

**Factores asociados y la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas  
odontológicas universitarias de la Región Puno**  
**Factors associated and the academic satisfaction of the students of the university  
dental clinics of the Puno Region**

**Shila Vanessa Condori Laime**

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez  
Juliaca, Perú

**Resumen**

El **objetivo** de esta investigación fue determinar los factores asociados a la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno. **Metodología:** Se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal, de nivel relacional, fue hecho con una muestra de 136 estudiantes. Para los factores asociados se empleó un cuestionario para la recolección de datos y para la satisfacción académica la encuesta SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) modificada. Los **resultados** evidencian que los factores asociados con la satisfacción académica son: la variable dinámica familiar (tipo de familia según su funcionalidad) el 30.88% de estudiantes con mayor satisfacción académica provienen de una familia funcional, el 26.41% financiado por sus padres se encontraron satisfechos y el tipo de universidad, donde los estudiantes de la universidad pública presentaron mayor satisfacción académica 20.59%; además se evidenció que a menor edad, semestre académico y tiempo de permanencia en la universidad, existe una mayor satisfacción académica. El estudio **concluyó** que los factores familiares, económicos e institucionales están directamente relacionados con el nivel de satisfacción de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.

**Abstract**

The **objective** of this investigation was to determine the factors associated with the academic satisfaction of the students of the university dental clinics of the Puno Region. **Methodology:** A prospective, observational, cross-sectional, relational-level study was conducted, it was done with a sample of 136 students. For the associated factors, a questionnaire was used for data collection and for academic satisfaction the modified survey SEUE (satisfaction of college students with education). The **results** show that the factors associated with the academic satisfaction are:

---

<sup>1</sup> Mgtr. Shila Vanessa Condori Laime, dentalvaness@gmail.com

the dynamic family variable (type of family according to its functionality) 30.88% of students with the highest academic satisfaction come from a functional family, 26.41% financed by their parents were satisfied, and the type of university, where students from the public university presented higher academic satisfaction 20.59%; in addition, it was evidenced that the younger the age, the academic semester and the length of stay at the university, there is greater academic satisfaction. The study **concluded** that family, economic and institutional factors are directly related to the level of student satisfaction of the university dental clinics of the Puno Region.

**Palabras clave:** Factores, satisfacción académica, estudiantes.

**Keywords:** Factors, academic satisfaction, students.

## I. INTRODUCCIÓN

Siendo esta época de globalización y de competitividad, existe una gran oferta en cuanto a educación superior en el campo de la Odontología, así como en las diferentes ramas del estudio no sólo a nivel nacional sino también internacional. Desde el incremento de universidades privadas en el país, y teniendo en cuenta la búsqueda de estándares de calidad académica, se hace necesario conseguir mayor información a cerca de las exigencias de los estudiantes como usuarios principales del servicio educativo debido a que son ellos el factor primordial de que exista y se mantengan las instituciones educativas, esto permitirá a su vez al sistema educativo universitario hacer un autoanálisis para desarrollar estrategias de mejora continua.

Según Loutsbury et al. (2004), citados por Medrano y Pérez (2010), la satisfacción académica puede verse como un componente de la satisfacción vital general; la satisfacción académica se refiere al confort y la satisfacción que experimentan los estudiantes cuando se encuentran con experiencias relacionadas con su papel de estudiantes; por lo tanto, la satisfacción académica es un constructo clave que explica parcialmente el ajuste de los estudiantes, la integración social, la persistencia, el éxito académico y la satisfacción vital general.

Traducción realizada con la versión gratuita del traductor [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator)

“Uno de los métodos más sencillos para evaluar la calidad de los servicios prestados por las instituciones de enseñanza superior es a través de los usuarios o estudiantes que reciben estos servicios. Existe un creciente interés por las expectativas que tienen los estudiantes universitarios en cuanto a las circunstancias que mejoran su experiencia educativa.” (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011).

