

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil  
en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de  
Tumbes, 2024.**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora: Br. Anghela Marylín, Vidaurre Huamán**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil  
en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de  
Tumbes, 2024.**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Mg. Sosa Orellana, Cristhian (presidente)**

**Código ORCID:0000-0001-8298-2244**

**Mg. Ramos Cornejo, Karla Rubela (secretario)**

**Código ORCID: 0000-0002-3834-5042**

**Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth (vocal)**

**Código ORCID:0000-0002-0879-7232**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil  
en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de  
Tumbes, 2024.**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en  
su contenido y forma:**

**Br. Vidaurre Huamán, Anghela Marylín (Autora)**

**Código ORCID: 0009-0000-8661-7199**

**Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth (Asesor)**

**Código ORCID: 0000-0002-0879-7232**

**Tumbes, 2025**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 03 días del mes Noviembre del dos mil veinticinco, siendo las 17:48 horas, en el Auditorio, de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 018-2025/UNTUMBES-FACE, Docentes: Mg. Sosa Orellana, Crithian (**Presidente**), Mg. Ramos Cornejo, Karla Rubela (**Secretario**), Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **Anghela Marylin, Vidaurre Huamán**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: APROBADA con calificativo BUENO.


Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18 horas 30 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 03 de Noviembre del 2025

  
Mg. Sosa Orellana, Crithian  
DNI N° 00373944  
Código ORCID N°0000-0001-8298-224  
Presidente (a)

  
Mg. Ramos Cornejo, Karla Rubela  
DNI N°02833982  
Código ORCID N° 0000-0002-3834-5042  
Secretario (a)

  
Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth  
DNI N°41737972  
Código ORCID N°0000-0002-0879-7232  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

# REPORTE DE TURNITIN



## Anghela Marylín Vidaurre Huamán Vidaurre Huamán TESIS - ANGHELA MARYLÍN VIDAURRE HUAMÁN - FINAL

 Asesorías 2025-II

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:517599412

Fecha de entrega

24 oct 2025, 9:59 GMT-5

Fecha de descarga

24 oct 2025, 10:03 GMT-5

Nombre del archivo

TESIS - ANGHELA MARYLÍN VIDAURRE HUAMÁN - FINAL.pdf

Tamaño del archivo

565.3 KB

60 páginas

14.310 palabras

82.827 caracteres

Mg. Alex Alfredo Armentar Amaya  
ORCID: 0000-0002-4879-7232  
Reg.Unic de Coleg. N° 8729  
CLAD - TUMBES






## 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Mg. Alex Alfiréth Arnestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-6879-7232  
Reg.Univ. de Coleg. N° 8728  
CLAD - TUMBES

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-08	<1%
5	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
6	Internet	docplayer.es	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2020-11-30	<1%
8	Publicación	Chavarri Becerra, Joel. "Modelo de predicción para determinar el riesgo de deserc..."	<1%
9	Internet	dspace-uh-tmp.igniteonline.la	<1%
10	Internet	www.saber.ula.ve	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2024-01-20	<1%

Mg. Alex Alfredo Armentar Amaya  
ORCID: 0000-0002-0875-7232  
Reg.Unic de Coleg N° 8723  
CLAD - TUMBES

12	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2019-01-13	<1%
13	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
14	Trabajos del estudiante	Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas on 2021-08-06	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-04	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2017-11-18	<1%
17	Internet	edoc.pub	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-31	<1%
19	Internet	hdl.handle.net	<1%
20	Internet	rhizote22.rssing.com	<1%
21	Internet	bibliotecadigital.udea.edu.co	<1%
22	Internet	riujap.ujap.edu.ve	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-07-26	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Indoamerica on 2025-03-09	<1%
25	Internet	dspace.esPOCH.edu.ec	<1%

Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-4876-7232  
Reg.Univ de Coleg.Nº 8728  
CLAD - TUMBES

26	Internet	repositorio.utn.edu.ec	<1%
27	Internet	www.researchgate.net	<1%
28	Internet	repositorio.ulatina.ac.cr	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-06-03	<1%
30	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%
31	Internet	silو.tips	<1%
32	Internet	repositorio.usam.ac.cr	<1%
33	Internet	repositorio.una.ac.cr	<1%
34	Internet	www.slideshare.net	<1%
35	Internet	repositorio.unu.edu.pe	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-02	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Complutense de Madrid on 2024-05-10	<1%
38	Trabajos del estudiante	Postgrado on 2025-09-30	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-02	<1%

Mg. Alex Alfredo Armezar Amaya  
ORCID: 0000-0002-0879-7232  
Reg.Univ de Coleg.N° 8728  
CLAD - TUMBES

40	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-09	<1%
41	Trabajos del estudiante	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-11-27	<1%
42	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
43	Internet	www.polodelconocimiento.com	<1%
44	Internet	www.untumbes.edu.pe	<1%
45	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2018-12-21	<1%
46	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-06-30	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Abierta para Adultos on 2024-05-31	<1%
48	Internet	es.slideshare.net	<1%
49	Publicación	Martínez Asmad, Manuel Augusto. "Calidad del servicio educativo y satisfacción d..."	<1%
50	Internet	core.ac.uk	<1%
51	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-26	<1%
52	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%
53	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%

Mg. Alex Alfreth Armas Araya  
 ORCID: 0000-0002-0373-7232  
 Reg. Único de Coleg. N° 8729  
 CLAD - TUMBES

54	Internet	vsip.info	<1%
55	Publicación	Sandoval Vidal de Feria, Liliam del Pilar. "La retroalimentación y su relación con l...	<1%
56	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-05-23	<1%
57	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2018-12-04	<1%
58	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Colombia on 2019-03-02	<1%
59	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%
60	Trabajos del estudiante	Universidad Técnica De Cotopaxi on 2025-02-24	<1%
61	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
62	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
63	Trabajos del estudiante	Foundation University, Islamabad on 2025-09-20	<1%
64	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-08-26	<1%
65	Trabajos del estudiante	Universidad Privada Antenor Orrego 2025 on 2025-07-16	<1%
66	Trabajos del estudiante	Universidad de Xalapa A. C. on 2024-09-03	<1%
67	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%

Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-0879-7232  
Reg. Único de Coleg. N° 8729  
CLAD - TUMBES

68	Publicación	Jessica Tatiana Galindo-Silva, Eddy Wilfredo Silva-Cruz, Monica Elizabeth Accacusi-...	<1%
69	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-10	<1%
70	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-15	<1%
71	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-04	<1%
72	Internet	repositorio.ulp.edu.pe	<1%
73	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%

Mg. Alex Alfroth Armarstar Amaya  
ORCID: 0000-0002-0879-7232  
Reg.Unio de Coleg. N° 8729  
CLAD - TUMBES

## DEDICATORIA

A mis padres,  
por su amor incondicional, por enseñarme con su ejemplo que todo se puede lograr con esfuerzo y determinación.

Gracias por alentarme siempre, por confiar en mí y por brindarme su apoyo económico y emocional en cada etapa de este camino.

Los amo profundamente y les dedico con todo mi corazón este logro.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme concedido la salud, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa de mi formación profesional. Sin su guía y bendición, este logro no habría sido posible.

A mis padres, por su ejemplo de perseverancia y los valores que me han transmitido a lo largo de la vida. Gracias por ser mi mayor inspiración, por brindarme su respaldo en cada desafío y por impulsarme siempre a dar lo mejor de mí con compromiso y convicción.

Mi hermano, por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y la confianza que siempre depositó en mí. Su compañía fue fundamental para seguir adelante en los momentos más difíciles.

# ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	xiii
Agradecimiento .....	xiv
Índice general .....	xv
Índice de tablas .....	xvii
Índice de anexos .....	xviii
Resumen .....	12
Abstract.....	13
I. Introducción.....	14
II. Revisión de literatura .....	18
2.1. Bases teórico – científicas .....	18
2.1.1. Programas de bienestar universitario .....	18
2.1.2. Satisfacción estudiantil.....	25
2.2. Antecedentes.....	32
2.3. Definición de términos básicos .....	37
III. Materiales y métodos .....	39
3.1. Formulación de la hipótesis .....	39
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	39
3.3. Población, muestra y muestreo .....	42
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección.....	46
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	50
3.6. Definición y operacionalización de variables.....	51
3.7. Análisis de confiabilidad .....	54
Iv. Resultados y discusión.....	57
4.1. Resultados .....	57
4.2. Discusión.....	65

V. Conclusiones .....	68
VI. Recomendaciones .....	70
VII. Referencias Bibliográficas .....	72
Anexos.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población estudiantil de la Facultad de Ciencias Económicas.....	42
Tabla 2. Muestra de estudiantes por escuela profesional de FACEC .....	45
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	51
Tabla 4. Dimensiones, indicadores y ítems de los programas de bienestar universitario .....	52
Tabla 5. Dimensiones, indicadores y ítems de la satisfacción estudiantil .....	54
Tabla 6. Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento .....	54
Tabla 7. Confiabilidad de la variable programas de bienestar universitario .....	55
Tabla 8. Confiabilidad de la variable satisfacción estudiantil .....	56
Tabla 9. Niveles de los programas de bienestar universitario en la satisfacción estudiantil .....	57
Tabla 10. Asociación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil .....	58
Tabla 11. Niveles del programa de apoyo estudiantil con la satisfacción estudiantil.....	59
Tabla 12. Asociación entre apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil .....	60
Tabla 13. Niveles del servicio de alimentación con la satisfacción estudiantil .....	61
Tabla 14. Asociación entre servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil..	62
Tabla 15. Niveles entre las actividades artísticas como culturales en la satisfacción estudiantil .....	63
Tabla 16. Asociación entre las actividades artísticas y culturales y la satisfacción estudiantil .....	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	85
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	87
Anexo 3. Carta solicitud de autorización para ejecución de tesis .....	90
Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis .....	92
Anexo 5. Cuestionario para la variable de programas de bienestar universitario..	93
Anexo 6. Cuestionario para la variable de satisfacción estudiantil.....	966
Anexo 7. Análisis de fiabilidad de la variable programas del bienestar universitario .....	99
Anexo 8. Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil .....	102
Anexo 9. Reporte de matriculados por periodo académico de los estudiantes de la FACEC .....	105
Anexo 10. Proceso de aplicación de encuestas .....	106

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo de tipo básico, con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra se integró por 303 alumnos de las carreras de Administración, Contabilidad y Economía, seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado. La información se recopiló a través de la técnica de encuesta, aplicando dos cuestionarios estructurados con escala de Likert de cinco niveles, que en conjunto sumaron 35 ítems distribuidos entre ambas variables. Los instrumentos fueron adaptados a partir del cuestionario validado por Zambrano et al. (2019). La confiabilidad se verificó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0.85 en la primera variable y 0.83 para la segunda. El procesamiento de los datos se realizó con apoyo de los programas estadísticos SPSS y Microsoft Excel, evidenciándose una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente rho de Spearman de 0.723 (el valor de sig es 0.00, donde  $0.00 < 0.01$ ). Asimismo, se identificaron correlaciones significativas entre cada dimensión: el programa de apoyo estudiantil ( $\rho = 0.622$ ), el servicio de alimentación ( $\rho = 0.529$ ) y las actividades artísticas y culturales ( $\rho = 0.699$ ), todas con significancia menor a 0.01. Se concluye que los programas de bienestar universitario se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción estudiantil, lo que resalta la importancia de fortalecer estos servicios como estrategia para optimizar la experiencia universitaria y el bienestar integral del estudiante.

**Palabras clave:** Actividades artísticas y culturales, programas de bienestar universitario, satisfacción estudiantil, apoyo estudiantil y servicio de alimentación.

## ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between university wellness programs and student satisfaction at the Faculty of Economic Sciences of the National University of Tumbes, 2024. The research was carried out with a basic quantitative approach, with a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 303 students from the Administration, Accounting and Economics programs, selected through stratified probability sampling. The information was collected through the survey technique, applying two structured questionnaires with a five-level Likert scale, which together totaled 35 items distributed across both variables. The instruments were adapted from the questionnaire validated by Zambrano et al. (2019). Reliability was verified using Cronbach's alpha coefficient, obtaining values of 0.85 for the first variable and 0.83 for the second. Data processing was carried out with the support of the statistical programs SPSS and Microsoft Excel, demonstrating a high and statistically significant positive correlation between both variables, with a Spearman's rho coefficient of 0.723 (the value of sig is 0.000, where  $0.00 < 0.01$ ). Likewise, significant correlations were identified between each dimension: the student support program ( $\rho = 0.622$ ), the food service ( $\rho = 0.529$ ), and artistic and cultural activities ( $\rho = 0.699$ ), all with significance less than 0.01. It is concluded that university wellness programs are positively and significantly related to student satisfaction, highlights the importance of strengthening these services as a strategy to optimize the university experience and overall student well-being.

**Keywords:** Arts and cultural activities, university wellness programs, student satisfaction, student support y food service.

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, las universidades públicas han desarrollado un rol clave en la formación de profesionales y ciudadanos integrales. No obstante, el contexto actual impone desafíos adicionales que exigen fortalecer las condiciones que favorezcan no solo el aprendizaje, sino también la permanencia y el bienestar del estudiante. En este marco, los programas de bienestar universitario se consideran una herramienta estratégica para contribuir al rendimiento académico y a la satisfacción con la vida universitaria. Una gestión eficiente de estos servicios permite construir espacios educativos más equitativos, seguros y comprometidos con el desarrollo integral del estudiante; mientras que su deficiencia puede desencadenar efectos negativos como la desmotivación, la disminución del rendimiento y la deserción.

Estos programas cumplen un papel central dentro de la vida universitaria, ya que buscan atender aspectos clave como la alimentación, el apoyo socioeconómico, el desarrollo artístico y cultural. Al respecto, Pava et al. (2019) sostienen que estas iniciativas fortalecen la formación integral del estudiante y promueven su desarrollo humano dentro del entorno universitario. Por otro lado, Sánchez (2018) señala que la satisfacción estudiantil constituye un criterio fundamental para medir la calidad del servicio educativo, al reflejar cómo los estudiantes valoran lo que reciben frente a lo que esperan.

A nivel internacional, algunas universidades han logrado avances significativos en la gestión de programas de bienestar estudiantil. Un ejemplo destacado es la Universidad de Harvard, que ha implementado un sistema alimentario tipo buffet con desayunos, almuerzos y cenas balanceadas, además de brindar apoyo económico a estudiantes con bajos recursos; garantizando así, el acceso equitativo a una alimentación saludable y de calidad (La República, 2022). Estas

acciones evidencian cómo una adecuada planificación del bienestar contribuye directamente al rendimiento académico, la permanencia universitaria y el sentido de pertenencia institucional. No obstante, en diversos países de América Latina, como Venezuela, Colombia, Chile y Cuba, las universidades públicas enfrentan serias deficiencias en sus servicios de bienestar. Comedores con alimentos en mal estado, actividades culturales mal organizadas o sin presupuesto, y programas de apoyo estudiantil afectados por demoras administrativas; forman parte de una problemática estructural que afecta la experiencia universitaria (Andara, 2024; Sastoque, 2024; Jiménez et al., 2019; CubitaNow, 2022). Esta situación refleja una marcada brecha entre las políticas educativas y su ejecución operativa, generando altos niveles de insatisfacción, vulnerabilidad y riesgo de deserción entre los estudiantes.

En el Perú, la Contraloría General de la República alertó sobre deficiencias en las condiciones del comedor de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, evidenciando problemas en la gestión de los servicios de bienestar universitario (Gobierno del Perú, 2024). Estas carencias se relacionan con altos niveles de estrés, ansiedad y deserción estudiantil. De hecho, cerca del 30% de los universitarios abandona sus estudios, principalmente por falta de orientación, problemas económicos y fallas institucionales; siendo las universidades privadas las que concentran aproximadamente el 70% de los casos, mientras que las públicas registran el 30% (Andina, 2017). Estas cifras ponen en evidencia la necesidad urgente de fortalecer los servicios de bienestar universitario para asegurar la permanencia y el desarrollo integral de los estudiantes.

La Universidad Nacional de Tumbes cuenta con la Facultad de Ciencias Económicas, la cual comprende las escuelas de Administración, Contabilidad y Economía. Dicha facultad reúne a una población estudiantil diversa, de la que se eligió una muestra de 303 estudiantes para el desarrollo del presente estudio. A partir de un diagnóstico, se identificó que los programas de bienestar universitario presentan limitaciones en su implementación, reflejadas en una atención insuficiente a la salud mental, retrasos en los procesos administrativos del apoyo socioeconómico, deficiente cobertura en el servicio de alimentación y escasa organización de actividades culturales. Esta situación genera

descontento en los estudiantes, afectando directamente su bienestar emocional, su desempeño académico y su vinculación con la institución.

