
Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas

Analysis of the main indicators of student satisfaction in the quality of university life in private universities

Brenda J. Terrazas Argote

Licenciada en Ingeniería Comercial
Universidad Católica Boliviana "San Pablo"
Departamento de Administración, Economía y Finanzas.
Cochabamba-Bolivia
E-mail: jhesica0611@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-8562-9657.

Brenda J. Terrazas Argote & Rodrigo Almeida Cardona (2020). "Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas". Perspectivas, Año 23, N° 45, mayo 2020. pp. 7-32. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: M31, C30.

Rodrigo Almeida Cardona

Magíster en Gestión Empresarial y
Magíster en Marketing.
Docente tiempo completo,
Departamento de Administración,
Economía y Finanzas,
Carrera de Ingeniería Comercial
Universidad Católica Boliviana "San Pablo"
Cochabamba, Bolivia.
E-mail: rodscardona@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-6974-6511.

Resumen

En Cochabamba actualmente existe un importante número de universidades privadas, donde todas ellas, buscan influir en la calidad de vida estudiantil. Por ese motivo, la presente investigación tiene como objetivo principal analizar el grado de influencia de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria de las universidades privadas de Cochabamba, tomando en cuenta la Universidad Católica Boliviana San Pablo, la Universidad Privada Boliviana y la Universidad Privada del Valle. Para alcanzarlo, se utiliza el modelado de ecuaciones estructurales mediante la técnica Mínimos Cuadrados Parciales con la aplicación de 320 encuestas. La evidencia empírica muestra resultados significativos, evidenciando que las variables docencia y reputación académica son las variables académicas más influyentes, y por otra parte, las actividades deportivas y los programas internacionales son las variables sociales más relevantes. Además, el modelo probado demuestra fiabilidad y validez, explicando la calidad de vida universitaria en un 49,9%.

CLASIFICACIÓN JEL: M31, C30.

PALABRAS CLAVE: Calidad de vida universitaria, Ecuaciones estructurales, Satisfacción estudiantil.

Abstract

In Cochabamba there is currently a significant number of private universities, where all of them seek to influence the quality of student life. For this reason, this research has as main objective to analyze the degree of influence of the main indicators of student satisfaction on the quality of university life of private universities in Cochabamba, taking into account the Catholic University Boliviana San Pablo, the Private University Boliviana and the Universidad Privada del Valle. To achieve this, structural equation modeling is used using the Minimal Partial Squares technique with the application of 320 surveys. The empirical evidence shows significant results, showing that the teaching and academic reputation variables are the most influential academic variables, and on the other hand, sports activities and international programs are the most relevant social variables. In addition, the tested model demonstrates reliability and validity, explaining the quality of university life in 49.9%.

JEL CLASSIFICATION: M31, C30.

KEY WORDS: University life quality, Structural equations, Student satisfaction.

Introducción

En la actualidad existen diversas instituciones de educación superior en Cochabamba, que ofertan servicios educativos para las diferentes carreras, lo que fomenta un ambiente competitivo, forjando la necesidad de un esfuerzo mayor para generar nuevas e imaginativas formas de trabajo y organización, acordes con las circunstancias reales del presente y con las expectativas del futuro (Simons, 2001). Todas estas universidades, coordinan y programan sus fines y funciones mediante un organismo central denominado Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB), por lo que deben garantizar su viabilidad institucional, académica y financiera, a partir de la captación, utilización y desarrollo eficiente de los recursos, reconociendo el protagonismo del estudiante como agente activo del sistema educativo. (Simons, 2001).

Los procesos y medios que brindan las universidad privadas deben ser adecuados al contexto, por lo que la presente investigación tiene como objetivo analizar el grado de influencia de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas de Cochabamba, por lo que, para cumplirlo se requiere identificar las variables más valoradas por los estudiantes.

Para el desarrollo de la investigación Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), presentan un modelo que pretende medir la calidad de vida universitaria mediante un estudio de satisfacción, en la primera línea de investigación se analiza la relación entre la calidad de vida de los estudiantes y los factores que influyen en su entorno, como segunda línea de investigación se analiza el sistema de medición de la calidad dirigida a los estudiantes y como última línea de investigación se identifica los distintos ámbitos que influyen en la satisfacción y bienestar de los alumnos.

1. Revisión de la Literatura

Bolivia cuenta con diversas universidades en el sector privado, las cuales siguen expandiéndose y creando nuevas sucursales, este crecimiento ha significado un incremento en la importancia relativa y la mayor concentración de universidades privadas está en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba, donde

las carreras más destacadas con una fuerte concentración de matriculación son medicina, administración de empresas, ciencias de la educación e ingenierías, mismas que mediante el ministerio de educación, son sometidas a una evaluación de sus fortalezas y debilidades en base a un análisis de insumos que cumplan los requisitos de infraestructura, recursos didácticos y humanos y además realizan acciones estratégicas para mejorar su calidad y que sus estudiantes se encuentren satisfechos. (Contreras y Manuel, 1998). Las universidades privadas en Bolivia, no ofrecen a los estudiantes una motivación para mantenerse en sus estudios, por lo que, se evidencia un alto índice de deserción de sus carreras en los primeros semestres por que no cuentan con una buena orientación (Antelo, 2018).

Para el desarrollo de las medidas, siguiendo el planteamiento de Sirgy, Grzeskowiak y Rahtz (2007), los conceptos satisfacción con las instalaciones y recursos, satisfacción con los aspectos académicos y satisfacción con los aspectos sociales desarrollan un modelo en el que identifican los ítems con que debe ser analizada la satisfacción del estudiante (ver Tabla 1), centrado específicamente en el ámbito universitario y ciertos factores influyentes como son la personalidad, la salud y el entorno en el que se mueven (Cha, 2003; Cha, 2005).