“Para medir la satisfacción del usuario se debe realizar acciones que se orienten a la mejora y a la innovación; es por eso que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera permanente, consistente y adecuada, ayudaría a las instituciones educativas a la toma de

decisiones correctas que permitan subsanar sus debilidades e incrementar sus fortalezas Mejías” (2009).

Ahora bien, es importante destacar que "la satisfacción del alumno está vinculada a la satisfacción del usuario en el caso de una institución como la clínica dental universitaria. La institución debe hacer un seguimiento de la información relacionada con la percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización y determinar los procedimientos para obtener y utilizar esta información." (Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles y Vásquez, 2015).

Si bien es cierto existen pocos estudios sobre la satisfacción académica universitaria en nuestro medio, se sabe que los estudiantes de Odontología se muestran poco satisfechos sobre todo en el periodo de Clínica tal como lo señalan Giraldo et al. (2014) en un estudio realizado en Colombia, y Tintaya (2017) en una investigación realizada en la ciudad de Puno.

Debido a los últimos avances científico - tecnológicos es que se exige cada vez más del docente universitario una instrucción de calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje, todo ello enmarcado dentro del proceso de acreditación de las Escuelas y Facultades de Odontología de la Universidad Peruana (SINEACE, 2010).

Es necesario también tomar en cuenta las características personales, familiares, económicas de los estudiantes y características de la misma universidad para hacer los planteamientos y programas curriculares además de los contextos socio culturales que también participan en la formación de las personas, tomar en cuenta estos puntos podría contribuir a disminuir la deserción en la educación superior y tomar medidas de direccionamiento.

Por lo mencionado anteriormente los objetivos de la presente investigación fueron analizar los factores asociados con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno y determinar la relación que existe entre los factores familiares, económicos e institucionales y la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

El diseño de la presente investigación es No experimental de corte transversal. Se trata de un estudio de nivel relacional, realizado en 136 estudiantes de VII, VIII, IX y X semestre de las escuelas de odontología de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Universidad Nacional del Altiplano y Universidad Alas Peruanas.

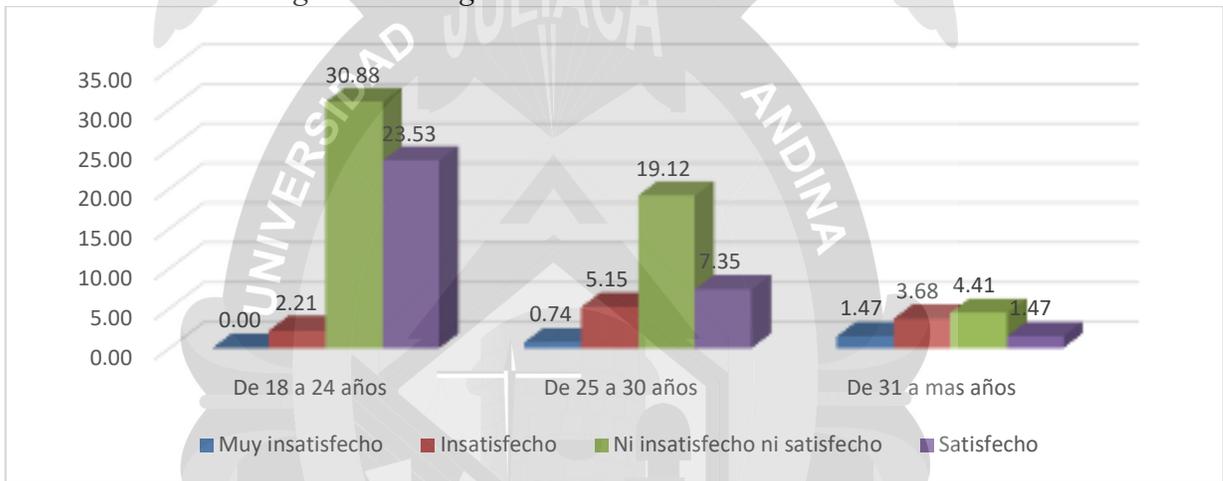
La técnica empleada para ambas variables fue la encuesta, para los factores asociados se empleó un cuestionario como ficha de recolección de datos, que recogió información personal del estudiante como tipo de familia, universidad, semestre, tiempo en la universidad y financiamiento de sus estudios. Y para la satisfacción académica la encuesta SEUE de Gento & Vivas (2003) (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) modificada y adaptada a las peculiaridades de la muestra, esta encuesta toma como fundamento la pirámide de Maslow (1983) teoría que se basa en el comportamiento humano

