

2017

A Dios nuestro creador y protector.
A mis padres, que componen para mí
un verdadero estímulo de superación,
ayuda y motivo de inconmensurable
amor.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, por haber hecho de mí una persona capaz de investigar y hacer de la sociedad un poco mejor.

A la Filosofía, por darme la perseverancia para conseguir mis metas y permitirme llegar a la culminación de mi formación profesional, gracias por guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación científica.

A mi asesor Ms. Serapio Romero Gavilán, por su dedicación en el presente estudio, por la paciencia y consejos para la realización del informe.

A los docentes, involucrados en mi formación como profesional, al personal administrativo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes históricos de la satisfacción	3
2.1.1. Antecedentes internacionales	3
2.1.2. Antecedentes nacionales	4
2.2. Fundamentos de la satisfacción	5
2.3. Satisfacción enfocada al estudiante universitario	10
2.4. Investigación documental sobre la satisfacción del estudiante	15
2.5. La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	21
2.5.1. Fundación de la universidad.	21
2.5.2. La Escuela Profesional de Biología de la UNSCH.	22
2.5.3. Métodos de enseñanza y aprendizaje	23
2.5.4. Calidad académica	23
2.5.5. Organización de la carrera	24
2.5.6. Recursos para el aprendizaje	24
III. MATERIALES Y MÉTODOS	27
3.1. Población y muestra	27
3.2. Metodología	28
3.3. Recolección de datos	29
3.3.1. Instrumento de medición	29
3.3.2. Escala de medición tipo Likert	30
3.4. Tipo de investigación:	31
3.5. Procedimiento de recolección de datos	31
3.5.1. Validez y confiabilidad	31
3.6. Análisis de datos	32
IV. RESULTADOS	33
4.1. Caracterización de la muestra encuestada.	33

4.2.	Presentación de los datos obtenidos.	34
4.2.1.	Percepción de la experiencia universitaria.	34
4.2.2.	Métodos de enseñanza y aprendizaje.	36
4.2.3.	Calidad académica.	40
4.2.4.	Organización de la carrera.	42
4.2.5.	Recursos para el aprendizaje.	44
V.	DISCUSIÓN	51
5.1.	Caracterización de la muestra encuestada.	51
5.2.	Presentación de los datos obtenidos.	51
5.2.1.	Percepción de la experiencia universitaria.	51
5.2.2.	Métodos de enseñanza y aprendizaje.	52
5.2.3.	Calidad académica.	54
5.2.4.	Organización de la carrera.	56
5.2.5.	Recursos para el aprendizaje.	56
VI.	CONCLUSIONES	59
VII.	RECOMENDACIONES	61
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
	ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores.	8
Tabla 2. Recinto de Ponce, porcentajes de respuesta por clase comparación 2000-01 vs. 2003-04. Universidad Interamericana de Puerto Rico.	17
Tabla 3. Cantidad de los alumnos encuestados por serie de la Escuela Profesional de Biología. Ayacucho 2016.	28
Tabla 4. Nivel de satisfacción en la escala tipo Likert.	31
Tabla 5. Distribución de sexo y año de ingreso de la muestra encuestada. Ayacucho 2016.	33
Tabla 6. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie, respecto a las generalidades y actitudes sociales y personales de la percepción de la experiencia universitaria. Ayacucho 2016.	34
Tabla 7. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada, con respecto al nivel de satisfacción en la percepción de la experiencia universitaria. Ayacucho 2016.	35
Tabla 8. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie de las clases teóricas y prácticas, en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016.	36
Tabla 9. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada con respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016.	37
Tabla 10. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie de las evaluaciones y viajes de estudio en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016.	38
Tabla 11. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada con respecto a las evaluaciones y viajes en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016.	39
Tabla 12. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie de la calidad académica. Ayacucho 2016	40
Tabla 13. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción con la	41

	calidad académica. Ayacucho 2016	
Tabla 14.	Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie con la organización de la carrera. Ayacucho 2016.	42
Tabla 15.	Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción de la organización de la carrera. Ayacucho 2016.	43
Tabla 16.	Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie con los recursos para el aprendizaje, con respecto a infraestructura. Ayacucho 2016.	44
Tabla 17.	Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción con los recursos para el aprendizaje, infraestructura. Ayacucho 2016.	45
Tabla 18.	Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie con los recursos para el aprendizaje, biblioteca y laboratorios. Ayacucho 2016.	46
Tabla 19.	Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción con los recursos para el aprendizaje, biblioteca y laboratorios. Ayacucho 2016.	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Grado de satisfacción de estudiantes de Biología de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho 2016.	48

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta de satisfacción estudiantil.	68
Anexo 2. Lista de cotejo de jueces expertos	72
Anexo 3. Prueba binomial de concordancia entre jueces expertos	76
Anexo 4. Prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach	77
Anexo 5. Fotos	79
Anexo 6. Matriz de consistencia	81

RESUMEN

Un estudiante satisfecho puede sentir que posee las herramientas y la confianza necesaria a la hora de enfrentar el mundo laboral, de esta forma puede llegar a ser un profesional competente, exitoso y a la vez ser útil en el progreso de la sociedad. Así nace el estudio de la satisfacción estudiantil, el cual tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de Biología. Para identificar y mejorar las falencias encontradas, logrando de esta forma brindar una mejor educación a los jóvenes, que permite su mejor preparación para el mundo laboral; para lo cual se diseñó una encuesta de satisfacción, donde se consideró la población de los estudiantes regulares de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” en el segundo semestre del año 2016, los cuales correspondieron a un universo de 488 estudiantes. La muestra encuestada correspondió al 44,1% del universo de estudiantes, lo que ascendió a 215 alumnos. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los estudiantes de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” es de 2,8 (insatisfecho) con una desviación estándar de 0,57.

I. INTRODUCCIÓN

En el último tercio del siglo pasado hubo un interés creciente por la calidad de los productos y servicios a nivel internacional, tendencia con mayor trayectoria en los países más desarrollados como Estados Unidos y Japón y algunos países Europeos. En Perú podemos afirmar que la calidad es un concepto que cada vez, es más frecuente su nominación y práctica, tanto de los responsables de empresas e instituciones como de los políticos y ciudadanos.

Si la universidad quiere formar profesionales de calidad tiene que medir la calidad en el proceso, es decir cuando estos son estudiantes, pues de nada serviría tratar de evaluar la calidad del producto una vez que se ha enfrentado con la realidad del empleo y no ha podido desempeñar las tareas que le son inherentes a su formación.

El docente a nivel universitario debe tener capacitación en pedagogía lo que le permita ir mejorando constantemente sus estrategias de enseñanza para modelar al futuro profesional. Según Tünnermann¹, se dice que el aprendizaje o los aprendizajes representan la esencia de la Universidad contemporánea.

Según Díaz² en esta época de globalización y de competitividad debe garantizarse que el docente sea capaz de orientar el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas, procedimentales y actitudinales en el alumno y facilitar el descubrimiento de características y potencialidades.

Siempre existe la duda de si la universidad además de retribuir a la sociedad con su labor humanista, satisface la demanda de profesionales que el mercado laboral necesita, y si estos, tienen los conocimientos suficientes para desempeñarse adecuadamente, por lo tanto la misión de las universidades debe de revisarse continuamente para ver si está formando los individuos que el mercado laboral necesita, luego entonces en el período de formación está la clave de su función transformadora de actitudes y conocimientos en los estudiantes, por lo cual es una etapa interesante de ser observada, porque si

esperamos el resultado hasta que egrese y nos damos cuenta que el producto no se acopla para lo que fue formado, entonces estaremos formando desempleados.

Por eso se hace necesario este tipo de estudios tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción del estudiante al medio ambiente universitario; que incluye todos los servicios que requiere el estudiante para tener una formación integral de calidad.

En este estudio se obtuvo los resultados por medio de una encuesta que mide el grado de satisfacción de los estudiantes, la cual es una metodología utilizada comúnmente para medir las inquietudes, expectativas y como en este caso, grado de satisfacción.

El presente estudio pretende aportar con información que pueda ser utilizada provechosamente para fortalecer y mejorar el servicio educativo al estudiante por parte de los docentes para obtener resultados exitosos, siendo la medición del grado de satisfacción de los estudiantes uno de sus indicadores más importantes para valorar la enseñanza que se brinda.

Es por ello que el objetivo general de este estudio es conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la escuela de Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” Ayacucho 2016.

Y los objetivos específicos:

- Determinar el grado de satisfacción respecto a la percepción de la experiencia universitaria
- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la enseñanza y aprendizaje.
- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad académica.
- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la Organización de la carrera.
- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los recursos para el aprendizaje.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos de la satisfacción

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En Colombia, Betancur y González³, realizaron un estudio titulado “Proceso enseñanza- aprendizaje y satisfacción de estudiantes y docentes del programa de enfermería de la Universidad de Caldas, con las prácticas clínicas y comunitarias. 2009”, con el objetivo general de identificar los satisfactores, obstaculizadores y potencialidades presentes, en el proceso enseñanza aprendizaje y la percepción de estudiantes y docentes en relación con las prácticas clínicas y comunitarias, a fin de proponer alternativas de cambio en la reforma curricular en curso en el programa de enfermería de la Universidad de Caldas. En él presentan como resultados:

Las fortalezas importantes en el grado de aplicabilidad de los procedimientos vistos teóricamente, el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción con la labor que desempeñan con el usuario de los servicios, pero así mismo se detectaron aspectos deficitarios en las relaciones interpersonales específicamente en el trato entre profesionales.

En Chile, Olea⁴, en el 2009, realizó un estudio titulado “Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de ingeniería en construcción”, con el objetivo general de identificar fortalezas y debilidades percibidas por los estudiantes, para luego formular posibles mejoras que buscan maximizar las fortalezas y minimizar las debilidades. En él presentan como resultados:

Las principales fortalezas encontradas en esta investigación fueron: ser una institución universitaria. Prestigio de la Universidad Austral de Chile. Prestigio de la carrera de ingeniería en construcción. Existencia de alternativas de financiamiento para los alumnos. La buena adaptación de los alumnos a la exigencia universitaria. Tiempo disponible para que los alumnos estudien. Tiempo que dedican los alumnos a estudiar. La puntualidad, disciplina en clases

y autoexigencia de los alumnos. El buen comportamiento de los alumnos en eventos sociales. La puntualidad en el inicio y término de las clases. El respeto del programa establecido en las asignaturas. La cantidad adecuada de trabajos en grupo. La buena programación de las evaluaciones a lo largo del semestre. El cumplimiento de las fechas de las evaluaciones. La ponderación adecuada de las evaluaciones. El control de los docentes sobre los alumnos, para evitar la copia en evaluaciones. Cantidad adecuada de asignaturas impartidas por semestre. Buena preparación académica de los docentes. Buena atención de la secretaría del instituto. Adecuada disponibilidad de atención a los alumnos. Entrega adecuada de información académica. Buena atención hacia los estudiantes.

En España, Salinas⁵, realizó un estudio titulado “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas 2007”, con el objetivo general de evaluar la satisfacción del estudiante a los servicios que le otorga la universidad. En él presenta como resultados:

Los estudiantes le dan gran valor a la actitud del profesor, les interesa que sea responsable, abierto a sugerencias y que utilice un lenguaje en términos de fácil comprensión y les resuelva las dudas que planteen, siendo el 83% de estudiantes satisfechos en estas características.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alfaro y Pinedo⁶ en el año 2015, realizaron un estudio de investigación titulado: “Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego, 2015”, cuyo objetivo general era determinar el grado de satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño del enfermero/a docente de la Universidad Privada Antenor Orrego. La población muestral de estudio estuvo conformada por 236 estudiantes de dicha institución. Aplicaron un cuestionario para valorar el grado de satisfacción del estudiante con el desempeño docente. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados evidenciaron con respecto al género que el 99,15% pertenecen al sexo femenino y el 0,85% al sexo masculino y en cuanto a la edad el 55,09% se encuentra en el rango de 18 a 21 años, de 22 a 25 años el 32,20% y de 26 a más el 12,71%, del total de ellos 75% de estudiantes se encuentran satisfechos en tanto que el 25% restante se encontraron insatisfechos.

Díaz² en el 2013, realizó un trabajo titulado “Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM. Lima- Perú 2013”, que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano. El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal, estando la población constituida por 62 estudiantes de pre grado del 5to año que cursaron la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano. Para recolectar datos utilizó una escala tipo Likert modificada que mide el grado de satisfacción de los estudiantes de enfermería; Se concluyó que los estudiantes del 5to año de Enfermería tienen un nivel de satisfacción bajo 63%, con tendencia a un nivel de satisfacción medio 37% acerca de la enseñanza de la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano.

Remuzgo⁷ en el 2010, realizó un estudio de investigación titulado “Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM-2010”. Con el objetivo determinar la percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza aprendizaje, enfocadas en los aspectos organizativo, pedagógico y tecnológico tanto en la teoría como en la práctica clínica desarrolladas en el programa de segunda especialidad. El método que se utilizó fue el descriptivo transversal y analítico, la población estuvo conformada por 55 estudiantes del primer y tercer semestre de la especialidad de enfermería intensivista, el instrumento fue un cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones:

La percepción del estudiante respecto al proceso enseñanza aprendizaje es medianamente favorable con tendencia a desfavorable en la dimensión organizativa y pedagógica, siendo aún más desfavorable en la enseñanza práctica. En la dimensión tecnológica la percepción del proceso enseñanza aprendizaje es medianamente favorable.

2.2 Fundamentos de la satisfacción

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo y su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa. La concepción del

concepto encierra una relatividad normal, en el sentido de que no todos los individuos responden de igual manera ante un mismo estímulo, pero en conjunto si pueden manifestar tendencias por lo cual se requiere de hacer investigación aplicada al respecto⁵.

Para Domínguez⁸, satisfacción se define conceptualmente como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto, lo cual, en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como sinónimos alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, descontento o tristeza y desde luego, insatisfacción.

Evidentemente cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero algo más allá de esta primera impresión, resulta evidente desde una lógica deductiva. Se trata de dos aspectos esenciales:

1. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
2. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.

Según Morales y Hernández⁹, "el concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de

Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor”.

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, citados por Morales y Hernández⁹)

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Westbrook y Oliver, citados por Morales y Hernández⁹).

Se puede medir la satisfacción por sí misma, o los elementos que llevaron a que ésta se diera. Es decir, se puede hacer una medición directa de aquello que llamamos “satisfacción” y que es el resultado de una cadena compleja de eventos y relaciones que entretejen la relación entre cliente y proveedor. O se puede hacer una medición de todas y cada una de aquellas dimensiones, factores, atributos, elementos de ejecución y características del producto o servicio que en su conjunto dan lugar a un cliente satisfecho.

Se asume que el proceso de evaluar cada elemento de la relación comercial por separado lleva a una corrección en la apreciación que el cliente hizo originalmente acerca de su satisfacción.