Tabla 1. Dimensiones de satisfacción estudiantil

Satisfacción instalaciones y servicios	Servicios de biblioteca
	Transporte y el aparcamiento
	Tecnologías de la comunicación
	Recursos de ocio
Satisfacción con los aspectos académicos	Carga de trabajo del estudiante
	Docencia
	Entorno de clase
	Diversidad
	Reputación
	Metodología
Satisfacción con los aspectos sociales	Actividades deportivas
	Programas y servicios internacionales
	Actividades recreativas
	Residencia

Fuente: Sirgy, Grzeskowiak y Rahtz, 2007.

Para abordar más el tema de satisfacción estudiantil, Sirgy, et al. (2007) determina que el estudiante tiende a ser “influenciado con las instalaciones universitarias (por ejemplo, librería, telecomunicaciones y recreación) y servicios básicos (por ejemplo, servicios de biblioteca, transporte y estacionamiento, servicios de salud)”. La satisfacción hacia los diferentes aspectos relacionados con las instalaciones y servicios ofrecidos por las universidades afectan positivamente al nivel de satisfacción estudiantil (Fuente, Navarro, Riquelme y Jesús, 2010).

Con relación a la satisfacción estudiantil y aspectos académicos, las universidades deben señalar los indicadores particularmente importantes, para una mejora del rendimiento académico (Garbanzo, 2006). Por otro lado, la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002).

En la búsqueda de la relación que entre la satisfacción estudiantil y los aspectos sociales, las universidades deben tener un interés en los entornos de formación de sus estudiantes, que facilitan un ambiente de aprendizaje constructivista e interactivo donde los estudiantes puedan negociar, discutir, reflexionar y evaluar concepciones individuales y la experiencia (Tang y Lam, 2014). La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los estudiantes, para percibir sus expectativas, como resultado de las actividades que realiza la universidad para atender sus necesidades (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018). Así mismo Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) identifican que en la satisfacción de los estudiantes, tienen una importante significancia los aspectos sociales.

En relación de las instalaciones con los aspectos académicos, para los estudiantes se puede considerar como un componente esencial, proporcionadas por las instituciones de educación superior para ayudar a los alumnos a ampliar sus capacidades intelectuales (Ulyani, Aini, y Zainul. 2011). Los aspectos académicos son de suma importancia en cuanto a las instalaciones, debido a que el rendimiento hace referencia a su conexión con

el mundo del trabajo al que lo rodea en términos de eficacia y productividad para vincularlos sobre todo con criterios de calidad de la institución, además, las condiciones presentadas en las instituciones pueden contribuir a producir un determinado rendimiento en el alumno, esto nos conduce directamente a la necesidad de valoración (Tejedor y García, 2006). Las instalaciones bien planificadas, promueve resultados educativos positivos para ayudar a los estudiantes a alcanzar sus objetivos de cohesión social (Hassanain, 2008). Por lo contrario, Gento y Vivas (2003) afirma que: “En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular”. No obstante, hay que subrayar que las instalaciones y servicios ofrecidos por las universidades, son señales tangibles para el logro de una buena presencia por el cliente, la aplicación y el interés, que tienen su origen debido a los elementos diferenciadores del servicio son importantes para obtener la satisfacción del estudiante, por lo que se emplea para mejorar el servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

En cuanto a la relación de las instalaciones con los aspectos sociales, Peel (1993) afirma que son: “Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad”. En el proceso de enseñanza y aprendizaje debe ser eficiente, las instituciones educativas deben contar con las instalaciones y los espacios adecuados para el trabajo administrativo, de docencia y de investigación (Rubio, 2009).

Si profundizamos más el tema de la calidad de vida universitaria en relación con el rendimiento académico, se matiza como un indicador de eficacia y calidad educativa, así como un tema que es de interés a nivel académico y social por las variaciones que encuentra el impacto al paso de los años (Brito y Palacios, 2016). Por otro lado, los estudiantes reportan que las variables en donde se identifica mayor calidad son: las habilidades de enseñanza de los profesores y el nivel de autorrealización de los estudiantes (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015).

La implementación de los aspectos sociales, son la base de la calidad universitaria mediante la inspección o el control, siendo un elemento

significativo (Camarasa, 2004). Según Escoriza (1985) define los aspectos sociales en relación a la calidad de vida universitaria, como las expectativas a la anticipación de un evento, tanto en el ámbito personal como social. De la misma manera, los aspectos sociales son aquellas que aplican recursos y proveen condiciones para que los estudiantes tengan la posibilidad y la libertad de acceder a una calidad de vida universitaria del más alto nivel (Fariás, 2016). Además, es importante evaluar los aspectos sociales que se ofrece las universidades a sus estudiantes, algunos servicios son esenciales para acoger a un estudiante (Bengoetxea y Arteaga, 2009).

Como consecuencia de la percepción que los estudiantes tienen de la calidad de vida universitaria, se obtiene como resultado la recomendación la cual es una vía de comunicación, se afirma que la calidad de vida universitaria influye positivamente en el estudiante acerca de su propia experiencia con el servicio, esta referencia si es positiva puede llevar a la universidad a adquirir un cliente nuevo, por lo contrario, si el comentario es negativo, este perjudica la imagen de la universidad (Silverman, 2011). Por ese motivo, la recomendación de los alumnos deben alcanzar el éxito de la institución, para obtener la permanencia de los estudiantes y la formación de una valoración de un boca a boca positivo (Alves y Raposo, 2004).