según nuestras necesidades, para garantizar el nuevo instrumento modificado, se pidió a los expertos que participen en la validación por juicio de expertos, consta de 74 ítems agrupados en 8 indicadores.

Se utilizaron pruebas estadísticas para determinar relación de variables y comparación entre ellas, como la prueba de independencia chi cuadrado para comparar variables categóricas entre grupos independientes, así como pruebas de asociación bivariada con cálculo de odds ratio con intervalos de confianza al 95; los factores bivariados significativos fueron introducidos en un modelo predictivo de regresión logística.

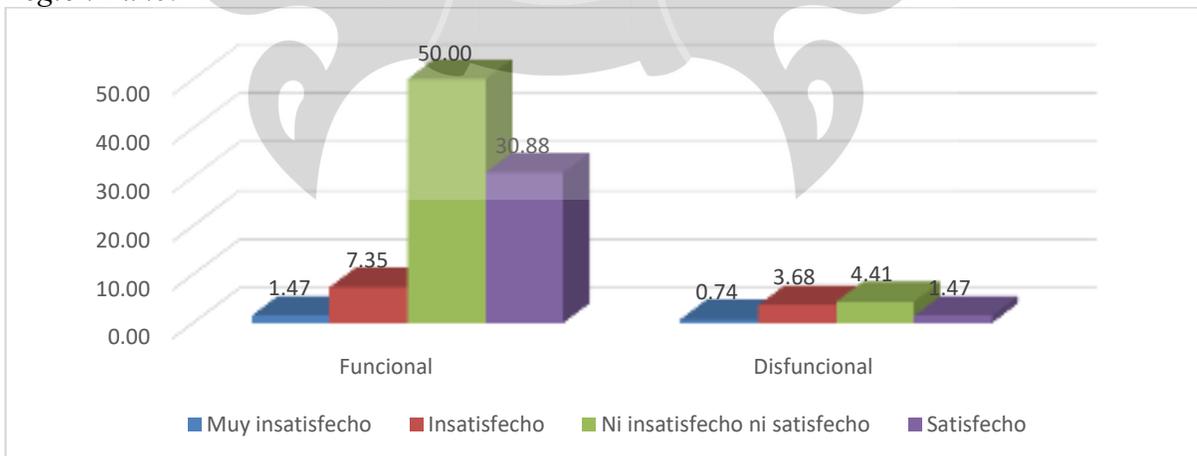
### III. RESULTADOS

Gráfico N° 01. *Satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno según la edad.*



Fuente: Consolidado de datos de los instrumentos aplicados en la investigación.  
 $X^2_c = 27,091 > X^2_t = 12,592$      $P = 0,000$      $Gl = 6$     Es significativo