Esta corrección puede ser tanto para sobrevalorar como para devaluar la satisfacción originalmente declarada

Por ello he considerado importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad. Algunas de las definiciones más relevantes de este constructo, quedan reflejadas en la siguiente tabla. Las cuales hemos ordenado cronológicamente para poder apreciar la evolución que ha experimentado su definición a lo largo del tiempo.

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

1. La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
2. La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

3. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia.

Tabla1. Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores

AUTORES	DEFINICIÓN	CRITERIO	OBJETO	FASE
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional dada por estándar inicial en cuanto a las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido. Evaluación de la Sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos o/y uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra	Después de la compra y del consumo
Swan, Trawick y Carroll (1982)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto	Juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas.	Resultados del producto	Durante o después del consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo	Respuesta emocional	Percepciones sobre un objeto, acción o condición comparadas con necesidades y deseos del individuo	Después de la compra
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Experiencia de uso	Después del consumo
Tse, Nicosia y Wilton (1990)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Proceso multidimensional y dinámico.	Interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo. Respuesta causada por la evaluación	Discrepancia percibida entre expectativas (otras normas de resultado) y el resultado real del producto	Después del consumo
Westbrook y Oliver (1991)	Juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica	Juicio evaluativo	Selección de compra específica	Posterior a la Selección
Mano y Oliver (1993)	Respuesta del consumidor asociada posterior a la compra del producto o al servicio consumado	Respuesta cognitiva y afectiva	Respuesta promovida por factores cognitivos y afectivos	Posterior al consumo
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra	Respuesta afectiva	Resultado del producto comparado con un estándar anterior a la compra	Durante o después del consumo
Oliver (1996)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo	Respuesta evaluativa del nivel de realización	Producto o Servicio	Durante el consumo

Fuente: Domínguez I9

Habitualmente, desde un punto de vista economista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes

entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación. No obstante, los dos aspectos son importantes.

Dentro de los fundamentos de la satisfacción, según Vavra¹⁰, esta puede ser definida a través de dos maneras.

- Como el gusto que experimenta un consumidor, después de haber probado un cierto producto o servicio.
- Como el proceso que se experimenta como cliente al apreciar y valorar una experiencia.

Según Vavra¹⁰, la definición más correcta es la segunda, lo cual permite redefinir el concepto de la siguiente manera: respuesta emocional del consumidor en base a las diferencias apreciadas entre las expectativas v/s la experiencia real, que experimenta el consumidor al probar un cierto producto o servicio.

En contraste de lo anterior Juran¹¹, argumenta que la insatisfacción se produce por las deficiencias que se aprecia en un producto. Para solucionar este problema, se deben realizar nuevamente los procesos que provocan estas fallas, de manera tal que se pueda eliminar la insatisfacción, generando un costo adicional en el rediseño del producto. Esto puede provocar que los clientes en un futuro dejen de consumir el producto, aun cuando este tenga características superiores a otros similares.

Por otra parte el que un producto sea vendible, según Juran¹¹, se determina por dos situaciones:

- La primera venta está influida por las características del producto, en donde el consumidor desconoce las deficiencias que este tenga.
- Las ventas posteriores al mismo cliente, están influidas por la cantidad de deficiencias encontradas por el cliente al usar el producto.

En este mismo, señala que existen productos que no tienen deficiencias y entregan al cliente lo que prometieron; pero aun así puede que estos productos no sean vendidos, si existen otros productos que entreguen una satisfacción mayor a los clientes.

Es por esto que las organizaciones según Evans y Lindsay¹⁶, remarcen el valor que deben otorgar al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves:

1. Satisfacer a sus clientes.

2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores.
3. Retener a sus clientes a largo plazo.
4. Acrecentar su participación en el mercado.

2.3 Satisfacción enfocada al estudiante universitario

Hay quienes se molestan de que se refiera a los alumnos como clientes, dicen que no es académico.

El alumno es perfectamente un cliente. El problema es entender que es un cliente. Un cliente es quién compra un servicio, pagando por él, un determinado bien para su uso o el de un tercero.

En el caso del alumno éste es efectivamente cliente junto, la mayoría de las veces, a su apoderado o tutor económico. ¿Y que compran? Educación. ¿Y que reciben? Educación.

Palacios¹² dice nosotros nos hemos resistido a utilizar siempre la palabra “cliente”; preferimos el de beneficiario, destinatario del proceso educativo. Creemos que la palabra “cliente” se ha mercantilizado y que siempre está asociado a una transacción económica.

El término servicio, como ejemplo, ha perdido su valor original: dar sin esperar a cambio. En la Educación Superior Pública, el servicio educativo debe ser desinteresado y sin compromisos. Nuestros jóvenes no cuentan con alternativas de Educación Superior Pública pues las condiciones económicas no permiten el acceso a la educación a todos.

El alumno no compra ni un diploma ni buenas notas, ni trabajo fácil, ni tampoco malas notas o trabajo arduo. El alumno compra, Educación, que es un proceso bastante más complejo. Y cuyo resultado es el aprendizaje de habilidades y conocimientos que harán de quién lo viva, alguien más capaz y valioso que antes de hacerlo.

Aunque no siempre se guardan las formas que corresponde, un alumno tiene derecho de exigir más y mejor servicio, pero no tiene derecho a exigir otra cosa que lo que compro: educación. Y son sus proveedores de servicio -de educación-quienes mejor que el saben que es y como entregar educación.

Así pues, es no sólo posible, sino necesario, extrapolar con cautela el concepto de “satisfacción del cliente” a fin de efectuar análisis interdisciplinarios actualizados de la gestión educacional. Por ejemplo, resulta aleccionadora la distinción que hace Flores¹³, cuando menciona a Noriaki Kano que dice que, las percepciones de calidad que se hacen los clientes, entre las que destacan tres:

“la calidad que se espera”, “la calidad que satisface”, y “la calidad que deleita”. Aplicando esta idea a la educación, presenta este sugestivo ejemplo:

“Un alumno no solicitaría al profesor que asista a clase o le trate con respeto dado que estas características se dan por supuestas. Sin embargo, puede preguntarle sobre un contenido específico que no ha comprendido y la respuesta del profesor influirá seguramente en su satisfacción con el servicio recibido. Pero cuál será la reacción del alumno si en la clase siguiente, el profesor le sorprende gratamente con un libro que ahonda en el tema y le amplía la respuesta dada en clase con nuevos datos y argumentos. Lo más probable es que el profesor haya conseguido con ese gesto sobre cumplir las expectativas del alumno”. (Rey García, 1998, citado por Flores¹³)

La universidad lo que vende entre otras cosas son conocimientos que ayudan a formar a los que en ella estudian, de acuerdo con sus expectativas futuras, luego entonces, el más enterado quizás, de este proceso es el estudiante, que puede asumir el papel de cliente o víctima según la pase en su recorrido universitario. Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

Flores¹³, menciona que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Por supuesto que en el trasfondo del tema está la cuestión de la clase de estudiante de que estamos hablando. No todos los que están matriculados en una universidad pueden ser considerados estudiantes para los efectos de la percepción que tengan sobre las exigencias institucionales y personales. En otras palabras, no es lo mismo satisfacer a un estudiante perezoso, negligente o engreído, que a otro disciplinado, laborioso y exigente.

Según González¹⁴ “un alumno satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos

adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz”.

La importancia de lo mencionado anteriormente radica en saber cómo, y que, preguntarle para obtener información que nos indique el grado de satisfacción con los servicios que está obteniendo de la universidad. La información deberá tomarse con cautela pues su opinión será influida por diversos factores a veces ajenos al ámbito universitario, tales como cuestiones emocionales, sentimentales que tienen que ver con su desempeño en el núcleo familiar o con el grupo de iguales.

Todo proceso educativo debe estar centrado en el estudiante, a él nos referiremos, a su contexto, para aproximarnos a las variables que le impactan.

Gutiérrez, Del Rio y Gallizia¹⁵, “comentan que los grupos de personas, de cualquier índole que sean, se constituyen para satisfacer las necesidades de sus miembros. El grupo se plantea metas y objetivos, se estructura y funciona para alcanzar objetivos y metas que darán satisfacción a las necesidades que han sido identificadas. En el caso de los grupos escolares, las necesidades son muy variadas y se refieren a ser tomados en cuenta, sentirse seguros, ser estimados, saber cómo estudiar para aprender, comprender las materias, tener motivos para estudiar, comprender su cuerpo, definir sus aspiraciones personales, realizarse, etc.

A continuación señalamos diversas razones para considerar a las necesidades de los alumnos, como un elemento que debe ser atendido en el proceso de la enseñanza. Son:

- El alumno está mejor dispuesto a aprender aquello que él percibe como significativo, a lo que se le atribuye un valor desde su perspectiva personal. Y es valioso y significativo para el alumno lo que satisface sus necesidades lo que tiene que ver con sus aspiraciones, con sus problemas
- Se aprende porque hay ciertas fuerzas interiores que impulsan al sujeto hacia las actividades que proporcionarán las experiencias para aprender. De esta manera, la búsqueda de parte del alumno para la satisfacción de sus necesidades actúa como fuerza que motiva el aprendizaje.

- La satisfacción de ciertas necesidades puede hacer surgir nuevas necesidades, lo que da dinamismo, flexibilidad y efectividad al proceso de enseñanza.
- La insatisfacción de ciertas necesidades puede generar tensiones, conflictos, frustraciones, tanto en los alumnos individualmente considerados, como en los grupos escolares, puesto que se produce una carencia en el sujeto o en el grupo que atenta en contra de su bienestar, o se da una especie de lucha entre fuerzas internas y externas.
- La satisfacción de necesidades en los alumnos produce un efecto importante en la formación en los dominios valórico, actitudinal y socio afectivo de los escolares. Por ejemplo, el estudiante que ve satisfecha su necesidad de ser aceptado por los demás, podrá darse cuenta de que ello ocurre porque se comporta en tal forma que hace que los demás lo acepten; entonces desarrollará una actitud, en relación con la forma de comportarse con los otros.
- El conocimiento de las necesidades de los alumnos, permite al profesor una mejor comprensión de su comportamiento, apreciando las carencias que lo afectan.
- Otra consecuencia importante relacionada con la satisfacción de las necesidades de los alumnos, se produce en el auto-concepto y en la autoestima. Esto ocurre por cuanto la satisfacción de nuestras necesidades requiere, muchas veces, de los demás y, por cuanto el auto-concepto y la auto-estima se forman por la manera en que los demás actúan con nosotros.

Un diccionario de Psicología define una necesidad como “la carencia de aquello que al estar presente procura el bienestar del organismo o de la especie, o que facilita su comportamiento habitual”. Se destaca la idea de que una necesidad es una carencia. Por cierto que no toda carencia es una necesidad; lo es cuando le hace falta al organismo para su bienestar.

Este concepto de necesidad implica la carencia de algo, impulsa al sujeto a buscar lo que le falta. Esto significa que una necesidad actúa como motivación de la conducta para lograr la satisfacción de la necesidad, de modo que el sujeto se plantea un objetivo que puede ser de tipo material, de tipo cognitivo, de tipo social, etc.

- Lo anterior muestra que hay una relación significativa entre objetivos y necesidades. En la enseñanza es importante que tales objetivos sean los que busca la Educación y, además, que sean buscados por el propio sujeto.

- Las necesidades de un sujeto se relacionan con las costumbres, las creencias, los hábitos sociales, la edad, los valores, actitudes, el medio ambiente, etc.
- Las necesidades son cambiantes. Dependen del estado y de la situación que vive la persona, de su interacción con el medio, con objetos y con otras personas. Desde luego, cuando una necesidad se ha satisfecho, deja de serlo.
- Las necesidades son adquiridas en su mayor parte. Esto está de acuerdo con lo dicho en el punto anterior. Según lo que le ocurre al sujeto, le surgirá una necesidad.

Una necesidad puede ser entendida también, como la brecha que hay entre un resultado actual y el que se espera alcanzar. Por ejemplo, el promedio de notas de un curso es 5,2 y se proponen como meta el promedio 6,0; por lo tanto existe la necesidad de subir el promedio para cumplir la meta”.

Igualmente puede ser entendida como la situación que presenta un alumno o un curso y aquella que debería presentar de acuerdo con ciertas normas o criterios. Por ejemplo, hay muchos atrasos en un curso y existen las normas reglamentarias que no permiten atrasos. Surge la necesidad de que se cumpla el reglamento¹⁵

Claro que en el caso de la universidad al ofertar unos determinados servicios al estudiante lo hace con el objeto de cumplir con la misión institucional, el formar al estudiante en un área determinada del conocimiento para lo cual los servicios si bien no son determinados por el estudiante como una necesidad, si lo hacen depender de ellos y al término de unos cuantos días se crea la necesidad, o dependencia de dichos servicios.

A propósito de la satisfacción enfocada al estudiante, Blanco¹⁷ dice: Uno de los grandes retos que enfrenta las instituciones universitarias en los últimos años y que ha generalizado revuelo en el servicio del ámbito universitario, es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes universitarios. El objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas instituciones universitarias. La idea subyacente a esos sistemas es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de estar orientada hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

De esta forma el concepto de “Satisfacción Estudiantil” hoy en día ha sido clasificado en el campo de la gestión de las empresas económicas, y el

estudiante es visto como cliente de la casa de estudio. Por esta razón la percepción de la satisfacción estudiantil es muy similar a la Satisfacción del Cliente. En este mismo sentido Cortada y Woods¹⁸, definen la Satisfacción del Cliente a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; junto con los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

González¹⁹, asevera que un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. Así mismo, son los alumnos que afirman estar satisfechos en la medida que cuenten con recursos y servicios adecuados a la hora de realizar las actividades dentro de la universidad. Por último, esta satisfacción se verá reflejada cuando los representantes de las instituciones de educación entreguen una solución a las falencias encontradas logrando alcanzar un nivel de satisfacción esperado por el alumno.

Debido a esta situación, el estudiar en la Universidad ya no se trata de obtener solo un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado universitario es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y en especial privadas. La diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental, donde la calidad de la docencia y estudiantado se convierten en un factor importante a la hora de evaluar la educación. Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las administraciones públicas a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios.¹⁹

“Así una de las formas en que las instituciones de educación superior atacan estos nuevos desafíos es a través de la recolección continua de datos sobre la satisfacción del estudiante de esta forma poder identificar falencias y prevenir condiciones que provocan insatisfacción de manera tal de poder realizar mejoras continuas en el desarrollo de la educación”.¹⁸ “La forma más precisa para la recolección de datos sobre la satisfacción del estudiante es mediante el uso de encuestas de satisfacción, que sirven a la administración universitaria como guías para generar programas de aseguramiento de la calidad de los servicios universitarios”.¹⁹

2.4 Investigación documental sobre la satisfacción del estudiante

Cabe hacer mención que son pocas las instituciones que han realizado trabajos serios de investigación que determinen la satisfacción o insatisfacción de los

estudiantes a los servicios que les ofertan las instituciones donde estudian, algunas se concretan solo a publicar la lista de reactivos de una encuesta de satisfacción sin publicar los resultados respectivos, mientras que otras si publican resultados pero lo hacen a nivel de la frecuencia con que ocurren y no establecen correlaciones para observar las posibles causas de esos resultados que permitan convertir las debilidades en fortalezas institucionales. En otro sentido las dimensiones que se estudian en cada uno de estos reportes varían con el contexto mismo donde se realiza el estudio, más sin embargo lo que sí es complicado es que algunos citan reactivos en dimensiones diferentes lo que dificulta la interpretación o comparación de sus resultados.