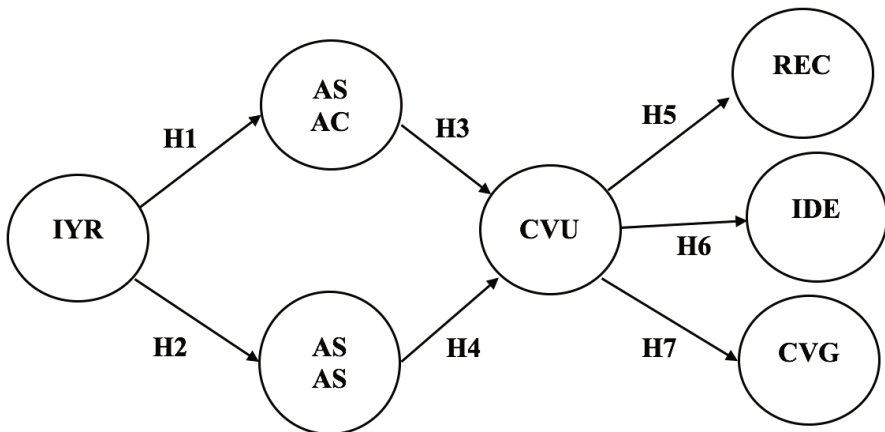
Así mismo, la relación que tiene el estudiante con la calidad que le ofrece la universidad, hace referencia a que si los estudiantes perciben la universidad como más atractiva y se identifican con la imagen que esta presenta, el mismo contribuirá positivamente a la mejora de la universidad (Blázquez, et al. 2013). En cuanto la identificación que el estudiante tiene con la universidad, la misma se basa en los elementos utilizados para evaluar y elegir entre las distintas universidades, permitiendo evaluar las alternativas y de ese modo, tomar una decisión satisfactoria en su intención de ir a una universidad, por otro lado, la reputación vendría a ser un compuesto llevado a cabo por la entidad y requiere de la consistencia de las acciones de la organización (Herbig y Milewicz, 1993). Por lo tanto, la identificación del estudiante es la conexión y cercanía, como consecuencia de un proceso de comparación entre la identidad personal y el de la universidad, que percibe a la universidad con los mismos rasgos, valores y atributos (Bhattacharya y Sen, 2003).

Finalmente, la relación de la satisfacción global que el estudiante demuestra con la calidad de vida global, hace referencia al sentimiento de la felicidad que existe en los estudiantes como el resultado del ámbito familiar, social, económico, entre otros, en el que se encuentra y cómo éstas influyen (Blázquez, et al. 2013). Así mismo, como lo señalan Hermon y Hazler (1999), es evidencia de esfuerzos institucionales para mejorar la calidad de vida, psicológica, bienestar y desarrollo integral de los estudiantes, que genera en el estudiante la calidad educativa que brinda la universidad a través de sus atributos que permitan atender las necesidades reales de cada alumno (Tello, 2015).

2. Materiales y Métodos

La metodología aplicada en la presente investigación, está desarrollada con el fin de dar respuesta al siguiente objetivo: Analizar el grado de influencia de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria de las universidades privadas en Cochabamba. Para este propósito se utilizó el modelo de calidad de vida universitaria propuesto por Blázquez, et al. (2013), el cual se puede observar en la Figura 1.

Figura 1. Modelo Teórico de calidad de vida universitaria



Fuente: Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez 2013

El presente estudio se realizó en base al enfoque cuantitativo, donde se midió la magnitud de los fenómenos y problemas en los principales indicadores de satisfacción estudiantil y en la calidad de vida universitaria. Para eso, se recolectó datos para soportar las hipótesis planteadas correspondientes al modelo teórico y así analizar el comportamiento del estudiante. El modelo es utilizado con el propósito de comprobar ciertos fenómenos, detalladas en la Tabla 2.

Tabla 2. Hipótesis

Relación	Hipótesis	Referencia
IYR – AS. AC	H1: La satisfacción con las instalaciones y los recursos provoca la satisfacción con los aspectos académicos.	Sirgy, Grzeskowiak y Rahtz (2007)
IYR – AS. AS	H2: La satisfacción con las instalaciones y los recursos provoca la satisfacción con los aspectos sociales.	Sirgy, Grzeskowiak y Rahtz (2007)
AS. AC – CVU	H3: La satisfacción con los aspectos académicos influye en la CVU.	Sirgy, Grzeskowiak y Rahtz (2007)
AS. AS – CVU	H4: La satisfacción con los aspectos sociales influye en la CVU.	Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013)
CVU – REC	H5: La calidad de vida universitaria influye en la recomendación positiva.	Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013)
CVU – IDE	H6: La calidad de vida universitaria influye en la identificación con la universidad.	Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013)
CVU – CVG	H7: La calidad de vida universitaria influye en la calidad de vida global	Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013)

Fuente: Elaboración propia 2019

Se preparó el diseño muestral para la recolección de información de los estudiantes de las tres universidades objeto de estudio, donde se pudo obtener como resultado, una muestra de 320 estudiantes matriculados de un total de 12.620, como se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3. Ficha técnica del diseño muestral

Universo o Población 30	12.620 estudiantes matriculados en las tres universidades del estudio.
Error Muestral	0,05 (5%)
Nivel de confianza	1,96 (95%)
Probabilidad a favor	p= 69
Probabilidad en contra	q= 31
Tamaño muestral	n= 320

Fuente: Elaboración propia 2019 en base a los datos del registro de estudiantes matriculados en la Universidad Católica Boliviana San Pablo, Universidad Privada Boliviana y Universidad Privada del Valle, entre febrero hasta agosto de 2019.

La encuesta fue elaborada, siguiendo el planteamiento de Sirgy et al. (2007), los conceptos de satisfacción con las instalaciones y recursos, satisfacción con los aspectos académicos y satisfacción con los aspectos sociales son identificados como constructos formativos, en cuanto a los demás constructos, las respuestas a todas las medidas de satisfacción y a la calidad de vida universitaria fueron capturadas mediante escala Likert de cinco puntos, desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

3. Resultados y Discusión

Para el desarrollo del análisis se recurre a la modelización por mínimos cuadrados parciales (*Partial Least Squares Path Modeling, PLS PM*) para la evaluación sistemática de los resultados, por lo que, se realizó diversas pruebas estadísticas para evaluación del modelo.

3.1. Valoración del modelo de medida estimada en Modo A (Reflectivos)

Se calculó el algoritmo PLS, cuyos resultados desplegaron las cargas factoriales de cada indicador, es decir, sus indicadores con su respectivo constructo, se tomó en cuenta las cargas factoriales adecuadas, el valor permitido es de 0,707 según Carmines y Zeller (1979) y los valores superiores a 0,6 según Bagozzi y Yi, (1988), por lo tanto, obtenido los resultados, se procedió a eliminar los indicadores (IDENT1, IDENT2 y CALGLO5), pues se recomienda eliminar todos aquellos que no cumplan al criterio mencionado (Hair, Hult, Ringle, y Sarstedt, 2017).