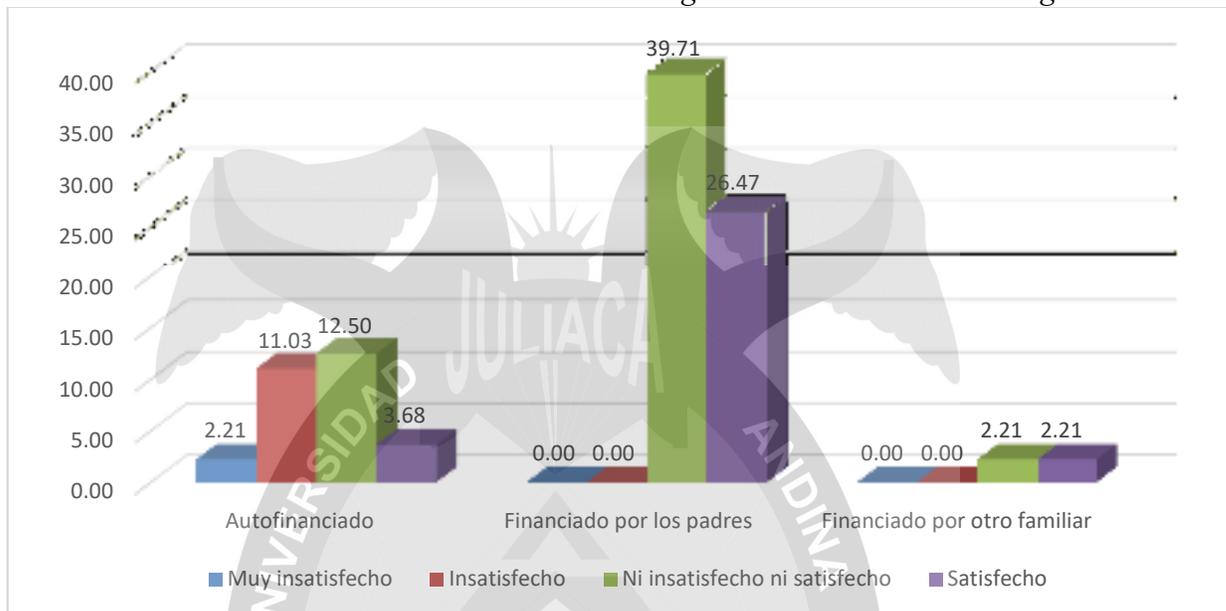
Gráfico N° 02. *Dinámica familiar (tipo de familia según su funcionalidad) asociada con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.*



Fuente: Consolidado de datos de los instrumentos aplicados en la investigación.

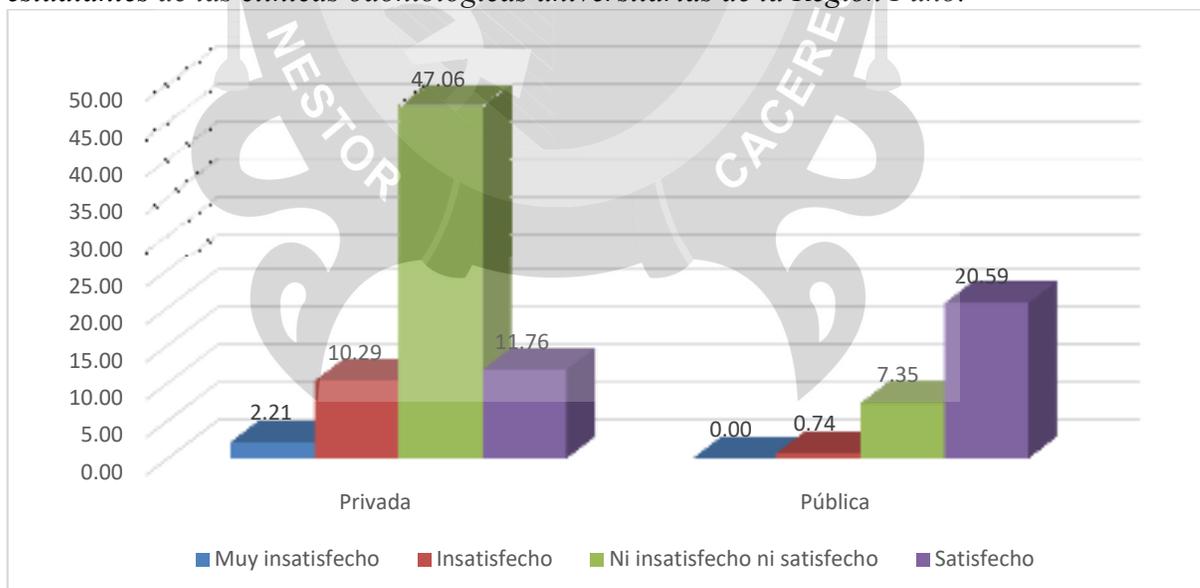
$X^2_c = 12,304 > X^2_t = 7,815$        $P = 0,006$        $Gl = 3$  Es significativo

Gráfico N° 03. Fuentes de financiamiento de los estudios asociada con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.