En la Universidad Interamericana de Puerto Rico²⁰ la vicepresidencia de Asuntos académicos, midió la satisfacción del estudiante por medio de un cuestionario.

El cuestionario utilizado durante este estudio fue de 60 reactivos de los cuales 55 habían sido utilizados anteriormente en el estudio de satisfacción 2000-01 y cinco eran nuevos.

Los reactivos nuevos fueron añadidos para medir aspectos importantes de algunas áreas que no se habían cubierto en el estudio de 2000-01, estos aspectos fueron de las siguientes clases:

Servicios Estudiantiles y Complementarios (2 reactivos)

Vida Universitaria (2 reactivos)

Oferta Académica (1 reactivo)

Los 60 reactivos se agruparon en ocho clases o dimensiones: Facultad, Oferta Académica, Procesos relacionados a la matrícula, instalaciones físicas, servicios estudiantiles de apoyo académico, clima universitario y servicios estudiantiles complementarios.

Este cuestionario se validó con la administración del 2001-02, y su índice de confiabilidad fue de 0,97. Las clases del cuestionario de satisfacción estudiantil tienen una confiabilidad de consistencia interna que varía desde 0,69 a 0,84; lo que refleja un buen nivel de confiabilidad.

Fue utilizada una escala tipo Likert de cinco componentes que son: baja, moderada, alta, no uso el servicio, desconozco el servicio.

Se seleccionó una muestra de 576 estudiantes, en 19 secciones, esto equivale a un 11,2% de la matrícula de estudiantes graduados (5 134). De la muestra previamente seleccionada, un total de 341 estudiantes contestaron el cuestionario, lo que representa un 59,2% de la misma y un 6,6% de la matrícula.

Esta muestra es representativa de la población de la universidad, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

En cuanto a resultados los expresaron en porcentajes de acuerdo a la escala Likert mencionada, de cada una de las dimensiones descritas anteriormente, agrupando los resultados por dimensión, desde la escala más baja o sea no uso el servicio o desconozco el servicio y de allí plantea los porcentajes ab ajo o arriba del resto de los reactivos de cada dimensión.

Tabla 2. Porcentajes de respuesta por clase comparación 2000-01 vs. 2003-04. Universidad Interamericana de Puerto Rico

Todas las clases	2001-01	2003-04
Facultad	89	92
Oferta académica	86	90
Procesos relacionados con la matricula	76	86
Instalaciones físicas	81	88
Servicios estudiantiles de apoyo académico	80	87
Clima universitario	83	88
Servicios estudiantiles complementarios	65	85
Vida universitaria	77	83
Promedio Recinto	80	87

Fuente: Universidad Interamericana de Puerto Rico²⁰.

En la Universidad Politécnica de Madrid²¹ en la escuela universitaria de Arquitectura Técnica, realizaron una encuesta para medir el índice de satisfacción del alumno en el centro, utilizando también una escala de Likert de cinco parámetros que son: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, poco de acuerdo, nada de acuerdo. Las dimensiones evaluadas fueron: 1. organización de la enseñanza, 2. instalaciones e infraestructura para el proceso formativo, 3. plan de estudios y su estructura, 4. acceso y atención al alumnado, 5. proceso de enseñanza aprendizaje. Se contemplan 28 reactivos para las cinco dimensiones y los resultados son descriptivos a nivel de frecuencias expresados en porcentaje.

Aparentemente son pocos los reactivos, más sin embargo en cada uno de ellos se cuestiona más de una cosa, por ejemplo, los espacios destinados al trabajo y al estudio y su equipamiento son adecuados. Cuando habla de espacios adecuados en la misma pregunta dice para el estudio, para el trabajo y su equipamiento. Lo cual multiplicaría los reactivos si se planteara para cada uno de ellos.

Nos muestra la tabla de resultados en porcentajes para cada una de las dimensiones, más no efectúa un análisis correlacional de los mismos, solo los describe, (se tomó en cuenta solo para apreciar las dimensiones de que consta). Según Davalillo y Aja²², en un estudio realizado bajo la supervisión de la cátedra de calidad de la Escuela de Enfermería de San Sebastián y la Escuela de Náutica de Portugalete en las cuales aplicaron una encuesta de satisfacción de los egresados que constaba de las siguientes dimensiones:

La encuesta estuvo dividido en 8 bloques temáticos: Datos personales; Datos académicos; Calidad de la Enseñanza y de los servicios recibidos en la universidad; Formación continuada; Grado de ocupación y de inserción laboral; Adecuación del estudio al trabajo; Titulados que no trabajan en la actualidad; Otros aspectos complementario.

Utilizaron una encuesta con preguntas cerradas con una escala de valoración entre 1 y 5 en su gran mayoría, sin descartar la inclusión de preguntas abiertas o semiabiertas en los casos que sea necesaria una información más específica.

Los primeros dos bloques nos dan un perfil del tipo de alumnado que ha cursado la diplomatura, desde su procedencia, su motivación, el conocimiento de idiomas, los motivos de elección de nuestra escuela, etc.

El tercer bloque es posiblemente uno de los apartados con mayor información, en el que se ve más claramente la satisfacción con el servicio docente que prestamos. Nos aporta información respecto de:

- Valoración media de los servicios. Nos aporta una visión de cómo ven los alumnos las instalaciones del centro. Según esta encuesta podemos ver los intereses en cuanto a instalaciones / habitabilidad de los/as alumnos/as.
- Valoración media de la formación recibida. Al estar esta desglosada, facilita el identificar las áreas de mejora y puntos fuertes. Además los/as alumnos/as pueden incorporar las deficiencias que ellos/as consideraban existen en dicha formación.

En este apartado se incluye además de la valoración de la formación teórica, en ambos idiomas, la formación práctica clínica. Aspecto relevante en nuestra diplomatura.

El cuarto bloque, formación continuada, nos aporta una visión de las áreas de interés del alumnado egresado. Este es un aspecto innovador, por cuanto hasta hace relativamente poco tiempo, este era un área que en nuestro centro no se consideraba prioritario, por entender que estaba fuera de nuestro ámbito de competencia.

El quinto bloque, nos refiere información sobre el grado de ocupación y de inserción laboral, desde, cuanto tiempo han tardado en encontrar trabajo, que vías, que es lo que le ha ayudado a encontrarlo, etc. Además ofrece información de las materias y herramientas ofertadas desde la escuela y que le han podido ayudar en su incorporación al mercado laboral o que por el contrario, ha echado en falta.

El sexto bloque, otros aspectos complementarios, nos da información de lo que les gustaría recibir al alumnado desde la escuela. Nos refiere la valoración de la imagen de la escuela.

Concebimos la valoración de resultados como herramienta para

1. Orientar la acción
2. Introducir la evaluación comparativa con otros centros
3. Introducir evidencias, lo que facilita su análisis al trabajar con datos
4. Medición sistemática e incorporación del análisis de resultados a las estrategias de gestión de la dirección
5. Identificar tendencias diferenciando los aspectos coyunturales.

Entendemos que esta experiencia ha resultado por la dinámica de trabajo, altamente positiva rentabilizándose esfuerzos. Se debería articular los medios que garantizaran la periodicidad de esta encuesta, efectuarla con carácter bilingüe y sería deseable que para aquellos titulados que colaboren idear algún tipo de reconocimiento que como mínimo exige, remitir los resultados, conclusiones del cuestionario. (Mas sin embargo no aporta resultados, pero fue seleccionado para determinar variables)

Según Castillo²³, en un estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes en Bogotá, Colombia, reporta seis dimensiones de abordar el problema que son: los siguientes aspectos, que fueron identificados como los fundamentales en la relación del estudiante con la Universidad:

Administración y Organización: preinscripciones, horarios, cupos en materias y matrículas, entre otros.

Aspectos académicos: orientación de la currícula, preparación y calidad de los profesores, metodología de los cursos, sistemas de evaluación, consejería y nivel académico de la Universidad, entre otros.

Servicios de soporte a la educación: servicios de biblioteca, equipos de computación, recursos audiovisuales e instalaciones de los laboratorios, entre otros.

Planta física: salones de clase, salas de estudio, parqueaderos, aseo del campus y seguridad, entre otros.

Bienestar de los estudiantes: recreación y deportes, actividades culturales, servicios médicos, cafeterías y librerías.

Relaciones con el medio externo: intercambios estudiantiles, práctica empresarial y relaciones con otras universidades, entre otros.

La población objetivo se definió como aquella conformada por todos los estudiantes de pregrado de la Universidad; para obtener una muestra representativa de dicha población, se utilizó un muestreo estratificado aleatorio, tomando en consideración la distribución de los estudiantes por Facultades y semestres. Se realizaron un total de 283 encuestas.

Para el estudio se obtuvo una confiabilidad del 95%, con un error muestral del 5,45%.

La encuesta aplicada contiene 149 preguntas, a las cuales el estudiante debía responder utilizando una escala entre 1 y 7. Para efectos del análisis de los resultados del estudio se consideró que los estudiantes que expresan un grado de satisfacción sobre un tema específico de 6 o 7 en la escala mencionada, están altamente satisfechos en ese aspecto específico. Por otro lado, aquéllos que expresen un grado de satisfacción de 3 o menos, se considera que están altamente insatisfechos respecto a ese punto específico.

Cuando describe los resultados resalta: Se encontró alta insatisfacción sobre los procedimientos para ajustar los horarios y sobre la disponibilidad de cupos en las materias.

El 47% de los estudiantes encuestados está altamente satisfecho con el servicio de expedición de certificados de notas, constancias y similares. Así mismo, el 39% está altamente insatisfecho con la atención de reclamos de los servicios administrativos.

El 84% de los estudiantes considera altamente positivo el hecho de que haya estudiantes de diferentes carreras en los distintos cursos que ofrece la universidad.

Mientras que el 33% de los estudiantes está altamente satisfecho con el esquema que utiliza la universidad para la liquidación de matrículas, el 32% manifestó alta insatisfacción sobre el particular.

En esta investigación se aplicó la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE), utilizada por la Vicerrectoría Académica-Oficina de Autoevaluación Institucional.

Con esta encuesta (ESE), se abarcó la totalidad de la experiencia de los estudiantes de la Universidad Austral de Chile⁴, para así medir el Grado de Satisfacción de los estudiantes de pregrado de esta Universidad.

El instrumento de medición del estudio, estuvo constituido por 5 parámetros:

1. Percepción de la experiencia Universitaria.
2. Métodos de enseñanza y aprendizaje.
3. Calidad académica.
4. Organización de la carrera.
5. Recurso para el aprendizaje.

2.5 La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (UNSCH), es un centro de educación superior que se encuentra ubicado en la ciudad de Ayacucho. Es la tercera universidad fundada de forma oficial en el Perú. Tiene 340 años de historia, por lo cual es la segunda universidad, en actividad, más antigua del país.

2.5.1 Fundación de la universidad

La sede principal de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (UNSCH) se encuentra ubicada en la antigua ciudad que los españoles fundaron en el año 1540 con el nombre de San Juan de la Frontera, que actualmente es conocido como Ayacucho. Desde su fundación, la ciudad adquirió reputación entre la población europea por su buen clima, en tanto se ubica en un amplio valle templado de la sierra sur andina. Ayacucho se sitúa a una altitud de 2760 msnm y su centralidad por hallarse en la sierra sur – central ha facilitado su conectividad, tanto con la capital, como con las regiones de Junín, Huancavelica, Cusco, Apurímac e Ica.

La UNSCH fue fundada con la categoría de Real y Pontificia, el 3 de julio de 1677, por el ilustre obispo de la Diócesis de Huamanga Don Cristóbal de Castilla y Zamora. Su fundación fue refrendada el 21 de diciembre de 1680 por el rey de España Don Carlos II. Su creación también contó con la confirmación del Papa Inocencio XI, mediante la Bula Pontificia. Después de casi 200 años de funcionamiento, fue clausurada en 1886 y reabierta 80 años después con el nombre de Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por mandato de la Ley N° 12828, promulgada el 24 de abril de 1957; que reinició con sus labores académicas el 3 de julio de 1959. Desde ese momento, contó con el apoyo de la comunidad ayacuchana y los más destacados intelectuales y

políticos nacionales e internacionales. Durante los aciagos años del 80, donde la violencia se abatió sobre el Perú, la UNSCH mantuvo firmemente su compromiso institucional que es de seguir aportando al desarrollo regional. A pesar de haber sufrido embates violentos, haber perdido importantes miembros de la comunidad universitaria, así como haber sufrido graves daños en su infraestructura física y actividad académica, la universidad siguió apostando tercamente por la formación académica y el compromiso con la institucionalidad democrática. Aun en los peores años del conflicto, la UNSCH no fue intervenida por el Estado. Actualmente, la UNSCH cuenta con veintiocho Escuelas de Formación Profesional, distribuidas en diez Facultades; forma profesionales con condiciones para responder a las necesidades y demandas de la región. Sus profesionales egresados están dotados de conocimientos teóricos y la experiencia necesaria para atender las demandas regionales y nacionales de desarrollo. Su formación humanista los hace poseedores de una importante sensibilidad social, científica y cultural. La acción de la UNSCH se extiende a diferentes ámbitos de las actividades locales y regionales, a partir de acciones de proyección social y de investigación académica y aplicada. Su accionar se da principalmente en los campos agropecuarios, educativos, comerciales, artísticos, industriales y culturales. Nuestra Universidad mantiene vivo el interés por nuestras raíces culturales, la historia regional, el respeto a la diversidad cultural y al medio ambiente. Al mismo tiempo, se proyecta hacia el futuro consciente de los retos que este plantea para la región y el país.

2.5.2 La Escuela Profesional de Biología de la UNSCH

En 1957, año de la reapertura de la Universidad, se creó el instituto de Ciencias biológicas (según Ley N° 12828 del 24 de Abril de 1957), perteneciente a la Facultad de Ciencias Naturales destinado a la formación de Biólogos. Luego por Decreto Ley N° 19937 del año 1969 pasa a constituir el Programa Académico de Ciencias Biológicas que mantiene su vigencia hasta la promulgación de la nueva Ley Universitaria N° 23733 del año 1983, constituyéndose en Facultad de Ciencias en forma transitoria, para retomar su legítima autonomía como Facultad de Ciencias Biológicas por acuerdo de Asamblea Universitaria de la UNSCH de fecha 15 de diciembre de 1985.