Se presentan diversas deficiencias que afectan tanto la formación integral como la satisfacción estudiantil. Entre ellas, destaca la carencia de docentes en talleres culturales, así como el incumplimiento de beneficios prometidos, como la exoneración de matrícula para los participantes. Asimismo, la infraestructura resulta insuficiente, al faltar espacios adecuados como teatros, y contar con recursos materiales deteriorados o insuficientes, como instrumentos musicales. Los sistemas de comunicación presentan fallas, pues en la mayoría de los casos no se informa oportunamente sobre las convocatorias de programas de apoyo estudiantil, generando desinformación respecto a los procesos y acceso a beneficios. Además, los trámites burocráticos son complejos y lentos, lo que provoca retrasos en los pagos y dificulta el acceso a apoyos. La gestión administrativa muestra una clara falta de profesionalismo y transparencia, lo que se refleja en prácticas inapropiadas, como el apartado anticipado de porciones en el comedor, el manejo discrecional en la elaboración de planillas y la ausencia de un reglamento para el comedor universitario; lo que genera desorden, inequidad y malestar entre los estudiantes.

A partir del análisis de la situación planteada surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024?. Asimismo, la investigación se ha propuesto explicar específicamente: ¿Cuál es la relación entre el programa de apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas?, ¿Cuál es la relación entre el servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas? y ¿Cuál es la relación entre las actividades artísticas como culturales y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas?

La presente investigación corresponde a un estudio básico con enfoque descriptivo-correlacional, cuyo propósito es analizar y explicar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil. Se

fundamenta en los aportes teóricos de Pava et al. (2019), quienes sostienen que el bienestar universitario es un elemento clave para favorecer la formación integral del estudiante, así como su desarrollo académico, social y emocional. Por otra parte, Sánchez (2018), quien considera la satisfacción estudiantil como un indicador clave de la calidad educativa, expresado en la valoración que hacen los estudiantes respecto a los servicios que reciben. El estudio se sustenta en el método científico, empleando técnicas, métodos y procedimientos que aseguran la validez y confiabilidad de los resultados. Para ello, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach con el fin de evaluar la consistencia de los instrumentos aplicados y el estadístico rho de Spearman para contrastar la hipótesis planteada, lo que permitirá alcanzar los objetivos de la investigación. Esta investigación aportará información relevante y actualizada que facilitará que las autoridades universitarias valoraren la eficacia de los programas de bienestar estudiantil y tomar decisiones orientadas a su mejora continua. De igual modo, los hallazgos servirán de base no solo para optimizar los recursos existentes, sino también para diseñar e implementar estrategias más efectivas que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad estudiantil.

Este trabajo de investigación tiene como propósito general, determinar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024. Y de forma específica analizar la relación entre el programa de apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, explicar la relación entre el servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas e identificar la relación entre las actividades artísticas como culturales y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

#### 2.1.1. Programas de bienestar universitario

##### Programas

Según, Chiavenato (2019), los programas “son los planes relacionados con el tiempo y se basan en la correlación entre dos variables: tiempo y actividades que deben ser ejecutadas” (p. 110).

Marcó et al. (2016) manifiestan:

Los programas precisan las actividades específicas necesarias para el cumplimiento de las metas, es decir, cuáles son los planes concretos para alcanzar una meta. También, están compuestos por un conjunto integrado de planes de menor jerarquía dependiendo de la complejidad de la meta establecida. (p. 130)

En el enfoque de Koontz et al. (2012), los programas “son una serie de objetivos, políticas, procedimientos, normas, tareas asignadas, pasos a seguir y recursos esenciales necesarios para ejecutar un plan determinado, respaldado por un presupuesto asignado” (p. 113).

##### Bienestar universitario

La finalidad central del bienestar universitario, según Pava et al. (2019), consisten en “apoyar a la formación integral, mejorar la calidad de vida y fomentar el desarrollo humano tanto de los estudiantes como de toda la comunidad universitaria” (p. 27).

De acuerdo con González et al. (2002) “es la atención de necesidades o carencias de carácter socioeconómico en la población estudiantil” (p. 28).

Gutierrez (2018) define:

Es el grupo de actividades orientadas a promover el desarrollo integral físico, psicológico, emocional como social de los estudiantes, docentes y personal administrativo, implementado a través de políticas, programas y servicios que buscan fortalecer las habilidades como atributos de todos los miembros de la comunidad universitaria. (p. 7)

Tal como señala Llinás (2009), el bienestar universitario “contribuye a los procesos de integración al medio universitario, mediante la realización de programas y procesos de inducción, preparación como proyección a la vida universitaria en los que participan articuladamente todas las instancias de la institución” (p. 7).

Según González et al. (2002), el BU es “el conjunto de actividades encaminadas a prestar atención a la población universitaria para que sus condiciones de vida, trabajo, estudio y vinculación orgánica a la comunidad, sean las más adecuadas posibles” (pp. 24-25).

Programas de bienestar universitario

Pava et al. (2019) enfatizan:

Los programas de BU son actividades fundamentales que contribuyen a la formación integral de los estudiantes, facilitando el desarrollo de competencias necesarias para su éxito académico y profesional. Estas iniciativas no solo ayudan a mantener un buen promedio, sino que también potencian la confianza en sus habilidades de sustentación oral e interacción social. Asimismo, los temas tratados en las distintas áreas de bienestar tienen como propósito favorecer el desarrollo de competencias en los aspectos del ser, hacer y convivir; otorgando a los graduados una ventaja competitiva en el mercado laboral. (pp. 26-27)

La Ley Universitaria N° 30220 (2022) establece que los programas de BU en universidades públicas tienen por objetivo “ofrecer apoyo integral a los estudiantes, facilitando el cumplimiento de sus actividades formativas en las mejores condiciones posibles. Estos programas suelen incluir ayuda en alimentación, materiales de estudio e investigación; orientados a fomentar el desarrollo académico y personal del estudiante” (p. 56).

Hellriegel et al. (2009) explican que la satisfacción “constituye un estado psicológico que indica lo que las personas sienten de su circunstancia, con base en su evaluación de ésta” (p. 458).

Dimensiones de los programas de bienestar universitario

Existen diversos tipos:

a) Programa de apoyo estudiantil

El reglamento del programa de apoyo estudiantil establece que este programa es un beneficio otorgado a los estudiantes como reconocimiento y estímulo a su rendimiento académico. Se orienta a promover el desarrollo pleno de los estudiantes, incentivando su participación en actividades de apoyo a la gestión universitaria; de acuerdo con las necesidades institucionales y sujeto a la disponibilidad de recursos. (UNTUMBES, 2024, p. 2)

La evaluación de los beneficiarios se realizará conforme a tres criterios:

Desempeño en las tareas encomendadas

La UNTUMBES (2024) precisa que “el estudiante debe demostrar eficiencia en el cumplimiento de sus responsabilidades. Asimismo, deberá dedicar un mínimo de quince horas semanales a sus labores encomendadas, coordinadas previamente con su jefe inmediato, sin afectar sus actividades académicas” (p. 7).

## Comportamiento

“El beneficiario está llamado a mantener un comportamiento ejemplar, poniendo en práctica valores fundamentales como el respeto, la responsabilidad, la puntualidad y la honestidad” (UNTUMBES, 2024, p. 7).

## Rendimiento académico

Para calificar, el estudiante debe presentar una constancia de notas que demuestre un promedio ponderado aprobatorio de al menos 11.00 en el último semestre académico. Además, deberá estar matriculado en todas las asignaturas correspondientes al semestre en curso y acreditar conocimientos previos o haber aprobado las materias relacionadas con las funciones a desempeñar en el área académica o administrativa asignada. (UNTUMBES, 2024, p. 7)

### b) Servicio de alimentación

Los términos servicio de alimentación y comer universitario, se considerarán lo mismo, para efectos de este estudio; ya que ambos cumplen la función de ofrecer acceso regular a alimentos balanceados y nutritivos para los estudiantes.

Méndez (2019) menciona:

El comedor universitario (CU) es un servicio que garantiza el derecho social a la alimentación. Su misión es ofrecer a los estudiantes una dieta saludable y equilibrada, con el fin de apoyar su buen rendimiento académico y mejorar su calidad de vida. (p. 7)

Para Olivares (2012):

El CU está diseñado para proporcionar comida a los estudiantes en un entorno educativo, destacándose por su alta capacidad de comensales y por ofrecer opciones limitadas en comparación con los restaurantes convencionales. Los alimentos que pueden ser preparados con antelación, deben ser almacenados y manipulados

adecuadamente para garantizar su seguridad alimentaria. La capacidad de atención, el equipamiento y la infraestructura de los comedores varían, afectando directamente cómo se presta el servicio y los riesgos sanitarios asociados. (p. 188)

Tejada (2007) indica que el servicio de alimentación se rige por los siguientes estándares:

#### Alimentos

La calidad de los alimentos en un servicio de alimentación se evalúa a través de diversos criterios. Estos incluyen la conformidad de las compras con especificaciones escritas, la evaluación sensorial de los alimentos (apariencia, gusto, textura, temperatura), y el control de costos para asegurar que se ajusten al presupuesto. También se considera la pureza de los ingredientes, la verificación del tamaño y presentación de las porciones. Además, la satisfacción del cliente al momento de servir los alimentos es fundamental, evaluando aspectos como la apariencia del plato y los tiempos de servicio. (p. 57)

#### Saneamiento

Los estándares de saneamiento en un servicio de alimentos abarcan múltiples aspectos. Estos incluyen la higiene personal del manipulador de alimentos, que es verificada a través de su apariencia y la capacitación adecuada. En cuanto a los alimentos, se evalúa su apariencia y se realizan pruebas bacteriológicas para asegurar su calidad sanitaria. Los utensilios y equipos utilizados deben mantenerse limpios, en buen estado y se requiere una disposición adecuada de los residuos. Todos estos elementos, junto con el cumplimiento de reglamentos y listas de verificación específicas, contribuyen a asegurar un ambiente higiénico, seguro en la preparación y servicio de alimentos. (p. 57)

## Seguridad

Los estándares de seguridad en un servicio de alimentos se enfocan en prevenir accidentes y enfermedades laborales. Esto se logra mediante la verificación periódica de las condiciones de los locales como equipos, la implementación de listas de chequeo para identificar y corregir posibles riesgos como la capacitación continua del personal en medidas de seguridad. El objetivo final es garantizar un entorno de trabajo seguro para todos los empleados y prevenir incidentes que puedan comprometer la calidad de los alimentos o la salud de los consumidores. (p. 57)

### c) Actividades artísticas y culturales

Ramirez et al. (2023) sostienen:

Las actividades artísticas y culturales cumplen un rol esencial en la formación socioemocional de los estudiantes, ya que están diseñadas para brindar herramientas que impulsan el desarrollo del pensamiento creativo, reflexivo y crítico. Además, estas actividades fomentan el aprendizaje, el crecimiento personal y social; permitiendo a los estudiantes disfrutar y valorar las expresiones artísticas como culturales. (p. 12)

El reglamento de actividades artísticas como culturales fomenta y promueve la difusión del arte como la cultura, a través de talleres que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades artísticas complementarias a su formación académica; promoviendo así su crecimiento integral (Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2021).

El ministerio de educación. MINEDU (2018), clasifica las actividades artísticas y culturales en los siguientes sectores artísticos:

#### Danza

A través de la danza, los alumnos emplean el movimiento corporal como medio de expresión y transmisión de significado. Esta actividad integra elementos clave como la creación coreográfica, las prácticas rituales, las presentaciones escénicas y el análisis reflexivo del arte dancístico, aspectos fundamentales tanto para ejecutar como para enseñar esta disciplina. (p. 23)

#### Teatro o artes dramáticas

Los estudiantes investigan y representan mundos reales como ficticios, utilizando el lenguaje corporal, la voz, los gestos, las palabras y el espacio. A través de estas herramientas, lograrán contar historias y generar significados; tanto en su rol de intérpretes como espectadores. Este proceso incluye la creación, el ensayo, la representación como un análisis crítico, lo que permite a los estudiantes desarrollar un profundo entendimiento y apreciación de este lenguaje artístico. (p. 24)

#### Música

La música permite a los estudiantes escuchar, componer e interpretar una amplia variedad de estilos, tradiciones y contextos. A través de estas prácticas, los alumnos crean sonidos que se desarrollan en el tiempo y el espacio; además de realizar un análisis crítico de las obras musicales. Esta experiencia les ayuda a desarrollar habilidades técnicas como creativas, fomentando así una apreciación más profunda del arte musical. (p. 25)

## Artes visuales

Las artes visuales facilitan a los estudiantes experimentar y explorar diversas técnicas, como la pintura, la escultura, el dibujo y el diseño gráfico. En este proceso, aprenden a observar y analizar diferentes prácticas y obras creativas. Esto favorece el desarrollo de habilidades manuales y pensamiento crítico, fundamentales para su formación como artistas y espectadores críticos. (p. 25)

## Artes audiovisuales

Los estudiantes hacen uso de herramientas digitales y de comunicación para expresarse de forma creativa, explorar ideas y representar historias relacionadas con su entorno. Esta actividad estimula tanto la imaginación como el pensamiento, permitiéndose desarrollar producciones artísticas digitales que reflejar influencias culturales, sociales y actuales formas de comunicación. (p. 26)

### 2.1.2. Satisfacción estudiantil

#### Satisfacción

Sánchez (2018) afirma:

La satisfacción es entendida como un proceso de evaluación que realizan los consumidores a través de la relación que existe entre las expectativas y las percepciones. Es decir, que la satisfacción se origina a partir de la correspondencia o coincidencia entre las expectativas y las percepciones. (p. 14)

Hellriegel et al. (2009) explican que la satisfacción “constituye un estado psicológico que indica lo que las personas sienten de su circunstancia, con base en su evaluación de ésta” (p. 458).

Para Philip y Keller (2012) “representa el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto o resultado contra las expectativas que se tenían” (p. 128).

## Satisfacción estudiantil (SE)

Valdivia et al. (2024) mencionan que “la SE está asociada a todo lo que comprende los mecanismos educativos en el ámbito estudiantil, se incluyen una serie de elementos sustanciales que van desde la infraestructura universitaria, hasta la calidad de las sesiones educativas impartidas por docentes” (p. 13).

Mendoza et al. (2023) describen “la SE, en relación con la actividad académica de la universidad, representa uno de los más importantes indicadores que da cuenta de la eficacia institucional” (p. 18).

Sánchez (2018) opina que:

Es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: la satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así con las instalaciones y el equipamiento. (p. 27)

La satisfacción estudiantil se puede describir a través de sus dimensiones:

### a) Expectativas académicas

El término expectativas académicas se empleará de manera intercambiable con orientación académica, ya que ambos aportan una perspectiva clara sobre los objetivos educativos y el enfoque que los estudiantes tienen hacia su aprendizaje.

Como señala Llinás (2009):

La orientación académica implica el fortalecimiento de procesos como el pensamiento, el intelecto, la cognición, las habilidades y aptitudes. Contribuye al fortalecimiento de las condiciones académicas y personales de los estudiantes que enfrentan dificultades en su desempeño; a través de la evaluación e

identificación de sus habilidades y fortalezas, con el objetivo de desarrollar las competencias necesarias para alcanzar los objetivos de su formación universitaria. (p. 16)

Esta área ofrece a los estudiantes un espacio para reconocer y superar los desafíos vinculados a su aprendizaje. Para ello, se disponen las siguientes alternativas de apoyo:

#### Consejería académica voluntaria

La consejería académica voluntaria proporciona atención individualizada para que el estudiante identifique y gestione diferentes situaciones que afecten a su rendimiento académico y su adaptación a la vida universitaria, facilitando así, el cumplimiento de sus metas académicas. Se promueve la reflexión sobre la situación educativa mediante la implementación de acciones y estrategias que mejoren el rendimiento. (p. 16)

#### Evaluación académica individual a estudiantes remitidos

Esta intervención “ayuda a reorientar las expectativas vocacionales y profesionales de los estudiantes para derivarlos a otros servicios especializados que aborden las necesidades personales o académicas” (Llinás , 2009, p. 16).