El índice de fiabilidad compuesta (IFC) de la variable latente o constructo nos permite medir la consistencia interna de los indicadores, es decir, la variable observada es solo aplicable con indicadores reflectivos (Lévy y Varela, 2006), siendo interpretado como alfa de cronbach. Además, tiene en cuenta las interrelaciones de los constructos extraídos por lo que se asumen que el valor mínimo requerido debe ser de 0,707 para afirmar la fiabilidad del instrumento de medida (Fornell y Larcker, 1981). El alfa de cronbach es la proporción de la varianza total estimada por el conjunto de los ítems que éste es atribuible a la variable latente, en cuanto mayor sea, este significa que la variable latente se representa una mejor manifestación en la escala, lo que explica una mayor parte de la varianza total, cuyo valor para ser aceptado es de 0,7 lo que permite estimar la fiabilidad (Nunnally y Bernstein, 1994). El indicador de Rho_A (correlación no paramétrica de Spearman) se encarga de medir el grado de asociación entre dos cantidades, los valores están comprendidos entre -1 y 1, el cual cuenta con un valor óptimo de 0,70 (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, y Cánovas, 2009).

La validez convergente es la medida en la que se correlacionan positivamente con medidas alternativas en una misma construcción, usando un modelo de indicadores reflectivos, por lo que se debe considerar las cargas extremas de los indicadores y la varianza media extraída (Hair et al. 2017). El criterio de aceptación consiste en que la varianza extraída media extraída (AVE) de un constructo sea mayor o igual a 0,5 lo que significa que cada constructo comparte la mitad de sus varianzas con sus respectivos indicadores, siendo el resto la varianza debida al error de la media (Fornell y Larcker, 1981). Por lo anteriormente expuesto, a continuación, en la Tabla 4, se observará los resultados de la fiabilidad individual, fiabilidad compuesta y validez convergente, que permiten confirmar el cumplimiento de todos los criterios planteados en la literatura, referente al análisis de los datos de los estudiantes las tres universidades consideradas.

Tabla 4. Fiabilidad individual, fiabilidad compuesta y validez convergente

Constructo	Alfa de Cronbach	Rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
Aspectos Académicos	0,841	0,849	0,904	0,759
Aspectos Sociales	0,832	0,831	0,899	0,748
Calidad de vida universitaria	0,827	0,829	0,896	0,743
Calidad de vida global	0,728	0,791	0,822	0,539
Identificación	0,756	0,774	0,843	0,574
Instalaciones y recursos	0,830	0,848	0,898	0,746
Recomendación	0,801	0,833	0,882	0,714

Fuente: Elaboración propia 2019

Se puede observar los resultados acerca del modelo general donde el análisis de la fiabilidad compuesta y el alfa de cronbach son confirmados ya que los valores son los permitidos de 0,7 según Fornell y Larcker (1981), la varianza extraída media (AVE) de las variables latentes del modelo propuesto, los constructos con un valor menor son el de calidad de vida global que representa un 0,539 y el de identificación representado con el 0,547 sin embargo, ambos cumplen con el requisito de ser valores mayores a 0,5 propuesto por Fornell y Larcker (1981).

Para el análisis de la validez discriminante se utilizó el criterio de Fornell y Larcker (1981), la cantidad de la varianza que un constructo captura en los indicadores del AVE, debería ser mayor que la varianza de dicho constructo comparte con otros constructos en el modelo (Fornell y Lacker, 1981), por lo que se puede apreciar que en la Tabla 5 se cumple con el criterio mencionado.

Tabla 5. Criterio de Fornell-Larcker

	AS. AC	AS. AS.	CVU	CVG	IDE	I Y R	REC
AS. AC	0,871						
AS. AS.	0,487	0,865					
CVU	0,612	0,537	0,862				
CVG	0,356	0,320	0,463	0,734			
IDE	0,537	0,475	0,484	0,396	0,758		
I Y R	0,586	0,506	0,564	0,274	0,336	0,863	
REC	0,538	0,593	0,557	0,299	0,490	0,575	0,845

Fuente: Elaboración propia 2019

Prosiguiendo con el análisis de validez, se elaboró un estudio acerca del ratio Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT) el cual evalúa la correlación promedio entre constructos que miden los diferentes fenómenos, en relación con la correlación promedio de los indicadores del mismos (Henseler, Ringle y Sarstedt, 2014). Según Hair et al. (2017) afirma que Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT) “es una estimación de lo que sería la verdadera correlación entre dos constructos, si se midieran perfectamente, es decir, si fueran perfectamente confiables”.

Tabla 6. Ratio Heterotrait-Monotrait (HTMT)

	AS. AC	AS. AS.	CVG	CVU	IDE	I Y R
AS. AC						
AS. AS.	0,580					
CVU	0,730	0,646				
CVG	0,429	0,372	0,549			
IDE	0,666	0,582	0,595	0,488		
I Y R	0,686	0,601	0,677	0,323	0,416	
REC	0,655	0,726	0,671	0,353	0,637	0,701

Fuente: Elaboración propia 2019

Se muestra la aceptación del HTMT, pues los valores respectivos de la Tabla 6, están por debajo de 0,9 lo que señala que el promedio de las correlaciones de los indicadores miden un mismo constructo.

Según los autores Hair et al. (2017), la colinealidad surge de dos indicadores altamente correlacionados y se dice que se encuentran en una multicolinealidad cuando hay más de dos indicadores correlacionados, por lo que, se puede verificar que existe colinealidad cuando el factor de inflación de la varianza (VIF) es mayor a 5. A continuación en la Tabla 7, se muestra un análisis del modelo general, pudiendo observar que los datos de los indicadores del modelo no superan el valor permitido, evidenciando así, que no existe colinealidad.