Desde entonces, hasta la fecha la Carrera de Biología es ofrecida por la Facultad de Ciencias Biológicas para la formación de profesionales comprometidos con la problemática nacional capaces de asumir el reto y tomar el liderazgo, para

alcanzar los cambios en la ciencia y tecnología, siendo el principal beneficiario la sociedad. Se mantiene con un currículo actualizado, para enfrentar el desafío del futuro en el quehacer científico, tecnológico y productivo.²⁴

2.5.3 Métodos de enseñanza y aprendizaje

Con respecto a los estudiantes, la cantidad de clases que reciben es de 3 horas teóricas y 3 horas prácticas por curso semanalmente, teniendo una duración de 4 meses aproximadamente, así mismo tienen programado 2 evaluaciones parciales y 1 evaluación final del curso en la parte teórica, en cuanto a la práctica se programan 2 evaluaciones, adicionando la entrega de informes semanales de las prácticas realizadas, a esto se suma trabajos semestrales o grupales, exposiciones y en algunos cursos viajes de estudios.

La institución ha iniciado un programa formal de tutorías, el estudio de éste no está dentro de esta investigación, pues se han tomado mecanismos para medir o evaluar las tutorías que la universidad ha llevado a cabo, a través de encuestas virtuales programadas

2.5.4 Calidad académica

2.5.4.1 Malla curricular

El Plan de Estudios 2004²⁴ contempla dos aspectos:

- a) La parte básica que considera los conocimientos fundamentales y propios de la formación del Biólogo.
- b) La parte aplicativa, que considera especialidades de la carrera hacia áreas de interés local, regional y nacional.

Se imparte la Carrera de Biología con estudios conducentes a la obtención del grado académico de bachiller en Ciencia biológicas y el título Profesional de Biólogo con mención en una de las especialidades, con la sustentación de un trabajo de Tesis u otras modalidades que señalan los dispositivos legales vigente.

Los estudios de esta carrera comprende siete (07) ciclos académicos de formación básica y tres ciclos (03) de especialidad profesional.

Para acceder al Bachillerato se debe completar los créditos establecidos en el Plan de Estudios, incluyendo las prácticas pre-profesionales.

Los cursos son secuenciales e interrelacionados, agrupándose la mayoría de ellos en disciplinas curriculares, garantizando una adecuada estructuración horizontal y vertical a través de las disciplinas básicas y de especialización, así como de los cursos de formación humanística, de investigación y los de extensión universitaria.

A la Escuela Profesional de Biología se ingresa a través del examen de admisión procesado por la UNSCH. Las especialidades que se brindan son:

MICROBIOLOGÍA

BIOTECNOLOGÍA

ECOLOGÍA y RECURSOS NATURALES

2.5.4.2 Personal académico

En cuanto a la plana docente en el año 2017 participan en esta Unidad Académica 37 profesores distribuidos en ciencia básicas y por especialidad; de estos, 22 (59 %) son profesores principales, 13 (36%) son profesores asociados, 2 (5%) son profesores auxiliares; así mismo 17 (46%) cuentan con Postgrado, 11 (30%) con doctorado y 8 (22%) con el grado mínimo aceptable³⁶.

2.5.5 Organización de la carrera

La Escuela Profesional de Biología, cuenta con el departamento académico de Biología, ubicado en el primer piso en la infraestructura de los Laboratorios de Biología.

Por otro lado la Dirección de la EP, está ubicada en el pabellón “J”

2.5.6 Recursos para el aprendizaje

2.5.6.1 Aulas e infraestructura

La Escuela Profesional de Biología cuenta con 3 aulas respecto a la distancia con la dirección de la Escuela, esta aulas son designadas por el departamento de planificación de la UNSCH, siendo para la Escuela Profesional de Biología las aulas J-112, H-116 y H-120, estas aulas (H-116 y H-120) tenían una estructura escalonada en donde su ubicaban las carpetas de los alumnos, y una siendo la zona inferior donde se encuentra el pupitre del docente, el pizarrón y área de proyección de diapositivas. El aula J-112 tiene una estructura plana donde se ubicaban las carpetas de los alumnos y una estructura levantada en donde se encuentra el escritorio del docente y el pizarrón como herramienta didáctica, También se tiene un auditorio con capacidad de 100 personas perfectamente sentadas.

2.5.6.2 Acervos bibliográficos y biblioteca

Los acervos bibliográficos representan un tema medular para todo nuestro quehacer académico y de investigación, no solo en cuanto a títulos y volúmenes, sino en la actualización de los textos, el sistema de atención, infraestructura y el equipo de apoyo. Actualmente (2017) la biblioteca especializada cuenta con:

- 79 libros

- 83 revistas científicas
- 242 Tesis de Biología
- 366 informes de investigación

Cabe resaltar que las revistas están actualizadas hasta el año 2000 y los informes hasta el 2003, a referencia de la Bióloga encargada de la biblioteca especializada.

2.5.6.3 Laboratorios

La Escuela Profesional de biología cuenta con 17 laboratorios, para efectos de sus labores de enseñanza, investigación y proyección social²⁴.

Estos laboratorios se detallan a continuación:

Laboratorios existentes

- Laboratorio de Fisiología
- Laboratorio de Zoología
- Laboratorio de Botánica y Taxonomía Vegetal
- Laboratorio de Ecología y Control Ambiental
- Laboratorio de Biodiversidad y Sistema de Información Geográfica
- Laboratorio de Recursos Hidrobiológicos
- Laboratorio de Bromatología y Nutrición
- Laboratorio de Bioquímica
- Laboratorio de Biología Genética
- Laboratorio de Biología Celular y Molecular
- Laboratorio de Biotecnología Microbiana
- Laboratorio de Biotecnología Vegetal

Laboratorios de investigación

- Laboratorio de Microbiología Industrial y de Alimentos
- Laboratorio de Parasitología
- Laboratorio de Inmunología y Microbiología Clínica
- Laboratorio de Microbiología Ambiental
- Laboratorio de Micología y Epidemiología

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

a. Población

Estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga matriculados en el semestre 2016-II

b. Tamaño de Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se realizó un muestreo por cuotas, tomando como condición de muestreo la carrera de pertenencia (Biología) y las series en que están matriculados (100, 200, 300, 400 y 500). Este método (muestreo por cuotas) se utiliza mucho en las encuestas de opinión. La muestra definitiva a la que se le aplicó el cuestionario fue el 44,1% del total de los alumnos con matrícula vigente el segundo semestre del 2016, por lo tanto el número de encuestados fue de 215 alumnos, de un universo de 488 matriculados.

La selección de la muestra a encuestar se realizó a partir de la siguiente fórmula

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1,96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0,5)
- q = 1 – p (en este caso 1 – 0,5 = 0,5)
- ε = error (5%).

Debido a que no se realizó una investigación de este tipo antes, se considera el 50% como proporción esperada (p)

Tabla 3. Cantidad de los alumnos encuestados por serie de la Escuela Profesional de Biología. Ayacucho 2016

Serie	N° encuestados
100	33
200	35
300	50
400	64
500	33
TOTAL	215

A partir de la fórmula, se asumió un 95% de nivel de confianza, que es la probabilidad a priori de que el intervalo de confianza a calcular contenga al verdadero valor del parámetro. Además se asumió un error estándar de 3,27%, debido a errores que pudieron existir de cálculo. Y por último se asumió un 5% de probabilidad de que la población no sea representativa. Después de realizar los cálculos pertinentes la muestra a encuestar fue de 215 alumnos.

3.2. METODOLOGÍA

Según Pérez²⁵ la investigación que se realizó corresponde a un estudio de carácter descriptivo, esto significa que se utiliza métodos de recolección, descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de los fenómenos en estudio, los datos pueden así, ser resumidos numérica o gráficamente. “Los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos y componentes del o los fenómenos a estudiar. Desde el punto de vista científico, describir es medir, lo cual significa que se selecciona diferentes variables y se mide cada una de ellas independientemente”.²⁶

Este estudio fue observacional y no experimental. “Los estudios observacionales son un conjunto de estudios no experimentales, donde no hay intervención por parte del investigador, y éste se limita a medir las variables que definen el estudio. En este tipo de estudio normalmente se usa una encuesta para recoger observaciones acerca del área de interés lo que conlleva a un análisis estadístico”.²⁷

Además el estudio es transversal, ya que la aplicación del estudio considera un momento en el tiempo, sin llevar registro a lo largo de este. “El objetivo de un estudio transversal es conocer todos los casos de personas con una cierta condición en un momento dado, sin importar por cuánto tiempo mantendrán esta característica ni tampoco cuándo la adquirieron”.²⁷

El tipo de muestreo, corresponde a un probabilístico por cuotas. El cual señala que los entrevistadores quedan en libertad de seleccionar a sus encuestados siempre que la muestra se refiera a un determinado grupo de personas. El diseño de la encuesta seguirá el principio general del muestreo probabilístico hasta llegar al momento de seleccionar a las personas entrevistadas. Pues en esta etapa, según Pérez²⁵ no siempre es fácil cumplir en la práctica con todos los supuestos del muestreo probabilístico y con frecuencia las muestras que pretenden ser probabilísticas son en realidad mixtas, con cierto componente intencional o circunstancial.

3.3. RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Instrumento de medición

Como dice Briones²⁸ para realizar este análisis, se utilizó el método de encuesta de satisfacción. Esta se puede definir como un conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o en personas. La cual es un método versátil, porque permite aplicarse a distintas poblaciones, obteniendo así distintos tipos de datos, como por ejemplo: características demográficas, socioeconómicas, sobre conductas, actividades, opiniones y actitudes, por nombrar algunas.

A cada elemento se le asocia una medición que bien puede ser numérica o cualitativa dependiendo de la característica que se quiera estudiar. Según Fernández²⁹, en el caso de este estudio, la variable a medir es el nivel de satisfacción estudiantil, que se medirá como una variable cualitativa ordinal, ya que esta se refiere a categorías o atributos del elemento estudiado. Luego para el análisis de los datos, según Pérez²⁵, se obtienen promedios de satisfacción los cuales se considera como una variable numérica, debido que se trata de promedios continuos desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

La encuesta se basó en la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE), utilizada por la Vicerrectoría Académica-Oficina de Autoevaluación Institucional. Con esta encuesta (ESE), se abarcó la totalidad de la experiencia de los estudiantes de la Universidad Austral de Chile³⁰, para así medir el Grado de Satisfacción de los estudiantes de pregrado de esta universidad.

El instrumento de medición que se aplicó en el estudio, estuvo constituido por 5 parámetros:

1. Percepción de la experiencia universitaria.
2. Métodos de enseñanza y aprendizaje.

3. Calidad académica.
4. Organización de la carrera.
5. Recurso para el aprendizaje.

A la vez estos parámetros se subdividieron en:

1. Percepción de la experiencia universitaria.

- 1.1 Generalidades

- 1.2 Actitudes sociales y personales

2. Métodos de enseñanza y aprendizaje.

- 2.1. Clases teóricas.

- 2.2. Clases prácticas

- 2.3. Evaluaciones

- 2.4. Viaje de estudio

3. Calidad académica.

- 3.1. Malla curricular

- 3.2. Docentes

4. Organización de la carrera.

- 4.1. Departamento

- 4.2. Escuela

5. Recurso para el aprendizaje.

- 5.1. Infraestructura

- 5.2. Biblioteca

- 5.3 Laboratorios

3.3.2 Escala de medición tipo Likert

Esta escala es un instrumento estructurado, de recolección de datos primarios utilizado para medir variables en un nivel de medición ordinal a través de un conjunto organizado de ítems, o reactivos, relativos a la variable que se quiere medir, y que son presentados a los sujetos de investigación con respuestas en forma de un continuo de aprobación-desaprobación para medir su reacción ante cada afirmación; las respuestas son ponderadas en términos de la intensidad en el grado de acuerdo o desacuerdo con el reactivo presentado y esa estimación le otorga al sujeto una puntuación por ítem y una puntuación total que permite precisar en mayor o menor grado la presencia del atributo o variable.

De acuerdo a la forma en que se presentan las variables en el instrumento de recolección de datos de la presente investigación se conviene en utilizar una escala ordinal tipo Likert del 1 al 5 siendo:

Tabla 4. Nivel de satisfacción en la escala tipo Likert

Nivel de Satisfacción	Puntaje
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Indiferente	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Este sistema es bipolar de cinco niveles, dejando una opción neutra “el indiferente” posicionado en forma intermedia entre dos opciones más favorables y dos opciones más desfavorables.

De manera adicional se incorporó ítems, donde se le solicitaba los datos propios del alumno como su sexo, edad, año de ingreso, serie en que se encuentra.

La aplicación de este cuestionario requirió que los estudiantes expresen su grado de satisfacción según los distintos aspectos relacionados con los temas y áreas que se consideró en la evaluación, a través de una escala con puntajes (tabla 3).

Luego, para una mejor interpretación de los resultados, se realizó una re-categorización, se transformó de este modo los datos en una escala de intervalo ordinal, estableciendo tres tramos para el Grado de Satisfacción:

1. Satisfacción: Considera las medias de los valores obtenidos mayores que 3.
2. Indiferencia: Considera las medias de los valores obtenidos iguales a 3.
3. Insatisfacción: Considera las medias de los valores obtenidos menores que 3.

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Descriptivo

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Solicitud de permiso para realizar el cuestionario
2. Llenar el cuestionario.
3. Recopilar y ordenar la información necesaria.
4. Realizar la evaluación del grado de satisfacción.
5. Presentar los resultados.

