



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON RELACIÓN A LA CALIDAD
DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

2017

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Docencia e
Investigación en Estomatología

Autor:

Calizaya Vera, Arturo Ernesto

Asesora:

Moscoso Sanchez, Maria Elena
(ORCID: 0000-0002-3456-8732)

Jurado:

Diaz Dumont, Jorge Rafael
Mendoza Murillo, Paul Orestes
Olarte Ortiz, Maria Nela

Lima - Perú

2021

Referencia:

Calizaya, A. (2021). *Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6422>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON RELACIÓN A LA
CALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA FACULTAD
DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO
VILLARREAL 2017**

LINEA DE INVESTIGACION:

Salud Pública

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN ESTOMATOLOGÍA

AUTOR:

CALIZAYA VERA, ARTURO ERNESTO

ASESORA:

MOSCOSO SANCHEZ, MARIA ELENA

ORCID: 0000-0002-3456-8732

JURADO:

DIAZ DUMONT, JORGE RAFAEL

MENDOZA MURILLO, PAUL ORESTES

OLARTE ORTIZ, MARIA NELA

LIMA-PERU

Dedicatoria

A Dios, mi Señor y Creador, porque he sentido su compañía cada instante y en todo momento.

A mis amados padres Emilio y Martha, por entregarme su amor, por brindarme un ejemplo permanente y porque continúan guiándome en cada faceta de mi vida.

A mi querida esposa Britt, por depositar su confianza y por ser mi apoyo en la realización de esta investigación.

Agradecimientos

A mis queridas hermanas peregrinas Jessica y Jeannette, a quienes agradezco por compartir su tiempo y experiencias conmigo, fortaleciendo nuestro lazo de hermandad más allá de los vínculos sanguíneos.

A mis adoradas hijas Ariadna y Sophia, por constituirse en mis “principales motores de superación personal” y por ser las mayores bendiciones que un padre pueda recibir.

A la Dra. María Elena Moscoso Sánchez, mi asesora metodológica, por su apoyo, compartir conmigo su profesionalismo, por su sapiencia y por su paciencia en el desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Freddy Valdez Jurado, mi asesor estadístico, por brindarme su invaluable ayuda y experiencia durante el procesamiento y el análisis de la información recopilada en esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	<u>Pág.</u>
Dedicatoria	01
Agradecimientos	02
Resumen	07
Abstract	08
I. INTRODUCCION	09
1.1 Planteamiento del problema.....	09
1.2 Descripción del problema	10
1.3 Formulación del problema.....	15
1.3.1 Problema general	15
1.3.2 Problemas específicos	15
1.4 Antecedentes	16
1.4.1 Antecedentes internacionales.....	16
1.4.2 Antecedentes nacionales	35
1.5 Justificación de la investigación	45
1.5.1 Justificación teórica	45
1.5.2 Justificación práctica	46
1.5.3 Justificación metodológica	46
1.5.4 Justificación social	47
1.6 Limitaciones de la investigación	47
1.7 Objetivos	48
1.7.1 Objetivo general	48

	<u>Pág.</u>
1.7.2 Objetivos específicos.....	48
1.8 Hipótesis.....	50
1.8.1 Hipótesis general	50
1.8.2 Hipótesis específicos	51
II. MARCO TEÓRICO	52
2.1 Bases teóricas (variables de estudio).....	52
2.1.1 Satisfacción de los usuarios.....	52
2.1.2 Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos.....	57
2.1.3 Calidad educativa	66
2.1.4 Evaluación de la calidad educativa.....	75
2.2 Marco contextual	83
2.3 Definición de términos básicos.....	90
III. MÉTODO	92
3.1 Tipo de investigación.....	92
3.2 Población y muestra	93
3.3 Operacionalización de variables	95
3.4 Instrumentos.....	97
3.5 Procedimientos.....	99
3.6 Análisis de datos.....	99
IV. RESULTADOS	101

	<u>Pág.</u>
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	118
VI. CONCLUSIONES	123
VII. RECOMENDACIONES	125
VIII. REFERENCIAS	129
IX. ANEXOS	140

ÍNDICE DE ANEXOS

	<u>Pág.</u>
A. Matriz de consistencia	141
B. Operacionalización de variables.....	150
C. Instrumento de evaluación de la satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.....	157
D. Análisis de la confiabilidad - consistencia interna para el cuestionario de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza- aprendizaje	160
E. Consentimiento informado	162

RESUMEN

Un importante factor considerado en la medición de la calidad educativa y proceso de enseñanza-aprendizaje es la satisfacción del estudiante. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología (UNFV), se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental, comparativo, en una muestra estratificada aleatoria con afijación proporcional de 228 alumnos (matriculados 2019). El instrumento de Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), validado internacionalmente, que fue empleado consta de 8 dimensiones (plan de estudio, capacitación y habilidad para la enseñanza docente, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura) con la aplicación de una prueba piloto previa. El 53,53% de los estudiantes manifestaron un mediano grado de satisfacción (media 3,32) con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje: no se encontraron diferencias significativas entre la variable estudiada y sexo (prueba T de Student); se encontraron diferencias significativas con el año de estudio y edad (prueba Kruskal-Wallis). Como conclusiones, se señala que existe un mediano grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología (UNFV) donde las dimensiones con mayor valoración fueron plan de estudios y capacitación y habilidad para la enseñanza docente. No se reportaron diferencias significativas entre la variable estudiada y sexo, aunque si con el año de estudios y edad.

Palabras clave: satisfacción del estudiante, calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, educación superior.

ABSTRACT

An important factor considered in the measurement of educational quality and of the teaching-learning process is student satisfaction. Aiming to determine the degree of student satisfaction in relation to the quality of the teaching-learning process at the UNFV School of Dentistry, a quantitative, descriptive, cross-sectional, non-experimental and comparative study was carried out in a random stratified sample with a proportional allocation of 228 students (enrolled 2019). The internationally validated instrument by Álvarez, Chaparro and Reyes (2015), was used to measure in 8-dimensional items (curriculum, training and teaching skills, teaching and assessment methods, student self-actualization level, support services, administrative services, enabling environment and infrastructure) with the application of a previous pilot test. 53.53% of the students showed a medium degree of satisfaction (average 3.32) in relation to the quality of the teaching-learning process: no significant differences were found between the variable studied and gender (Student's t test); significant differences were found with the year of study and age (Kruskal-Wallis test). As conclusions, there is a medium degree of student satisfaction in relation to the quality of the teaching-learning process in the UNFV School of Dentistry, where the dimensions with the highest value were the curriculum and training and teaching skills. No significant differences were reported between the variable studied and sex, although with the year of studies and age.

Key words: student satisfaction, quality of the teaching-learning process, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad educativa en las instituciones de formación profesional, especialmente en el área de las Ciencias de la Salud, garantiza a la sociedad poder contar con futuros profesionales que demuestren competencias caracterizadas por el conocimiento científico, habilidades y destrezas específicas a la profesión y humanización de la atención de salud. Por ello es que se debe evidenciar esta calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la evaluación permanente, por diferentes medios académicos, siendo uno de ellos la investigación, que en este estudio se alcanzará, a través de la satisfacción que evidencian los usuarios finales que son los estudiantes en formación por la calidad de la enseñanza, aprendizaje que reciben.