Tabla 7. Estadísticos de colinealidad (VIF) Reflectivos

Indicador	VIF	Indicador	VIF
ACAD1	1,804	IDENT3	1,431
ACAD2	2,525	IDENT4	1,635
ACAD3	2,055	IDENT5	1,580
SOCIAL1	1,737	IDENT6	1,344
SOCIAL2	2,214	RECOM1	1,833
SOCIAL3	1,975	RECOM2	2,037
CALUNI1	1,683	RECOM3	1,532
CALUNI2	2,017	CALGLO1	1,467
CALUNI3	2,069	CALGLO2	1,518
INF1	1,965	CALGLO3	1,564
INF2	2,089	CALGLO4	1,488
INF3	1,751		

Fuente: Elaboración propia 2019

3.2. Valoración del modelo de medida estimada en Modo B (Formativos)

Se realizó el análisis de las tres respectivas universidades, dada las propiedades de las medidas formativas, para la validez de los indicadores formativos se realizó un análisis de los pesos en sus constructos y su respectiva significancia (Gefen, Straub y Boudreau, 2000).

Los constructos formativos, hace referencia cuando existen diferentes indicadores que miden un fenómeno y se correlacionan unos con otros, estos

pueden ser reiterados lo que llegaría a generar un problema de redundancia (Jarvis, Mackenzie y Podsakoff 2003).

Para analizar los estadísticos de colinealidad o también llamado factor de inflación de la varianza, los autores Diamantopoulos y Siguaw (2006) indican que el valor de los parámetros de los indicadores deben ser menores a 3,3.

Tabla 8. Estadísticos de colinealidad (VIF) Formativos

INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR
ACCLAS1	1,307	INFOCIO2	1,802
ACCLAS2	1,539	INFOCIO3	1,722
ACCLAS3	1,694	INFOCIO4	1,464
ACCLAS4	1,409	INFTECN1	1,494
ACCLAS5	1,495	INFTECN2	1,990
ACDIVER1	1,371	INFTECN3	1,736
ACDIVER2	1,371	INFTRANS1	1,358
ACDOCEN1	1,410	INFTRANS2	1,358
ACDOCEN2	1,652	SOCDEP1	1,704
ACDOCEN3	1,821	SOCDEP2	2,124
ACMET1	1,327	SOCDEP3	2,203
ACMET2	1,327	SOCINTER1	2,054
ACREP1	1,410	SOCINTER2	2,141
ACREP2	1,410	SOCINTER3	1,817
ACTRAB1	1,145	SOCINTER4	1,567
ACTRAB2	1,145	SOCRECR1	2,526
INBIBLI5	2,158	SOCRECR2	2,964
INFBIBLI1	2,205	SOCRECR3	1,635
INFBIBLI2	2,102	SOCRES1	1,451
INFBIBLI3	2,404	SOCRES2	1,757
INFBIBLI6	1,287	SOCRES3	1,758
INFBIBLI4	2,272	SOCRES4	1,831
INFOCIO1	1,952	SOCRES5	1,593

Fuente: Elaboración propia 2019

Por otro lado, en el análisis del VIF del modelo general, se puede observar en la Tabla 8, que todos los datos no sobrepasan el valor de $\leq 3,3$ propuesto por Diamantopoulos y Siguaw (2006) y el de Hair et al. (2017) con el valor permitido de 5, lo que indica que no existe un nivel de colinealidad.

Para el último análisis sobre los pesos de las variables formativas, los altos niveles de colinealidad afectan a que los pesos sean estimados incorrectamente y en casos extremos se puede presenciar el cambio de signo, por otro lado, los pesos nos proporcionan información sobre cada indicador que contribuye a sus respectivos constructos, además, el valor máximo de un peso se calcula mediante la ecuación 1 y los pesos proporcionan información sobre cómo el indicador contribuye a su respectivo constructo (Martínez y Fierro, 2018).

A continuación en la Tabla 9, se muestra el resultado de los pesos calculados mediante la ecuación, lo que permite contribuir de una forma muy importante en la formación de cada una de la dimensiones de satisfacción.

Tabla 9. Pesos Formativos Calculados

Satisfacción instalaciones y servicios	Servicios de biblioteca	0,408
	Transporte y el aparcamiento	0,707
	Tecnologías de la comunicación	0,577
	Recursos de ocio	0,500
Satisfacción con los aspectos académicos	Carga de trabajo del estudiante	0,707
	Docencia	0,577
	Entorno de clase	0,477
	Diversidad	0,707
	Reputación	0,707
	Metodología	0,707
Satisfacción con los aspectos sociales	Actividades deportivas	0,577
	Programas y servicios internacionales	0,500
	Actividades recreativas	0,577
	Residencia	0,447

Fuente: Elaboración propia 2019

Los indicadores de los servicios de biblioteca tienen un peso de 0,408 este cuenta con dos pesos negativos (-0,339 y -0,368) los cuales se consideran nulos, por otro lado, los pesos no significativos serán de 0,508 y 0,783 pues estos son mayores al peso permitido, como segundo constructo, se tiene los recursos de ocio que poseen un peso de 0,5 y cuenta con un peso no significativo de 0,569, como tercer constructo se tiene el de docencia con un peso de 0,577 y un valor no significativo de 0,718, como cuarto constructo la metodología con un peso de 0,707 y un peso no significativo de 0,720 y finalmente como quinto constructo se tiene las actividades deportivas con un peso de 0,577 y dos pesos no significativos de 0,580 y 0,794 y un peso nulo de -0,369, sin embargo, cabe recalcar que es conveniente eliminar los indicadores que poseen los pesos negativos que se encuentran en el modelo (ver Tabla 10).