3.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

a. Validez:

El instrumento fue sometido a validez de contenido, criterio y constructo a través del Juicio de expertos, dado por 3 profesionales docentes inmersos en el área de calidad universitaria, quienes mediante sus aportes permitieron realizar los

reajustes necesarios. Para ello se utilizó la tabla de concordancia de opinión de jueces expertos y posteriormente se aplicó la Prueba Binomial para determinar el grado de concordancia, la cual se obtuvo un 95% de concordancia (anexo 3)

b. Prueba piloto:

Se desarrolló la prueba piloto con 25 estudiantes de la Escuela Profesional de Biología del semestre 2016 - II de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, posteriormente se realizó la prueba de Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad.

c. Confiabilidad:

El cuestionario, obtuvo un coeficiente de fiabilidad Alpha de Cronbach de 0,96 con 63 ítems, el cuestionario es confiable (mayor o igual a 0,7), lo que nos indica su fiabilidad. (Anexo 4)

3.6. ANÁLISIS DE DATOS

En esta etapa del estudio se analizaron los datos obtenidos, según Bush³¹, para un mejor entendimiento de la información procesada, se utilizó la media aritmética como medida de tendencia general, puesto que al usar una escala de intervalo ordinal, la medida de tendencia central más apropiada es la media aritmética. La siguiente medida utilizada en este estudio fue la desviación estándar, que es una medida del grado de dispersión de los datos del valor promedio. Dicho de otra manera, la desviación estándar es simplemente el "promedio" o variación esperada con respecto de la media aritmética. Por ejemplo, "una desviación estándar grande indica que los puntos están lejos de la media, mientras que una desviación pequeña indica que los datos están agrupados cerca a la media".³²

IV. RESULTADOS

4.1 Caracterización de la muestra encuestada

Tabla 5. Distribución de sexo y año de ingreso de la muestra encuestada. Ayacucho 2016

Sexo	Número de estudiantes	Porcentaje
Masculino	77	35,8%
Femenino	138	64,2%
Total	215	100%

Año de Ingreso	Número de estudiantes	Porcentaje
2016	24	11,2%
2015	22	10,2%
2014	18	8,4%
2013	54	25,1%
2012	53	24,7%
2011	25	11,6%
2010	9	4,2%
2009	5	2,3%
2008	4	1,9%
2007	1	0,5%
TOTAL	215	100.0%

4.2 Presentación de los datos obtenidos

4.2.1 Percepción de la experiencia universitaria

Tabla 6. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie, con respecto a las generalidades y actitudes sociales y personales de la percepción de la experiencia universitaria. Ayacucho 2016

1. Percepción de la experiencia universitaria	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Generalidades					
En su elección de estudiar una carrera universitaria	4,2	4,2	4,1	4,0	3,7
En la elección de estudiar en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	4,3	4,2	4,0	3,8	4,2
En la elección de estudiar Biología	4,0	4,3	4,2	4,0	4,0
Con respecto a su nivel de adaptación a la exigencia universitaria	3,9	3,8	3,6	3,4	3,5
Actitudes sociales y personales					
Con el tiempo disponible para estudiar	3,3	3,4	3,0	2,8	2,7
Con respecto al tiempo que dedican a estudiar	3,3	3,3	3,2	2,9	3,0
Respecto a su puntualidad, disciplina en clases y auto exigencia	4,0	3,4	3,6	3,4	3,7

Tabla 7. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada, con respecto al nivel de satisfacción en la percepción de la experiencia universitaria. Ayacucho 2016

Percepción de la experiencia universitaria	n	Promedio	Desviación estándar
Generalidades			
En su elección de estudiar una carrera universitaria	215	4,0	0,993
En la elección de estudiar en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	215	4,1	0,972
En la elección de estudiar Biología	215	4,1	1,084
Con respecto a su nivel de adaptación a la exigencia universitaria	215	3,6	0,842
Actitudes sociales y personales			
Con el tiempo disponible para estudiar	215	3,0	0,922
Con respecto al tiempo que dedican a estudiar	215	3,1	0,869
Respecto a su puntualidad, disciplina en clases y autoexigencia	215	3,6	0,957

4.2.2 Métodos de enseñanza y aprendizaje.

Tabla 8. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie, de las clases teóricas y prácticas, en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016

2. Métodos de enseñanza y aprendizaje	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Clases teóricas					
Puntualidad en el inicio y término de las clases	3,8	3,7	3,6	3,2	3,3
Se respeta lo establecido en el programa	3,7	3,3	3,2	3,2	3,4
Preparación del docente antes de realizar sus clases	3,9	3,8	3,5	3,2	3,3
Vocabulario y material de apoyo del docente	3,5	3,6	3,3	3,1	3,2
Aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en clases, para el mundo laboral	3,4	3,4	3,3	2,9	2,9
Clases prácticas					
Cantidad de clases prácticas	3,8	3,7	3,4	3,0	3,1
Utilidad de las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral	3,5	3,5	3,1	3,2	3,1
Cantidad de trabajos realizados en grupos	3,6	3,2	3,1	3,2	3,2
Concordancia de las clases prácticas, con las clases teóricas	3,6	3,5	3,4	3,0	3,3
Cantidad de ayudantías (clases de ejercicios)	3,4	2,9	2,7	2,5	2,5

Tabla 9. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada con respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016

2. Métodos de enseñanza y aprendizaje	n	Promedio	Desviación estándar
Clases teóricas			
Puntualidad en el inicio y término de las clases	215	3,5	0,956
Se respeta lo establecido en el programa	215	3,3	0,938
Preparación del docente antes de realizar sus clases	215	3,5	0,951
Vocabulario y material de apoyo del docente	215	3,3	0,960
Aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en clases, para el mundo laboral	214	3,2	0,954
Clases prácticas			
Cantidad de clases prácticas	215	3,4	1,028
Utilidad de las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral	215	3,3	0,908
Cantidad de trabajos realizados en grupos	214	3,2	0,888
Concordancia de las clases prácticas, con las clases teóricas	215	3,3	1,032
Cantidad de ayudantías (clases de ejercicios)	215	2,8	1,009

Tabla 10. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie de las evaluaciones y viajes de estudio en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016

2. Métodos de enseñanza y aprendizaje	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Evaluaciones					
Programación de cada evaluación a lo largo del semestre	3,6	3,4	3,3	3,3	3,2
Cumplimiento de las fechas de las evaluaciones	3,6	3,7	3,4	2,9	2,8
Ponderaciones adecuadas de la evaluaciones	3,5	3,2	2,8	2,7	2,7
Entrega oportuna de las evaluaciones (notas)	3,0	3,1	2,3	2,1	2,5
Tiempo disponible para que los alumnos puedan revisar sus evaluaciones conforme a la pauta de corrección	2,8	2,7	2,1	2,1	2,3
Evaluaciones que reflejan el verdadero conocimiento de los alumnos	3,2	2,9	2,7	2,5	2,5
Sobre el control que tienen los docentes para evitar la copia en las evaluaciones	3,0	3,1	2,6	2,4	2,8
Viaje de estudio					
Oportunidades de relacionarse con profesionales del área	2,8	2,9	3,1	2,8	2,8
Cantidad de Visitas a terreno realizadas en el viaje de estudios	2,7	2,9	3,1	2,9	2,9
Empresas visitadas en el viaje de estudios	2,3	2,4	2,8	2,4	2,2
Calidad del lugar de alojamiento, transporte, etc. De la viaje de Estudios	2,6	2,3	2,3	2,3	2,2

Tabla 11. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada con respecto a las evaluaciones y viajes en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Ayacucho 2016

2. Métodos de enseñanza y aprendizaje	n	Promedio	Desviación estándar
Evaluaciones			
Programación de cada evaluación a lo largo del semestre	215	3,3	0,896
Cumplimiento de las fechas de las evaluaciones	215	3,3	1,060
Ponderaciones adecuadas de la evaluaciones	215	2,9	1,016
Entrega oportuna de las evaluaciones (notas)	215	2,5	1,121
Tiempo disponible para que los alumnos puedan revisar sus evaluaciones conforme a la pauta de corrección	215	2,4	1,009
Evaluaciones que reflejan el verdadero conocimiento de los alumnos	215	2,7	0,999
Sobre el control que tienen los docentes para evitar la copia en las evaluaciones	215	2,7	1,153
Viaje de estudio			
Oportunidades de relacionarse con profesionales del área	215	2,9	1,058
Cantidad de Visitas a terreno realizadas en el viaje de estudios	215	2,9	0,972
Empresas visitadas en el viaje de estudios	215	2,4	1,025
Calidad del lugar de alojamiento y/o transporte, de viaje de Estudios	215	2,4	1,073

4.2.3 Calidad académica

Tabla 12. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie respecto a la calidad académica. Ayacucho 2016

3. Calidad académica	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Malla curricular					
Cantidad de asignaturas impartidas por semestre	3,5	3,3	3,2	3,2	3,1
Coherencia de las asignaturas impartidas, con el perfil profesional	3,6	3,5	3,3	3,0	2,9
Asignaturas acorde con la realidad actual	3,5	3,3	3,2	2,7	2,8
Preparación que entregan las asignaturas impartidas, para enfrentar el mundo laboral	3,3	3,4	3,1	2,8	2,5
Docentes					
Cantidad necesaria de docentes	3,2	2,6	2,3	2,0	2,2
Tiempo que disponen los profesores para la atención de los alumnos	3,0	3,1	2,6	2,0	2,2
Preparación académica de los profesores	3,6	3,3	3,2	3,0	3,0
Metodología de enseñanza de los docentes	3,3	3,1	3,1	2,9	3,1
Investigaciones realizadas por los docentes	3,5	3,6	3,0	3,1	2,8

Tabla 13. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción con la calidad académica. Ayacucho 2016

3. Calidad académica	n	Promedio	Desviación estándar
Malla curricular			
Cantidad de asignaturas impartidas por semestre	215	3,2	0.940
Coherencia de las asignaturas impartidas, con el perfil profesional	215	3,2	0.951
Asignaturas acorde con la realidad actual	215	3,0	0.963
Preparación que entregan las asignaturas impartidas, para enfrentar el mundo laboral	215	3,0	0.983
Docentes			
Cantidad necesaria de docentes	215	2,4	1,062
Tiempo que disponen los profesores para la atención de los alumnos	215	2,5	1,067
Preparación académica de los profesores	215	3,2	0,982
Metodología de enseñanza de los docentes	215	3,1	0,915
Investigaciones realizadas por los docentes	215	3,2	1,053

4.2.4 Organización de la carrera.

Tabla 14. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie respecto a la organización de la carrera. Ayacucho 2016

4. Organización de la carrera	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Departamento					
Atención de la secretaria del departamento	2,9	2,9	2,8	2,6	2,4
Disponibilidad de atención a los alumnos	3,1	3,1	2,7	2,5	2,8
Entrega de información académica	2,9	3,0	2,9	2,4	2,8
Escuela					
Atención de la secretaria de la escuela	2,9	2,9	3,0	2,8	2,7
Información sobre aspectos académicos	2,9	3,1	3,0	2,9	3,1
Resolución de problemas estudiantiles	2,8	2,9	2,6	2,5	2,5
Disponibilidad de atención del director de la escuela	2,7	2,9	3,0	3,0	2,5
Grado de compromiso del director de escuela con los estudiantes	2,7	3,3	2,9	3,0	2,7
Respuesta oportuna de resoluciones	2,6	2,9	2,7	2,5	2,3

Tabla 15. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción de la organización de la carrera. Ayacucho 2016

4. Organización de la carrera	n	Promedio	Desviación estándar
Departamento			
Atención de la secretaria del departamento	215	2,7	1,121
Disponibilidad de atención a los alumnos	215	2,8	1,046
Entrega de información académica	215	2,8	1,008
Escuela			
Atención de la secretaria de la escuela	215	2,9	1,107
Información sobre aspectos académicos	215	3,0	1,041
Resolución de problemas estudiantiles	215	2,6	0,996
Disponibilidad de atención del director de la escuela	215	2,8	1,105
Grado de compromiso del director de escuela con los estudiantes	215	2,9	1,182
Respuesta oportuna de resoluciones	215	2,6	1,017

4.2.5 Recursos para el aprendizaje

Tabla 16. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie con los recursos para el aprendizaje, con respecto a infraestructura. Ayacucho 2016

5. Recursos para el aprendizaje	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Infraestructura					
Cantidad de salas de clases	2,6	2,7	2,4	2,4	2,5
Calidad de las salas de clases (iluminación, ventilación)	2,8	2,7	2,5	2,1	2,7
Elementos anexos en salas (data show, pizarras)	3,2	3,4	3,0	2,9	2,9
Calidad de los edificios de la facultad	3,2	2,7	2,3	2,4	2,8
Calidad de los baños disponibles en los edificios	2,7	2,4	1,9	2,1	2,1
Elementos para minusválidos (barandas, rampas, ascensores)	2,4	2,3	1,7	1,9	2,0
Disponibilidad de salas de estudio	2,5	2,5	2,0	2,0	2,0
Disponibilidad de computadores para el uso de los alumnos	2,2	1,9	1,8	1,7	1,8

Tabla 17. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción con los recursos para el aprendizaje, infraestructura. Ayacucho 2016

5. Recursos para el aprendizaje	n	Promedio	Desviación estándar
Infraestructura			
Cantidad de salas de clases	215	2,5	1,119
Calidad de las salas de clases (iluminación, ventilación)	215	2,5	1,147
Elementos anexos en salas (data show, pizarras)	215	3,0	1,121
Calidad de los edificios de la facultad	215	2,6	1,078
Calidad de los baños disponibles en los edificios	215	2,2	1,063
Elementos para minusválidos (barandas, rampas, ascensores)	215	2,0	1,100
Disponibilidad de salas de estudio	215	2,1	1,076
Disponibilidad de computadores para el uso de los alumnos	215	1,9	1,001

Tabla 18. Puntaje promedio en la escala tipo Likert del grado de satisfacción por serie con los recursos para el aprendizaje, biblioteca y laboratorios. Ayacucho 2016

5. Recursos para el aprendizaje	Promedios del Grado de Satisfacción				
Aspectos evaluados	100	200	300	400	500
Biblioteca					
Calidad de la biblioteca de la facultad	2,6	2,5	2,3	2,1	2,0
Cantidad de libros disponibles	2,8	2,9	2,4	2,3	2,2
Libros relacionados con la carrera	2,8	3,1	2,6	2,4	2,1
Calidad de la atención	3,2	3,0	2,4	2,2	2,4
Laboratorios					
Cantidad de laboratorios necesarios para la formación profesional	3,1	3,5	2,8	2,6	2,7
Calidad de los laboratorios disponibles	3,1	3,2	2,6	2,5	2,6
Tecnología de los laboratorios disponibles	3,0	2,9	2,5	2,3	2,4
Calidad de los equipos disponibles (maquinarias, instrumentos)	2,8	2,7	2,6	2,4	2,3
Implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual	2,6	2,7	2,6	2,1	2,2

Tabla 19. Promedios de puntaje en la escala tipo Likert del total de la población encuestada en el grado de satisfacción con los recursos para el aprendizaje, biblioteca y laboratorios. Ayacucho 2016

5. Recursos para el aprendizaje	n	Promedio	Desviación estándar
Biblioteca			
Calidad de la biblioteca de la facultad	215	2,3	1,049
Cantidad de libros disponibles	215	2,5	1,071
Libros relacionados con la carrera	215	2,6	1,060
Calidad de la atención	215	2,5	1,179
Laboratorios			
Cantidad de laboratorios necesarios para la formación profesional	215	2,9	1,079
Calidad de los laboratorios disponibles	215	2,8	0,953
Tecnología de los laboratorios disponibles	215	2,6	1,059
Calidad de los equipos disponibles (maquinarias, instrumentos)	215	2,5	1,097
Implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual	215	2,4	1,119