El presente estudio consta de siete capítulos: el capítulo I contiene el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, formulación del problema, antecedentes nacionales e internacionales, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, objetivos e hipótesis de la misma; el capítulo II contiene las bases teóricas, el marco contextual y la definición de términos básicos; el capítulo III está integrado por la metodología de la investigación; capítulo IV los resultados; el capítulo V el análisis y la discusión; el capítulo VI las conclusiones y el capítulo VII las recomendaciones; así mismo contiene la correspondiente bibliografía y los anexos

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, podemos apreciar deficiencias en la atención de los servicios de salud en las diferentes instituciones prestadoras; deficiencias que se originan posiblemente,

debido a múltiples factores: tales como, la presencia de infraestructura inadecuada, escasez de recursos humanos y materiales, inadecuada planificación, organización y gestión para lograr las coberturas necesarias acorde a las necesidades de la población, la calidad del potencial humano que está directamente relacionada con su formación profesional, y que muchas veces demuestran deficiencias en su desempeño, debido a múltiples factores, siendo uno de ellos desde la universidad, lo cual es crucial, puesto que el desempeño profesional, está directamente relacionado con la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje recibido.

Asimismo, la valoración de la calidad educativa es una necesidad en la formación universitaria que debe ser de manera continua, oportuna, y se hace a través de diferentes indicadores, siendo, la determinación de la satisfacción del estudiante, uno de los más considerados en investigaciones recientes.

Por ello, como estudiante de la maestría, surgió en mí, la necesidad de investigar la calidad educativa de este proceso la Facultad donde me forme como odontólogo, con el propósito de aportar conocimiento científico actualizado, que pueda servir al mejoramiento continuo de la calidad de la enseñanza en nuestra universidad y en la Facultad de odontología, así como para el beneficio del propio estudiante y por consiguiente, de los usuarios de la población, de los servicios en los diferentes niveles y establecimientos de salud de nuestro país.

1.2 Descripción del problema

Los objetivos sanitarios de un país implican la aplicación y ejecución de Políticas Públicas multisectoriales que buscan su consecución, a través de una serie de estrategias y

medidas; por tal razón, es prioritario brindar una adecuada formación de los recursos humanos en el área de las ciencias de la Salud. En el Perú, durante las últimas décadas, se ha ido dando una formación educativa (superior universitaria) que no responde a reales necesidades sanitarias, debido a que persiste una concepción rígida del proceso de enseñanza, donde frecuentemente se priorizan la cuantificación de los logros académicos, por encima de la valoración de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (USAID / Iniciativas Políticas de Salud, 2009). La evolución histórica de los modelos educativos nos ha brindado la posibilidad de la aplicación de una educación basada en competencias como respuesta a este desafío, permitiendo la formación de profesionales capaces de adaptarse a las circunstancias (Irigoién, 2005).

Dentro del ámbito educativo, el concepto de calidad es frecuentemente empleado por estar relacionado con los procesos de cambio y de mejoramiento continuo, siendo de reconocido interés en la investigación científica por emplearse frecuentemente en la valoración de los procesos educativos. Debemos precisar que este concepto no es estático puesto que permanece en constante evolución, e implica la consideración de múltiples enfoques, siendo estrechamente vinculada con los conceptos de efectividad y de eficacia (Saraiva, 2008). La calidad y su generación se dan a través de la gestión de la calidad, la cual suele aplicarse a través de la política de calidad durante las tres fases mencionadas por Juran y que son la planificación, el control y la mejora de la misma (Jiménez et al., 2003).

El proceso de enseñanza-aprendizaje se caracteriza por la incorporación de una adecuada planeación pedagógico-didáctica que tiene como finalidad permitir que los actores sociales del ámbito educativo puedan alcanzar logros significativos. Actualmente, la concepción rígida del rol docente como un simple transmisor de conocimientos es

progresivamente reemplazada por la de ser un facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje, de modo que a través de la adquisición de competencias permite a los estudiantes su auto-aplicación (Tabera Galván et al., 2015). Conocedores de los múltiples aspectos relacionados con el rol docente, podemos mencionar cuatro dimensiones para la valoración de su desempeño y éstas son la competencia conceptual o conocimiento de lo que se enseña, la competencia procedimental o las habilidades prácticas para la enseñanza, la competencia actitudinal o la adecuación de un espacio temporal académico y la competencia didáctica o transformación del “saber de referencia” en “saber aprendido” (Jesús-Luján, 2018).

No existe consenso acerca de los indicadores de la calidad educativa, debido a que no existe uno exclusivo. En la literatura científica podemos encontrar numerosos estudios donde la satisfacción del estudiante es señalada como el eje de los procesos educativos universitarios; la toma de decisiones en la gestión se ve influenciada por la propia valoración del proceso educativo por los propios estudiantes como receptores finales del proceso de enseñanza-aprendizaje (Salinas et al., 2008). Dentro del ámbito de la enseñanza universitaria, numerosos estudios señalan que la satisfacción del estudiante no solamente se ve influenciada por la percepción de la calidad percibida por el servicio brindado, por la valoración percibida o por las expectativas que se esperan alcanzar sino que también por la imagen institucional proyectada por las diferentes entidades prestadoras de servicios educativos lo que parece explicar el creciente interés de éstas por su potenciamiento (Alves y Raposo, 2004).

A raíz del mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos, uno de los grandes desafíos de la educación superior, las universidades peruanas han iniciado un lento proceso de adecuación en este campo. Por tal motivo, el proceso de acreditación de la calidad,

supervisado por la SUNEDU, se constituye como el reconocimiento formal del cumplimiento de los estándares del establecido modelo de la calidad. La definición de la calidad de la enseñanza universitaria, requiere de una aproximación a la naturaleza de la actividad docente desarrollada dentro de una serie de exigencias institucionales, ideológicas y técnicas que se dan dentro de los claustros universitarios; como ya es de nuestro conocimiento, el mero intento de definir o tratar de precisar en qué consiste ésta última, implica una gran dificultad debido a su bien conocido carácter multifactorial (Santos Guerra, 1990).

El proceso de acreditación de la calidad educativa universitaria, se da a través de la aplicación de un conjunto de normas y procedimientos, que han sido estructurados e integrados funcionalmente, con la única finalidad del mejoramiento de la calidad del sistema educativo. Siendo la Universidad una comunidad académica que se encuentra orientada hacia la investigación y la docencia, tiene la finalidad de brindar una formación humanística, científica y tecnológica a los usuarios de los servicios educativos, permitiéndoles tomar conciencia de la realidad multicultural del país. Se encuentra integrada por docentes, estudiantes y graduados, siendo considerada la educación como derecho fundamental y como servicio público imprescindible (Ley N° 30220, 2014).

La Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) ha sido creada como universidad autónoma durante el gobierno de Fernando Belaunde Terry, siendo su fecha de fundación el 30 de octubre de 1983. Inicialmente se origina como la filial Lima de la Universidad Comunal del Centro, la cual posteriormente es conocida como la Universidad Nacional del Centro. En la actualidad, nuestra alma mater se encuentra comprometida con la formación de profesionales capaces de afrontar las exigencias del mundo actual y cuenta con

18 Facultades, 60 Escuelas Profesionales, 01 Centro Pre-Universitario, 01 Escuela Universitaria de Post-Grado y 01 Escuela de Educación a distancia.