Tabla 10. Pesos Formativos Calculados

Indicadores	Variables	Pesos	Indicadores	Variables	Pesos	Indicadores	Variables	Pesos
Servicios de Biblioteca	INFIBIBLI1	0,315	Carga de trabajo del estudiante	ACTRAB1	0,512	Indicadores	Variables	Pesos
	INFIBIBLI2	-0,339		ACTRAB2	0,696		SOCDEP1	0,580
	INFIBIBLI3	0,183	Docencia	ACDOCEN1	0,718		SOCDEP2	0,369
	INFIBIBLI4	0,783		ACDOCEN2	0,252		SOCDEP3	0,794
	INFIBIBLI5	0,508		ACDOCEN3	0,209	Programas y servicios internacionales	SOCINTER1	0,353
	INFIBIBLI6	-0,368	Entorno de clase	ACCLAS1	0,416		SOCINTER2	0,342
Transportes y Aparcamiento	INFTRANS1	0,756		ACCLAS2	0,101		SOCINTER3	0,077
	INFTRANS2	0,373		ACCLAS3	0,349		SOCINTER4	0,469
				ACCLAS4	0,434	Actividades recreativas	SOCRECR1	0,696
Recursos de Ocio	INFOCIO1	0,123		ACCLAS5	0,048		SOCRECR2	0,153
	INFOCIO2	0,388	Diversidad	ACDIVER1	0,442		SOCRECR3	0,273
	INFOCIO3	0,182		ACDIVER2	0,696	Residencia	SOCRES1	0,450
	INFOCIO4	0,569	Metodología	ACMET1	0,423		SOCRES2	0,185
Tecnologías y comunicación	INFTEC1	0,559		ACMET2	0,720		SOCRES3	0,116
	INFTEC2	0,118	Reputación	ACREP1	0,583		SOCRES4	0,248
	INFTEC3	0,510		ACREP2	0,557		SOCRES5	0,299

Fuente: Elaboración propia 2019

3.3. Evaluación del modelo estructural

Para realizar el ajuste del modelo, se incluye una introducción de las siguientes medidas de ajuste: raíz cuadrada media residual (SRMR) y la prueba de ajuste exacta (Hair et al. 2017).

La raíz cuadrada media residual (SRMR), se define como la discrepancia de la raíz cuadrada media entre las correlaciones observadas y las correlaciones implícitas del modelo, debido a que el SRMR es una medida absoluta de ajuste, un valor de cero indica un ajuste perfecto (Hair, et al. 2017).

Un valor inferior a 0,10 o de 0,08 es considerado un buen ajuste según Hu y Bentler (1999), sin embargo, este tal vez sea un valor muy bajo para el PLS-SEM, la razón se da por la discrepancia entre las correlaciones observadas y las correlaciones implícitas en el modelo (Hair, et al. 2017).

El índice de ajuste normado (NFI) representa una medida de ajuste incremental, además, es el reflejo de la proporción que el modelo teórico mejora el ajuste en relación al modelo nulo. El NFI se puede mirar directamente en los resultados de una estimación del modelo PLS-SEM y da como resultado valores entre 0 y 1 según el programa Smart-PLS. Los valores del índice de ajuste normado (NFI) por encima de 0,9 generalmente representan un ajuste aceptable según Lohmöller (1989).

Tabla 11. Evaluación del modelo estructural

Evaluación	
SRMR Saturado	0,073
Índice de ajuste normado NFI	0,982

Fuente: Elaboración propia 2019

El valor de SRMR de 0,073 es considerado un buen ajuste en las universidades privadas lo cual es favorable en cuanto a la investigación. Por otro lado, continuando con el ajuste del modelo, se aplicó el índice de ajuste normado (NFI), por lo que, los valores presentados en la Tabla 11 son significativos, lo que indica que estos representan un ajuste aceptable del modelo.

Así mismo, para evaluar el modelo estructural según los datos de la Tabla 12, la varianza explicada es una medida de poder predictivo del modelo, calculada como correlación cuadrada entre valores actuales y predichos de un constructo endógeno, esta es representada en una cantidad de varianza en los constructos endógeno (R^2), presentados por la cantidad de varianza en las construcciones endógenas explicadas por las construcciones exógenas (Hair et al. 2017), además, la varianza explicada permite determinar el poder predictivo del modelo (Johnson, Herrmann y Huber, 2006). Por otro lado, Falk y Miller (1992) considera un valor mínimo de 0,1 y por lo contrario, Chin (1998) considera 0,67 como sustancial, 0,33 como moderado y 0,10 como débil.

Tabla 12. Evaluación del modelo estructural

Constructos	R^2
AS. AC.	0,592
AS. AS.	0,459
CVU	0,449
CVG	0,214
IDE	0,235
I Y R	0,467
REC	0,310

Fuente: Elaboración propia 2019

Los aspectos académicos están explicados con un coeficiente de 0,592 considerado sustancial, el constructo de instalaciones y servicios está explicado con un 0,467 y los aspectos sociales con un 0,459 mientras que la calidad de vida universitaria está explicada con un 0,449 considerados con un nivel significativo moderado según Chin (1998).

3.4. Validación de las hipótesis

Se llevó a cabo un análisis de la significatividad de las relaciones estructurales de manera que, si son significativos existirá un apoyo empírico para soportar las relaciones en las hipótesis, como resultado se obtendrá los errores

estándares, los estadísticos *t* y los intervalos de confianza, lo cual permitirá soportar las hipótesis (Hair, et al. 2017). Para el análisis de los coeficientes de path, los cuales demuestran las estimaciones de las relaciones hipotetizadas entre constructos, deben presentar valores estandarizados entre -1 y +1 donde los valores más cercanos a +1 representan una correlación fuerte positivamente, por lo contrario los más cercanos a 0 tiene una relación débil (Hair et al. 2017). Según Hensler et al. (2009) “Si un intervalo de confianza para un coeficiente path estimado no incluye el valor de cero, entonces la hipótesis de que es igual a cero se rechaza”. Para analizar la validación de hipótesis se hará el uso de la herramienta Smart PLS 2.0 *Bootstrapping*, mediante esta herramienta se estimaron los coeficientes de relación estructural (valores β), sus respectivos *t student*, *p values* y de tal manera poder determinar un nivel de relación (Hair et al. 2017). El nivel de confianza utilizado es de 95%, por lo que, para que las hipótesis sean soportadas, se tienen que contar con un *t-student* superior a 1,96 y un *P value* menor al nivel de significancia de 0,05 (ver Tabla 13).