#### Seguimiento a estudiantes en riesgo académico

Este tipo de acompañamiento se orienta a alumnos que representan retos en su formación o se encuentran en situación de riesgo educativo, buscando reconocer necesidades específicas vinculadas al aprendizaje y habilidades cognitivas, con el propósito de brindarles herramientas que les permitan mejorar su rendimiento en los estudios. (Llinás , 2009, p. 16)

## Consultoría interna y externa

Este servicio “proporciona asesoramiento sobre temas académicos, dirigido a docentes y funcionarios administrativos de la universidad” (Llinás , 2009, p. 16).

## Orientación para estudiantes con discapacidad

Este servicio, se encarga de coordinar acciones de acompañamiento en conjunto con áreas académicas y administrativas, enfocándose en la eliminación de barreras, ayudas educativas especiales cuando sea requerido, así como la aplicación de medidas de acompañamiento personal y social que favorezcan la inclusión en la vida universitaria. (Llinás , 2009, p. 17)

### b) Elementos tangibles

Lovelock (2004) señala que:

Se refieren a componentes físicos tales como la infraestructura, el personal, los registros y los instrumentos de comunicación, que configuran la primera imagen que proyecta la empresa. Para garantizar la fidelización, esa representación debe superar las expectativas del consumidor. (p. 492)

Canaza et al. (2023) afirman que son esenciales para impulsar las ventas de un negocio porque corresponden a los elementos tangibles que el cliente observa o experimenta dentro del local. Estos incluyen su infraestructura, mobiliario, decoración y productos; los cuales son valorados en función de la limpieza y modernidad. Se dividen en tres categorías: 1. Personas: incluye la apariencia física de quienes atienden al cliente, considerando aspectos como aseo, olor y vestimenta. Estas características son las primeras en ser percibidas por el cliente en su interacción. 2. Infraestructura: se refiere al estado de los edificios o locales donde se brinda el servicio, así como las instalaciones y equipos utilizados. 3. Objetos: comprende los artículos físicos que representan el

servicio, como boletos, folletos y letreros. Es fundamental que estos objetos sean prácticos, limpios y visualmente atractivos para el cliente.

c) Comunicación

Tal como señala Chiavenato (2006):

Es una forma en la que los individuos comparten datos e ideas y representa un componente fundamental tanto en la vida cotidiana como en la estructura de la sociedad. Para que un mensaje sea transmitido, es necesario utilizar un código (como sonidos, letras o símbolos), que se envía por medio de un canal (como el aire, cables o papel) hacia un receptor, quien finalmente lo interpreta. (p. 110)

Desde la perspectiva de Chiavenato (2011):

Es esencial en la vida humana, ya que los individuos no son independientes ni viven completamente aislados; por el contrario, están en constante interacción con otras personas y su entorno. Se entiende como el proceso por el cual una persona transmite ideas, contenidos y significados a otra, sirviendo como canal de comunicación entre ambas. (p. 50)

Asimismo, Chiavenato (2011) menciona que, para comprender la comunicación de manera efectiva, es importante considerar tres conceptos fundamentales. 1. Datos: es un registro de un evento o suceso específico. 2. Información: se compone de datos organizados que aportan significado y ayudan a comprender mejor un tema, reduciendo la incertidumbre. 3. Comunicación: es la transmisión de información al receptor para que exista una comunicación efectiva, el destinatario debe recibir y comprender la información.

Chiavenato (2009) menciona que la comunicación cuenta con cuatro funciones básicas en una organización, grupos o personas:

#### Control

La comunicación cumple una función clave en orientar y controlar las acciones tanto de las organizaciones como de los grupos y las personas. Al seguir normas y procedimientos laborales o al informar a un superior sobre un problema en el trabajo, los individuos activan una función de control en la comunicación. (Chiavenato, 2009, p. 309).

#### Motivación

Según, Chiavenato (2009) la comunicación representa “un catalizador para la motivación al establecer lo que se espera de cada persona, al evaluar su rendimiento, al orientarla hacia las metas y resultados que debe lograr” (p. 309).

#### Expresión de emociones

“La comunicación se convierte en una vía para que las personas puedan expresar sus emociones, ya sean de satisfacción o insatisfacción” (Chiavenato, 2009, p. 309).

#### Información

Como afirma Chiavenato (2009) la comunicación “es fundamental para la toma de decisiones, a nivel individual como grupal, ya que permite la transmisión de datos que identifican y analizan posibles alternativas de acción” (p. 309).

#### d) Profesionalismo

El término profesionalismo y la orientación profesional son conceptos interrelacionados que buscan fomentar el desarrollo de capacidades,

actitudes y conocimientos fundamentales que permiten a las personas desempeñarse con eficacia en el entorno laboral.

Asunción (2018) define la orientación profesional en “un factor de calidad de los sistemas educativos, herramienta para el desarrollo de los recursos humanos y de la relación esperada entre la cualificación profesional de la persona como las necesidades del mercado laboral” (p. 15). Sus beneficios son de carácter social como individual:

#### Beneficios educativos

Es fundamental aumentar la efectividad de los sistemas educativos y alinearlos con las demandas laborales. Esto permite que los estudiantes tomen decisiones más informadas en cuanto a su aprendizaje, considerando sus habilidades, metas y necesidades, lo que también contribuye al aumento de la rentabilidad de las inversiones en educación profesional y favorece un uso más adecuado de los recursos educativos. (p. 150)

#### Beneficios laborales

Los beneficios laborales se asocian a una mejor relación entre la oferta educativa y las exigencias del empleo, las expectativas de los individuos, así como con los perfiles y las condiciones profesionales. También se relacionan con la obtención de habilidades vinculadas a la madurez profesional, competencias transferibles y la empleabilidad. (p. 151)

#### Beneficios de equidad

Están vinculados a un mayor apoyo, igualdad de oportunidades y la inclusión social. La educación profesional debe brindar apoyo a las personas en riesgo de exclusión laboral, facilitando su acceso al empleo de calidad y bajo los principios de formación continua a lo largo de la vida. (p. 151)

## 2.2. ANTECEDENTES

Internacional

Mohd y Rusali (2024) en su investigación, tuvieron como objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes con los servicios de comidas de la cafetería del campus de una universidad de Kuantan, Pahang. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con diseño transversal. Utilizó un cuestionario autoadministrado como instrumento de recopilación de datos. La muestra estuvo conformada por 113 estudiantes. El análisis arrojó que la mayoría de los estudiantes estaban satisfechos con los diferentes aspectos del servicio, destacando la calidad del mismo, la cual presentó una correlación positiva moderada con la satisfacción ( $\rho$ : 0.582,  $p = 0.000$ ). Concluyó que los servicios de alimentación influyen significativamente en la satisfacción estudiantil, por lo que se recomienda implementar mejoras continuas en las dimensiones analizadas.

Suprianto et al. (2025), en su estudio, tuvieron como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de los servicios académicos y las instalaciones de aprendizaje con la satisfacción estudiantil en el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Salud Muhammadiyah Palembang, durante el año académico 2023-2024. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no paramétrico. Emplearon un cuestionario estructurado con escala de likert, que se aplicó a una muestra de 153 estudiantes. Obtuvieron como resultado que la calidad de los servicios académicos presentó una correlación positiva muy fuerte con la satisfacción estudiantil ( $\rho$ : 0.890,  $p = 0,000$ ), mientras que las instalaciones de aprendizaje mostraron una correlación aún más fuerte ( $\rho$ : 0.920,  $p = 0,000$ ). Asimismo, de forma conjunta, ambas variables se relacionaron significativamente con la satisfacción, con un coeficiente múltiple de  $R = 0.932$  y un coeficiente de determinación  $R^2 = 0.868$ , indicando que el 86,8% de la satisfacción estudiantil se explica por estas dos dimensiones. Concluyeron que el fortalecimiento simultáneo de la calidad académica y de la infraestructura institucional impacta directamente en la percepción de satisfacción de los estudiantes universitarios.

En su trabajo de investigación, Jácome y Uribe (2022) analizaron la relación entre el bienestar social y la percepción del servicio en usuarios de las IES de Manabí. La investigación tuvo un enfoque mixto, diseño descriptivo, explicativo, no experimental y de corte transversal. La muestra incluyó a 382 estudiantes. Obtuvieron como resultado una fiabilidad del instrumento  $\alpha = 0,998$ , mostrando una fuerte correlación positiva alta entre ambas variables ( $\rho: 0.828, p = 0,000$ ). Concluyeron que el bienestar universitario influye significativamente sobre la percepción del servicio brindado.

Para Azizah et al. (2025), su estudio de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la actividad física y la satisfacción vital estudiantil en alumnos de la secundaria de la escuela Jogoroto1, ubicada en Java Oriental, Indonesia. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 58 estudiantes. Emplearon instrumentos estandarizados: la escala de satisfacción con la vida del estudiante (SLSS) y el cuestionario IPAQ-SF. Los resultados indicaron que a mayor nivel de actividad física, mayor satisfacción con la vida; con una correlación positiva muy alta entre ambas variables ( $\rho: 0.929; p = 0.000$ ). Se concluyó que la práctica regular de actividad física influye significativamente en el bienestar y la percepción de satisfacción vital de los estudiantes.

#### Nacional

El estudio desarrollado por Salinas (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre las actividades físico recreativas y los niveles de logro en la asignatura de Actividad II (Música y Danza) de los estudiantes del II ciclo académico de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle durante el periodo 2018-II. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo seccional y con un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 112 estudiantes distribuidos en seis secciones. Se emplearon técnicas como la observación y el análisis documental, utilizando instrumentos como fichas de observación y de registro de información. Obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.868, lo que evidenció una consistencia interna muy buena. Asimismo, se halló un coeficiente  $\rho$  de Spearman de 0.767, con un nivel de

significancia de  $p = 0.000$ ; lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables. Los resultados demostraron que la implementación de actividades como la danza y la música influye de manera favorable en el rendimiento académico al promover beneficios físicos, psicológicos y sociales en los estudiantes

Sito et al. (2021) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los estudiantes en Universidad Nacional de Educación. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, básico o sustantivo, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 1369 estudiantes matriculados en el semestre 2020-I. Ejecutaron un cuestionario estructurado para ambas variables, cuyos niveles de confiabilidad alcanzaron un alfa de Cronbach de 0,880 y 0.908 respectivamente. La validez fue verificada mediante juicio de expertos, obteniendo un índice del 86,6%. Obtuvieron como resultado, el 46,2% de los estudiantes calificaron la calidad del servicio como de nivel medio y el 39,4% manifestaron una percepción negativa del comedor universitario. Concluyeron que existe una relación altamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente de rho de Spearman de 0,835 y una significancia de 0,000.

García y Paredes (2022) llevaron a cabo una investigación cuyo propósito fue analizar la relación entre la calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, se aplicó a una muestra de 366 estudiantes. Para la recolección de datos, utilizaron un cuestionario validado por juicio de expertos y con alta confiabilidad ( $\alpha = 0.837$ ). Los resultados, evidenciaron una correlación positiva moderada entre ambas variables (rho: 0.596,  $p = 0,000$ ), y se concluyó que la mejora en la calidad de los servicios de bienestar tiene un impacto significativo en la satisfacción estudiantil.

Para Chirinos (2021), su estudio de investigación tuvo como finalidad explicar de qué manera la percepción de la gestión educativa se relaciona con el bienestar estudiantil en los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El

enfoque fue cuantitativo, con un diseño metodológico no experimental y de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 341 estudiantes beneficiarios de programas de asistencia universitaria. Se aplicó un cuestionario de 29 ítems, validado por juicio de expertos, el cual alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.906, evidenciando una alta confiabilidad del instrumento. Se obtuvo como resultado, una correlación positiva moderada y directa entre la percepción de la gestión educativa y el bienestar estudiantil, con un coeficiente de Spearman de 0.482 y un nivel de significancia de  $p = 0.000$ . Concluyó que una percepción favorable de la gestión educativa se relaciona directamente con el fortalecimiento de los programas de apoyo al estudiante, contribuyendo así, al bienestar integral de la comunidad universitaria.

#### Local

Para Aleman (2018), su estudio tuvo como objetivo evaluar los programas de bienestar universitario y su relación con la satisfacción académica en estudiantes de la Universidad Nacional de Tumbes. Se aplicó un cuestionario tipo Likert a 344 estudiantes, validado por juicio de expertos, con un alto nivel de confiabilidad ( $\alpha = 0.997$ ). Las dimensiones del programa de bienestar universitario incluyen: bolsa de trabajo, exoneración de tasas educativas, servicio de alimentación y actividades deportivas; mientras que la satisfacción académica se analizó a través de condiciones físicas, beneficios económicos, políticas administrativas, relaciones personales, desarrollo personal y desempeño académico. Los resultados mostraron que el 45.64 % consideró efectivos los programas y el 42.44 % presentó alta satisfacción. La correlación global fue ( $r: 0.991, p = 0.000$ ), y las correlaciones entre dimensiones específicas estuvieron entre 0.983 y 0.986, evidenciando una correlación positiva muy alta, especialmente entre alimentación y condiciones físicas, como entre actividades deportivas y desarrollo personal. Concluyó que una mayor eficacia percibida en los programas de bienestar se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción académica.

Sahari (2021) realizó una investigación en la Universidad Nacional de Tumbes con el objetivo de analizar la relación entre la percepción de conocimientos sobre la Ley Universitaria y la satisfacción con los derechos estudiantiles en las

distintas carreras profesionales. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de tipo descriptivo-explicativo. Se trabajó con una muestra de 100 estudiantes y se aplicó un cuestionario de 22 ítems, validado mediante la evaluación de expertos y con un alto nivel de confiabilidad alta ( $\alpha = 0.940$ ). Utilizó la correlación rho de Spearman, hallándose relaciones positivas moderadas y significativas entre varias dimensiones. Se evidenció una correlación significativa entre el conocimiento sobre la organización académica y los derechos específicos ( $\rho: 0.627; p = 0.000$ ). Asimismo, hay una correlación con la dimensión de humanismo ( $\rho: 0.623; p = 0.000$ ). Estos resultados muestran que, cuando los estudiantes conocen sus derechos, se sienten más valorados y bien tratados, lo que incrementa su satisfacción al recibir orientación, apoyo académico y respaldados por la universidad.

Martínez y Anastacio (2024) en su investigación se propusieron como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio del comedor universitario de la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y prospectivo, con una muestra de 231 estudiantes. Se empleó un cuestionario validado mediante juicio de expertos ( $V$  de Aiken = 0.976) y con una alta confiabilidad ( $\alpha = 0.95$ ). Los resultados indicaron que el 73.6% de los estudiantes percibieron un nivel medio en los elementos tangibles; el 67.1% en fiabilidad; el 66.2% en capacidad de respuesta; el 62.3% en seguridad; y el 60.2% en empatía. Los investigadores concluyeron que, en términos generales, la calidad del servicio del comedor universitario es percibida como de nivel medio, dado que satisface los requerimientos básicos, pero aún exhibe áreas significativas susceptibles de mejora.

Céspedes (2022) en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de los servicios educativos y el nivel de satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, en el período 2010 y 2018. El estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y correlacional. La muestra consistió en 124 egresados de las carreras de Enfermería y Obstetricia, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado por juicio de

expertos. El cuestionario obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.9711 para la variable calidad de servicio y 0.8520 para la variable satisfacción. Los resultados mostraron que, en términos generales, los egresados percibieron niveles intermedios tanto en la calidad del servicio como en su satisfacción. Se determinó una correlación positiva muy alta entre ambas variables ( $\rho$ : 0.9260;  $p = 0.000$ ), siendo especialmente relevante en los aspectos relacionados con los servicios de apoyo y la proyección institucional. Se concluyó que una mayor valoración de los servicios brindados por la universidad está vinculada a un mayor nivel de satisfacción entre los graduados.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

Bienestar, es un espacio que promueve la reflexión sobre la experiencia universitaria y cómo influye en la vida de los estudiantes como en su entorno social (Llinás, 2009).

Calidad de servicio, es el nivel en que el cliente siente que lo que pidió fue cumplido y queda con una buena impresión del servicio (Camisón et al., 2006).

Calidad, es la capacidad de cumplir con lo que el cliente espera y necesita, asegurando que el producto o servicio funcione bien (Chiavenato, 2009).