La Facultad de Odontología tiene por Misión, la formación y la capacitación de los profesionales de la Salud Bucal, los mismos que tras la adquisición de conocimientos científicos y tecnológicos, se encuentran en la capacidad de contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad (Facultad de Odontología, Universidad Nacional Federico Villarreal). Asimismo, estando ad- portas de recibir la acreditación educativa (licenciamiento institucional) por parte de la SUNEDU, mantiene el firme compromiso de continuar formando profesionales altamente capacitados, con capacidad de enfrentar los retos actuales y de contribuir efectivamente en el fortalecimiento de nuestra sociedad, con énfasis en la investigación y en la generación y difusión del conocimiento científico y tecnológico.

Investigaciones realizadas respecto a la relación entre el nivel de satisfacción del estudiante universitario y la calidad del proceso de enseñanza, en nuestro país fueron escasas. Estudios realizados en diversas facultades universitarias del país implican aspectos relacionados con las percepciones y las expectativas de los estudiantes, la satisfacción estudiantil, los estilos de aprendizaje, la calidad de enseñanza, la calidad de servicio, las estrategias didácticas de enseñanza- aprendizaje nos indican la existencia de datos medibles dentro de una muy interesante área de estudio.

En tal sentido, hemos considerado estudiar la existencia del grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de explicar los fenómenos observados, analizar los datos obtenidos y discutir los mismos frente

a los obtenidos de investigaciones similares para sugerir las recomendaciones que puedan permitir modificar y mejorar la problemática observada.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal?

1.3.2 Problemas específicos

¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según el Plan de estudio, Capacitación y habilidad para la enseñanza docente, Métodos de enseñanza y de evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio, e Infraestructura?

¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según grupo etario?

¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según sexo?

¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según año de estudios?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Pecina Leyva (2020), en la investigación “Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada”, tuvo por objetivo conocer la percepción del estudiante de enfermería del octavo semestre de la Licenciatura de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con un universo de 155 alumnos, se aplicó el cuestionario de Tumino (2013) -con alpha de Cronbach 0,9- previo consentimiento informado. Los resultados fueron totalmente de acuerdo (38%), de acuerdo (36%) y totalmente desacuerdo (2%) con la calidad del servicio educativo. Las dimensiones mejor calificadas fueron la organización de la enseñanza (21,2%), y la competencia del cuerpo docente (20%); las peor calificadas fueron la efectividad de los procesos administrativos (4,7%) y asignaturas optativas (4,6%). Como conclusiones, señaló que los estudiantes están de acuerdo con la calidad del servicio educativo, ya que éste cumple con sus expectativas y responde a sus necesidades.

Rivera (2019), en la investigación “Nivel de satisfacción académica en estudiantes de paramédico y protección civil de la Universidad Tecnológica del Valle de Toluca”, tuvo por objetivo indagar el nivel de satisfacción académica en los estudiantes del paramédico escolarizado (TSUPE) y despresurizada (TSUPD), así como de la licenciatura de protección civil y emergencia (LPCE) en esta institución educativa. Por medio de un estudio descriptivo, transversal y correlacional, de un total de 412 alumnos matriculados y en una muestra de 320 estudiantes, aplicó el cuestionario de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de Álvarez et al. (2015) de 40 ítems valorados con escala Likert que comprende 8 dimensiones: plan de estudio, capacitación y habilidad para la enseñanza docente, métodos de enseñanza y de evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. Los resultados reportados fueron una media de satisfacción general de $3,53 \pm 0,74$ (35% muy satisfechos y 26,3% satisfechos) y una insatisfacción baja 8,8% (totalmente insatisfechos), con un 81,25% de muy satisfechos en TSUPD (media $4,16 \pm 0,84$) y una menor en LPCE (media $3,29 \pm 0,92$). Las dimensiones más valoradas fueron la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes (67,81%), ambiente propicio (62,81%) y nivel de autorrealización (60,6%) y la menos valorada fue servicios de apoyo (38,12%).

Gómez et al. (2019), en la investigación “Modelo de satisfacción de egresados universitarios: un estudio de caso”, tuvieron por objetivo estructurar un modelo que analice el impacto y la satisfacción del graduado universitario, a partir de la percepción de los participantes en relación con el desarrollo personal y la estructura curricular del programa. La investigación se realizó en 2 momentos: mediante un estudio cuantitativo, con enfoque empírico analítico de tipo explicativo, con un muestreo no probabilístico a conveniencia de 82 graduados (años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017) de la institución educativa ESCOLME

(Medellín, Colombia), aplicando una encuesta como instrumento de recolección de datos (primer momento) y, remodelación del ejercicio (segundo momento). La construcción de escalas para medir la pertinencia del currículo y la satisfacción con el programa de pregrado cursado empleó la escala de favorabilidad y la escala de satisfacción (Cronin y Taylor, 1992) con valoración de escala Likert, considerando las dimensiones que explican y determinan la satisfacción del graduado universitario a partir de la percepción que posee, en las siguientes dimensiones: imagen del egresado, impacto en sociedad, pertinencia del currículo y satisfacción del programa.

Castañeda y Alarcón (2019), en la investigación “Evaluación de la satisfacción de alumnos de educación superior del Centro Universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas”, realizaron una revisión de la literatura relacionada a la existencia de factores que influyen en la satisfacción del cliente para luego relacionar la importancia de dichos factores en el caso particular de este centro de estudios. En un estudio de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental y de diseño transversal, en un universo que incluye 5654 inscritos en el periodo 2017-2018 (5654 alumnos) y una muestra probabilística estratificada de 360 alumnos, se aplicaron una prueba piloto del instrumento destinada a medir la satisfacción estudiantil y su relación con variables como la enseñanza-aprendizaje, la metodología de la evaluación, el desempeño de los profesores, la infraestructura y los servicios de la institución. Para la validación de las variables a investigar se realizó un análisis factorial por variable considerando la Pruebas de KMO y Bartlett. Como conclusiones, mostraron que dicha investigación considerada de carácter preliminar basada en una prueba piloto será empleada para el análisis de una muestra representativa de la satisfacción de los estudiantes en una estudio a realizarse posteriormente; el análisis de los resultados de la prueba piloto indicaron que de las cinco variables propuestas para medir la

satisfacción, existe una mayor significancia en tres de ellas en orden de importancia (servicios de apoyo, infraestructura y unidades de enseñanza-aprendizaje).

Pecina Leyva (2019), en la investigación “Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario”, tuvo por objetivo determinar la calidad educativa y su impacto en la satisfacción estudiantil de los alumnos del quinto semestre de la carrera de Enfermería de una universidad pública. Por medio de un estudio descriptivo, transversal y de enfoque cuantitativo, en una muestra a conveniencia de 74 alumnos de la licenciatura de Enfermería en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México), utilizó un instrumento (alpha de Cronbach 0,96) a partir de los de Tumino et al. (2013) y Jiménez et al. (2011), analizando los datos con el programa SPSS versión 20 y utilizando estadística descriptiva e inferencial. Como resultados mostró una satisfacción de 50,5% (totalmente satisfecho 9% y satisfecho 41,5%). Con respecto a la calidad educativa, 47,9% de los alumnos estuvieron de acuerdo con los servicios ofrecidos (10,5% totalmente de acuerdo y 37,9% de acuerdo), encontrándose una correlación positiva entre ambas variables de estudio (Pearson 0,432). Sugiere que siendo indiferente la valoración de la calidad educativa en un tercio de los estudiantes encuestados, se observa un área de oportunidad para impulsar la mejora continua de los procesos educativos, asimismo, la existencia de una baja satisfacción estudiantil podría ser explicada por la presencia de una discrepancia entre la expectativa estudiantil y los resultados de la calidad de los servicios educativos brindados

Surdez et al. (2018), en la investigación “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”, tuvieron por objetivo identificar la satisfacción de los alumnos de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México

con respecto a elementos de calidad educativa (proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido, la infraestructura y la autorrealización del estudiante). Por medio de un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, transeccional y correlacional, en una población de 7676 alumnos matriculados y con un muestreo simple aleatorio de 380 de los mismos, utilizaron una modificación del cuestionario presentado por Gento y Vivas (validada mediante un análisis factorial confirmatorio). Como resultados mostraron una insatisfacción estudiantil del 26%, la media más alta de satisfacción se encontró en la dimensión de autorrealización (3,09 de 4) y la más baja en la de infraestructura (2,6 de 4), en el espacio para la enseñanza-aprendizaje, Así mismo, especificaron la presencia de diferencias de satisfacción estadísticamente significativas entre grupos de edad, campus al que pertenece el estudiante, programas de estudio y estado civil. El estudio permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura, una retroalimentación positiva respecto al trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal.