Tabla 13. Validación de hipótesis

Nº	Hipótesis	Coefficiente Path (β)	Estadísticos t Student	P Valores	Evaluación de la hipótesis
H1	Instalaciones y recursos -> Aspectos Académicos	0,049	4,406	0,000	Soportada
H2	Instalaciones y recursos -> Aspectos Sociales	0,054	5,116	0,000	Soportada
H3	Aspectos Académicos -> Calidad de Vida Universitaria	0,058	7,945	0,000	Soportada
H4	Aspectos Sociales -> Calidad de Vida Universitaria	0,053	5,951	0,000	Soportada
H5	Calidad de Vida Universitaria -> Recomendación	0,045	12,478	0,000	Soportada
H6	Calidad de Vida Universitaria -> Identificación	0,040	12,082	0,000	Soportada
H7	Calidad de Vida Universitaria -> Calidad de vida global	0,039	11,798	0,000	Soportada

Fuente: Elaboración propia 2019

H1. Se soporta, lo que indica una relación positiva y significativa, lo cual confirma que la infraestructura tiene una relación positiva con los aspectos académicos. Esto es debido a que las universidades presentan buenas instalaciones y buenos recursos para el desarrollo académico, los factores que incurren a los aspectos académicos deben contar con instalaciones y los espacios adecuados para el trabajo de docencia y de investigación (Rubio, 2009).

H2. La relación entre las instalaciones y recursos con los aspectos sociales cuenta con una relación positiva y significativa lo cual es debido a que los estudiantes encuentran atractiva para el desarrollo de su vida social y como estos se desenvuelve en su día a día. El establecimiento y la gestión de una relación mutua entre las expectativas del cliente y la organización con el objetivo de tener una interacción en todas las etapas que ofrece la universidad al estudiante (Oliva, 2005).

H3. Los aspectos académicos en relación con la calidad de vida universitaria se encuentra significativamente relacionados ya que este cuenta con valor de p 0,000 es decir que las universidades se encuentran con un nivel de servicio de educación muy alto, los estudiantes se encuentran satisfechos con sus respectivas universidades.

H4. Este hace referencia a los aspectos sociales, se encuentran con una relación significativa con la calidad de vida universitaria, pues, los estudiantes perciben un buen servicio administrativo ofrecido por sus respectivas universidades donde Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) afirma que: “los alumnos consideran importante las instalaciones donde ejecutan parte de sus actividades diarias y crean experiencias”.

H5. Existe una relación positiva y significativa entre calidad de vida universitaria y la recomendación, lo cual significa que entre más beneficios proporcionados por la universidad, más estudiantes recomendarán positivamente a otras personas, contribuyendo a la mejora de la universidad. Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) afirma que: “los estudiantes sienten como principal fuente de atracción la recomendación”.

H6. El constructo de calidad de vida universitaria tiene un efecto positivo y

significativo en la identificación, es decir, mientras más satisfecho esté el estudiante con su universidad, más se identificará con la misma.

H7. La calidad de vida universitaria influye de manera positiva en la calidad de vida global, eso se da porque la calidad de vida global se concibe en términos de satisfacción con la vida y afecta al equilibrio de la persona (Blázquez, et al.2013), lo cual significa que los estudiantes sienten una influencia positiva por el optimismo, autoestima y sentimientos de logro (Lee, 2008).

Conclusiones

Como primer objetivo propuesto por la investigación, referente a establecer el grado de influencia de las instalaciones y servicios con los aspectos académicos y aspectos sociales, en relación de las instalaciones con los aspectos académicos la Universidad Católica Boliviana y la Universidad Privada Del Valle no son significativos por lo que los estudiantes presencian que no incluye de manera positiva, también se pudo observar que la Universidad Privada Boliviana tiene una relación directa y significativa de las instalaciones con los aspectos académicos, es decir, que los estudiantes encuentran positiva las instalaciones para el ámbito académico. En relación a las instalaciones con los aspectos sociales, la Universidad Privada Boliviana no tiene una relación significativa por lo que no influye de manera positiva, por lo contrario, la Universidad Privada Del Valle y Universidad Católica Boliviana influyen de manera positiva.

Como segundo objetivo propuesto, de identificar el nivel de incidencia de los aspectos académicos y aspectos sociales en la calidad de vida universitaria, la Universidad Católica Boliviana y la Universidad Privada Del Valle presentan una relación significativa, es decir, que los aspectos académicos y sociales influyen de manera positiva en la calidad de vida universitaria, los programas educativos desarrollado por las universidades, la docencia y la reputación académica son los indicadores con más relevancia para una buena calidad universitaria, por otro lado, la identificación de aquellos elementos más destacados para los alumnos, permite incorporar sus opiniones en el sistema de calidad. En cuanto a los aspectos sociales, los indicadores más relevantes

son las actividades deportivas, los programas y servicios internacionales. Por lo contrario, la Universidad Privada Boliviana no cuenta con una relación significativa, es decir, que los aspectos académicos no influyen con la calidad de vida universitaria, pero en la relación de los aspectos sociales con la calidad de vida universitaria, los estudiantes presencian las actividades recreativas como antecedentes en la satisfacción.

Como último objetivo, el presente estudio ha analizado las consecuencias de una alta calidad de vida universitaria y su efecto en la recomendación, la identificación y en la calidad de vida global, por lo que, en las tres universidades la relación de calidad de vida universitaria con la recomendación y la identificación es positiva, lo que influye de manera significativa con respecto a la repercusión que tienen una alta calidad de vida universitaria, además, se encontró la recomendación como el constructo con mayor influencia. En relación de calidad de vida universitaria con la calidad global las universidades Universidad Privada Boliviana y Universidad Privada Del Valle tienen un impacto positivo, es decir, que la calidad de vida universitaria influye directamente en la calidad de vida global de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Alves, H; y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidade da beirainterior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73.
- Álvarez, J., Chaparro, E.M. y Reyes, D.E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-22.
- Antelo O. M. (29 de Abril del 2018). Deserción universitaria una batalla difícil y complicada. *El Día*, Recuperado de https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1ypla=3yid_articulo=250092.