Formación integral, busca enriquecer el proceso de socialización del estudiante, desarrollando su sensibilidad intelectual y artística, fortaleciendo su moral y promoviendo el pensamiento crítico (González et al., 2002).

Calidad universitaria, es un servicio académico eficiente, garantizando un rango entre excelente y buen clima institucional (Valdivia et al., 2024).

Satisfacción estudiantil, es el conjunto de optimismo, rendimiento académico, autoestima, salud física y relaciones sociales (Sánchez J., 201).

Bienestar universitario, área que contribuye y apoya el desarrollo de procesos enfocados en atender las necesidades que se originan a partir de la identificación de las expectativas e intereses de la comunidad estudiantil (Llinás, 2009).

Apoyo económico, es una ayuda financiera brindada a estudiantes de escasos recursos, mediante becas, convenios y descuentos; con el fin de fomentar su rendimiento académico y facilitar su acceso a la educación superior (González et al., 2002).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

##### 3.1.1. Hipótesis general:

Los programas de bienestar universitario se relacionan positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas:

- a) El programa de apoyo estudiantil se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.
- b) El servicio de alimentación se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.
- c) Las actividades artísticas y culturales se relacionan positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

#### **3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### Tipo de estudio

Se consideró una investigación de carácter básico, ya que estuvo orientada a generar nuevos conocimientos a partir de la doctrina existente, sin centrarse en su aplicación práctica inmediata. Según, Pimienta y Hoz (2017) “es la búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, sin considerar sus posibles aplicaciones prácticas, es decir, tiene como objetivo principal ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la realidad” (p. 9). Por otro lado, Rodríguez (2005) explica que “se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar una teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios” (p. 22).

Esta investigación tuvo como propósito aportar nuevos aportes teóricos en el marco de las doctrinas existentes, ofreciendo a la institución una visión más profunda sobre como se vincularon los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil. Al finalizar, se formularon recomendaciones que buscaron mejorar la satisfacción asociada a estos programas.

El enfoque metodológico de este estudio correspondió al tipo descriptivo – correlacional, ya que permitió describir las variables, sus dimensiones e indicadores; a través de su comportamiento y características. De acuerdo con Hernández et al. (2006), esta clase de estudio “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 103). Asimismo, Yuni y Urbano (2006) explican “es una descripción del fenómeno bajo estudio, mediante la caracterización de sus rasgos generales” (p. 80).

En lo correlacional, se buscó identificar la relación existente entre las variables programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil. Según Arias (2012), “su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no casual) existente entre dos o más variables” (p. 25). Sánchez et al. (2018) mencionan “este diseño de investigación tiene como objetivo establecer el grado de correlación estadística que hay entre dos variables en estudio” (p. 51).

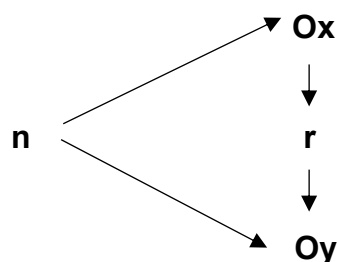
El enfoque del estudio es cuantitativo, ya que se utilizó una escala de Likert y el análisis de los datos se llevó a cabo mediante el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), lo que permitió obtener el valor p-value y el coeficiente rho de Spearman para determinar la asociación entre las variables. Además, se procedió a organizar los datos en tablas de frecuencia para su presentación descriptiva. Según lo señalado por Medina et al. (2023), este tipo de enfoque “se basa en la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo medir y cuantificar variables, establecer relaciones y realizar generalizaciones estadísticas” (p. 15). Albornoz et al. (2023) mencionan que “es parte del estudio del análisis de datos numéricos, a través de la estadística, para dar solución a preguntas de investigación, para refutar o verificar una hipótesis” (p. 45).

## Diseño de contrastación de hipótesis

En este estudio, se aplicó un diseño no experimental, ya que los datos fueron recolectados sin intervención ni manipulación por parte de la investigadora. Según Behar (2008), este tipo de diseño permite “observar los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (p. 19). En esta misma línea, Palella y Martins (2012) explican “es aquel en el que no se manipulan deliberadamente las variables. El investigador observa los hechos tal como ocurren en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos” (p. 87).

Asimismo, se adoptó un enfoque transversal, debido a que la información se recogió en un único momento. Cabezas et al. (2018) explican que esta clase de estudios “recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez. Su propósito fue describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 79). A su vez, Arias y Covinos (2021) dicen “este diseño recoge los datos en un solo momento y solo una vez” (p. 78).

El diseño correlacional, se esquematiza como:



En donde:

n: muestra

Ox: variable independiente: Programas de bienestar universitario

Oy: variable dependiente: Satisfacción estudiantil

r: relación entre variables

### 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### Población

Fuentes et al. (2020) sostienen que “es el conjunto de individuos que tienen o comparten características comunes para un estudio” (p. 63). Por su parte, Ñaupas et al. (2018) describen este concepto “el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que representan las características requeridas para la investigación” (p. 334).

En este estudio, la población estuvo conformada por un total de 1 438 estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas, según la información proporcionada por los registros de la oficina de coordinación y desarrollo académico de la Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

**Tabla 1**

*Población estudiantil de la Facultad de Ciencias Económicas*

<b>Escuela profesional</b>	<b>N° de estudiantes</b>
Contabilidad	513
I Ciclo	3
II Ciclo	68
III Ciclo	14
IV Ciclo	72
V Ciclo	73
VI Ciclo	91
VII Ciclo	47
VIII Ciclo	57
IX Ciclo	70
X Ciclo	18
Administración	502
I Ciclo	6
II Ciclo	70
III Ciclo	28
IV Ciclo	62
V Ciclo	71
VI Ciclo	69

VII Ciclo	32
VIII Ciclo	73
IX Ciclo	72
X Ciclo	19
Economía	423
I Ciclo	2
II Ciclo	72
III Ciclo	21
IV Ciclo	62
V Ciclo	49
VI Ciclo	69
VII Ciclo	37
VIII Ciclo	41
IX Ciclo	61
X Ciclo	9
Total	1438

Nota: Oficina de coordinación y desarrollo académico, 2024-12-17

## Muestra

Bernal (2010) menciona que “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161). Al respecto Hernández y Mendoza (2018) sostienen que es un “subgrupo de la población que interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística; para que se pueda generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población” (p. 196).

En esta investigación se eligió un muestreo probabilístico de tipo estratificado, tomando como estratos las carreras de Contabilidad, Administración y Economía. Este enfoque garantizó una representación proporcional de cada carrera en la muestra, contribuyendo así, a una mayor exactitud y representatividad de los resultados.

Se utilizó la fórmula propuesta por (Bernal, 2010) para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

Z = 95 % (1.96) Es el nivel de confianza

E = 5 % (0.05) Es el margen de error

P = 0.5 Es la probabilidad de éxito

Q = 0.5 Es la probabilidad de fracaso

N = 1, 438 Es la población total

Reemplazando los datos, se tiene:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(1438)}{(0.05)^2(1438 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 303$$

Distribución de la muestra por estratos

La muestra se distribuye entre las carreras considerando su población total:

Contabilidad

$$n = \frac{513 * 303}{1\ 438}$$

$$n = 108$$

Administración

$$n = \frac{502 * 303}{1\ 438}$$

$$n = 106$$

Economía

$$n = \frac{423 * 303}{1\ 438}$$

$$n = 89$$

**Tabla 2**

*Muestra de estudiantes por escuela profesional de FACEC*

<b>Escuela profesional</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Contabilidad	513	108
Administración	502	106
Economía	423	89
<b>Total</b>	<b>1 438</b>	<b>303</b>

Nota: Oficina de coordinación y desarrollo académico, 2024-12-17

El criterio de exclusión se aplicó a los estudiantes de otras facultades de la Universidad Nacional de Tumbes.

Fueron considerados dentro del criterio de inclusión los estudiantes adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas.

### Muestreo

Baena (2017) plantea que se trata de “un procedimiento por el cual algunos miembros de una población, personas o cosas, se seleccionan como representativos de la población completa” (p. 84). De manera complementaria, Hadi et al. (2023) argumentan “es una técnica utilizada en investigación para seleccionar un grupo de individuos o elementos de una población con el objetivo de obtener información sobre la misma” (p. 73).

La recopilación de información se llevó a cabo mediante la implementación de un cuestionario que fue adaptado del artículo, Importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil, publicado por Zambrano et al. (2019) en la revista científica Ciencia UNEMI. Este instrumento funcionó como herramienta de medición aplicada a los estudiantes del primer al décimo ciclo de las escuelas profesionales de Contabilidad, Administración y Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes. La muestra total de 303 estudiantes se distribuyó de manera

proporcional entre las carreras, incluyendo 108 estudiantes de Contabilidad, 106 de Administración y 89 de Economía.

Las encuestas se llevaron a cabo en los lugares más frecuentes por los estudiantes, como la biblioteca, los pasadizos de la facultad y la cafetería. Se determinó que el horario más adecuado para la aplicación fue a la 1:00 p.m., ya que en ese momento la mayoría de los estudiantes concluían sus clases y se dirigían a almorzar, lo que favorecía su disponibilidad para participar. La recolección de datos se ejecutó durante los días hábiles de la semana, buscando garantizar una participación representativa y significativa de la población estudiantil.

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**

#### **3.4.1. Métodos**

Desde la perspectiva de Palella y Martins (2012) “es el camino que se sigue para lograr un fin. En la investigación, el método implica la elaboración de un plan y la selección de las técnicas más idóneas para su desarrollo” (p. 79).

El presente estudio integró los siguientes métodos: inductivo, deductivo, cuantitativo, descriptivo, analítico y sintético. Cada uno de ellos desempeñó un papel clave en la orientación del desarrollo del estudio, por lo que se procedió a describirlos a continuación.

#### **Inductivo**

Bernal (2016) menciona que “este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones de hechos particulares aceptados como válidos (producto de la investigación), para llegar a las conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general” (p. 71).

Se optó por el método inductivo porque este enfoque facilitó el análisis de las opiniones y percepciones de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas sobre los programas de bienestar universitario, a través de la aplicación de encuestas para cada variable en estudio. Luego, los datos fueron

procesados e interpretados para alcanzar conclusiones generales, que posibilitaron la propuesta de mejoras en los programas de bienestar, con el fin de aumentar la satisfacción de los estudiantes.

#### Deductivo

“El método deductivo es el procedimiento que se utiliza para establecer teorías científicas y su particularidad se asienta en la capacidad para aplicar la técnica deductiva de la conclusión” (Cerdeña, 1993, p. 118).

Se utilizó el método deductivo para examinar de manera más detallada ambas variables programas de bienestar universitario y satisfacción estudiantil, basadas en conceptos, principios, leyes o normas generales establecidos en la doctrina administrativa. A partir de este análisis, se logró una comprensión más clara, lo que permitió formular conclusiones y proponer recomendaciones orientadas a mejorar la experiencia estudiantil.

#### Cuantitativo

Ruiz y Valenzuela (2022) indican que “el investigador examina datos numéricos mediante estadísticas para medir fenómenos sociales y naturales, aplicando encuestas de percepción o seguimiento con porcentajes de efectividad para comprobar resultados” (p. 17).

En este estudio se empleó un enfoque cuantitativo con el objetivo de recopilar datos que respaldaran la comprobación de las hipótesis planteadas. El análisis de las variables se llevó a cabo mediante procedimientos estadísticos, utilizando el software especializado como SPSS y Excel para la organización y sistematización de la información. Se aplicaron medidas como el coeficiente alfa de Cronbach y el coeficiente rho de Spearman, los cuales permitieron establecer con claridad los vínculos existentes entre ambas variables, utilizando además tablas como soporte para la presentación de los resultados.

## Descriptivo

Paragua et al. (2022) indican que la investigación de tipo descriptivo “reseña las características de un fenómeno existente, es decir, describe o caracteriza la situación de las cosas, del fenómeno o el problema en el presente” (p. 58).

La investigación se centró en describir ambas variables a través de sus indicadores específicos. Este análisis se fundamentó en las opiniones expresadas por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes.

## Analítico

Para Caballero (2014) “el investigador debe abordar problemas circunscritos, uno a uno, y tratar de descomponer sus partes o elementos para analizarlos, a su vez, una a una, el conocimiento que se obtiene es, como resultado, analítico” (p. 68)

A lo largo de esta investigación, se adoptó un enfoque analítico que consistió en descomponer el objeto de estudio en componentes más específicos: variables, dimensiones, indicadores y preguntas. Este enfoque permitió realizar un análisis y discusión sistemática del estado del arte, representado por la teoría y los antecedentes, integrándolos como los resultados. Además, se orientó hacia el cumplimiento del objetivo general y específicos, promoviendo una comprensión detallada y organizada del tema investigado.

## Técnicas

Hadi et al. (2023) definen a las técnicas, como “un proceso utilizado para reunir información relevante para una investigación o estudio específico” (p. 55).

La presente investigación adoptó la técnica de encuesta, cuya caracterización se detalló a continuación:

## Encuesta

Según Medina et al. (2023), son “cuestionarios estructurados que se administran a una muestra de participantes. Pueden ser autoadministradas, realizadas en

persona o mediante medios electrónicos, permitiendo recopilar datos rápidamente y eficientes para medir actitudes, opiniones, comportamientos como características demográficas de la población objetivo” (p. 80).

Para recolectar la información requerida, se optó por la técnica de la encuesta, aplicada mediante un instrumento estructurado. Dicho instrumento consistió en un cuestionario con 15 preguntas relacionadas a la variable programas de bienestar universitario y 20 preguntas sobre la variable satisfacción estudiantil. La recolección de datos se llevó a cabo a través de entrevistas realizadas a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, previa autorización institucional.

### Instrumento

Según Fuentes et al. (2020) “es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar información” (p. 64).

El estudio empleó el cuestionario como instrumento, diseñado para recolectar datos precisos y acordes con los objetivos del estudio. A continuación, se describió su estructura:

### Cuestionario

Como opinan Pimienta y Hoz (2017) “es un conjunto de preguntas organizadas, con la finalidad de obtener información acerca del tema o fenómeno de estudio” (p. 87).

Para el presente estudio, se utilizó un cuestionario adaptado a partir del instrumento validado por Zambrano et al. (2019), en su artículo Importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil, publicado en la revista científica Ciencia UNEMI. El cuestionario constó de dos partes: la primera incluyó 15 ítems vinculados con la variable programas de bienestar universitario, mientras que la segunda estuvo conformada por 20 afirmaciones sobre la variable satisfacción estudiantil. La estructura para ambos cuestionarios se basó en la escala de Likert, que incluyó cinco alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en

desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1; asignándose un puntaje a cada alternativa.

### **3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### Procesamiento de datos

Una vez aplicada la prueba piloto para evaluar la confiabilidad del instrumento, se procedió a ejecutar la encuesta. Posteriormente, los cuestionarios fueron clasificados según las variables consideradas en el estudio, específicamente programas de bienestar universitario y satisfacción estudiantil. Los datos recopilados fueron organizados en hojas de cálculo separadas por cada variable y luego se trasladaron al software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) para su análisis. Como parte del proceso, se calculó el coeficiente rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables, además de realizarse un análisis de significación bilateral que permitió aceptar o rechazar la hipótesis. También se generaron tablas de frecuencias para complementar el análisis.

#### Análisis de datos

Los datos recogidos tras la prueba piloto y el procesamiento en el software SPSS fueron analizados mediante técnicas estadísticas de tipo descriptivo e inferencial. Esto permitió generar nuevos conocimientos, los cuales fueron interpretados y contrastados con el enfoque teórico - científico y los hallazgos de la investigadora. Producto de ello, se arribó a conclusiones congruentes con los objetivos planteados de la investigación: Determinar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Para analizar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil, se empleó el coeficiente rho de Spearman, que fue apropiado para variables ordinales, como las utilizadas en este estudio: alto, medio y bajo. Este coeficiente permitió identificar si hubo una correlación entre ambas variables, con valores que van de -1 a +1. Un valor positivo (+0.0 a +1.0) indicó una correlación directa, es decir, a medida que mejoraban los programas

de bienestar universitario, la satisfacción estudiantil también aumentaba en la misma dirección. En cambio, un valor negativo (-0.0 a -1.0) señala una correlación inversa, sugiriendo que a medida que crecen los programas de bienestar universitario, la satisfacción estudiantil disminuía. Los detalles de esta correlación se presentaron en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

<b>Valor de rho</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0.9 a -0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0.7 a -0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0.4 a -0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0.2 a -0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0.01 a -0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Rebollar y Campos (2015)

### **3.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable independiente: Programas de bienestar universitario

Definición conceptual

Estos programas proporcionan espacios de aprendizaje que fortalecieron las capacidades académicas, sociales y emocionales de los estudiantes, promoviendo su habilidad para interactuar con los demás. Además, permitieron desarrollar habilidades personales que favorecieron su bienestar general, mejorando su desempeño académico como su adaptación al entorno universitario. (Marín et al., 2024)

## Dimensiones e indicadores

Programa de apoyo estudiantil: Indicadores (rendimiento académico, desempeño laboral, comportamiento ético).