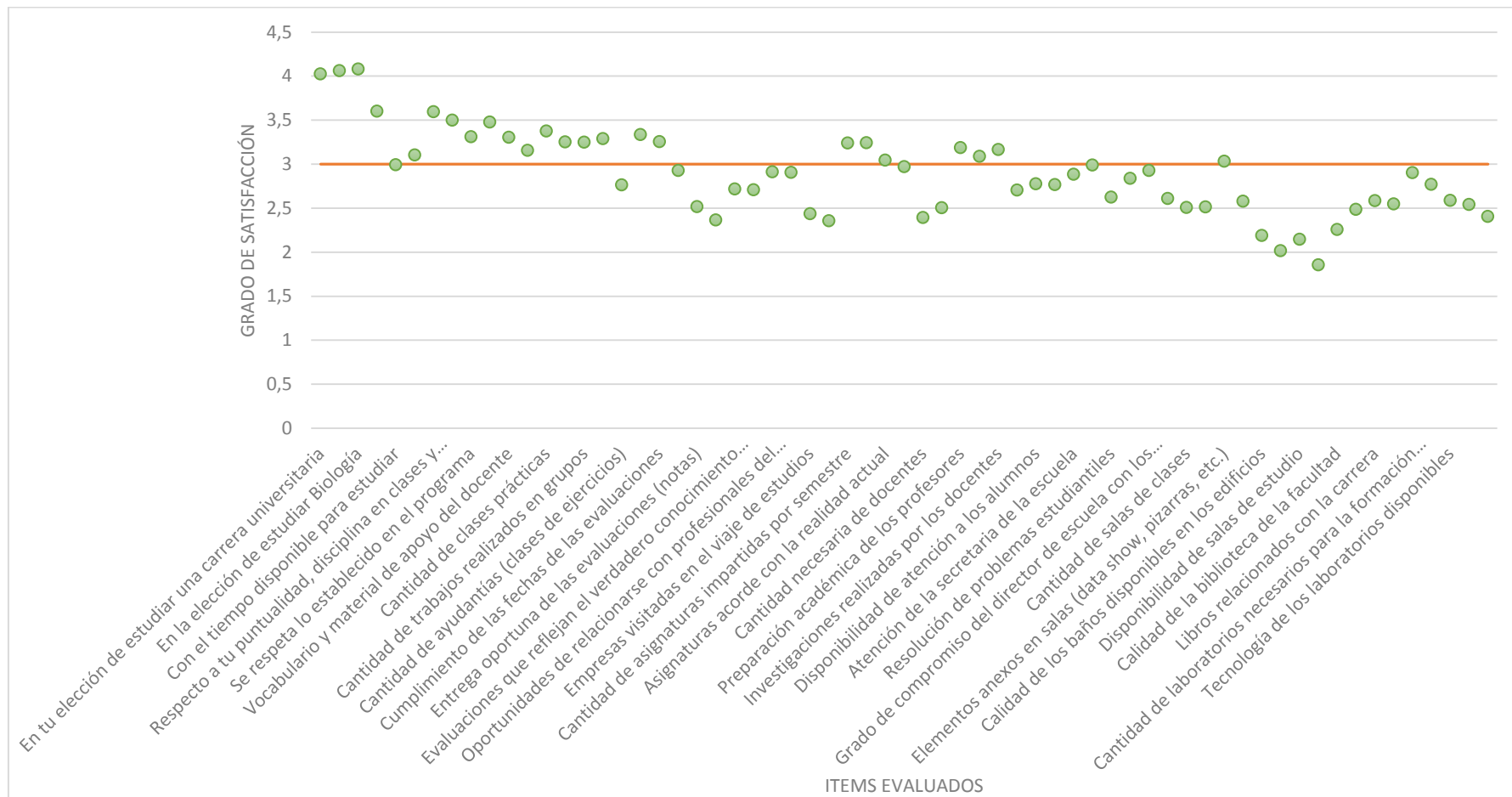


Figura 2. Grado de satisfacción de estudiantes de Biología de la Universidad Nacional de "San Cristóbal de Huamanga" Ayacucho

En la Figura 2, se observa los criterios que en promedio tiene niveles de satisfacción e insatisfacción, siendo los que han satisfecho a los alumnos:

- Elección de estudiar una carrera universitaria
- Elección de estudiar en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Elección de estudiar Biología.
- Respecto a su nivel de adaptación a la exigencia universitaria.
- Respecto al tiempo que dedican a estudiar.
- Respecto a su puntualidad, disciplina en clases y autoexigencia.
- Puntualidad en el inicio y término de las clases.
- Se respeta lo establecido en el programa.
- Preparación del docente antes de realizar sus clases.
- Vocabulario y material de apoyo del docente.
- Aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en clases, para el mundo laboral.
- Cantidad de clases prácticas.
- Utilidad de las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral.
- Cantidad de trabajos realizados en grupos.
- Concordancia de las clases prácticas, con las clases teóricas.
- Programación de cada evaluación a lo largo del semestre.
- Cumplimiento de las fechas de las evaluaciones.
- Cantidad de asignaturas impartidas por semestre.
- Coherencia de las asignaturas impartidas, con el perfil profesional.
- Preparación académica de los profesores.
- Metodología de enseñanza de los docentes.
- Investigaciones realizadas por los docentes.

En cuanto a los criterios que tiene menor evaluación (debajo de 3) se observó:

- Cantidad de ayudantías (clases de ejercicios)
- Ponderaciones adecuadas de las evaluaciones.
- Entrega oportuna de las evaluaciones (notas)
- Tiempo disponible para que los alumnos puedan revisar sus evaluaciones conforme a la pauta de corrección.
- Evaluaciones que reflejan el verdadero conocimiento de los alumnos.
- Sobre el control que tienen los docentes para evitar la copia en las evaluaciones.

- Oportunidades de relacionarse con profesionales del área.
- Cantidad de visitas realizadas en el viaje de estudios.
- Empresas visitadas en el viaje de estudios.
- Calidad del lugar de alojamiento, transporte, del viaje de estudios.
- Cantidad necesaria de docentes.
- Tiempo que disponen los profesores para la atención de los alumnos.
- Atención de la secretaria del departamento.
- Disponibilidad de atención a los alumnos.
- Entrega de información académica.
- Atención de la secretaria de la escuela.
- Resolución de problemas estudiantiles.
- Disponibilidad de atención del director de la escuela.
- Grado de compromiso del director de escuela con los estudiantes.
- Respuesta oportuna de resoluciones.
- Cantidad de salas de clases.
- Calidad de las salas de clases (iluminación, ventilación)
- Calidad de los edificios de la facultad.
- Calidad de los baños disponibles en los edificios.
- Elementos para minusválidos (barandas, rampas, ascensores)
- Disponibilidad de salas de estudio.
- Disponibilidad de computadores para el uso de los alumnos.
- Calidad de la biblioteca de la facultad.
- Cantidad de libros disponibles.
- Libros relacionados con la carrera.
- Calidad de la atención del responsable de biblioteca.
- Cantidad de laboratorios necesarios para la formación profesional.
- Calidad de los laboratorios disponibles.
- Tecnología de los laboratorios disponibles.
- Calidad de los equipos disponibles (maquinarias, instrumentos)
- Implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual.

V. DISCUSIÓN

5.1 Caracterización de la muestra encuestada.

La distribución del sexo de la población encuestada se puede observar en la Tabla 4, donde la mayoría de su población pertenece al sexo femenino (64,2%), en contraste con la población masculina que representa el 35,8%. Laura³³, dice: Los progresos de las ciencias de la salud se han traducido en tecnologías; sin embargo, la figura femenina al interior de las profesiones de la salud plantea una tesis humanizante, que conlleva una construcción del hacer coherente con la justicia, la solidaridad y la responsabilidad, y el respeto a la dignidad humana. Por ello podemos decir que el rubro de la salud mayoritariamente trabajan personas de sexo femenino.

La distribución del porcentaje por año de ingreso de la población encuestada se observa en Tabla 4. En donde la gran mayoría estudia dentro de los años que le corresponden, siendo el 79,5% del total de los encuestados. Mientras que el 20,5% de los alumnos encuestados de la carrera de Biología, estudia como repitente o lleva más de 5 años estudiando la carrera.

5.2 Análisis e interpretación de los datos obtenidos.

5.2.1 Percepción de la experiencia universitaria.

El primer aspecto evaluado por parte de los estudiantes fue la de percepción la de experiencia universitaria. En las Tablas 6 y 7 observamos que el grado de satisfacción es mayor a 3 en casi la totalidad a excepción del ítem “tiempo disponible para estudiar”, por parte de los alumnos de las series 400 y 500, con niveles de satisfacción de 2,8 y 2,7 respectivamente. Salinas⁵ en su investigación encontró que los estudiantes a pesar de que estudian menos de 10 horas a la semana, sólo un 17% admiten que es poco tiempo. En contraste con lo que hallamos, las series 400 y 500 muestran insatisfacción, que puede ser por la cantidad de horas de clases que tienen que han de ser 18 horas semanales (6 cursos) generalmente, eso sin contar con el horario que se cuenta, pues a ello

debemos de añadir el tiempo de transporte, tiempo para realizar los informes, trabajos grupales, exposiciones, etc. Que hace que tengan menos tiempo para estudiar.

Por otro lado, se observa que los valores alcanzan el nivel de satisfacción más alto, son la “elección de estudiar en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga” y la “elección de estudiar la carrera de Biología”, donde el promedio alcanza el 4,1 de nivel de satisfacción.

Podemos asumir que los alumnos tienen variados niveles de satisfacción ya que son distintos los motivos que llevaron a elegir una carrera, uno de los motivos podría ser que la UNSCH es la única universidad en Huamanga que ofrece ésta carrera, de hecho esta afirmación nos hace analizar que quizá en algunos casos solo querían ingresar a la universidad, eligiendo estudiar Biología, además nos preguntamos si los estudiante tuvieron la oportunidad de experimentar dichas vivencias en otras universidades, sería importante conocer estos factores, pero no son parte de la presente investigación.

5.2.2 Métodos de enseñanza y aprendizaje.

Con respecto a las clases teóricas, el aspecto que recibió mejor puntaje en el nivel de satisfacción, fue la “Preparación del docente antes de realizar sus clases”, alcanzando un nivel de satisfacción de 3,9, por parte de los estudiantes de serie 100 (Tabla 8). En contraste con lo anterior, el aspecto peor evaluado fue la “Aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en clases, para el mundo laboral”, obteniendo bajos niveles de satisfacción, en las series 400 y 500, con un nivel de satisfacción de 2,9 (insatisfacción). Salinas⁵ dice: El tema de la calidad, en la formación de profesionales, científicos y humanistas en las universidades, cobra cada día mayor urgencia debido a que ha habido, en los últimos quince años, un grave deterioro en las habilidades, conocimientos y destrezas de los egresados para hacer frente a los desafíos que presenta el mundo laboral.

Con ello estos resultados han de indicar una realidad a la que nos enfrentamos ¿realmente la información está actualizada?, ¿nos está preparando para el mundo competitivo?

Con respecto a las clases prácticas, es generalizada una ligera satisfacción. Siendo el aspecto peor evaluado “cantidad de ayudantías (clases de ejercicios)”, obteniendo un grado de satisfacción de 2,8 en general, alcanzando el más bajo nivel de satisfacción en las series 400 y 500, con un nivel de satisfacción de 2,5

(insatisfacción). En el caso de las series superiores, ya se encuentran realizando prácticas pre-profesionales, claro está que no son todos los estudiantes, pero éstos se encuentran con la realidad que han necesitado mayor cantidad de ayudantías, la necesidad de éstas no ha sido satisfecha, por ende los resultados obtenidos, nos dan a entender que se debe velar en este aspecto. Cuando los estudiantes de 100 refieren que están satisfechos con la cantidad de clases prácticas, piensan que es suficiente, de hecho la cantidad que llevan comparado con los estudiantes de series superiores es menor, así esta cantidad de tiempo que poseen la emplean para reforzar el aprendizaje adquirido a través del estudio o repaso.

Respecto a las clases teóricas los alumnos se encuentran satisfechos “en la puntualidad en el inicio y término de las clases”, y “preparación del docente antes de realizar sus clases” alcanzando un nivel de satisfacción promedio de 3,5. También se observa que en el ámbito de las clases prácticas, los alumnos se encuentran en general ligeramente satisfechos, alcanzando el nivel de satisfacción más bajo en la “cantidad de ayudantías (clases de ejercicios)”, con un nivel de satisfacción en promedio de 2,8 (insatisfacción). De hecho basándonos en los conceptos de satisfacción cuando se muestra esta insatisfacción, es por una necesidad no satisfecha⁸ lo que nos indicaría que la cantidad de ayudantías es insuficiente.

En las Tablas 10 y 11, se observa los métodos de enseñanza y aprendizaje subdividida en las evaluaciones. Donde se puede observar que en general fueron mal valoradas por parte de los alumnos, siendo el aspecto peor evaluado “la entrega oportuna de las evaluaciones” y “tiempo disponible para que los alumnos puedan revisar sus evaluaciones conforme a la pauta de corrección”, obteniendo el nivel más bajo de satisfacción, en las series 300 y 400, con un valor de satisfacción de 2,1 (insatisfacción). Así podemos plantear como hipótesis que a los alumnos no van a pedir la revisión de sus exámenes, solo les queda asumir la nota obtenida, sin saber cuándo puede revisar sus exámenes y/o reclamar los puntajes. En la investigación que realiza Salinas⁵, encuentra un nivel de satisfacción promedio de 3,42, esto debido a que el alumnado cuenta con material de apoyo, además de contar con la organización de academias de profesores para diseñar y aplicar exámenes “departamentales”.

También se puede afirmar que en el “cumplimiento de las fechas de las evaluaciones” y “programación de cada evaluación a lo largo del semestre” se

obtuvieron los mejores niveles de satisfacción con valores de satisfacción 3,6, para la serie 100. En los últimos semestres se ha ido cumpliendo con la programación anticipada de exámenes.

En cuanto al viaje de estudio se aprecia que en general recibió este ítem niveles de insatisfacción por parte de los alumnos de todas las series, obteniendo los valores más bajos de satisfacción la “empresas visitadas en el viaje de estudios” y “calidad del lugar de alojamiento, transporte del viaje de estudios”, alcanzando así un nivel de satisfacción de 2,2 (insatisfacción) por parte de los alumnos de serie 500. Este resultado es probable que se deba a la falta de gestión para visitar la mayor cantidad de empresas, reconocer que no se cuenta con un presupuesto que cubra estos viajes, siendo solventados por los mismos alumnos.

5.2.3 Calidad académica.

En cuanto a la malla curricular en general presenta niveles de satisfacción de los alumnos de las series 100, 200 y 300 sobre todo, siendo los aspectos con menor satisfacción “las asignaturas acorde con la realidad actual” y “la preparación que entregan las asignaturas impartidas, para enfrentar el mundo laboral” y presentando esta última el menor valor de satisfacción de 2,5 para la serie 500. Montano³⁴, expresa que, las universidades no se están enfocando hacia las necesidades del mercado. Hay una división marcada entre lo que la universidad produce y lo que la industria requiere. Los estudiantes actualmente esperan de las instituciones educativas lo que demandan de otros lugares, esto es mejores servicios, menos costos, mejor calidad y un conjunto de productos que satisfacen su propio sentido de lo que es una buena educación. Esta afirmación justifica los resultados que obtenemos, así mismos podemos ver que los estudiantes de series superiores ya han tenido la experiencia de salir a realizar prácticas pre-profesionales y tienen noción de que se necesita en el mundo laboral.