Álvarez-Vaz y Vernazza (2018), en la investigación “Satisfacción estudiantil: análisis desde una perspectiva multivariante”, estudiaron las principales características de la satisfacción estudiantil en los cursos de pregrado de la facultad de Ciencias económicas y de administración de la Universidad de la Republica (Uruguay) mediante la utilización y comparación de dos técnicas de análisis de datos multivariantes (análisis jerárquico de Clústeres y análisis de clases latentes). El diseño muestral utilizado fue estratificado por conglomerados seleccionándose una muestra de 720 alumnos, con una distribución por género que no corresponde a la poblacional (calibración pos-estratificación necesaria). El cuestionario aplicado fue una adaptación del presentado por Alves y Raposo en la

Universidad de Beira Interior (Portugal). Tras el análisis de clases latentes se determinó una variable latente (satisfacción estudiantil), seis variables manifiestas y cuatro clases latentes (satisfacción estudiantil: medio-baja, alta, baja, media-alta); y, del análisis de clúster fueron definidos tres clústeres (satisfacción estudiantil: media, alta y baja). Los resultados presentados indicaron que, aunque las técnicas multivariantes emplean variables de naturaleza distinta, la construcción/caracterización de la satisfacción estudiantil no presenta diferencias relevantes.

Álava Mieles y Loor Delgado (2017), en la investigación “La satisfacción de los estudiantes de Psicopedagogía con la metodología docente: un estudio diagnóstico”, tuvieron por objetivo valorar el grado de satisfacción estudiantil y, además, describir la percepción que tienen sobre las metodologías de enseñanza-aprendizaje empleadas en la facultad de educación de la Universidad laica Vicente Rocafuerte (Guayaquil, Ecuador). En una muestra intencional de 39 estudiantes (3, 4 y 5 semestre) usaron un cuestionario elaborado para este fin, de 15 ítems con valoración de escala Likert. Como resultados reportaron lo siguiente: respecto a la responsabilidad de los docentes, 25% insatisfechos; respecto a la metodología de los docentes, 21% insatisfechos; respecto al planteamiento de objetivos de clase, 39% insatisfechos; con respecto a la relación docente y estudiante, 27% insatisfechos; y, con respecto a motivación y participación individual o grupal, 33% insatisfechos.

Armas y Pérez (2017), en la investigación “Niveles de satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ciencias Psicológicas en relación a la Calidad de la Educación”, tuvieron por objetivo analizar la satisfacción académica en relación a la calidad educativa que reciben los estudiantes de una facultad de la Universidad Central del Ecuador. Mediante un estudio cuantitativo, correlacional y no experimental, en un universo de 1492 alumnos y con

muestreo estratificado proporcional de 308 estudiantes distribuidos en las 3 carreras brindadas por la Facultad, aplicaron el Cuestionario SEUE propuesto por Gento y Mejías (2003) y un Cuestionario ad-hoc en base a los criterios de calidad de la educación postulados por CEAACES. Como resultados reportaron que el 49,4% de los alumnos estuvo “medianamente satisfecho” con la calidad de la educación (promedio global de 3,23), un promedio global de satisfacción de 3,66 y, el 66,9% de los estudiantes estuvo “satisfecho” académicamente.

Pecina Leyva (2017), en la investigación “Satisfacción académica del estudiante de Enfermería en una Universidad Pública en México”, indicó que se cumple con la calidad educativa cuando se satisfacen las necesidades o las expectativas estudiantiles. El objetivo del trabajo fue evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería del octavo ciclo en una Universidad pública de México, para lo cual empleo un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 136 informantes, aplicando el instrumento realizado por Jiménez, Terriquez y Robles, previo consentimiento informado. El análisis de los datos se realizó con los programas SPSS versión 20, Excel y Word Office 2013 utilizándose estadística descriptiva e inferencial. Reportó como resultados que el 38% de los estudiantes estuvieron satisfechos académicamente, el 9% totalmente satisfechos, dando un resultado global de 47% de satisfacción; además, 31% refiere indiferencia, 15% se mostró insatisfecho y 7% totalmente insatisfecho dando una insatisfacción total de 53%. Las dimensiones más sobresalientes de la satisfacción, fueron los servicios de infraestructura y el servicio de informática (18%), así como el desempeño docente y las actividades académicas (14%), finalmente lo que menos los mantiene satisfechos fue la evaluación del rendimiento académico y las relaciones sociales entre compañeros (7%). Como conclusiones presentaron que existe un nivel medio de satisfacción académica del estudiante, por lo que el desafío es

ofrecer una educación que considere todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que satisfaciendo las expectativas del estudiante se cumple también con la calidad académica.

Buitrago-Suescún et al. (2017), en la investigación “Análisis de factores para la medición de la satisfacción estudiantil en educación superior: caso Ingeniería industrial, Universidad Militar Nueva Granada”, tuvieron por objetivo identificar las dimensiones más importantes para la medición de la satisfacción estudiantil. En un estudio descriptivo, observacional y no experimental, aplicaron una modificación de la herramienta de medición de la satisfacción estudiantil (SEU) mediante un muestreo aleatorio a 310 de los 742 estudiantes de pregrado de dicha facultad universitaria colombiana. Tras la verificación de supuestos (KMO 0.874, prueba de esfericidad $<10^{-3}$) se procedió a la aplicación del análisis de factores de los componentes principales, obteniendo una reducción a 13 factores que explican el 60.7% de la varianza (dignidad personal, vida universitaria integral, desarrollo físico y cultural, aspectos académicos, instalaciones físicas e infraestructura, servicios de apoyo académico, acompañamiento institucional a la formación integral, docencia y estrategias de enseñanza, solución de inconvenientes, contenidos programáticos y aspectos de formación, autosatisfacción y realización, disposición profesoral e institucional, organización y servicios).

Paredes (2017), en la investigación “Percepción de calidad de los estudiantes de cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016”, tuvo por objetivo valorar la percepción de los estudiantes con respecto a la calidad del plan de carrera, a los contenidos de las clases teóricas y prácticas del programa, a la calidad de la metodología docente y a los espacios físicos disponibles.

Mediante un estudio descriptivo y transversal, en un universo de 354 estudiantes del 4 y 5 año de la carrera de Odontología, y con una muestra probabilística por conveniencia de 70 alumnos, aplicó un cuestionario adaptado del utilizado en la Universidad Javeriana (2014) con 47 preguntas cerradas con valoración de escala Likert. Los resultados reportados fueron: la percepción de la calidad de los estudiantes en cuanto a la calidad del contenido teórico-práctico del programa (54,3%) y de la metodología docente (58,6%) y de la relación estudiante-docente (51%) fueron satisfactorias (58,6%), e insatisfactoria en cuanto a la infraestructura y espacios físicos (25%).