Servicio de alimentación: Indicadores (calidad de los alimentos, higiene alimentaria, acceso equitativo).

Actividades artísticas y culturales: Indicadores (desarrollo personal, diversidad de talleres, inclusión cultural).

## Definición operacional

La información correspondiente a la variable independiente fue recolectada mediante un cuestionario elaborado con base en las siguientes dimensiones: programa de apoyo estudiantil, servicio de alimentación, actividades artísticas como culturales y sus respectivos indicadores. Para ello, se utilizó una escala de Likert con 5 opciones de respuestas: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1. El instrumento se aplicó a la totalidad de la muestra censal, compuesta por 303 estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas. (Anexo 5)

**Tabla 4**

*Dimensiones, indicadores y ítems de los programas de bienestar universitario*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Vi: Programas de bienestar universitario	Programa de apoyo estudiantil	Rendimiento académico Desempeño laboral Comportamiento ético	1,2,3, 4,5	El instrumento de medición empleado es el cuestionario.
	Servicio de alimentación	Calidad de los alimentos Higiene alimentaria Acceso equitativo	6,7,8, 9,10	La escala de medición que se empleará es la escala de Likert: a) Totalmente de acuerdo (TA=5) b) De acuerdo (DA=4) c) Indeciso (I=3)

Actividades artísticas y culturales	Desarrollo personal Diversidad de talleres Inclusión cultural	11,12,13, 14,15	d) En desacuerdo (ED=2) e) Totalmente desacuerdo (TD=1)
-------------------------------------	---	--------------------	--

Nota: Cuestionario

Variable dependiente: Satisfacción estudiantil

Definición conceptual

La SE ayuda a las universidades a identificar cambios en lo que los estudiantes necesitan y esperan. Además, proporciona información sobre como los estudiantes perciben su desempeño académico, su relación con la futura profesión y las metas que esperan alcanzar en la institución. (Herrera et al., 2017)

Dimensiones e indicadores

Expectativas académicas: Indicadores (atención individual, apoyo a riesgos, consejería).

Elementos tangibles: Indicadores (equipamiento, limpieza, infraestructura).

Comunicación: Indicadores (eficiencia informativa, accesibilidad de canales, respuestas rápidas).

Profesionalismo: Indicadores (beneficios educativos, beneficios laborales, beneficios de equidad).

Definición operacionalización

La información correspondiente a la variable dependiente fue recolectada mediante un cuestionario elaborado con base en las siguientes dimensiones: expectativas académicas, elementos tangibles, comunicación, profesionalismo y sus respectivos indicadores. Para ello, se utilizó una escala de Likert de 5 opciones de respuestas: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1. El

instrumento se aplicó a la totalidad de la muestra censal, compuesta por 303 estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas. (Anexo 6)

**Tabla 5**

*Dimensiones, indicadores y ítems de la satisfacción estudiantil*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Vd: Satisfacción estudiantil	Expectativas académicas	Atención individual	16,17,18, 19,20	El instrumento de medición empleado es el cuestionario.  La escala de medición que se empleará es la escala de Likert:  a) Totalmente de acuerdo (TA=5)  b) De acuerdo (DA=4)  c) Indeciso (I=3)  d) En desacuerdo (ED=2)  e) Totalmente desacuerdo (TD=1)
		Apoyo a riesgos Consejería		
	Elementos tangibles	Equipamiento	21,22,23, 24,25	
		Limpieza Infraestructura		
	Comunicación	Eficiencia informativa Accesibilidad de canales Respuestas rápidas	26,27,28, 29,30	
Profesionalismo	Beneficios educativos Beneficios laborales Beneficios de equidad	31,32,33, 34,35		

Nota: Cuestionario

### 3.7. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, ya que permitió determinar si los ítems están adecuadamente relacionados. Según Soler y Soler (2012), "es un coeficiente que varía entre 0 y 1. Cuanto más cercano sea al valor 1, mayor será la fiabilidad del instrumento utilizado" (p. 5). Con este propósito, se realizó una prueba piloto con una muestra

representativa del 16.50 % de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 6**

*Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento*

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.81 – 1	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Nota: Palella y Martins (2012)

En relación con la variable programas de bienestar universitario, se efectuó una prueba piloto con 50 estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas, quienes conformaron el 16.50%. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.85, lo que confirmó la fiabilidad del instrumento aplicado. (Tabla 7) (Ver anexo 7)

**Tabla 7**

*Confiabilidad de la variable programas de bienestar universitario*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.85	15

Nota: Prueba piloto

Con relación, a la variable satisfacción estudiantil se ejecutó una prueba piloto con 50 estudiantes pertenecientes a la Facultad Ciencias Económicas,

representando el 16.50%. El análisis de confiabilidad mostró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.83 (Tabla 8) (Ver anexo 8)

### **Tabla 8**

*Confiabilidad de la variable satisfacción estudiantil*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.83	20

Nota: Prueba piloto

Los coeficientes de 0.85 y 0.83 indicaron un elevado nivel de confiabilidad en el instrumento, lo que respaldó su uso en el desarrollo de este estudio.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

**Para el objetivo general:** Determinar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

**Tabla 9**

*Niveles de los programas de bienestar universitario en la satisfacción estudiantil*

Nivel	Programas de bienestar universitario			Satisfacción estudiantil		
	Intervalo	N° Enc	%	Intervalo	N° Enc	%
<b>Alto</b>	[56 - 75]	174	57%	[ 74 - 100]	209	69%
<b>Medio</b>	[36 - 55]	126	42%	[ 47 - 73]	89	29%
<b>Bajo</b>	[15 - 35]	3	1%	[20 - 46]	5	2%
<b>Total</b>		303	100%		303	100%

**Nota: Encuestas**

En la tabla 9, se muestra que, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, el 57% de los estudiantes perciben los programas de bienestar universitario en un nivel alto, lo que se correlaciona con un 69% de satisfacción estudiantil alta, sugiriendo una relación directa entre ambas variables. Asimismo, el 42% de los estudiantes valora los programas en un nivel medio, lo que se refleja en un 29% de satisfacción media, reforzando la correspondencia entre ambas percepciones. Por último, solo un pequeño porcentaje de 1% considera los programas en un nivel bajo, lo que se traduce en un 2% de insatisfacción, indicando que pocos estudiantes perciben los programas como deficientes. En consecuencia, los datos sugieren que la

implementación efectiva de los programas de bienestar universitario tiene una asociación significativa y positiva en la satisfacción estudiantil.

**Comprobación de hipótesis para el objetivo general:**

**H:** Los programas de bienestar universitario se relacionan positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

**Tabla 10**

*Asociación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil*

Coeficiente de Rho de Spearman		Programas de bienestar universitario	Satisfacción estudiantil
Programas de bienestar universitario	Coeficiente de correlación	1.000	0.723**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	303	303
Satisfacción Estudiantil	Coeficiente de correlación	0.723**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	303	303

Nota: **Encuestas**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis del coeficiente rho de Spearman, con un valor de 0.723, demuestra una fuerte correlación positiva entre ambas variables, lo que permite aceptar la hipótesis formulada en el objetivo general. Este hallazgo indica que, a medida que se optimizan los programas de bienestar, la satisfacción de los estudiantes también aumenta, lo que refleja que los esfuerzos de la universidad en este ámbito son bien valorados. Además, el valor de significancia bilateral ( $p = 0.000$ ) confirma que esta relación no es aleatoria y posee una alta confiabilidad estadística. Por lo tanto, fortalecer estos programas tiene un impacto considerable en la mejora de la experiencia estudiantil en la FCE.

**Para el objetivo específico 1:** Analizar la relación entre el programa de apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 11**

*Niveles del programa de apoyo estudiantil con la satisfacción estudiantil*

Nivel	Programa de apoyo estudiantil			Satisfacción estudiantil		
	Intervalo	Nº Enc	%	Intervalo	Nº Enc	%
<b>Alto</b>	[19- 25]	169	56%	[ 74 - 100]	209	69%
<b>Medio</b>	[12 - 18]	127	42%	[ 47 - 73]	89	29%
<b>Bajo</b>	[5 - 11]	7	2%	[20 - 46]	5	2%
<b>Total</b>		303	100%		303	100%

**Nota: Encuestas**

La tabla 11, indica que el programa de apoyo estudiantil presenta una relación moderadamente positiva con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes. Entre los 303 encuestados, el 56% percibe el programa en un nivel alto, coincidiendo en gran parte con el 69% que también muestra una alta satisfacción estudiantil, lo que sugiere que un programa de apoyo efectivo se asocia con mayores niveles de satisfacción. Asimismo, un 42% valora el programa en un nivel medio, lo que se refleja en un 29% de satisfacción media, indicando que un apoyo moderado también tiene una relación positiva en la satisfacción. Finalmente, solo un 2% de los encuestados considera el programa en un nivel bajo, lo que se traduce en un 2% de insatisfacción, reforzando la hipótesis de que la falta de un programa de apoyo adecuado afecta negativamente la satisfacción estudiantil.

### **Comprobación de hipótesis para el objetivo específico 1**

**H:** El programa de apoyo estudiantil se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 12***Asociación entre apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil*

Coeficiente de Rho de Spearman		Programa de apoyo estudiantil	Satisfacción estudiantil
Programa de apoyo estudiantil	Coeficiente de correlación	1.000	0.622**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	303	303
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0.622**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	303	303

Nota: **Encuestas**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.622 entre la dimensión del programa de apoyo estudiantil y la variable de satisfacción estudiantil, lo que indica una correlación positiva moderada. Este hallazgo sugiere una relación significativa, con un valor de significancia de 0.000, lo que respalda la aceptación de la hipótesis alternativa. De esta manera, se confirma que, al mejorar el programa de apoyo estudiantil, se incrementa también la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas. Además, este resultado demuestra que los programas de apoyo no solo afectan directamente la percepción de los estudiantes, sino que también les proporcionan recursos que favorecen su rendimiento académico y desempeño profesional. Al crear un entorno de apoyo, se mejora su satisfacción general con la universidad. Por lo tanto, estos resultados refuerzan la importancia de seguir optimizando estos programas para mejorar la experiencia estudiantil.

**Para el objetivo específico 2:** Explicar la relación entre el servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 13**

*Niveles del servicio de alimentación con la satisfacción estudiantil*

Nivel	Servicio de alimentación			Satisfacción estudiantil		
	Intervalo	Nº Enc	%	Intervalo	Nº Enc	%
<b>Alto</b>	[19 - 25]	135	45%	[ 74 - 100]	209	69%
<b>Medio</b>	[12 - 18]	156	51%	[ 47 - 73]	89	29%
<b>Bajo</b>	[5 - 11]	12	4%	[20 - 46]	5	2%
<b>Total</b>		303	100%		303	100%

**Nota: Encuestas**

La tabla 13, indica que cuando el servicio de alimentación es percibido como de mejor calidad, la satisfacción estudiantil también tiende a ser más alta, aunque no de manera totalmente directa. Por ejemplo, la mayoría de los encuestados (51%) percibe el servicio de alimentación en un nivel medio, lo que se refleja en un 29% de satisfacción media. En cambio, el 45% considera que el servicio está en un nivel alto, lo que coincide con el 69% de los estudiantes que perciben una alta satisfacción estudiantil. Esto indica que, aunque no todos los estudiantes valoran el servicio de alimentación como excelente, aquellos que lo hacen tienden a mostrar niveles más altos de satisfacción. Finalmente, solo un 4% de los encuestados percibe el servicio como bajo, lo que se traduce en un 2% de insatisfacción. Esto refuerza la idea de que un servicio de alimentación deficiente está asociado con una baja satisfacción estudiantil. En consecuencia, los datos reflejan que un servicio de alimentación de mejor calidad contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes.

**Comprobación de hipótesis para el objetivo específico 2:**

**H:** El servicio de alimentación se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 14***Asociación entre servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil*

Coeficiente de Rho de Spearman		Servicio de alimentación	Satisfacción estudiantil
Servicio de alimentación	Coeficiente de correlación	1.000	0.529**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	303	303
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0.529**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	303	303

Nota: **Encuestas**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos para la dimensión servicio de alimentación se confirmaron mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman, con un valor de 0.529, lo que indica una correlación positiva moderada entre esta dimensión y la variable satisfacción estudiantil. Este valor, acompañado de una significancia de 0.000, respalda la aceptación de la hipótesis alternativa planteada en el objetivo específico 2. Esto sugiere que, a medida que se mejora el servicio de alimentación, la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas también tiende a aumentar. Para fortalecer esta correlación, es necesario mejorar el acceso equitativo, la calidad de los alimentos y la higiene alimentaria. Estas mejoras contribuirían significativamente a aumentar la satisfacción general.

**Para el objetivo específico 3:** Identificar la relación entre las actividades artísticas como culturales y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 15**

*Niveles entre las actividades artísticas como culturales en la satisfacción estudiantil*

Nivel	Actividades artísticas y culturales			Satisfacción estudiantil		
	Intervalo	N° Enc	%	Intervalo	N° Enc	%
<b>Alto</b>	[19- 25]	192	63%	[ 74 - 100]	209	69%
<b>Medio</b>	[12 - 18]	105	35%	[ 47 - 73]	89	29%
<b>Bajo</b>	[5 - 11]	6	2%	[20 - 46]	5	2%
<b>Total</b>		303	100%		303	100%

**Nota: Encuestas**

El análisis de la tabla 15 evidencia que las actividades artísticas y culturales tienen una relación positiva con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, basada en los 303 encuestados. El 63% de los participantes percibe estas actividades en un nivel alto, lo que se correlaciona con un 69% de satisfacción estudiantil alta, sugiriendo que estas actividades contribuyen significativamente a una mayor satisfacción. Además, un 35% valora las actividades en un nivel medio, lo que se refleja en un 29% de satisfacción media, indicando que incluso un nivel moderado de participación sigue teniendo una asociación positiva. Finalmente, solo un 2% considera las actividades artísticas y culturales en un nivel bajo, lo que se traduce en un 2% de insatisfacción. Estos resultados muestran que las actividades artísticas y culturales están asociadas con una mayor satisfacción estudiantil, con una relación más fuerte en los niveles altos de participación.

### **Comprobación de hipótesis para el objetivo específico 3:**

**H:** Las actividades artísticas y culturales se relacionan positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.

**Tabla 16***Asociación entre las actividades artísticas y culturales y la satisfacción estudiantil*

Coeficiente de Rho de Spearman		Actividades artísticas y culturales	Satisfacción estudiantil
Actividades artísticas y culturales	Coeficiente de correlación	1.000	0.699**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	303	303
Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0.699**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	303	303

Nota: **Encuestas**

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se determinó un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.699 entre las actividades artísticas y culturales como la satisfacción estudiantil, lo que indica una correlación positiva moderada. Este resultado, con un valor de significancia de 0.000, avala la aceptación de la hipótesis alternativa planteada para el tercer objetivo específico, sugiriendo que las actividades artísticas y culturales desempeñan un papel relevante en la satisfacción de los estudiantes. Para fortalecer esta relación, se recomienda ofrecer una mayor variedad de talleres, promover la inclusión cultural y fomentar el desarrollo personal, lo cual incrementaría la satisfacción de los estudiantes y les haría sentirse más integrados en la universidad.