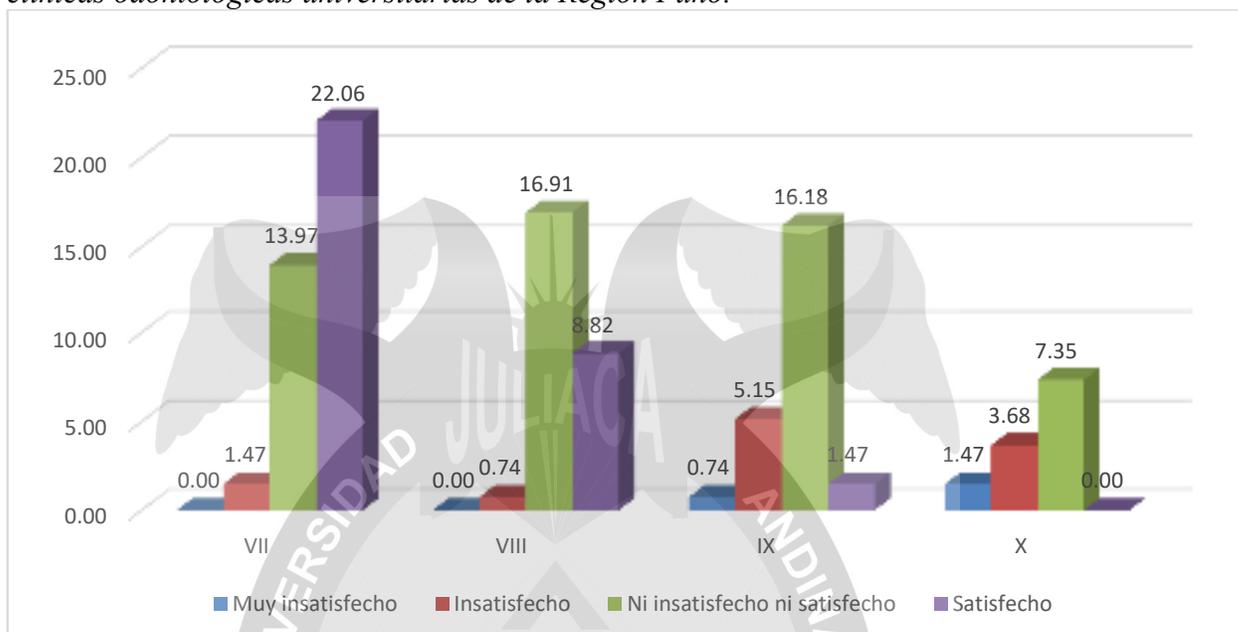
Fuente: Consolidado de datos de los instrumentos aplicados en la investigación.  
 $X^2_c = 51,858 > X^2_t = 12,592$        $P = 0,000$        $Gl = 6$  Es significativo

Gráfico N° 04. Tipo de universidad asociada con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.