- Bagozzi, R. P; y Heatherton, T. F. (1994). A general approach to representing multifaceted personality constructs: Application to state self esteem. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 1(1), 35-67.
- Bhattacharya, C. B., y Sen, S. (2003). Consumer–company identification: A framework for understanding consumers’ relationships with companies. *Journal of marketing*, 67(2), 76-88.
- Bengoetxea, E., & Arteaga, J. (2009). Metodologías para la Evaluación de la Calidad y el Diseño de Titulaciones Interuniversitarias Oficiales.
- Brito-J, I. T; y Palacio S., J. (2016). Calidad de vida, desempeño académico y variables sociodemográficas en estudiantes universitarios de Santa Marta-Colombia. Duazary. *Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, 13(2), 133-141
- Camarasa, J. (2004). La calidad en la administración pública. En: *Educación en el 2000*, pp. 9- 20.
- Carmines, E. G., y Zeller, R. A. (1979). Reliability and validity assessment (Vol. 17). *Sage publications*.
- Contreras, C., y Manuel, E. (1998). Reflexiones sobre la educación universitaria privada en Bolivia. *Revista Ciencia y Cultura*, (3), 86-96.
- Cha, K. H. (2003). Subjective Well-Being among College Students. *Social Indicators Research*, 62 (1), 455-477.
- Chin, W. W. (1998). Issues and opinion on structural equation modelling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7–15.
- Chow, H. P. H. (2005). “Life Satisfaction among University Students in a Canadian Prairie City: A Multivariate Analysis”. *Social Indicators Research*, 70 (2), 139-150.
- De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., Riquelme, R., y Jesús, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. Ingeniare. *Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.
- Diamantopoulos, A., y Winklhofer, H. M. (2001). Index construction with formative indicators: An alternative to scale development. *Journal of marketing research*, 38(2), 269-277.

- Erdem, T. y Swait J. (1998). Brand equity as a signaling phenomenon. *Journal of Consumer Psychology*, 7, (2), 131-158.
- Escoriza Nieto, J. (1985). Motivacion y aprendizaje. *Juan Mayor*.
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. University of Akron Press.
- Farías C., F. A. M. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(3), 97-111.
- Fornell, C., y Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63.
- Gefen, D., Straub, D., y Boudreau, M. C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the association for information systems*, 4(1), 7.
- Gento Palacios, S., y Vivas García, M. (2003). EL SEUE: Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., y Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hassanain, M. A. (2008). On the performance evaluation of sustainable student housing facilities. *Journal of Facilities Management*, 6(3), 212-225.
- Henseler, j., Ringle, C. M., y Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(January), 277-319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Herbig, P. y Milewicz, J. (1993). The relationship of reputation and credibility to brand.

- Hermon, D. A. y Hazler R. J. (1999) 'Adherence to a wellness model and perceptions of psychological well-being', *Journal of Counseling and Development* 77, pp. 339-343.
- Jarvis, C. B., MacKenzie, S. B., y Podsakoff, P. M. (2003). A critical review of construct indicators and measurement model misspecification in marketing and consumer research. *Journal of consumer research*, 30(2), 199-218.
- Johnson, M. D., Herrmann, A., & Huber, F. (2006). The evolution of loyalty intentions. *Journal of marketing*, 70(2), 122-132.
- Lee, D. J. (2008). A model of quality of college life (QCL) of students in Korea. *Social Indicators Research*, 87(2), 269-285.
- Lévy, J. P., y Varela, J. (2006). Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. Temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales. A Coruña: Netbiblo.
- Lohmöller, J. B. (1989). Predictive vs. structural modeling: PLS vs. ML. In *Latent variable path modeling with partial least squares* (pp. 199-226). Physica, Heidelberg.
- Martínez Ávila, M., y Fierro Moreno, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 130-164.
- Nunnally, J. C., y Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (p. 3a edición). Nueva York: McGraw Hill.
- Oliva, E. J. D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* (4), 41-50
- Peel, M. (1993). *El servicio al cliente*. España: Ediciones Deusto, 16.
- Rubio, I. (2009). Condiciones del aula. *Revista Educativa*. Disponible: <http://www.revistaeducativa.es>.
- Silverman, G. (2011). *Los secretos del marketing boca a boca*. Editorial Norma.

- Sirgy M. J., Grzeskowiak S. y Rahtzd. (2007). Quality of college life (qcl) of students: eveloping and validating a measure of well-being. *Social Indicators Research*, (80), 343-36.
- Surdez P, E. G., Sandoval C., M. D. C., y Lamoyi-B., C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26
- Tang, Eunice y Lam, Cherlotte (2014). “Building an effective online learning community (OLC) in blog-based teaching portfolios”, *The Internet and Higher Education*, vol. 20, enero, pp. 79-85. DOI: 10.1016/j.iheduc.2012.12.002
- Tejedor, F. J. y García, V. A. (2007). Causas del bajo rendimiento del estudiante universitario (en opinión de los profesores y alumnos). Propuestas de mejora en el marco del EEES. *Revista de Educación*, 342. 443-473.
- Tello, R. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-CENTRO). *Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú*.
- Ulyani M. N. N., Aini Y. N., y Zainul A. N. (2011). Student residential satisfaction in research universities. *Journal of Facilities management*, 9(3), 200-212.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Psicología Científica*.

Declaramos explícitamente no tener conflicto de intereses con la Revista Perspectivas, con ningún miembro de su Comité Editorial, ni con su entidad editora, la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”.

Brenda J. Terrazas Argote & Rodrigo Almeida Cardona (2020). “Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas”. *Perspectivas*, Año 23, N° 45, mayo 2020. pp. 7-32. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: M31, C30.

Recepción: 03-02-2020
Aprobación: 02-04-2020