## 4.2. Discusión

**Objetivo general: Determinan la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.**

En este sentido, los resultados muestran que el 57 % de los estudiantes valoran positivamente los programas de bienestar universitario, reflejando un nivel alto en su satisfacción. Se corroboró este hallazgo con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.723, lo cual indica una relación positiva alta significativa entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es de  $p = 0.000$ , lo que confirma la aceptación de la hipótesis planteada. Este hallazgo sugiere que a medida que los programas de bienestar universitario mejoran, la satisfacción estudiantil también aumenta; demostrando que los esfuerzos de la universidad en este aspecto son bien recibidos por los estudiantes. Investigaciones previas, como la de Jácome y Uribe (2022), encontraron que el instrumento utilizado alcanzó una fiabilidad de  $\alpha = 0.998$ , revelando una correlación positiva significativa entre las variables de bienestar social y la percepción estudiantil en los usuarios de las IES de Manabí ( $\rho: 0.828, p = 0.000$ ). Asimismo, el estudio de Aleman (2018) evidenció una fuerte correlación positiva entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción académica en la Universidad Nacional de Tumbes ( $\rho: 0.991, p = 0.000$ ), utilizando un instrumento validado por expertos con una alta fiabilidad ( $\alpha = 0.997$ ). Por otro lado, García y Paredes (2022) encontraron una correlación positiva moderada entre la calidad de los servicios de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Ucayali ( $\rho: 0.596, p = 0.000$ ), con un instrumento validado por expertos y una fiabilidad de  $\alpha = 0.837$ .

**Objetivo específico 1: Analizar la relación entre el programa de apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.**

Los resultados muestran que el 56 % de los estudiantes perciben el programa de apoyo estudiantil en un nivel alto, lo que coincide en gran medida con el 69% que también reporta una alta satisfacción estudiantil. Este hallazgo se refuerza con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.622, lo que indica una

correlación positiva moderada. Además, la significancia de 0.000 respalda la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos resultados sugieren que, a medida que se mejora el programa de apoyo estudiantil, también se incrementa la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas, evidenciando que estos esfuerzos son bien percibidos y contribuyen a mejorar la experiencia académica. En esta misma línea, Céspedes (2022) identificó una correlación positiva muy alta entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción con los servicios de apoyo y proyección institucional en egresados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes ( $\rho$ : 0.9260;  $p$  = 0.000). El cuestionario aplicado fue validado mediante juicio de expertos, y presentó una alta confiabilidad con un  $\alpha$  = 0.9711 para la primera variable y  $\alpha$  = 0.8520 para la segunda variable. Por otro lado, la investigación de Chirinos (2021) evidenció una correlación positiva moderada y directa entre la percepción de la gestión educativa y el bienestar estudiantil ( $\rho$ : 0.482;  $p$  = 0.000), utilizando un instrumento que alcanzó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha$  = 0.906).

### **Objetivo específico 2: Explicar la relación entre el servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.**

Los datos revelan que el 51% de los estudiantes perciben un nivel medio en el servicio de alimentación, mientras tanto un nivel alto con el 69 % que reporta una alta satisfacción estudiantil. Este hallazgo se ve respaldado por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.529, que indica una correlación positiva moderada entre servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil. Además, la significancia estadística  $p$  = 0.000 permite aceptar la hipótesis alternativa planteada. Esto indica, que, conforme se mejore el servicio de alimentación, también se incrementa la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas, evidenciando que este servicio desempeña un rol importante en su percepción de bienestar académico. Estudios como el de Mohd y Rusali (2024) encontraron que el instrumento utilizado presentó un nivel adecuado de confiabilidad, lo que evidenció una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio de la cafetería universitaria y la satisfacción estudiantil en una universidad de Kuantan, Pahang ( $\rho$ : 0.582;  $p$  = 0.000). De

manera similar, Sito et al. (2021) demostraron que en la Universidad Nacional de Educación existe una correlación positiva alta entre la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los estudiantes ( $\rho$ : 0.835;  $p = 0.000$ ) y con altos niveles de confiabilidad ( $\alpha = 0.880$  y  $\alpha = 0.908$ ).

### **Objetivo específico 3: Identificar la relación entre las actividades artísticas como culturales y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.**

El análisis revela que el 63% de los estudiantes perciben las actividades artísticas y culturales en un nivel alto, lo que se correlaciona con un 69% de satisfacción estudiantil alta, sugiriendo que estas actividades contribuyen significativamente a una mayor satisfacción. Este resultado se respalda con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0.699, lo cual indica una correlación positiva moderada. Además, la significancia de 0.000 confirma la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos elementos permiten concluir que, a medida que se fortalecen las actividades artísticas y culturales, también se incrementa la satisfacción estudiantil, evidenciando que estas actividades son valoradas positivamente y enriquecen la experiencia universitaria. Los hallazgos obtenidos guardan concordancia con la investigación realizada por Salinas (2022) quien evidenció una correlación positiva alta entre las actividades físico-recreativas (como la danza y la música) y los niveles de logro académico en estudiantes del II ciclo académico de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle ( $\rho$ : 0.767;  $p = 0.000$ ), con una alta confiabilidad del instrumento ( $\alpha = 0.868$ ). De igual forma, Azizah et al. (2025) identificaron una correlación positiva muy alta entre la actividad física y la satisfacción vital estudiantil en alumnos de secundaria de la escuela Jogoroto 1, en Java Oriental, Indonesia ( $\rho$ : 0.929;  $p = 0.000$ ). En ambos casos, se resalta que la participación en actividades físicas y artísticas contribuye de manera significativa al bienestar y al rendimiento académico de los estudiantes.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se observó que el 57% de los estudiantes valoran los programas de bienestar universitario de manera alta, mientras que el 69% reporta una satisfacción elevada. Este hallazgo se valida mediante un coeficiente de Spearman de 0.723, que refleja una fuerte correlación positiva alta ( $p = 0.000$ , además  $0.000 < 0.01$ ), lo que indica que a medida que los programas de bienestar universitario mejoran, también se incrementa la satisfacción estudiantil. Esto confirma que los esfuerzos de la Universidad Nacional de Tumbes en este ámbito, son bien recibidos y aportan de manera significativa al bienestar integral de su comunidad estudiantil.
- 5.2. Se determinó que el 56% de los estudiantes perciben un alto nivel en los programas de apoyo estudiantil y el 69% reporta una alta satisfacción. Esto se confirma con un coeficiente de Spearman de 0.622, que indica una correlación positiva moderada y significativa ( $p = 0.000$ ). Esto evidencia que el fortalecimiento de los programas de apoyo estudiantil se asocia positivamente con la satisfacción estudiantil; lo cual contribuye a una experiencia académica más enriquecedora.
- 5.3. Se determinó que el 51% de los estudiantes perciben un nivel medio en el servicio de alimentación, mientras que el 69% manifiestan un nivel alto de satisfacción estudiantil. Esto se corrobora con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.529, que indica una correlación positiva moderada, con una significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Estos resultados evidencian que, a medida que mejora el servicio de alimentación, se incrementa la satisfacción estudiantil, destacando su importancia en la percepción del bienestar académico.

5.4. Se observó que el 63% de los estudiantes perciben las actividades artísticas y culturales en un nivel elevado, lo que se asocia con un 69% de satisfacción estudiantil alta. Esto se confirma con un coeficiente de Spearman de 0.699, que indica una correlación positiva moderada con significancia bilateral ( $p = 0.000$ ). Estos resultados demuestran que el fortalecimiento de las actividades artísticas y culturales contribuye a mejorar la satisfacción estudiantil, lo que refleja que son altamente valoradas y enriquecen la experiencia universitaria.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Mejorar la visibilidad del área de Psicología mediante la colocación de un banner informativo en la puerta principal de la Facultad de Ciencias Económicas, aprovechando el alto tránsito de estudiantes. Además, acondicionar adecuadamente el espacio con señalización clara, mobiliario funcional y una ambientación acogedora contribuirá a generar un entorno más accesible. Estas acciones facilitarán el reconocimiento del servicio, promoverán el acceso al acompañamiento emocional y potenciarán la satisfacción de los estudiantes con los programas de bienestar universitario.
- 6.2. La Dirección de Bienestar Universitario debe fortalecer los programas de apoyo estudiantil mediante la implementación de tutorías académicas personalizadas, a cargo de docentes o egresados capacitados. Estas deben complementarse con orientación psicológica, talleres emocionales y apoyo socioeconómico, brindados en modalidad híbrida para garantizar una mayor cobertura y adaptabilidad a las condiciones del estudiante. Esta estrategia permitirá mejorar el rendimiento académico, reducir la deserción y fortalecer el vínculo entre ambos.
- 6.3. La Universidad Nacional de Tumbes debe analizar y reorganizar el presupuesto destinado al servicio de alimentación, priorizando el incremento de las raciones diarias para cubrir la demanda real de los estudiantes. La empresa responsable del comedor universitario deberá lograrlo mediante una planificación más eficiente de los insumos y negociaciones estratégicas con proveedores que permitan optimizar costos sin comprometer la calidad del servicio. Esta medida permitirá garantizar el acceso oportuno a la alimentación para todos los estudiantes, lo cual contribuirá a fortalecer su bienestar integral y elevará su satisfacción con la vida universitaria.

6.4. La Dirección de proyección social y extensión cultural debe ampliar la oferta de actividades culturales, incluyendo teatro, artes visuales, música y una variedad de danzas, como las modernas, para fomentar el interés y la creatividad estudiantil. Es esencial proponer horarios estratégicos para los talleres de danzas, permitiendo la participación sin interferir con el horario académico. Asimismo, debe solicitar al área de presupuesto la asignación de recursos para brindar apoyo en la elaboración de trajes y materiales. Además, establecer alianzas estratégicas con grupos de danzas locales permitirá compartir y adquirir nuevos conocimientos, enriqueciendo la experiencia de los estudiantes. Estas acciones incrementarán la satisfacción estudiantil, fortalecerán la conexión de la universidad con la comunidad local y enriquecerán la vida universitaria.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, E., Guzmán, M., Sidel, K., Chuga, J., González, J., Herrera, J., Zambrano, L., Cañizales, A., Marina, L., Márquez, A., González, R., Cruz, K., Luna, H., Macias, A., Brice, D. y Arteaga, R. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación*. <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Aleman, C. F. (2018). *Evaluación de los programas de bienestar universitario y la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Nacional De Tumbes, 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. [https://drive.google.com/file/d/1owBWM5Ujh3apZhQAx\\_WIUuD4178YjSmv/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1owBWM5Ujh3apZhQAx_WIUuD4178YjSmv/view?usp=sharing)
- Alerta por salud mental de estudiantes de universidades públicas en Bogotá. concejal Sastoque revela cifras preocupantes. (11 de julio de 2024). *Gobierno de Colombia*. <https://share.google/VXS6NIZoOQdolsOJK>
- Andara, A. (27 de Febrero de 2024). Estudiantes reclaman por las pésimas condiciones en comedores universitarios del país. Efecto Cocuyo. <https://efectococuyo.com/la-humanidad/estudiantes-reclaman-por-las-pesimas-condiciones-en-comedores-universitarios-del-pais/>
- Arias, F.G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (6.ª ed). <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Asunción, C. (2018). *Orientación profesional: fundamentos y estrategias*.  
[https://drive.google.com/file/d/1553Oi9A3Q6xovxPUXItw39KrxUVE9\\_5J/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1553Oi9A3Q6xovxPUXItw39KrxUVE9_5J/view?usp=sharing)
- Azizah, N., Rasyid, M., Wismanadi, H., Kumaat, N. y Rusdiawan, A. Correlación entre la actividad física y la satisfacción con la vida estudiantil: Un estudio sobre estudiantes de secundaria. *Revista Indonesia de Kinantropología (IJOK)*. [online]. 2025, vol.5, n.1, pp. 01-08. ISSN 2775-2178.<https://drive.google.com/file/d/1YQIQcyvVm22XK9zPvZ2XYGtw-3xEw9mD/view?usp=sharing>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.<sup>a</sup> ed).  
<https://www.calameo.com/read/0060714041cef948e6094>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*.  
<http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.<sup>a</sup> ed).  
[https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.<sup>a</sup> ed). <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis: la metodología del cómo formularlos*.  
[https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa\\_integral\\_inn](https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa_integral_inn)

ovadora\_para\_planes\_y\_tesis\_LA\_METODOLOG%3%8DA\_DEL\_C%  
C3%93MO\_FORMULARLOS

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.*

[https://www.academia.edu/74069065/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_Edison\\_Cabezas](https://www.academia.edu/74069065/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_Edison_Cabezas)

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.*

<https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Canaza, E., Magno, A. y Roque, N. (2023). *La servucción y satisfacción del usuario del área comercial de la empresa Electro Puno S.A.A.*

[https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2391/1/1Libro%20La%20Servuccion%20\\_VF\\_24\\_5\\_2023.pdf](https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2391/1/1Libro%20La%20Servuccion%20_VF_24_5_2023.pdf)

Cerda, H. (1993). *Los elementos de la investigación: como reconocerlos, diseñarlos y construirlos* (2.ª ed). <https://luisdoubrontg.school.blog/wp-content/uploads/2023/12/cerda-los-elementos-de-la-investigacion.pdf>

Céspedes, M. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 – 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].*

Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5340f638-5297-40b6-ac86-3ea18aa98c9f/content>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (C. L. de la Fuente Chávez y E. L. Montaña Serrano, Trads., 7.ª ed). McGraw-Hill / Interamericana. (Trabajo original publicado en 2004).

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/C](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/C)

hiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (P. Mascaró, Trad., 2.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill/Interamericana.

[https://www.academia.edu/72153232/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato](https://www.academia.edu/72153232/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (P. Mascaró, M. del C. E. Hano y M. del P. Obón, Trads., 9.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill/Interamericana. (Trabajo original publicado en 2009).

<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (M. del P. Obón y P. Mascaró, Trads., 10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana. (Trabajo original publicado en 2018).

[https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub\\_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf](https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf)

Chirinos, C. (2021). *Percepción de la gestión educativa y su relación con el bienestar estudiantil en los estudiantes en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]*. Repositorio institucional de la Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8386/zarate\\_chcs.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8386/zarate_chcs.pdf?sequence=1)

Contraloría alerta malas condiciones de comedor de Universidad Nacional Hermilio Valdizán. (8 de abril de 2024). *Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/932595-contraloria-alerta-malas-condiciones-de-comedor-de-universidad-nacional-hermilio-valdizan>

Cubanos denuncian problemas en becas universitarias de La Habana. (10 de marzo de 2022). *CubitaNow*. <https://noticias.cubitanow.com/cubanos-denuncian-problemas-en-becas-universitarias-de-la-habana>

Educación universitaria: hay 30 % de deserción por falta de orientación y de recursos. (8 de junio de 2017). *Agencia Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-educacion-universitaria-hay-30-desercion-falta-orientacion-y-recursos-670189.aspx>

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. [https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Conceptos\\_herramientas\\_y\\_ejercicios\\_practicos\\_en\\_las\\_ciencias\\_administrativas\\_y\\_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-investigacion-Conceptos-herramientas-y-ejercicios-practicos-en-las-ciencias-administrativas-y-contables.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-investigacion-Conceptos-herramientas-y-ejercicios-practicos-en-las-ciencias-administrativas-y-contables.pdf)

García, J. y Paredes, A. (2022). *Calidad de la prestación de los servicios de bienestar universitario y satisfacción de los estudiantes de la universidad nacional de ucajali [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucajali]*. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Ucajali. [https://drive.google.com/file/d/1pt9FeGWvcXL\\_DONXpeyzPTKdC01\\_vJYD/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1pt9FeGWvcXL_DONXpeyzPTKdC01_vJYD/view?usp=sharing)

González, L., Aguilar, E. y Pezzano de Vengoechea, G. (2002). *Reflexiones sobre el bienestar universitario: una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*. [https://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc\\_913.pdf](https://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc_913.pdf)

Gutierrez, V. (2018). *Diseño e implementación del sistema de bienestar universitario*. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6179/Dise%c3%b1o%20e%20implementaci%c3%b3n%20del%20si>

stema%20de%20bienestar%20universitario\_Procalidad.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y

Hadi , M., Martel , C., Huayta , F., Rojas, C. y Arias , J. (2023). *Metodología de la investigación: guía para el proyecto de tesis*.  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>

Harvard: ¿cuánto cuesta y qué sirven en el comedor de una de las mejores universidades del mundo?. (11 de setiembre de 2022). *La República*.  
<https://larepublica.pe/datos-lr/respuestas/2022/09/11/harvard-cuanto-cuesta-y-que-sirven-en-el-comedor-de-una-de-las-mejores-universidades-del-mundo-desayuno-almuerzo-cena-evat>

