuanto se fuese mejor la comunidad Web por marketing, a los estudiantes, aumenta en la probabilidad en 0.187 en el nivel de satisfacción.

– El nivel correlacional, en cuanto se estima que al ser bajos las pensiones de la competencia en la región Lambayeque, aumenta la probabilidad en 0.534 en el nivel de satisfacción.

Finalmente, el estadístico alfa de Cronbach es de 0.912 y debido a que es cercano a 1, indica que tiene el 91.2% de consistencia interna para esta escala de valoración y muestra, así como un alto grado de confiabilidad en la prueba de la hipótesis planteada en la investigación.

Regino Blazquez et al (2013), su investigación tiene como objetivo contribuir al desarrollo de un sistema interno de garantía de calidad mediante la identificación de los indicadores clave de la calidad de vida universitaria desde el punto de vista del estudiante. La satisfacción del estudiante se utiliza para medir la calidad de vida universitaria (QCL) con base al modelo propuesto por Sirgy Greseskowiak y Raytz 2007. Se tabularon los resultados y se elaboró un modelo de ecuaciones estructurales para identificar los factores que más influyen en la satisfacción de los estudiantes en cuanto a recursos e instalaciones, docencia y vida social. Asimismo, muestran como resultados que tanto los aspectos académicos como los sociales influyen en la satisfacción de los estudiantes. La docencia y la reputación académica son las variables académicas más influyentes, mientras que las actividades deportivas y los programas internacionales son los aspectos sociales con mayor impacto en la satisfacción de los estudiantes. Por eso, se puede afirmar que los aspectos sociales y académicos deben tenerse en cuenta por igual en el desarrollo de programas de aseguramiento de la calidad en la educación superior.

Conclusión

En la investigación se realizó un test econométrico realizado en los estudiantes del II y III Semestre de posgrado de la USS; donde se refleja en un índice de satisfacción alto; la relación con los determinantes: Por un lado, en cuanto a la fijación de pensión, existe una relación negativa de una probabilidad de -0.375 de disminución de la satisfacción si se incrementa la pensión; por otro lado, existe alta relación positiva con determinantes no basados en el precio, como: La confianza e imagen que brinda la USS, la calidad de los docentes en sus competencias y didáctica en los cursos de especialidad y en cursos de investigación científica; con valoración de probabilidad de 1.0000 y 0.596, respectivamente, que incrementaría la satisfacción. En el uso adecuado de la plataforma zoom para el dictado de los cursos, la probabilidad es 0.780 de incremento de la satisfacción.

Finalmente, existe una relación positiva relativamente baja en los determinantes: acompañamiento y asesoría de tesis, así como en la comunicación de marketing y en el sitio Web; de 0.231 y 0.187, respectivamente, que incrementaría la satisfacción.

Se ha determinado el estadístico alfa de Cronbach con un valor de 0.912, debido a que se aproxima a 1.000; indica que tiene el 91.2% de consistencia interna para la escala utilizada de valoración y muestra alto grado de confiabilidad en la prueba de hipótesis que se planteó para la investigación.

Referencias

- Avedaño, W., LunaA, H., & Rueda, G. (2021). Virtual education in times of COVID-19: Perceptions of university students. *Formación Universitaria-Scopus*, 119-128.
- Basneldi, Suryawan, R., Setiadi, B., & Muchdir. (2019). The model of student satisfaction. *Portal de Revistas Científicas y Humanísticas de la Universidad de Zulia-SCOPUS*, 2899-2921.
- Bedoya Dorado, C., Murillo Vargas , G., & Gonzalez Campo, C. (2021). University management in times of the COVID-19 pandemic: Analysis of the higher education sector in Colombia. *Estudios Generales*, 251-264.
- Córdova, M., Floriani, D., González Paredes, M., Hermans, M., Mingo, S., Monje-Cueto, F., Salvaje, E. (2021). COVID-19 and higher education: responding to local demands and the consolidation of e-internationalization in Latin American universities. *Academia Revista Latinoamericana de Administración - SCOPUS*, 493-509.
- Gallegos, J. A., & Vasquez, A. (2019). Explaining university student loyalty: theory, method, and empirical research in Chile. *ACADEMIA-REVISTA LATINOAMERICANA DE ADMINISTRACION-WEB OF SCIENCE*, 525-540.
- Jimenez Chinga, R., & Zeta Vite , A. (2020). Quality of service, satisfaction and loyalty of peruvian university students. *Universidad y Sociedad*, 292-301.
- Lijun, L., & Sin Yin , T. (2021). Measuring Higher Education Service Quality During COVID-19 Pandemic in China using a SERVQUAL Method. *Studies of Applied Economics*, 5567.
- Peralta Mazariego, Enrique Roberto, Surdez Pérez, Edith Georgina, & García Rodríguez, José Félix (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Investigacion Operacional- Scopus*, 472-481.
- Resino Blázquez Juan José., Chamio González Julián, Cano Montero Elisa Isabel, & Gutiérrez Broncano Santiago (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación - SCOPUS*, 458-484.

Rodríguez Espinoza, Arnaldo. (2017). Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y la virtualización de su oferta académica. un análisis racional de su implementación. *Revista Electrónica EDUCARE - SCOPUS*, Volume 21.

Ruff Escobar, C., Ruiz Toledo, M., Matheu Pérez, A., Juica Martínez, P., & Anabalón Arenas, G. (2021). Effectiveness of management in the universities, from models of perception of student quality: The model of the University Bernardo O'Higgins. *Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 259-279.

Souza Soares de Quadros, M. R. (2019). Student satisfaction with the educational infrastructure in São Luís-Maranhão (Brasil) | [Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís-Maranhão (Brasil)]. *Publicaciones de la Facultad de Educacion y Humanidades del Campus de Melilla - SCOPUS*, 191-208.

Veas-González, I., Sánchez Ortiz , A., & Pérez Cabañero, C. (2019). Word of mouth determinants in the university context: The role of satisfaction and student loyalty. *Formación Universitaria*, 45-54.

Vesna Rodić Lukić, & Nemanja Lukić. (2020). Assessment of student satisfaction model: evidence of Western Balkans. *Total Quality Management and Business Excellence - Scopus*, 1506-1518.

Zumba-Zuniga, M. F., Ríos-Zaruma, J., Pardo-Cueva, M., & Chamba-Rueda, L. (23 de JUNIO de 2021). Impact of information and communication technologies in Higher Education Institutions in times of COVID-19: A look from collaborative work and study modality. Chaves, Portugal: Congreso Ibérico de Sistemas y Tecnologías de la Información, CISTI.

Usman, M., Padlee, S. F., Mohamed, W. N., & Zulkiffli, S. N. (2021). Determinants of Students' Satisfaction in HEIs' of Pakistan: An Empirical Investigation. *Estudios de Economía Aplicada*.