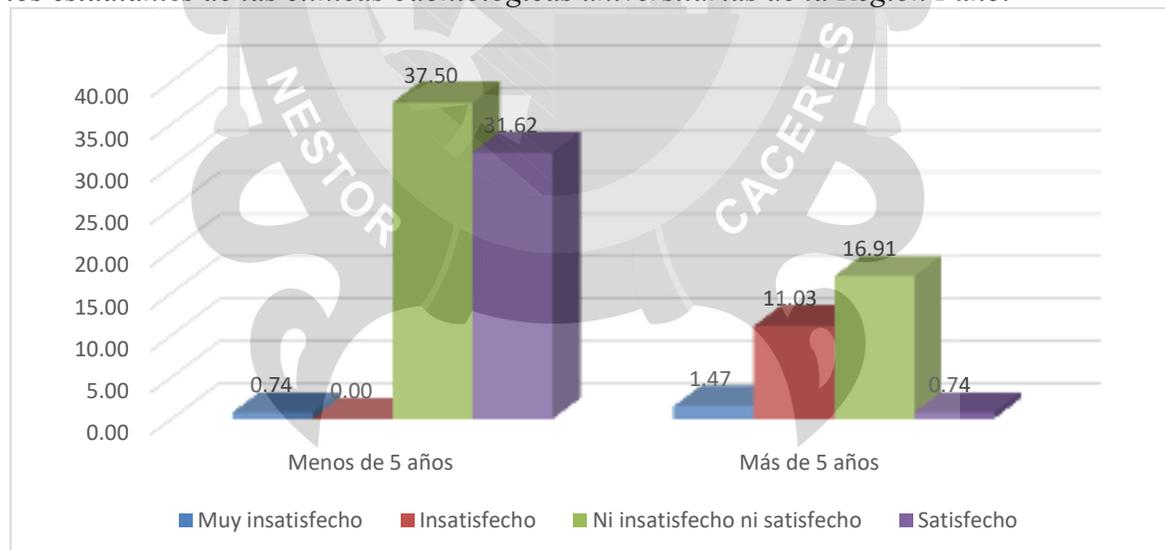
Fuente: Consolidado de datos de los instrumentos aplicados en la investigación.  
 $X^2_c = 39,370 > X^2_t = 7,815$        $P = 0,000$        $Gl = 3$  Es significativo

Gráfico N° 05. *Semestre asociado con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.*



Fuente: Consolidado de datos de los instrumentos aplicados en la investigación.  
 $X^2_c = 50,182 > X^2_t = 16,919$      $P = 0,000$      $Gl = 9$     Es significativo

Gráfico N° 06. *Permanencia en la universidad asociada con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno.*



Fuente: Consolidado de datos de los instrumentos aplicados en la investigación.  
 $X^2_c = 52,921 > X^2_t = 7,815$      $P = 0,000$      $Gl = 3$     Es significativo

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación nos habíamos planteado la necesidad de conocer si la características personales, familiares, económicas o de la misma universidad podrían alterar positiva o negativamente la satisfacción académica de los estudiantes de los últimos semestres de odontología, es así que encontramos una relación estadísticamente significativa entre la edad y el grado de satisfacción, en donde a menor edad, mayor satisfacción académica percibida, hechos que coinciden con el estudio realizado por Giraldo, Polanco, Acuña & Vélez (2014), probablemente debido a que las personas más jóvenes tienen un mayor número de aspiraciones y expectativas, siendo la mayoría de ellas positivas, de mejora y de progreso con respecto a las propias oportunidades personales, tal como lo señaló Clemente (2000) en su estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas.

No hay estudios referentes a la situación familiar y su relación con respecto a la satisfacción académica, sin embargo es importante considerarlo, ya que muchos de los niños o adultos provenientes de familias disfuncionales presentan algunas consecuencias como dificultad de interacción social, pueden sentirse enojados, ansiosos, estresados, deprimidos, aislados de los demás, tener mayor desconfianza, tener dificultades académicas, etc. En esta investigación encontramos aquí una relación significativa en el grado de satisfacción, en donde los estudiantes que provienen de familias funcionales se encuentran más satisfechos, a diferencia de los que provienen de familias disfuncionales.

En cuanto al factor económico encontramos en este estudio que los estudiantes que autofinancian sus estudios tienen mayor porcentaje de insatisfacción, mientras que los estudiantes que son financiados por los padres presentan 0% de insatisfacción, presentando además niveles altos de satisfacción, aquí. Al igual que en el caso anterior, no hay estudios referentes a este tema, pero se puede razonar este hallazgo siendo que los estudiantes a quienes sus padres financian sus estudios no son concientes del trabajo y esfuerzo que conlleva hacerse cargo de sus propios gastos como pagar sus estudios, en cambio los estudiantes que autofinancian su propia formación lo valoran más y por lo tanto son más exigentes en cuanto a la satisfacción de sus expectativas.