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (11.ª ed.). Cengage Learning. (Trabajo original publicado en 2008). [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion\\_un\\_enfoque\\_basado\\_en\\_comp.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.  
[https://drive.google.com/file/d/1HJkls7zXYRVflkcZTkPN\\_onG4nISG3u/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1HJkls7zXYRVflkcZTkPN_onG4nISG3u/view?usp=sharing)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4.ª ed.).  
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Herrera, D., Ramírez, G. y Rosas, J. (2017). *Diversidad y complejidad organizacional en américa latina*.  
[https://www.academia.edu/36445279/LIBRO\\_Introducci%C3%B3nDiversidad\\_y\\_Complejidad\\_Organizacional\\_en\\_Am%C3%A9rica\\_Latina\\_Perspectivas\\_de\\_An%C3%A1lisis\\_Territorio\\_y\\_organizaciones\\_CIAO\\_pdf](https://www.academia.edu/36445279/LIBRO_Introducci%C3%B3nDiversidad_y_Complejidad_Organizacional_en_Am%C3%A9rica_Latina_Perspectivas_de_An%C3%A1lisis_Territorio_y_organizaciones_CIAO_pdf)

- Jácome , X. y Uribe, K. (2022). Bienestar Social y la percepción del servicio de los usuarios de las IES de Manabí. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun*. [online], vol.6, n.11, pp. 01-27. ISSN 2697-3456. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/292/526>
- Jiménez, Á., Rojas, G. y Martínez, V. (11 de Marzo de 2019). Ciperchile. Problemas de salud mental en estudiantes universitarios (I): ¿consecuencias de la (sobre) carga académica?. *Ciper* <https://www.ciperchile.cl/2019/03/11/problemas-de-salud-mental-en-estudiantes-universitarios-i-consecuencias-de-la-sobre-carga-academica/>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (M. J. Herrero y M. Ortiz, Trads., 14.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana. (Trabajo original publicado en 2008). <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Ley universitaria N° 30220. (2022). Congreso de la República del Perú . Ministerio de educación. [https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria\\_04\\_02\\_2022.pdf](https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf)
- Llinás, E. C. (2009). *La orientación académica desde el bienestar universitario*. <https://drive.google.com/file/d/1YW2talDnP6FAbh7Y7WVgXTOlbtgyOwo/view?usp=sharing>
- Lovelock, C. (2004). *Administración de servicios: Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. [https://www.academia.edu/28985578/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Servicios\\_Lovelock](https://www.academia.edu/28985578/Administraci%C3%B3n_de_Servicios_Lovelock)
- Marcó, F., Fedi, J. L. y Loguzzo, H. A. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. (2.ª ed). <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- Marín, D., Ramírez, D. y Rueda, Y. (2024). *Bienestar universitario: bien ser y bien vivir*.  
<https://bffrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/05864d4a-1c93-47b5-b3f4-b73b6c2b5d81/content>
- Martínez, K. y Anastacio, L. (2024). *Calidad de servicio en los estudiantes asistentes al comedor universitario en la Universidad Nacional de Tumbes, 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]*. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Tumbes .  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fe2ee807-3fec-4d80-ba8f-3208b0c20568/content>
- Medina, M., Hurtado, D., Muñoz, J., Ochoa, D. y Izundegui, G. (2023). *Método mixto de investigación cuantitativo y cualitativo*.  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/118/160/189?inline=1>
- Méndez, N. (2019). *Derecho a la alimentación y educación de los estudiantes universitarios venezolanos: Comedores universitarios, hoy Impacto de la crisis*. <https://provea.org/wp-content/uploads/2019/11/comedores-universitarios-def.pdf>
- Mendoza, J., Merino, E., Ascue, R., Solano, J., Pardo, J., Yauris, W., Montesinos, A., López, M. y Velasco, J. (2023). *Estrategias didácticas del docente y satisfacción académica del estudiante universitario*.  
<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/730740/1/estrategias-didacticas-del-docente-y-satisfaccion-academica-del-estudiante-universitario.pdf>
- Ministerio de educación. (2018). *Orientaciones para la enseñanza del área de arte y cultura*. <https://nodoartes.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/06/orientaciones-ensenanza-arte-cultura.pdf>
- Mohd, F. N. y Rusali, R. Satisfacción estudiantil con los servicios de cafetería en el campus de una universidad de Kuantan, Pahang. *Revista Internacional*

*de Ciencias de la Salud Aliadas*. [online]. 2024, vol.8, n.05, pp. 01-07.  
<https://journals.iium.edu.my/ijahs/index.php/IJAHS/article/view/949/837>

Ñaupas , H., Valdivia , M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5.ª ed).  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf)

Oficina de coordinación y desarrollo académico. (17 de diciembre de 2024).  
Reporte de matriculados por periodo académico 2024-2. Intranet.

Olivares , J. (2012). *Guía Nutricional para Universidades Saludables*.  
<https://zaguan.unizar.es/record/88365/files/BOOK-2020-031.pdf>

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3.ª ed).  
<https://metodologiaecs.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., Paragua, M. y Paragua, C. (2022).  
*Investigación científica: formulación de proyectos de investigación y tesis*.  
<https://centrohumanista.edu.mx/biblioteca/files/original/9e72dcffb06260217ce1dfede56a59cc.pdf>

Pava, G. E., Montejo, F. y Gallo, J. (2019). *Bienestar universitario y competencias socioemocionales*.  
<https://drive.google.com/file/d/18fQ41C8js3rD6cBtEPJA2loMJqWaHi3W/view?usp=sharing>

Philip, K. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (M. Mues y M. Martínez, Trads., 14.ª ed.). Pearson Educación. (Trabajo original publicado en 2011).  
<https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>

- Pimienta, J. y Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3.<sup>a</sup> ed.). <https://drive.google.com/file/d/11Z5cyJhdea1pJ5Z0BAszYd8nigbL6Nlj/vi>  
ew
- Ramirez, L., Ruvalcaba, N. y Aguilar, S. (2023). *Actividades artísticas y culturales: Ámbito de la formación socioemocional*. <https://dgb.sep.gob.mx/storage/recursos/marco-curricular-comun/Q1ut4QQkAQ-Progresiones-de-Aprendizaje-AAyC-2.pdf>
- Rebollar, M. y Campos, F. Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista mexicana de ingeniería biotécnica*. [online]. 2015, vol.36, n.03, pp. 181-191. ISSN 2395-9126. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación: la creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. [https://www.academia.edu/37714580/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Ernesto\\_A\\_Rodr%C3%ADguez\\_Moguel\\_LIBROSVIRTUAL](https://www.academia.edu/37714580/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Ernesto_A_Rodr%C3%ADguez_Moguel_LIBROSVIRTUAL)
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación*. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sahari, Y. (2021). *Conocimiento y satisfacción sobre los derechos estudiantiles en la Universidad Nacional de Tumbes, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]*. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/36caa249-4cea-40a8-8748-c3d19781e393/content>
- Salinas A., M. (2022). *Actividades Físico Recreativas y Niveles de Logro en la Asignatura de Actividad II (Música y Danza) de los estudiantes del II ciclo académico de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle durante el periodo 2018 – II [Tesis de maestría, Universidad*

Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3048acd6-98f2-4ae2-81b8-82fccab99bb/content>

Sánchez , J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. [https://www.researchgate.net/profile/Jairo-Sanchez-Quintero/publication/324703932\\_SatiSfaCCion\\_eStudiantil\\_en\\_eduCaCion\\_Superior\\_validez\\_de\\_Su\\_MediCion/links/5ade0198a6fdcc29358ba971/SatiSfaCCion-eStudiantil-en-eduCaCion-Superior-validez-de-Su-MediCion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jairo-Sanchez-Quintero/publication/324703932_SatiSfaCCion_eStudiantil_en_eduCaCion_Superior_validez_de_Su_MediCion/links/5ade0198a6fdcc29358ba971/SatiSfaCCion-eStudiantil-en-eduCaCion-Superior-validez-de-Su-MediCion.pdf)

Sánchez C., H., Reyes R., C. y Mejía S., K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sito, L., Toledo, S., Huatuco, V. y Cajo, M. Calidad del servicio en el comedor universitario y la *percepción de los usuarios en la universidad nacional de educación - 2020*. *Revista científica polo del conocimiento*. [online]. 2021, vol.6, n.02, pp. 859-875. ISSN 2550 - 682X. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2319/4700>

Soler C, S. F y Soler P., L. Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Rev. Med. Electrón*. [online]. 2012, vol.34, n.01, pp. 01-06. ISSN 1684 – 1824. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v34n1/spu01112.pdf>

Suprianto, H., Ahyani, N. y Kesumawati, N. La relación entre la calidad de los servicios académicos y las instalaciones de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. *PPSDP Revista Internacional de Educación*. [online]. 2025, vol.4, n.02, pp. 392 – 406. ISSN 2829 – 5196. <https://ejournal.ppsdp.org/index.php/pijed/article/view/422/370>

Tejada L., B. (2007). *Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios* (2.<sup>a</sup> ed.).

[https://www.academia.edu/41935700/Administraci%C3%B3n\\_de\\_servicios\\_de\\_alimentaci%C3%B3n\\_Calidad\\_nutrici%C3%B3n\\_productividad\\_y\\_beneficios](https://www.academia.edu/41935700/Administraci%C3%B3n_de_servicios_de_alimentaci%C3%B3n_Calidad_nutrici%C3%B3n_productividad_y_beneficios)

Universidad Nacional San Luis Gonzaga. (2021). *Reglamento de actividades artísticas y culturales* [Resolución Rectoral N° 0126-R-UNICA-2021]. <https://www.unica.edu.pe/transparencia/buscador/sistema/upload/archivos/2021/01/31/RR-126-2021.pdf>

UNTUMBES. (2024). *Reglamento del programa de apoyo estudiantil de la Universidad Nacional de Tumbes* [Resolución N.º 0763-2024-UNTUMBES-CU].

<http://web.untumbes.edu.pe/paginas/resoluciones/17/Resoluci%C3%B3n-%20N%C2%BA%200763-2024-UNTUMBES-CU.pdf>

Valdivia, R., Mendoza, K., Copaja, I. y Jara, F. (2024). *La satisfacción estudiantil respecto a la gestión de la calidad universitaria*. <https://submission.editorialnovomundo.com/index.php/SENM/catalog/view/143/32/367>

Yuni, A. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>

Zambrano , J., Loachamín, M., Pilco, M. y Pilco, W. Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista científica Unemi* . [online]. 2019, vol.12, n.30, pp. 35-45. ISSN 2528-7737. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661249004/582661249004.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título; Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el programa de apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Analizar la relación entre el programa de apoyo estudiantil y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.</p>	<p>Hipótesis general: Los programas de bienestar universitario se relacionan positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. El programa de apoyo estudiantil se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.</p>	<p>Variable independiente: Programas de bienestar universitario</p> <p>Dimensiones: 1.Programa de apoyo estudiantil 2.Servicio de alimentación 3.Actividades artísticas y culturales</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción estudiantil</p> <p>Dimensiones: 1.Expectativas académicas 2. Elementos tangibles 3. Comunicación 4. Profesionalismo</p>	<p>Tipo de estudio: Básica Descriptiva – Correlacional Cuantitativa</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> <p>Población: 1,438 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.</p>

<p>2. ¿Cuál es la relación entre el servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre las actividades artísticas como culturales y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas?</p>	<p>2. Explicar la relación entre el servicio de alimentación y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.</p> <p>3. Identificar la relación entre las actividades artísticas como culturales y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.</p>	<p>2.El servicio de alimentación se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.</p> <p>3.Las actividades artísticas y culturales se relacionan positivamente con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas.</p>		<p>Muestra: Muestra probabilística estratificada.</p> <p>Métodos: Inductivo Deductivo Cuantitativo Descriptivo Analítico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	---	--	--	--

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Título; Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
<b>Programas de bienestar universitario (Vi)</b>	Contribuyen a la formación integral de la comunidad estudiantil. Estos programas proporcionan espacios de aprendizaje que fortalecen las capacidades académicas, sociales y emocionales de los estudiantes, promoviendo su habilidad para interactuar con los demás. Además, permiten desarrollar habilidades personales que favorecen su bienestar general, mejorando su desempeño	Los datos de la variable independiente se obtendrán a través de un cuestionario en base a las dimensiones: programa de apoyo estudiantil, servicio de alimentación, actividades artísticas como culturales y sus respectivos indicadores. Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1; el instrumento de medición de	<b>Programa de apoyo estudiantil</b>	Rendimiento académico	1	El instrumento de medición empleado es el cuestionario  La escala de medición que se empleará es la escala de Likert: a) Totalmente de acuerdo (TA=5) b) De acuerdo (DA=4) c) Indeciso (I=3) d) En desacuerdo (ED= 2)  e) Totalmente desacuerdo (TD=1)
				Desempeño laboral	2,3	
				Comportamiento ético	4,5	
			<b>Servicio de alimentación</b>	Calidad de los alimentos	6,7	
Higiene alimentaria	8					

	académico como su adaptación al entorno universitario. (Marín et al., 2024)	aplicará a la muestra censal de 303 estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas.		Acceso equitativo	9,10
			<b>Actividades artísticas y culturales</b>	Desarrollo personal	11,12
				Diversidad de talleres	13
				Inclusión cultural	14,15
<b>Satisfacción estudiantil (Vd)</b>	La SE permite a las instituciones de educación superior identificar los cambios en las demandas de los estudiantes. Además, proporciona información sobre como los estudiantes perciben su desempeño académico, su relación con la futura profesión y las metas que esperan alcanzar en la institución. (Herrera et al., 2017)	Los datos de la variable dependiente se obtendrán a través de un cuestionario en base a las dimensiones: expectativas académicas, elementos tangibles, comunicación, profesionalismo y sus respectivos indicadores. Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas: totalmente de acuerdo (TA): 5; de acuerdo (DA): 4; indeciso (I): 3; en desacuerdo (ED): 2; totalmente desacuerdo (TD): 1; el	<b>Expectativas académicas</b>	Atención individual	16,17
				Apoyo a riesgos	18,19
				Consejería	20
			<b>Elementos tangibles</b>	Equipamiento	21,22
				Limpieza	23
				Infraestructura	24,25
			<b>Comunicación</b>	Eficiencia informativa	26,27
				Accesibilidad a canales	28

		instrumento de medición de aplicará a la muestra censal de 303 estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas.		Respuestas rápidas	29,30
			<b>Profesionalismo</b>	Beneficios educativos	31,32
				Beneficios laborales	33,34
				Beneficios de equidad	35

### Anexo 3. Carta solicitud de autorización para ejecución de tesis

**“Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la  
Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”**

Tumbes, 25 noviembre de 2024.

**Carta N° 001– 2024/ AMVH**

Señor:

**Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández**

Director de la Escuela de Administración

Universidad Nacional de Tumbes.

Asunto: Solicito autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Atención:

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, Estudiante de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, tiene como objetivo optar el título profesional de Licenciada en Administración, motivo por el cual debo cumplir con el requisito académico de presentar el proyecto de tesis: **“Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024”**. Siendo necesario para su ejecución de tesis, aplicación de instrumentos de recolección de datos como observaciones, encuestas y otras técnicas conectadas, para cumplir este cometido. En tal sentido, solicito a usted, la debida autorización para la aplicación de técnicas de campo y recopilar información dirigida a los estudiantes de las tres Escuelas Profesionales de la Facultad: **Administración, Economía y Contabilidad**. Garantizo que la información recopilada será manejada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos, en cumplimiento de los principios éticos que rigen la investigación científica.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para agradecerle, por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



---

**Est. Anghela Marylín Vidaurre Huamán**

**Tesista**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
"Universidad Emprendedora del Norte del Perú"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Dirección de la Escuela Académico  
Profesional de Administración  
Tumbes - Perú



*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

**PROVEÍDO N° 014-2024/UNTUMBES-FACEC-DIRESADMI**

**Asunto:** SOLICITA AUTORIZACIÓN Y FACILIDADES PARA RECABAR INFORMACIÓN PARA EJECUCIÓN TESIS.

**REF.:** Solic. Est. ANGHELA MARILYN VIDAURRE HUAMAN

**Visto.** - El expediente que antecede al presente, de la estudiante, **Anghela Marilyn Vidaurre Huaman**, quien solicita autorización y facilidades para recabar información para ejecución de tesis, tal como lo indica en el documento adjunto, con opinión favorable de esta dirección, **DERÍVESE AL DECANATO**, para el trámite correspondiente.