La evaluación de los docentes por parte de los alumnos, se puede observar que los valores fluctúan en su mayoría sobre el nivel de satisfacción, siendo los aspectos peor evaluados “cantidad necesaria de docentes” y “el tiempo que disponen los profesores para la atención de los alumnos”, presentando el valor más bajo de satisfacción de 2,0 para la serie 400. Esto nos da a entender un problema faltan docentes para cubrir las necesidades de dictado de clases, jefes de práctica y demás. La atención a alumnos es otro punto que atender pues, si

bien los docentes pueden plantear un horario de atención a alumnos, en varias circunstancias me ha tocado ver que el docente no estaba en ese horario, por otro aspecto el que los alumnos desconocen el horario de atención a alumnos, sea porque no todos los docentes publican sus horarios o pues porque no es notorio el horario.

Mientras que el aspecto mejor evaluado fue “la preparación académica de los profesores” con un nivel de satisfacción de 3,6, tanto para la serie 100. En la actualidad se cuenta con 17 docentes con posgrado y 11 doctores.

En la Tabla 13, se presentan los promedios del total de la población encuestada, en el grado de satisfacción de la calidad académica, donde se puede observar que en la malla curricular el único aspecto que alcanzó niveles de satisfacción por parte de los estudiantes es “la cantidad de asignaturas impartidas por semestre” con un promedio de 3,2, siendo también el aspecto con menor desviación estándar. Quiere decir que no presenta varios factores que hagan variable este resultado. El aspecto menos evaluado en la malla curricular es las “asignaturas acorde con la realidad actual” y “la preparación que entregan las asignaturas impartidas, para enfrentar el mundo laboral”, donde el nivel de satisfacción alcanza el 3,0 (indiferente)

Con respecto a los docentes, los aspectos que alcanzó niveles de satisfacción fue la “preparación académica de los profesores”, “metodología de enseñanza de los docentes” e “investigaciones realizadas por los docentes”, con un nivel de satisfacción superior a 3, y fue también el aspecto con menor desviación estándar. Indicándonos que este aspecto es abordado por los docentes de manera eficiente. Uno de los aspectos de este apartado que resultan peor evaluados es en cuanto a satisfacción fueron: la “cantidad necesaria de docentes” y “tiempo que disponen los profesores para la atención de los alumnos”, los estudiantes de la Universidad de Colima dicen estar entre, muy satisfechos y satisfechos, con un 59,1% mientras que en la Universidad Politécnica de Madrid en su Escuela Técnica de Arquitectura, el porcentajes de aceptación del tiempo para la atención a alumnos en cuanto al horario de las mismas fue solo un 18%⁵, en la UNSCH estos aspectos alcanzaron un nivel de satisfacción de 2,4 y 2,5. De hecho estos resultados nos indican que se necesita una organización en la carrera para presentar la cantidad necesaria de docentes, solo contamos con 37 docentes nombrados y 5 contratados, por propia experiencia hubo semestres que se tenía que esperar hasta 3 semanas para recibir clases y esto por falta de docentes.

5.2.4 Organización de la carrera.

Respecto al departamento académico de Biología los alumnos de los distintos años de ingreso presentan en su mayoría niveles de insatisfacción debajo de 3, el aspecto que obtuvo el valor de satisfacción menor fue “atención de la secretaria del departamento”, con un valor de 2,4 para la serie 500 y de un valor de 2,4 para la serie 400 en “la entrega de información académica”. Esto son factores percibidos por la atención recibida por parte de la secretaria, que se puede mostrar como desinterés, malhumor, lentitud, o diversas razones, tal como lo plantea la UNESCO en 1995, la calidad de la enseñanza, de la formación y de la investigación significa calidad del personal, de los programas y del aprendizaje; por tanto, la búsqueda de calidad supone que se preste atención a lo referente a la calidad de los alumnos, de la infraestructura y del entorno de la institución. En una palabra, a lograr la mejora de todo el sistema³⁵. Con respecto a la evaluación de la escuela, se observa una insatisfacción generalizada por parte de los alumnos de las distintas series, siendo el aspecto peor evaluado “respuesta oportuna de resoluciones” y “resolución de problemas estudiantiles”, el cual obtuvo para todas las series niveles de satisfacción bajo 2. Salinas⁵ indica por ejemplo que en los trámites para conseguir información de la UAMAC (Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias) son lentos y los funcionarios son muy cautelosos antes de otorgarlos. A lo que podríamos indicar que la lentitud en los procesos burocráticos es a la falta de comunicación a los interesados sobre el proceso y la cautela con las cuales se lleva los procesos.

5.2.5 Recursos para el aprendizaje.

En las Tabla 16 y 17, se observa el nivel de satisfacción con respecto a los recursos para el aprendizaje referido a la infraestructura. Donde se puede observar los estudiantes presentan una insatisfacción general en este ítem, por parte de los alumnos de todas las series. Presentando los valores más bajos de satisfacción en “calidad de los baños disponibles en los edificios”, “disponibilidad de salas de estudio”, “disponibilidad de computadores” y “elementos para minusválidos”, siendo en este último el valor menor registrado, de 2,0. En la Universidad Politécnica de Madrid²¹ en la dimensión de infraestructura para el proceso formativo que incluye los aspectos relacionados con las aulas y su equipamiento, espacios destinados al trabajo y estudio y su equipamiento adecuados, los laboratorios y su equipamiento adecuados para prácticas a

desarrollar, biblioteca y salas de lecturas acondicionadas, fondos bibliográficos suficientes e instalaciones en general son adecuadas. Cabe hacer mención que ellos reparten en la escala tipo Likert de 5 elementos 100 puntos, de tal manera que si nos referimos a las instalaciones en general ellos ponderan un 33,20% de acuerdo, con un 40% de indecisos y un 26,70% en desacuerdo. A diferencia de nuestra infraestructura, los laboratorios no cuentan con baños disponibles a todas horas, hay momentos que están cerradas, sin mencionar que la calidad de los baños disponible es mala, Nuestros ambientes no cuentan con salas de estudios para todos los estudiantes, que tienen que recurrir a un ambiente al aire libre, alejados del bullicio. Otro elemento que no se ha considerado es que no contamos con rampas para el acceso de minusválidos.

Es importante destacar la obtención de valores de satisfacción sobre 3, en “elementos anexos en las salas”, por parte de los alumnos de serie 100 y 200. Y también se observa satisfacción con respecto a la calidad de los edificios de la facultad por parte de los alumnos de serie 100, alcanzando un nivel de satisfacción de 3,2 (Tabla 16). Esto se debe que en la actualidad las aulas cuentan con elementos como proyector, iluminación adecuada, remodelación que comenzó a mediados del 2016.

En las Tablas 18 y 19, se observa el nivel de satisfacción de los recursos para el aprendizaje, referido a la biblioteca y laboratorios. Donde es posible describir en el ámbito de la biblioteca, en general los alumnos se encuentran insatisfechos, siendo el aspecto peor evaluado “la calidad de la biblioteca de la facultad”, alcanzando el nivel más bajo de satisfacción de 2, por parte de los alumnos de serie 500. También cabe destacar la satisfacción de los alumnos con respecto a “la calidad de la atención en la biblioteca”, la cual obtuvo niveles de satisfacción sobre 3 en las series 100 y 200. Salinas⁵ nos plantea que la palabra globalización ha sido, probablemente, la palabra más usada –y abusada- en los círculos académicos, empresariales y estatales en los años 1990’s y en lo que va del nuevo siglo. En ese periodo se celebraron cientos de congresos, foros, conferencias, talleres, entre otros sobre el tema y se publicaron tantos artículos y libros como para invadir una biblioteca. Entiendo este planteamiento nuestra biblioteca especializada, no cuenta con personal a dedicación exclusiva incluso es falta de conocimiento por parte del alumnado del horario de atención, otros refieren incluso desconocer donde se encuentra la biblioteca. A referencias de la Bióloga encargada de biblioteca menciona incluso que el material se encuentra desactualizado

En la Tabla 19, también se puede observar el nivel de satisfacción con respecto a los laboratorios, donde se puede decir que hay una insatisfacción general en todos los aspectos evaluados. Siendo el aspecto peor evaluado “la implementación de nuevas tecnologías acorde con la realidad actual”, con el nivel de satisfacción menor en la serie 400, con un nivel de satisfacción de 2,1. En este caso, ya que la serie 400, se van dividiendo por especialidades, se encuentran que los equipos en laboratorio están desactualizados, o simplemente no se utilizan, por falta de material o capacitación para hacerlo, quedándose en muchos casos malogrados por falta de uso.

La biblioteca en general es mal evaluada, por parte de los alumnos, alcanzando el nivel más bajo de satisfacción “la calidad de la biblioteca de la facultad” con un valor promedio de insatisfacción de 2,3. Lógicamente no contamos prácticamente con una biblioteca que motive a investigar y actualizarse.

Con respecto a la evaluación de los laboratorios por parte de la población total, se puede concluir que hay una insatisfacción total, debido a que se obtuvo niveles de satisfacción menores a 3, en todos los aspectos evaluados, siendo el nivel más bajo de satisfacción “la implementación de nuevas tecnologías acorde con la realidad actual” con un valor promedio de insatisfacción de 2,4 que nos da a entender que los equipos de laboratorio están desactualizados o en otros casos no se llega a utilizar, hipótesis que podrían ser las posibles causas de esta insatisfacción.

El cumplimiento de la necesidad según Domínguez⁸, da como resultado la satisfacción, podemos decir que la presencia de insatisfacciones encontradas en este estudio ha respondido precisamente al incumplimiento de esta necesidad. Entiendo con ello que los estudiantes necesitamos estar preparados para ese mundo competitivo que se nos abre.

¿Tenemos que aprender por otros medios lo que debieron enseñarnos?

Nuestros egresados, aprenden el uso de nuevos equipos en su trabajo, en la universidad en algunos casos, solo vimos cómo es una campana de flujo laminar, que no llegamos a usar como estudiantes y esto por citar un ejemplo.

Con frecuencia se olvida el mundo de los alumnos y los profesores centran su atención si, en las relaciones de poder pero entre ellos y la universidad, y al alumno lo ven solo como el objetivo de su trabajo, la enseñanza sin importar cuanto aprende⁵.

VI. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones obtenidas a partir del estudio realizado sobre el “grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” Ayacucho 2016.”, son las siguientes.

1. El estudio demostró, que los alumnos tienen un promedio de satisfacción estudiantil de 2,8 (insatisfechos)
2. El grado de satisfacción respecto a la percepción de la experiencia universitaria es de 3,6 (Satisfecho)
3. El grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la enseñanza y aprendizaje es de 3,0 (Indiferente)
4. El grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad académica es de 3,0 (Indiferente)
5. El grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la organización de la carrera es de 2,8 (Insatisfecho)
6. El grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los recursos para el aprendizaje es de 2,5 (insatisfecho)

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, remarcamos como insatisfacción el incumplimiento de necesidades que buscan los estudiantes, de esta manera se propone las siguientes recomendaciones:

1. Que los resultados obtenidos en esta investigación sean validados con el fin de implementar acciones de autoanálisis y autocrítica, a partir de la cual cada uno desarrolle estrategias para mejorar su profesionalismo, tanto en el aspecto de calidad y cantidad, sea en docentes, equipos y materiales; como en el aspecto administrativo. Por ejemplo velar por la cantidad necesaria de docentes antes de iniciar los semestres.
2. Promover la investigación de factores que determinan el nivel de insatisfacción y su posterior resolución. Estos, han de ser diversos, por ello requiere una investigación específica, buscando encontrar esos factores detonantes de insatisfacción. Así mismo la expectativa que tienen los estudiantes
3. Uno de los papeles importantes que cumplen en mejorar la satisfacción estudiantil, son nuestros docentes y administrativos, incluso sería bueno conocer si ellos están satisfechos con los servicios o facilidades que les brinda la universidad para mejorar su labor, sea en el ámbito que se desenvuelven, enseñanza o administración.
4. Hacer de la evaluación del grado de satisfacción estudiantil una práctica permanente en la Escuela Profesional de Biología, para así garantizar que los profesionales sean competentes en su desarrollo profesional y no tengan que aprender en sus centros de trabajo lo que debieron haber aprendido desde las aulas. Para el presente trabajo se validó este instrumento que puede ser tomado como guía o instrumento de medición permanente.

5. Considerar para las próximas investigaciones parámetros establecidos en las normativas ISO que velan por calidad de las instituciones y procesos, incluso aplicar la encuesta a toda la población estudiantil de la Escuela Profesional de Biología, utilizando un sistema virtual como requisito para la matrícula en los próximos semestres.
6. Realizar una investigación sobre el grado de satisfacción de nuestros egresados de la facultad, pues ellos ya pueden tener conocimiento sobre las expectativas que se deben cubrir en el ámbito laboral.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tünnermann C. El rol del docente en la educación superior del siglo XXI; 2011. [internet]. [consultado 2016 Agosto 7]. Disponible en: http://uiap.dgenp.unam.mx/apoyo_pedagogico/proforni/antologias/EL%20ROL%20DEL%20DOCENTE%20EN%20LA%20EDUCACION%20SUPERIOR.pdf
2. Díaz M. Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM [Tesis de pre-grado]. Perú; 2013
3. Betancur, S. y González, M. Proceso enseñanza-aprendizaje y satisfacción de estudiantes y docentes del programa de enfermería de la Universidad de Caldas, con las prácticas clínicas y comunitarias. Centro de Biblioteca e Información Científica. Colombia; 2009.
4. Olea E.A. Análisis del Grado de Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Construcción [Tesis pre-grado]. Chile; 2009
5. Salinas, A. Satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. México; 2007
6. Alfaro, D. y Pinedo, J. Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente. universidad privada Antenor Orrego. Perú; 2015
7. Remuzgo A. Percepción de los alumnos respecto al proceso enseñanza aprendizaje en el programa de segunda especialización de enfermería en la UNMSM 2008. [Tesis Maestría] Perú; 2010
8. Domínguez I. Medir la satisfacción del cliente. Hipermarketing. Tecnología con sentido de negocio; 2006 [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en: <http://www.hipermarketing.com/nuevo%204/COLUMNAS/joseignacio/nivel3medir.html>
9. Morales V. y Hernández, A. Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización; 2004 [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.html>
10. Vavra T. Cómo medir la satisfacción del cliente; según la ISO 9001:2000. 2° ed. Madrid, Fundación confemetal; 2003
11. Juran J. M. Juran y la calidad por el diseño. Ed. Díaz de Santos; 1996
12. Palacios, J. L. Calidad en la gestión institucional: La Universidad Tecnológica de León. Secretaría de Educación Pública. México; 2002
13. Flores B. J. La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. Revista de la Facultad de Educación de la Universidad Mayor de San Marcos. Perú; 2003
14. González I. Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial". Revista Electrónica de Evaluación Educativa. 2003. [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91690105>
15. Gutiérrez F; Del Río B; Gallizia G. Enseñando y aprendiendo los objetivos transversales en la sala de clases. [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en: http://www.educarchile.cl/ntg/home/1432/articles101719_necesidades.doc
16. Evans J. R. Lindsay, W. M. Administración y control de la calidad; 4° ed. México: s.l. International Thomson Editores; 1999
17. Blanco R. La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela de hoy; Revista electrónica Iberoamericana sobre

- Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. 2006. [internet]. [consultado 2016 agosto 12]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55140302.pdf>
18. Cortada J .W.; Woods. J. A. Anuario de Calidad. Ed. Mac Graw Hill: México; 1995
 19. González M. J. Estudio comparativo de los modelos de financiación de los sistemas. España; 2003.
 20. Universidad Interamericana De Puerto Rico. Estudio Satisfacción Estudiantil 2003-2004. Resultados Ponce. Vicepresidencia de Asuntos Académicos, Estudiantiles y Planificación Sistémica. U.I.P.R. Puerto Rico; 2004.
 21. Universidad Politécnica De Madrid. Encuesta para medir el índice de satisfacción del alumno en el centro". Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica. [internet]. [consultado 2017 ene 7]. Disponible en: <http://www.euatm.upm.es/ANECA/anexo.pdf>
 22. Davalillo A.C. y Aja Nieves. Gestión Innovadora en Centros Universitarios y Modelo EFQM Resultados en los clientes. España. 2002. [internet]. [consultado 2017 ene 7]. Disponible en: <http://www.sc.ehu.es/swwkalit/ActividadesRealizadas/castellano/contenido/CursoVerano2002/ResumenesPonencias/ResultadosClientes>.
 23. Castillo H. M. Estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes. Bogotá Colombia. 1996. www.uniandes.edu.co/boletin/historico/noviembre96/Estudio.html
 24. Currículo 2004 Reajustado. [internet]. [consultado 2017 ene 7]. Disponible en: <http://www.unsch.edu.pe/wp-content/uploads/2016/02/MV1.-Curr%C3%ADculo-P020304-Biologia.pdf>
 25. Pérez, C. Técnicas de muestreo estadístico; Teoría práctica y aplicaciones informáticas. Ed. Alfa omega: México; 2000.
 26. Hernández, R. C.; Fernández; Bautista, P. Metodología de la Investigación. México. Ed. Mac Graw Hill; 1991.
 27. Sheldon M. R. Introducción a las Estadísticas. Ed. Elsevier: California; 2007.
 28. Briones G. Métodos y técnicas de investigación para las Ciencias Sociales. Argentina; 1990.
 29. Fernández, P.S. Determinación del tamaño de la muestra, Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Juan Canalejo. Coruña; 1996.
 30. Universidad Austral de Chile. Satisfacción estudiantil: Inédito sondeo para mejorar la gestión. Noticias Uach; 2000. [internet]. [consultado 2016 agosto 19]. Disponible en: <http://intranet.uach.cl/organizacion/vicerrectoria/academica/oficina/autoevaluacion/pdf/2114.pdf>
 31. Bush R.; Hair J.; Ortinau. D. Investigación de Mercados; 2 ed. México. D. F; 2004.
 32. Freund J.; Miller J. y Miller M. Estadística matemática, con aplicaciones. Pearson educación. México; 2000.
 33. Laura C. La mujer en las profesiones de la salud; Acta Bioethica. Chile; 2006. [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2006000200006
 34. Montano A. "14 Principios del Dr. Deming extrapolados a la Educación". Sistema de profundo conocimiento del Dr. Deming. Última revisión 14 septiembre del 2004. [internet] [acceso 30 de junio de 2017]. Disponible en: http://assistive.usablenet.com/tt/www.people.virginia.edu/~am2zb/cursos/prof_know/index.html

35. De Allende C., Díaz H. y Gallardo V. "La Educación Superior en México y en los Países en Vías de Desarrollo desde la Óptica de los Organismos Internacionales". Serie Documentos ANUIES, México; 1995 [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en:
http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/linea_tiempo/1995.html
36. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Relación de Docentes al 2016 [internet]. [consultado 2017 junio 30]. Disponible en:
<http://www.unsch.edu.pe/relacion-de-docentes-al-2016/>

ANEXOS

ANEXO 01.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, PARA ESTUDIANTES DE
BIOLOGÍA
INSTRUCCIONES

La encuesta tiene el objetivo conocer el grado de satisfacción en los estudiante, para formular mejoras en la gestión de la carrera.

La encuesta es anónima, contesta con toda sinceridad la opción elegida.

En el caso que no sepas la respuesta, no contestes la pregunta y si tienes dudas, inquietudes sobre alguna respuesta, escribe al costado de la pregunta su duda o inquietud, de manera que se pueda captar la verdadera opinión de tus respuestas.

Datos del alumno(a):

Año de ingreso	Edad	SERIE	Sexo	
			Masculino	Femenino

I. Marque con una “X” la alternativa que más represente su grado de satisfacción.

Criterios de evaluación:

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

1. Percepción de la experiencia Universitaria.

¿Cuán satisfecho te sientes con respecto a los siguientes aspectos?	Grado de satisfacción				
Generalidades	1	2	3	4	5
En tu elección de estudiar una carrera universitaria					
En la elección de estudiar en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga					
En la elección de estudiar Biología					
Con respecto a tu nivel de adaptación a la exigencia universitaria					
Actitudes sociales y personales	1	2	3	4	5
Con el tiempo disponible para estudiar					
Con respecto al tiempo que dedicas a estudiar					
Respecto a tu puntualidad, disciplina en clases y autoexigencia					

2. Métodos de enseñanza y aprendizaje.

¿Cuán satisfecho te sientes con respecto a los siguientes aspectos?	Grado de satisfacción				
Clases teóricas	1	2	3	4	5
Puntualidad en el inicio y término de las clases					
Se respeta lo establecido en el programa					
Preparación del docente antes de realizar sus clases					
Vocabulario y material de apoyo del docente					
Aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en clases, para el mundo laboral					
Clases prácticas	1	2	3	4	5
Cantidad de clases prácticas					
Utilidad de las clases prácticas, para enfrentar el mundo laboral					
Cantidad de trabajos realizados en grupos					
Concordancia de las clases prácticas, con las clases teóricas					
Cantidad de ayudantías (clases de ejercicios)					
Evaluaciones	1	2	3	4	5
Programación de cada evaluación a lo largo del semestre					
Cumplimiento de las fechas de las evaluaciones					
Ponderaciones adecuadas de la evaluaciones					
Entrega oportuna de las evaluaciones (notas)					
Tiempo disponible para que los alumnos puedan revisar sus evaluaciones conforme a la pauta de corrección					
Evaluaciones que reflejan el verdadero conocimiento de los alumnos					
Sobre el control que tienen los docentes para evitar la copia en las evaluaciones					
Viaje de estudio	1	2	3	4	5
Oportunidades de relacionarse con profesionales del área					
Cantidad de Visitas a terreno realizadas en el viaje de estudios					
Empresas visitadas en el viaje de estudios					
Calidad del lugar de alojamiento, transporte, etc. De la viaje de Estudios					

3. Calidad académica.

¿Cuán satisfecho te sientes con respecto a los siguientes aspectos?	Grado de satisfacción				
Malla curricular	1	2	3	4	5
Cantidad de asignaturas impartidas por semestre					
Coherencia de las asignaturas impartidas, con el perfil profesional					
Asignaturas acorde con la realidad actual					
Preparación que entregan las asignaturas impartidas, para enfrentar el mundo laboral					

Docentes	1	2	3	4	5
Cantidad necesaria de docentes					
Tiempo que disponen los profesores para la atención de los alumnos					
Preparación académica de los profesores					
Metodología de enseñanza de los docentes					
Investigaciones realizadas por los docentes					

4. Organización de la carrera.

¿Cuán satisfecho te sientes con respecto a los siguientes aspectos?	Grado de satisfacción				
Departamento académico	1	2	3	4	5
Atención de la secretaria del departamento					
Disponibilidad de atención a los alumnos					
Entrega de información académica					
Dirección	1	2	3	4	5
Atención de la secretaria de la escuela					
Información sobre aspectos académicos					
Resolución de problemas estudiantiles					
Disponibilidad de atención del director de la escuela					
Grado de compromiso del director de escuela con los estudiantes					
Respuesta oportuna de resoluciones					

5. Recurso para el aprendizaje.

¿Cuán satisfecho te sientes con respecto a los siguientes aspectos?	Grado de satisfacción				
Infraestructura	1	2	3	4	5
Cantidad de salas de clases					
Calidad de las salas de clases (iluminación, ventilación)					
Elementos anexos en salas (data show, pizarras)					
Calidad de los edificios de la facultad					
Calidad de los baños disponibles en los edificios					
Elementos para minusválidos (barandas, rampas, ascensores)					
Disponibilidad de salas de estudio					
Disponibilidad de computadores para el uso de los alumnos					
Biblioteca	1	2	3	4	5
Calidad de la biblioteca de la facultad					
Cantidad de libros disponibles					
Libros relacionados con la carrera					
Calidad de la atención					

Laboratorios	1	2	3	4	5
Cantidad de laboratorios necesarios para la formación profesional					
Calidad de los laboratorios disponibles					
Tecnología de los laboratorios disponibles					
Calidad de los equipos disponibles (maquinarias, instrumentos)					
Implementación de nuevas tecnologías, acorde con la realidad actual					

ANEXO 2.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

LISTA DE COTEJO

Grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de "San Cristóbal de Huamanga" Ayacucho 2016.

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se solicitara dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRIETRIOS	SI	NO	OBSERVACION
El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
Los ítems son claros y entendibles	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

Sugerencias:

Retirar etc, especificar


Firma del juez Experto

Juez 1: Mg. Carrasco Venegas, Aurelio – Jefe de la Oficina de Calidad y Acreditación universitaria de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

LISTA DE COTEJO

Grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de "San Cristóbal de Huamanga" Ayacucho 2016.

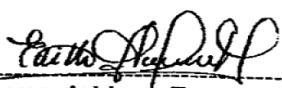
Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se solicitara dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
Los ítems son claros y entendibles	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación		X	

Sugerencias:

.....
.....
.....
.....


Firma del juez Experto

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

LISTA DE COTEJO

Grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de "San Cristóbal de Huamanga" Ayacucho 2016.

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se solicitara dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
Los ítems son claros y entendibles	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación		X	

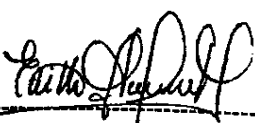
Sugerencias:

.....

.....

.....

.....


Firma del juez Experto

Juez 2: Lic. Guevara Morote, Edith Felicita – Directora de la Escuela Profesional de Ingeniera de Sistemas periodo 2016 de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

LISTA DE COTEJO

Grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de "San Cristóbal de Huamanga" Ayacucho 2016.

Teniendo como base los criterios que continuación se presenta, se solicitara dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una aspa (x) SI o NO en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los criterios del instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
Los ítems son claros y entendibles	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

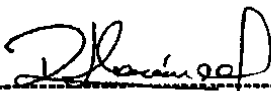
Sugerencias:

.....

.....

.....

.....


Firma del juez Experto

Juez 2: Dra. Alarcón Mundaca, Ruth Elena– Especialista en Autoevaluación Universitaria de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

ANEXO 3. Prueba binomial de concordancia entre jueces expertos

Criterios	Jueces			Valor de P
	J1	J2	J3	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	0	1	2
Total	7	6	7	20

1: De acuerdo

0: Desacuerdo

Prueba de concordancia:

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Procesamiento:

Ta = 20 (Total de acuerdo de Jueces)

Td = 1 (Total de desacuerdo de Jueces)

b = 20/(20+1) x 100 = 95%

Valoración de la prueba Binomial

ACEPTABLE 0.70

BUENO 0.70-0.80,

EXCELENTE >0.90.

ANEXO 4. Prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach

N° de Formularios = 25		Preguntas													TOTAL
		Generalidades	Act. Soc	Clases teóricas	Clases prácticas	Evaluaciones	Viajes	Curricula	Docentes	Dep Acad	Escuela	Infraestructura	Biblioteca	Laboratorio	
SUMA	PROMEDIO	15.40	10.00	15.84	15.84	18.72	10.24	12.12	13.20	8.16	15.68	17.93	9.88	12.20	175.21
	DESVEST	3.54	3.00	5.25	5.03	6.93	5.00	3.77	4.76	3.21	6.06	7.51	4.47	4.57	63.09
	VARIANZA	3.16	3.00	5.53	5.23	6.98	6.27	3.58	4.54	3.46	6.16	7.14	5.00	4.24	64.29

NOTA: Debido a que la cantidad de ítems evaluados es 63, superando el espacio para colocar todos los ítems, se optó por agruparlos por tema encuestado

Prueba de Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K Si^2}{St^2} \right)$$

Procesamiento:

α = Coeficiente de Cronbach

K = Número de ítem utilizados (63 ítems)

Si^2 = Varianza de cada Ítem (64.29)

St^2 = Varianza de suma total de los ítems (1088.19)

Reemplazado en la fórmula

$$\alpha = (63/63-1)(1-(64.29/1088.19))$$

$$\alpha = (1.016) (0.94)$$

$$\alpha = 0.96$$

Alfa de Cronbach

Valores: oscila entre 0.0 y 1.0

0 significa confiabilidad nula

1 representa confiabilidad total

Valores aceptables de alfa

Para propósitos de **investigación** $\geq 0,7$ (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90).

ANEXO 5. Fotos



Encuesta a alumnos en el frontis de laboratorios de biología



Encuesta a alumnos en pasadizos de laboratorios de biología



Encuesta a alumnos en aulas de clases (Pabellón H)



Encuesta a alumnos en el frontis de laboratorios de biología

ANEXO 6. Matriz de consistencia

Grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” Ayacucho 2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios universitarios de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” Ayacucho 2016?	Evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” Ayacucho 2016 Objetivos específicos: • Determinar el grado de satisfacción respecto a la percepción de la experiencia universitaria • Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la enseñanza y aprendizaje. • Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad académica. • Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la Organización de la carrera. • Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los recursos para el aprendizaje.	ANTECEDENTES • Internacional • Nacional Fundamentos de la Satisfacción Satisfacción enfocada en el estudiante universitario Investigación documental sobre la satisfacción del estudiante La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.	Los estudiantes de la escuela de Profesional de Biología de la Universidad Nacional de “San Cristóbal de Huamanga” Ayacucho 2016 están satisfechos con los servicios que le otorga la Escuela Profesional de Biología.	Grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Biología	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN a. Tipo de Investigación Libre b. Diseño de la investigación: Observacional Descriptiva DISEÑO METODOLÓGICO Metodología Encuesta Instrumentos de medición Percepción de la experiencia universitaria. Métodos de enseñanza y aprendizaje. Calidad académica Organización de la carrera. Recurso para el aprendizaje. ANÁLISIS DE DATOS Para un mejor entendimiento de la información procesada, se utilizará la media aritmética como medida de tendencia general, puesto que, al usar una escala de intervalo ordinal, la medida de tendencia central más apropiada es la media aritmética.