En cuanto al tipo de universidad, Tintaya (2017) encontró en los estudiantes de clínica de la Universidad Nacional del Altiplano una satisfacción académica de nivel “poco satisfecho” resultados que difieren de nuestro estudio donde hallamos que los estudiantes que asisten a la universidad pública se encuentran en su mayoría satisfechos, esto se relaciona con el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad al obtener la Universidad Nacional del Altiplano el licenciamiento institucional otorgado por la SUNEDU en diciembre del 2017.

Bullón (2007) en su tesis titulada La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad, al igual que en este estudio, desarrolló un cuestionario específico para el área de ingenierías a partir del diseño de SEUE de Gento & Vivas (2003), la muestra del estudio estuvo compuesta por estudiantes de los últimos ciclos de la Universidad Privada de Lima, de la misma manera que se hizo en la presente investigación con los alumnos de los últimos semestres que corresponde a la clínica odontológica. Al igual que en nuestro estudio, los hallazgos indican que a menor edad y tiempo de permanencia en la universidad, mayor es la

satisfacción académica percibida, lo cual coincide también con nuestros hallazgos sobre semestre académico, a menor semestre académico mayor satisfacción académica.

## V. CONCLUSIONES

1. Los factores asociados con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno son: los factores familiares, factores económicos, factores institucionales, todas las variables fueron trabajadas al análisis estadístico de un margen de error del 5%, habiendo sido todas las variables significativas  $P < 0,05$  con lo que comprobamos la hipótesis planteada.
2. Los factores familiares están directamente relacionados con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno, presentando mayor satisfacción académica los estudiantes que provienen de familias funcionales 30.88%.
3. Los factores económicos tienen una relación significativa con la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la región Puno, donde encontramos que los estudiantes que autofinancian sus estudios (financiamiento de los estudios) presentan un alto nivel de insatisfacción académica 11.03%.
4. Los factores institucionales están relacionados a la satisfacción académica de los estudiantes de las clínicas odontológicas universitarias de la Región Puno, encontramos que los estudiantes de la universidad pública tienen mayor satisfacción académica 20.59% (tipo de universidad); además se observó que a menor semestre académico, mayor satisfacción académica, al igual que el tiempo de permanencia en la universidad ya que a menor tiempo de permanencia en la universidad mayor satisfacción académica, todas las variables fueron significativas  $P < 0,05$  con lo que comprobamos la hipótesis planteada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bullón, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* (Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Educacional, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620>
2. Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A., & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9–18. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
3. Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16–27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
4. Giraldo, D. M., Polanco, H. Á., Acuña, C. P., & Vélez, H. (2014). Nivel de satisfacción de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional de Colombia con su carrera. *Acta Odontológica Colombiana*, 4(1), 23.

5. Jiménez, A. J., Terriquez, B. T., & Robles, F. J. R. (2011). Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente Año*, 3(6). Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
6. Maslow, A. (1983) La amplitud potencial de la naturaleza humana. México: Trillas.
7. Medrano L., Pérez E. (2010). Adaptación de la escala de satisfacción académica a la población universitario de Córdoba. *SUMMA Psicológica UST*, 7(2):5-14.
8. Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29.
9. SINEACE, M. de E. (2010). Cuadernillo de Normas Legales - Estándares-de-Odontología.pdf. Recuperado a partir de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Est%C3%A1ndares-de-Odontolog%C3%ADa.pdf>
10. Tintaya, L. G. (2017). *Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016* (Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista, Universidad Nacional del Altiplano, Puno). Repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

Fecha de recepción: 03/01/2022

Fecha de aceptación: 31/08/2022