Tumbes, 29 de noviembre 2024

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

  
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández  
**DIRECTOR DE ESCUELA  
FACEC**

C.c

❖ Archivo.  
DEACH/D.  
Elena Ramos B.

## Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[decanofce@untumbes.edu.pe](mailto:decanofce@untumbes.edu.pe)



*"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la  
Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"*

Tumbes, 05 de diciembre de 2024.

### **OFICIO N° 0909-2024/UNTUMBES-FACEC-D.**

**Dr. GILMER RUBEN MURGA FERNANDEZ**  
**Director Escuela de Administración FACEC-UNTUMBES**  
**Presente.-**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR ENCUESTA -EJECUCION  
PROYECTO DE TESIS**

**REFERENCIA : a) PROVEÍDO N° 014-2024/UNTUMBES-FACEC- DIRESADMI  
b) Solic. Est. ANGHELA MARILYN VIDAURRE HUAMAN**

De mi Consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento presentado, este Decanato **autoriza y brinda las facilidades**, a la Estudiante **ANGHELA MARILYN VIDAURRE HUAMAN**, de la escuela profesional de administración, para que pueda aplicar encuesta, previa aceptación voluntaria de los estudiantes de las Escuelas Académicos Profesionales de Contabilidad, Administración y Economía, de esta Facultad, para la ejecución del proyecto de tesis **"Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024"**,

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Mg. Isabel Cristina Tang Serquen

**DECANA  
FACEC**

- C.c
- Rector
  - Dirección de Contabilidad
  - Dirección de Economía

Archivo  
ICTS/Decana  
Marilyn Alvarado.

## **Anexo 5. Cuestionario para la variable de programas de bienestar universitario**

### **I. Presentación**

Estimado(a) estudiante de la carrera de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes: Como parte del estudio titulado “Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024”, se llevará a cabo un cuestionario orientado a recoger su apreciación sobre diversos aspectos de la vida académica.

La información recopilada será gestionada bajo principios de confiabilidad y se empleará exclusivamente para fines investigativos. Su participación voluntaria es altamente apreciada y contribuirá al desarrollo de esta investigación.

### **II. Instrucciones**

Analice cada afirmación y marque con una (x) la opción que mejor represente su percepción personal. Cada ítem cuenta con cinco alternativas de respuesta, como se ejemplifica a continuación:

Totalmente de acuerdo (TA = 5)

De acuerdo (DA = 4)

Indeciso (I = 3)

En desacuerdo (ED = 2)

Totalmente en desacuerdo (TD = 1)

### **III. Datos generales:**

Carrera: \_\_\_\_\_

Ciclo: \_\_\_\_\_

Años: \_\_\_\_\_

Género:

Masculino

Femenino

N°	Ítems	Alternativas				
		TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1: Programas de apoyo estudiantil</b>					
1	La universidad brinda orientación psicológica accesible y oportuna.					
2	Cuento con asesoramiento académico cuando lo necesito.					
3	La universidad ofrece programas de ayuda socioeconómica adecuados.					
4	Se promueve el bienestar emocional de los estudiantes a través de talleres o charlas.					
5	La Universidad brinda información clara sobre los programas de apoyo estudiantil.					
	<b>Dimensión 2: Servicio de alimentación</b>					
6	El servicio de comedor universitario es accesible para todos los estudiantes.					
7	Los alimentos ofrecidos en el comedor son nutritivos y de calidad.					
8	El ambiente del comedor es limpio y ordenado.					
9	La atención del personal del comedor es amable y eficiente.					
10	Los horarios del comedor se adaptan adecuadamente a la jornada académica.					

	<b>Dimensión 3: Actividades artísticas y culturales</b>					
11	La universidad organiza eventos culturales con regularidad.					
12	Existen talleres de arte, música o teatro abiertos a los estudiantes.					
13	Me siento motivado(a) a participar en actividades culturales promovidas por la universidad.					
14	Las actividades artísticas y culturales están bien difundidas.					
15	Las actividades culturales fortalecen el sentido de pertenencia a la universidad.					

¡Gracias por su tiempo y disposición para participar en esta investigación!

## **Anexo 6. Cuestionario para la variable de satisfacción estudiantil**

### **I. Presentación**

Estimado(a) estudiante de la carrera de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes: Como parte del estudio titulado “Programas de bienestar universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, 2024”, se llevará a cabo un cuestionario orientado a recoger su apreciación sobre diversos aspectos de la vida académica.

La información recopilada será gestionada bajo principios de confiabilidad y se empleará exclusivamente para fines investigativos. Su participación voluntaria es altamente apreciada y contribuirá al desarrollo de esta investigación.

### **II. Instrucciones**

Analice cada afirmación y marque con una (x) la opción que mejor represente su percepción personal. Cada ítem cuenta con cinco alternativas de respuesta, como se ejemplifica a continuación:

Totalmente de acuerdo (TA = 5)

De acuerdo (DA = 4)

Indeciso (I = 3)

En desacuerdo (ED = 2)

Totalmente en desacuerdo (TD = 1)

### **III. Datos**

Carrera: \_\_\_\_\_

Ciclo: \_\_\_\_\_

Años: \_\_\_\_\_

Género:

Masculino

Femenino

N°	Ítems	Alternativas				
		TA 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
	<b>Dimensión 1: Expectativas académicas</b>					
16	Estoy satisfecho con la calidad de la enseñanza recibida.					
17	Los cursos desarrollan contenidos acordes con mis objetivos académicos					
18	Las estrategias de enseñanza favorecen mi aprendizaje.					
19	La evaluación del aprendizaje es justa y coherente.					
20	Siento que lo aprendido es útil para mi formación profesional.					
	<b>Dimensión 2: Elementos tangibles</b>					
21	Las aulas cuentan con mobiliario adecuado.					
22	El campus universitario se encuentra limpio y bien mantenido.					
23	La biblioteca (física y virtual) satisface mis necesidades académicas.					
24	La infraestructura universitaria es cómoda y funcional.					
25	Los recursos tecnológicos (computadoras, Wi-Fi, proyectores) son suficientes y funcionales.					
	<b>Dimensión 3: Comunicación</b>					
26	La universidad informa de manera clara y oportuna sobre actividades y cambios académicos.					
27	Puedo comunicarme fácilmente con los docentes.					

28	Recibo retroalimentación útil sobre mi desempeño académico.					
29	La universidad promueve espacios de diálogo con los estudiantes.					
30	La atención del personal administrativo es cordial y clara.					
	<b>Dimensión 4: Profesionalismo</b>					
31	Percibo que los docentes explican con claridad y dominio los contenidos de sus asignaturas.					
32	El personal docente y administrativo actúa con ética y responsabilidad.					
33	Los docentes respetan mis opiniones y preocupaciones.					
34	La universidad fomenta el compromiso profesional en los estudiantes.					
35	Me siento valorado como estudiante en esta institución.					

¡Gracias por su tiempo y disposición para participar en esta investigación!

**Anexo 7. Análisis de fiabilidad de la variable programas del bienestar universitario**

<b>N°</b>	<b>p1</b>	<b>p2</b>	<b>p3</b>	<b>p4</b>	<b>p5</b>	<b>p6</b>	<b>p7</b>	<b>p8</b>	<b>p9</b>	<b>p10</b>	<b>p11</b>	<b>p12</b>	<b>p13</b>	<b>P14</b>	<b>p15</b>	<b>Suma ítems</b>
1	2	2	1	3	3	2	3	1	3	4	3	3	4	2	4	40
2	3	1	2	1	1	4	1	4	2	4	1	2	2	2	1	31
3	3	4	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	32
4	3	1	2	1	3	1	2	4	3	1	1	4	1	3	3	33
5	1	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	28
6	3	3	1	4	1	4	2	3	4	3	2	2	1	2	4	39
7	4	3	3	1	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	1	41
8	3	1	2	2	1	2	4	1	4	4	3	2	3	2	1	35
9	1	3	3	4	2	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	47
10	2	1	1	4	1	4	2	1	4	1	2	3	1	2	2	31
11	2	3	1	4	4	3	3	2	1	3	1	4	4	4	1	40
12	3	3	2	1	2	2	1	3	4	3	1	4	1	2	1	33
13	2	4	2	2	4	2	3	4	1	4	3	2	3	4	1	41
14	3	3	3	4	2	3	1	3	4	4	4	3	2	3	1	43
15	2	4	3	2	2	3	3	3	4	1	1	1	3	2	2	36
16	1	4	1	4	3	2	2	1	4	2	3	3	1	1	4	36
17	1	3	4	4	1	2	3	4	3	4	1	4	1	4	4	43
18	3	3	4	4	4	4	3	1	4	1	1	1	4	2	2	41
19	2	1	4	2	4	3	4	4	3	4	1	2	4	1	4	43
20	4	1	2	3	3	1	1	1	1	4	2	2	2	3	2	32
21	4	3	1	1	3	2	2	2	4	3	4	1	3	3	1	37
22	2	1	3	4	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	4	33
23	4	3	4	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	35

24	1	1	3	2	2	1	3	4	2	1	2	4	1	2	1	30
25	2	2	4	1	2	1	2	3	1	3	1	3	4	2	1	32
26	3	4	1	2	4	4	3	4	2	1	2	3	2	2	4	41
27	3	2	3	4	4	1	4	1	2	3	2	1	1	4	3	38
28	3	1	3	2	1	1	1	4	1	1	3	1	2	2	4	30
29	4	3	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	43
30	4	4	1	1	3	4	1	3	4	3	1	3	1	2	1	36
31	4	4	2	1	4	3	4	4	4	1	2	2	1	3	4	43
32	5	3	5	2	2	4	4	2	3	2	3	5	2	4	2	48
33	2	1	3	4	3	4	3	4	5	4	2	2	2	4	4	47
34	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	57
35	3	3	5	5	5	2	2	5	3	5	2	5	4	3	4	56
36	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	5	44
37	3	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	5	5	64
38	3	4	2	2	5	2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	45
39	5	3	4	3	5	5	5	3	2	5	3	2	2	2	5	54
40	3	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	43
41	2	4	3	4	3	5	4	5	3	2	4	5	4	4	3	55
42	2	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	2	4	2	4	58
43	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	60
44	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	58
45	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	60
46	3	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	57
47	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	63
48	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	67
49	4	4	3	3	4	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	55
50	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	58

<b>VARP</b>	<b>1,22</b>	<b>1,70</b>	<b>1,55</b>	<b>1,68</b>	<b>1,44</b>	<b>1,47</b>	<b>1,63</b>	<b>1,54</b>	<b>1,33</b>	<b>1,71</b>	<b>1,88</b>	<b>1,55</b>	<b>1,21</b>	<b>1,22</b>	<b>1,86</b>	<b>111,3344</b>
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-----------------

**Fórmula Alfa de Cronbach:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{i^2}}{S_{T^2}} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

k: Número de ítems del instrumento

$\sum S_{i^2}$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems

$S_{T^2}$  : Varianza total del instrumento

**Datos:**

K =	15
K - 1 =	14

$\sum S_{i^2} =$	23,0
------------------	------

$S_{T^2} =$	111,3
-------------	-------

**Alfa de Cronbach:**

$$\alpha = \frac{15}{14} \left[ 1 - \frac{23,0}{111,3} \right]$$

$\alpha =$	0,85
------------	------

**Anexo 8. Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción estudiantil**

<b>N°</b>	<b>p1</b>	<b>p2</b>	<b>p3</b>	<b>p4</b>	<b>p5</b>	<b>p6</b>	<b>p7</b>	<b>p8</b>	<b>p9</b>	<b>p10</b>	<b>p11</b>	<b>p12</b>	<b>p13</b>	<b>P14</b>	<b>p15</b>	<b>p16</b>	<b>p17</b>	<b>p18</b>	<b>p19</b>	<b>p20</b>	<b>Suma ítems</b>
<b>1</b>	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3	3	2	1	2	37
<b>2</b>	2	3	3	2	1	5	3	3	1	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	48
<b>3</b>	3	2	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	2	4	4	3	3	5	2	2	68
<b>4</b>	2	4	4	4	3	4	2	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	68
<b>5</b>	3	2	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	55
<b>6</b>	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4	5	4	3	2	4	3	3	65
<b>7</b>	3	2	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	4	4	58
<b>8</b>	2	2	4	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	52
<b>9</b>	4	4	3	3	2	2	4	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	2	60
<b>10</b>	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	3	2	63
<b>11</b>	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	59
<b>12</b>	3	3	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	56
<b>13</b>	4	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	63
<b>14</b>	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	60
<b>15</b>	4	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	63
<b>16</b>	3	2	4	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	59
<b>17</b>	3	2	2	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	62
<b>18</b>	2	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	4	4	3	58
<b>19</b>	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	56
<b>20</b>	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2	2	2	3	58
<b>21</b>	4	5	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	61
<b>22</b>	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	53
<b>23</b>	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	62
<b>24</b>	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	1	4	58

<b>25</b>	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	65
<b>26</b>	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	5	3	62
<b>27</b>	2	3	4	1	4	5	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	4	4	3	62
<b>28</b>	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	5	4	2	4	65
<b>29</b>	2	3	5	2	4	2	2	2	4	3	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3	59
<b>30</b>	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	56
<b>31</b>	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	5	1	2	2	3	1	1	3	39
<b>32</b>	1	2	1	3	2	2	3	3	2	3	1	4	3	1	2	2	2	1	2	2	42
<b>33</b>	1	3	5	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1	1	3	47
<b>34</b>	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	2	3	2	3	42
<b>35</b>	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	1	3	3	1	41
<b>36</b>	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	41
<b>37</b>	2	1	4	2	4	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	42
<b>38</b>	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	2	1	1	33
<b>39</b>	4	4	2	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	41
<b>40</b>	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	47
<b>41</b>	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	46
<b>42</b>	1	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3	40
<b>43</b>	2	2	1	3	1	1	2	1	3	2	5	2	2	3	1	3	2	1	2	3	42
<b>44</b>	3	5	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	49
<b>45</b>	2	1	3	5	1	2	1	3	3	3	1	3	1	1	3	5	3	1	5	3	50
<b>46</b>	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	42
<b>47</b>	2	4	3	3	1	3	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	42
<b>48</b>	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	5	1	1	3	1	2	1	2	3	42
<b>49</b>	2	2	4	1	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	43
<b>50</b>	3	3	1	4	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	39

<b>VARP</b>	<b>0,73</b>	<b>1,16</b>	<b>1,29</b>	<b>0,87</b>	<b>0,96</b>	<b>1,13</b>	<b>0,89</b>	<b>0,76</b>	<b>0,92</b>	<b>1,00</b>	<b>1,01</b>	<b>1,15</b>	<b>0,88</b>	<b>0,97</b>	<b>0,81</b>	<b>0,85</b>	<b>0,98</b>	<b>1,09</b>	<b>1,32</b>	<b>0,80</b>	<b>93,1636</b>
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	----------------

**Fórmula Alfa de Cronbach:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{i^2}}{S_{T^2}} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

k: Número de ítems del instrumento

$\sum S_{i^2}$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems

$S_{T^2}$  : Varianza total del instrumento

**Datos:**

K =	20
K - 1 =	19

$\sum S_{i^2} =$	19,6
------------------	------

$S_{T^2} =$	91,7
-------------	------

**Alfa de Cronbach:**

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[ 1 - \frac{19,6}{91,7} \right]$$

$\alpha =$	0,83
------------	------

**Anexo 9. Reporte de matriculados por periodo académico de los estudiantes de la FACEC**



**REPORTE DE MATRICULADOS POR PERIODO ACADÉMICO**

**PERIODO: 2024-2**

	SS	S-01	S-02	S-03	S-04	S-05	S-06	S-07	S-08	S-09	S-10	S-11	S-12	S-13	S-14	S-15	T.Est
<b>CIENCIAS ECONOMICAS</b>																	
ADMINISTRACIÓN		6	70	28	62	71	69	32	73	72	19	0	0	0	0	0	502
CONTABILIDAD		3	68	14	72	73	91	47	57	70	18	0	0	0	0	0	513
ECONOMÍA		2	72	21	62	49	69	37	41	61	9	0	0	0	0	0	423
	SS	S-01	S-02	S-03	S-04	S-05	S-06	S-07	S-08	S-09	S-10	S-11	S-12	S-13	S-14	S-15	T.Est
<b>TOTAL</b>	0	11	210	63	196	193	229	116	171	203	46	0	0	0	0	0	1438

## Anexo 10. Proceso de aplicación de encuestas