Parra et al. (2017), en la investigación “Medición de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad educativa en el programa académico de la Licenciatura en Mercadotecnia” tuvieron por objetivo determinar los índices de satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios ofrecidos en la Universidad Autónoma de Nayarit (México). En un estudio descriptivo, no experimental, transversal y correlacional, utilizaron una adaptación del instrumento denominado SEVE (Gento y Vivas) aplicado a los estudiantes de las cohortes 2013-2014-2015-2016 durante el periodo escolar de agosto-diciembre del 2016 e identificaron siete indicadores de la variable satisfacción estudiantil (satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas, satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, satisfacción por su seguridad vital, satisfacción por la seguridad económica, satisfacción por la pertinencia a la institución o al grupo de alumnos y, satisfacción por el sistema de trabajo). Como resultados señalaron una satisfacción estudiantil cercana al 70%.

Sandoval et al. (2017), en la investigación “Calidad educativa y satisfacción estudiantil en una universidad pública”, sostuvieron el interés de identificar el nivel de satisfacción estudiantil con relación a la calidad educativa en alumnos de la licenciatura en

innovación empresarial de una universidad pública en Quintana Roo (México). En un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental transeccional, en una población total de 960 estudiantes y en una muestra de 118 de ellos elegida por muestreo aleatorio simple, aplicaron una adaptación propia del cuestionario SEUE (Gento y Vivas, 2003) analizando como dimensiones de la satisfacción estudiantil al proceso de enseñanza-aprendizaje, los servicios de apoyo académico y la autorrealización. Los resultados reportaron la media más alta en la dimensión de la autorrealización y la más baja en los servicios de apoyo académico, el análisis de varianza ANOVA no reportó diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con el promedio, el semestre, la edad, el género y el estado civil. Concluyeron que 25% de la población se encontró insatisfecha.

Rodríguez (2017), en la investigación “Grados de satisfacción académica en relación al equipo docentes, métodos de enseñanza y aprendizaje e infraestructura de la carrera de psicología educativa de la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación de la Universidad Central del Ecuador en la ciudad de Quito en el periodo académico 2016-2017”, tuvo por objetivo evaluar los grados de satisfacción académica en relación a estas variables. En un estudio de enfoque cuantitativo-descriptivo, en un universo de 609 alumnos y en una muestra de 116 de ellos, aplicó el cuestionario propuesto por Astete, Rojas y Sanhueza que consideraba tres parámetros (métodos de enseñanza aprendizaje, equipo docente e infraestructura) con una valoración de Likert (re-categorizando los valores iniciales de muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho en satisfecho, indiferente e insatisfecho). Los resultados obtenidos, tras utilizar la media aritmética como medida de tendencia central, mostraron satisfacción con el equipo docente (73,9 %) con la metodología de la enseñanza y aprendizaje (76,2 %) y con la infraestructura

(59,6 %), aun cuando encontró insatisfacción con la disponibilidad de laboratorios, aulas de estudio, espacio físico y material bibliográfico de la carrera. Como recomendaciones, señaló realizar mantenimiento constante y actualizar la documentación bibliográfica.

Palominos et al. (2016), en la investigación “Quality of educational services as per students of a public university in Chile”, tuvieron por objetivo conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad de la educación recibida. Mediante un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, con una muestra representativa estratificada de 2086 alumnos, aplicaron un cuestionario de 37 preguntas con escala de diferencial semántico (6 opciones de respuesta entre los extremos), aplicando una prueba piloto a 30 estudiantes (alpha de Cronbach 0,947, KMO 0,953, Test de esfericidad de Bartlett 0.000). Las dimensiones observadas fueron la satisfacción general del usuario, calidad percibida del servicio docente, calidad percibida del servicio administrativo, calidad percibida del servicio de equipamiento e infraestructura, involucramiento o coproducción del usuario, resultados del servicio y la reputación de la institución. Como resultados señalaron una alta satisfacción con el servicio, basado en la percepción de la reputación de la universidad y un alto involucramiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje, e insatisfacción con la calidad del servicio administrativo, del equipamiento y de la infraestructura.

Alonso Dos Santos (2016), en la investigación “Quality and satisfaction: the case of the University of Jaén”, consideró como objetivo medir el comportamiento de respuesta del estudiante universitario con su institución a fin de determinar la intención de recomendarla a otros, considerando el efecto moderador del rendimiento académico y de la calidad tangible de la infraestructura sobre la satisfacción y en la intención de dicha recomendación. En una

población objetivo de 13403 matriculados en el curso académico 2013-2014 y por un muestreo aleatorio estratificado de 279 alumnos (56% mujeres; 20 % del total menores de 20 años y 40% entre 21 y 23) realizó un estudio descriptivo, exploratorio, observacional y no experimental, aplicando un cuestionario basado en la escala de satisfacción de Cronin y Taylor, la valoración de calidad de Duque y Chaparro, la escala de actitud de Ajzen y, la intención de recomendar de Ledden. El método de análisis elegido fue el de mínimos cuadrados parciales (PLS), la valoración del modelo estructural mediante el coeficiente de correlación múltiple al cuadrado (R^2) y para la comprobación de las hipótesis se evaluó los coeficientes de significación y el valor de p. todas las hipótesis fueron soportadas, excepto la no influencia del rendimiento académico sobre la satisfacción y su no efecto moderador sobre la relación actitud-satisfacción.

Pérez y Pereyra (2015), en la investigación “Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV”, señalaron que la satisfacción estudiantil era pieza fundamental en la formulación de interrogantes que permiten aclarar el desarrollo de los procesos educativos en términos de calidad. Realizando un estudio exploratorio de naturaleza positivista en universo de 154 estudiantes inscritos entre el 6° y 9° semestre de la carrera de Biología de la facultad de Ciencias de la UCV (Universidad Central de Venezuela) y con un muestreo no aleatorio y al azar de 80 estudiantes (48 mujeres y 32 varones), aplicaron un instrumento basado en el empleado en la Universidad Politécnica de Madrid, con la valoración de una escala tipo Likert de 5 puntos, el mismo que ha sido validado por un juicio de expertos. Los resultados revelaron los factores generadores de la insatisfacción y la satisfacción estudiantil relacionados con los servicios universitarios ofertados. Dichos resultados pueden utilizarse para el mejoramiento continuo y la aplicación de reformas curriculares por parte de las autoridades de la universidad.

Gámez (2015), en la investigación “Nivel de satisfacción de los estudiantes actuales, graduados, empleadores, con respecto a la calidad de la educación y servicios que ofrece el Centro Universitario Regional del Centro”, tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la calidad de la educación y de los servicios brindados por el CURC. Por medio de un estudio descriptivo, no experimental y transversal, con un universo compuesto por 1809 estudiantes (matriculados año 2013), 1084 egresados y 66 empresarios empleadores en la región, con un muestreo probabilístico estratificado proporcional de 174 alumnos, 154 egresados y 50 empleadores, aplicó cuestionarios diferenciados (confiabilidad alpha de Cronbach 0,940, 0,928 y 0,801 para cada grupo). Los resultados reportados fueron un aceptable nivel de satisfacción aun cuando se han identificado muchos aspectos a mejorar, siendo las dimensiones que explicaron la satisfacción con respecto a la calidad educativa y los servicios brindados: la oferta académica, los servicios educativos, el desarrollo profesional, el desempeño profesional, la formación profesional y las competencias profesionales.

Álvarez Botello et al. (2015), en la investigación “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por las instituciones de educación superior del Valle de Toluca”, señalaron que uno de los aspectos de mayor importancia en la valoración de la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Realizando un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental en un universo de 72145 individuos y con una muestra de 437 estudiantes (repartidos en las diversas IES del nivel superior del Valle de Toluca), diseñaron y aplicaron un instrumento para evaluar la satisfacción de los estudiantes del Valle de Toluca, considerando variables como el plan de estudios, la habilidad para la enseñanza docente, los métodos de enseñanza-evaluación, el

nivel de autorrealización del estudiante, los servicios de apoyo, los servicios administrativos, el ambiente propicio y la infraestructura. Reportaron como resultado que la media de satisfacción general fue de 3,12 y que las variables donde se encontraron mayormente satisfechos fueron: la habilidad para la enseñanza docente (3,5) y el nivel de autorrealización del estudiante (3,3). En cambio, las variables infraestructura (2,76) y servicios administrativos (2,97) obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba de Chi-cuadrado confirmó diferencias significativas entre Universidades privadas (60,1% de satisfacción con la responsabilidad docente χ^2 : 10,71 gl: 4; 44,05% satisfechos con la capacitación para la inserción laboral χ^2 : 21,76 gl: 4; 50,6% satisfechos con el ambiente estudiantil χ^2 : 10,35 gl: 4) y públicas (39,9% satisfechos o totalmente satisfechos con el contenido de asignatura χ^2 : 11,26 gl: 4; 21,9% de insatisfacción con el servicio bibliotecario χ^2 : 23,92 gl: 4; 42,3% satisfechos con el acceso a las salas de computo e internet χ^2 : 30,4 gl: 4; 23,4% insatisfechos con las instalaciones de la biblioteca χ^2 : 11,87 gl: 4 y 31,6% satisfechos con las instalaciones de la sala de computo χ^2 : 11,17 gl: 4) las cuales fueron presentadas en esta investigación. Como conclusión final afirmaron que la satisfacción de los estudiantes puede ser explicada por las variables estudiadas, permitiendo visualizar una oportunidad para futuras investigaciones y que el instrumento elaborado para este fin (basado en estudios anteriores) puede ser de aplicación en el entorno latinoamericano.

Alvarado et al. (2015), en la investigación “Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas de Monterrey”, tuvieron por objetivo determinar la caracterización y percepción que tienen los estudiantes respecto al conjunto de servicios ofrecidos por las universidades privadas mexicanas de este estado. En una muestra no probabilística de 487 encuestas (18 universidades privadas) que combina muestreo por cuotas y el causal (o incidental), diseñaron una encuesta semiestructurada con el cuestionario de

Mancebón y Pérez (2007) de 40 preguntas con valoración Likert y con la información recibida realizaron un modelo de ecuaciones estructurales (MES) a fin de explicar la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de los diferentes factores que ofrecen dichas instituciones: componentes físicos, plana docente, desarrollo o habilidad por parte del profesor y, desarrollo integral. Como resultado mostraron una percepción media de los estudiantes respecto a la calidad (media 2,16 de 5 puntos posibles), siendo las dimensiones mejor valoradas el componente físico y la planta docente, no existieron diferencias en la percepción de la calidad de servicio en las diferentes universidades pese a que algunas produjeron un mayor impacto sobre la percepción de la calidad (desarrollo integral 47,3 %) que otras (plana docente 10,1% y habilidad docente 5,8%)

Verdugo et al. (2015), en la investigación “Satisfacción de los estudiantes de la carrera de enfermería relacionada con el desempeño docente, Cuenca 2014” señalaron a la satisfacción estudiantil como uno de los indicadores de la educación más interesantes de analizar. Realizando un estudio cuantitativo en un universo de 910 alumnos matriculados del I al IX ciclo de la carrera de enfermería en la Universidad de Cuenca (Ecuador) y con una muestra aleatoria de 205 estudiantes, plantearon como objetivo determinar la satisfacción de los estudiantes de la carrera de enfermería relacionándola con el desempeño docente en la Universidad de Cuenca durante el 2014. Para tal fin, realizaron una encuesta de satisfacción estudiantil relacionada con el desempeño docente, aplicando un cuestionario y un consentimiento informado para cada participante del estudio. Como resultados mostraron la satisfacción estudiantil con el trabajo en equipo docente (56,59%) con la responsabilidad docente (46,34%) y con la comprensión de las necesidades estudiantiles (54,15%). Como conclusiones señalaron que, aunque los indicadores de satisfacción en las diversas categorías fueron predominantes, existió un rango significativo de estudiantes que observaron serias

falencias; de tal modo que la suma de los indicadores de mediana y nula satisfacción de un promedio porcentual casi igual a la mitad de la muestra. Como recomendaciones señalaron un mejoramiento continuo de la infraestructura, un replanteamiento del esquema pedagógico y que este estudio debe ser el punto de partida para la elaboración de un plan integral de mejora de la calidad académica ofertada.

De Vincenzi (2013), en su investigación “Evaluación Institucional y Mejoramiento de la Calidad Educativa en 3 universidades privadas argentinas”, estudió los cambios producidos en la calidad educativa de las universidades argentinas de gestión privada y su relación con el proceso de evaluación institucional. A través de una investigación cualitativa de abordaje descriptivo-evaluativo y empleando la estrategia de estudio de casos, realizó un análisis documental de los informes de autoevaluación y evaluación externa en estas tres universidades. Los criterios para la selección de casos en una muestra intencional determinaron 3 universidades privadas, ubicadas en el área metropolitana de Buenos Aires, con oferta académica diversificada y clasificadas según tamaño, modelo educativo y estructura académica. Como resultados reportó que las debilidades comunes se vincularon con el tipo de estructura de organización académica universitaria y su incidencia en el nivel participativo docente en la vida académica institucional (a nivel de la superestructura), con la ausencia de una política orientada a la participación institucional en el desarrollo social mediante programas de extensión universitaria (a nivel de la estructura) y con el escaso financiamiento de la investigación proveniente del financiamiento estudiantil (a nivel infraestructura). Asimismo, como parte de los resultados, señaló que los cambios identificados en la calidad educativa de las universidades se han operado en todas las funciones (docencia, investigación y extensión) siendo relevantes los impactos producidos por los procesos de acreditación debido a que, al ser exigidos por el Estado, fomentaron el

aceleramiento del mejoramiento de la calidad, a efectos de la supervivencia de la carrera o por lo menos para su calificación en base a los estándares establecidos.

Tumino y Poitevin (2013), en su investigación “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, plantearon que la evaluación de la calidad de los servicios de una universidad privada argentina (Universidad Adventista del Plata). Mediante un estudio, cuantitativo, transversal y correlacional, en un universo de 2024 alumnos y 367 docentes, a través de un muestreo no probabilístico intencional conformado por 454 alumnos (2 y 4 año, 4 facultades) y 64 docentes (4 facultades), se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004) y otros aspectos del servicio universitario propuestos por Rubio et al. (2005), elaborando un instrumento de 42 ítems (para estudiantes) y uno de 41 ítems (para docentes) con valoración en escala de Likert que oscila entre 1 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo) y confiabilidad con alpha de Cronbach 0.938. Como resultados determinaron las siguientes dimensiones en la percepción de la calidad de servicios: competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza o de la carrera, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones, asignaturas optativas y, efectividad de los procesos administrativos. Como conclusiones señalaron que la edad incide en la percepción de la calidad del servicio y, el año de estudio reportó diferencia en la percepción de relevancia de las asignaturas optativas.

Jiménez et al. (2011), en su tesis “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”, plantearon que existe un creciente interés por conocer las expectativas de los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su aprendizaje. El propósito del estudio fue identificar que tan satisfechos se

encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos de su plan de estudios. Utilizando un diseño no experimental, descriptivo y transversal, de un universo de 2117 alumnos, fueron seleccionados una muestra probabilística estratificada de 960 estudiantes, a los mismos que les fueron aplicados un instrumento (Cuestionario de Satisfacción de Estudiante) compuesto de 35 preguntas (5 para el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al plan de estudios). El resultado de la investigación fue un promedio general de satisfacción de los estudiantes del 58%, siendo el desempeño de los estudiantes el aspecto mejor evaluado (68%), seguido del desempeño docente (64%) la unidad de aprendizaje (62%), la metodología (53%) y la infraestructura (41%). Como recomendaciones señalaron a la actualización docente, la estandarización de metodologías de enseñanza-aprendizaje, mejoramiento del proceso de evaluación y la actualización de los currículos y de los perfiles de egreso y la inversión en infraestructura como determinantes para el mejoramiento de la calidad de la universidad y de los servicios ofertados en la misma.

De la Fuente et al. (2010), en el estudio “Percepción del proceso de enseñanza aprendizaje y el rendimiento académico en diferentes contextos instruccionales de la educación superior”, indicaron que en el rendimiento académico y los contextos instruccionales tienen gran actualidad en la actual educación superior. Utilizando un diseño cuasi-experimental y correlacional, con la participación de 2020 alumno(a)s de las universidades de Almería y Granada (España), escogiendo una muestra dividida en 272 alumnos para el grupo control (contexto clásico de enseñanza por transmisión), 867 alumnos en el grupo experimental 1 (contexto regulador de la enseñanza como organización) y 881 alumnos en el grupo experimental 2 (contexto autónomo de la enseñanza como facilitadora del aprendizaje), formularon como objetivo, a partir del modelo DIDEPRO, establecer la

interdependencia entre diversos contextos instruccionales y el nivel del rendimiento académico con respecto a la percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se emplearon fichas de evaluación de la percepción del proceso enseñanza-aprendizaje, constituidas por 30 ítems con rango de respuesta entre 1 (nada de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo) y para el rendimiento académico se emplearon un utilitario informático diseñado para este fin. Como resultados mostraron el efecto del contexto en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en el rendimiento, así como las relaciones de interdependencia entre éste y la percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje, apareciendo efectos de interacción parcial y un modelo causal del rendimiento académico. Como conclusiones, mostraron que los sistemas de enseñanza clásicos tienen bondades que no deben ser olvidadas; asimismo, revelaron que las características individuales interactúan con los contextos instruccionales.

Salinas Gutiérrez et al. (2008), en el estudio titulado “Satisfacción del estudiante y la calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México”, señalaron que la calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde diferentes puntos, pero la valoración hecha por los estudiantes es fundamental debido a que son los receptores finales de la misma y de sus consecuencias. Mediante un estudio explicativo, con un universo de 131 docentes (157 asignaturas) y 886 alumnos y seleccionando una muestra de 185 cuestionarios (finalmente 245) diseñaron y aplicaron un instrumento. Como resultados mostraron que las variables que más influyeron en la satisfacción del estudiante fueron la actitud del profesor (48,9% insatisfechos), la planeación docente de la asignatura (50,3% satisfechos) y la revisión de los exámenes (39,2% satisfechos). Asimismo, mencionaron que el factor más importante en la satisfacción con la UAMAC (60% satisfechos) fue la condición de las aulas (40,7% satisfechos) y para la satisfacción con la UAT (55% satisfechos) fue la adecuación e

información que se da los servicios que brinda la Universidad (42,8% satisfechos). Como conclusiones señalan la presencia de satisfacción de los estudiantes con la UMAC y la UAT, sin embargo, es apreciable que la insatisfacción aumenta cuanto mayor es la abstracción en la respuesta (más alejada de los responsables) aun cuando la satisfacción global de los estudiantes con su formación universitaria es del 75,1%.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Zusunaga (2020), en la investigación “Comparación de las percepciones y expectativas sobre la calidad educativa, de estudiantes y docentes de la facultad de Economía de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2017”, tuvo por objetivo comparar las percepciones y expectativas sobre la calidad educativa, de estudiantes y docentes de la Facultad de Economía de esta casa de estudios. A través de un estudio descriptivo, transversal, explicativo y no experimental, considerando al total de estudiantes y docentes, tomó una muestra de 233 estudiantes y 22 docentes y aplicó un cuestionario de 50 ítems con valoración a escala Likert elaborado para este fin (alpha de Cronbach 0.916), definiéndose el nivel neto de conformidad o NNC (nivel de conformidad – nivel de inconformidad). Las dimensiones relevantes para evaluar la calidad educativa fueron formación profesional, investigación, extensión y proyección social, docentes y, gestión institucional. Los resultados de las percepciones según dimensión fueron las siguientes: formación profesional (estudiantes -10,89% NNC, docentes 15,58% NNC), investigación (estudiantes -1,94 NNC, docentes -6.82 NNC), extensión y proyección social (estudiantes -32,26% NNC, docentes -27,27% NNC), docentes (estudiantes 16,3% NNC, docentes 31,44% NNC) y gestión institucional (estudiantes 8,17% NNC, docentes 4,54% NNC); asimismo, los hallazgos reportados, según la percepción de estudiantes, mostraron una mayor frecuencia de total

acuerdo en las dimensiones gestión institucional (6,12%) y docentes (5,76%) y total desacuerdo en las dimensiones extensión y proyección social (13,59%) y formación profesional (11,34%); y, según percepción de docentes, una mayor frecuencia de total acuerdo en las dimensiones formación profesional (10,39%) y docentes (9,09%) y total desacuerdo en las dimensiones extensión y proyección social (9,85%) e investigación (9,09%). Como conclusiones señaló que las percepciones y expectativas sobre la calidad educativa no son diferentes significativamente en la mayoría de las dimensiones.

Alemán y Chávez (2019), en la investigación “Nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”, tuvieron por objetivo medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en una universidad pública. Por medio de un estudio descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo, en un universo de 1200 inscritos en las 19 Maestrías y 3 Doctorados ofertados por la Escuela de Post Grado y con una muestra aleatoria estratificada de 291 estudiantes, aplicaron un cuestionario de 15 preguntas con escala de Likert validado por tres expertos (considerando la redacción científica, la lógica de la investigación y la fundamentación y viabilidad del modelo) y evaluándose dimensiones como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la infraestructura y las relaciones humanas. Utilizando estadística descriptiva e inferencial, mostraron como resultados 53,2% usuarios muy satisfechos con el proceso enseñanza-aprendizaje, 44,67% usuarios insatisfechos con la infraestructura y 59,79% usuarios satisfechos con las relaciones humanas. Sugirieron aumentar la disponibilidad de los profesores para asesorías, planificar actividades extracurriculares y realizar actividades científicas, para mejorar la insatisfacción respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje; asimismo, el mejoramiento del equipamiento y de los servicios brindados, para mejorar la insatisfacción respecto a la infraestructura; y, mejorar la

disponibilidad de las autoridades para atender a los usuarios y la atención del personal administrativo, para mejorar la insatisfacción respecto a las relaciones humanas.

Lescano (2019), en la investigación “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018”, tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente externo en dichas instituciones educativas. Por medio de un estudio de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo, en un universo de 109 instituciones educativas privadas y una muestra a conveniencia de 10 instituciones educativas (criterio de inclusión: pensión >500 nuevos soles) que incluye un registro de 2695 de padres de familia (muestreo final de 384 padres), aplicó un cuestionario adaptado de Fernández (2014) - para evaluar calidad del servicio educativo (alpha de Cronbach: 0,867) - y de Pajuelo (2016) - para evaluar la satisfacción del cliente externo (alpha de Cronbach: 0,843)-, analizando los datos con el programa SPSS versión 20 y utilizando estadística descriptiva e inferencial. Como resultados, mostró un nivel regular de la calidad del servicio administrativo (55,7%); asimismo, observó un nivel regular de satisfacción del cliente externo (56,3%); finalmente, mostró una relación entre la calidad del servicio administrativo con las dimensiones de infraestructura (55,7% regular satisfacción), aspectos administrativos (55,2% baja satisfacción), organización institucional (56,5% baja satisfacción), aspectos complementarios (56% alta satisfacción) y entorno externo (58,6% media satisfacción). Sugirió que estos resultados permitirán determinar estrategia de mejoramiento de la calidad del servicio ofertado.

Osorio (2019), en la investigación “Nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre el rol del docente universitario de una institución educativa privada”, tuvo

por objetivo determinar el nivel de satisfacción frente al rol docente universitario de la Escuela de enfermería Padre LuisTezza (Universidad Ricardo Palma). Mediante un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, con un universo de 74 alumnos (5º, 6º, 7º, y 8º ciclo) matriculados semestre académico 2018-II con un muestreo no probabilístico por conveniencia de 54 estudiantes aplicó un cuestionario de 30 preguntas modificado del elaborado por Muñoz, Ríos y Abalde (2002) con valoración de escala tipo Likert. Reportó como resultados un nivel medio de satisfacción del estudiante sobre el rol del docente universitario (54%), siendo 6 dimensiones las que determinan y explican dicha satisfacción: cumplimiento de las obligaciones (41%), conocimiento/interrelación con la materia (41%), metodología (48%), recursos y materiales (48%), actitud del docente (44%) y evaluación del aprendizaje (46%).

Cruz et al. (2019), en la investigación “Satisfacción del servicio educativo: caso de estudiantes de una universidad privada”, tuvieron por objetivo determinar la satisfacción del servicio educativo por los estudiantes de la facultad de Ciencia Económicas de la Universidad San Pedro. Mediante un estudio descriptivo, no experimental, transversal, con universo de 1720 alumnos y una muestra estratificada de 314 estudiantes, aplicaron un cuestionario (valoración de escala Likert) de satisfacción del servicio educativo en las dimensiones de infraestructura, docente, personal administrativo y servicios complementarios. Reportaron como resultados un nivel regular de satisfacción (55,4%) en todas las dimensiones: infraestructura (regular 51,6%), docente (regular 51,3%), personal administrativos (regular 58,3%) y servicios complementarios (regular 46,5%). Como recomendaciones sugirieron mejorar los servicios educativos a fin de brindar mayor calidad en el proceso académico universitario.

Barrera (2019), en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la escuela de posgrado - UNJFSC. 2019”, tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los estudiantes de posgrado de una universidad peruana. Mediante un estudio cuantitativo, aplicado, correlacional, no experimental y transversal, aplicó un cuestionario (validado por expertos, confiabilidad alpha de Cronbach 0,905) de 21 ítems a una muestra probabilística aleatoria sistemática de 230 alumnos, proveniente de una población 1300 estudiantes matriculados 2019-II, siendo las dimensiones que determinaron y explicaron la satisfacción de los estudiantes con relación a la calidad del servicio: infraestructura, gestión administrativa y enseñanza. Los resultados reportados fueron la existencia alta satisfacción (59,1%) y la percepción de una buena calidad de servicio (73,9%). Como conclusión señaló que la calidad de servicio estuvo altamente correlacionada con la satisfacción con una relación directa con intensidad moderada (47,5%) con una correlación altamente significativa entre el nivel de satisfacción y las dimensiones infraestructura (36,4%), gestión administrativa (43,1%) y enseñanza (48,9%).

Nobario (2018), en la investigación “satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda”, tuvo por objetivo determinar la satisfacción estudiantil en las carreras técnicas de baja y alta demanda en una institución superior tecnológica de Lima. Mediante una investigación básica, transversal, no experimental, descriptiva y cuantitativa, con un universo de 858 alumnos (677 de carreras de alta demanda, 47 de carreras de baja demanda) y un muestreo aleatorio estratificado por asignación proporcional de 114 estudiantes, aplicó un cuestionario de satisfacción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo con escala tipo Likert estructurada en 6 dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo: servicio administrativo de la escuela, docente de teoría de la escuela, docente de

taller de la escuela, monitor de la empresa de prácticas, infraestructura y equipamiento de la escuela y, la infraestructura de la institución. Como resultados reportó una satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo cercana a la valoración de satisfecho o nivel 4 (3,81 para carreras de baja demanda, 3,74 para las carreras de alta demanda), observándose las mismas tendencias en todas las dimensiones incluso si son relacionadas con el grupo de edad o con el sexo.

Colqui y Llamoga (2017), en la investigación “Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de ingeniería ambiental y prevención de riesgos de la UPAGU – 2017, tuvieron por objetivo medir el grado de asociación entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes (7 ciclo) de esta casa de estudios en la asignatura de gestión de cuencas hidrográficas. Mediante un estudio cuantitativo, transversal, no experimental y correlacional, con una población de 77 estudiantes matriculados en la asignatura, con un muestreo no probabilístico por conveniencia que considero a toda la población de estudio, evaluó el proceso de enseñanza-aprendizaje en 3 momentos, comparando los indicadores del modelo DIDEPRO (diseño, desarrollo, producto) y utilizando 2 escalas de evaluación complementarias: University students’ expectations of teaching (USET) y Escala de evaluación interactiva del proceso de enseñanza-aprendizaje (EIPEA) empleando solamente las escalas referidas al proceso (EIPEA 2, 4, 6 y 8). Como resultados señalaron que los estudiantes están regularmente satisfechos con el proceso de enseñanza-aprendizaje (62,34%), la evaluación del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje (EIPEA 4, 6) ha obtenido un nivel de satisfacción media, la relación entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes es positiva (diseño χ^2 p: $0,04 < \alpha: 0,05$; desarrollo χ^2 p: $0,01 < \alpha: 0,05$, proceso χ^2 p: $0,025 < \alpha: 0,05$).

Flores (2017), en la investigación “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay-2016”, tuvo por objetivo determinar los factores que inciden en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Micaela Bastidas (Apurímac, Perú). A través de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y causal, con muestreo no probabilístico de 332 estudiantes, se aplicó 2 cuestionarios (de expectativas y de percepción). Como resultados reportó que el 26,99% de los estudiantes consideraron sus expectativas superadas, el 30,81% las consideraron satisfechas y 42,21% como insatisfechas, los factores más críticos fueron la proyección de seguridad y elementos tangibles, no encontrándose asociación de los factores de percepciones y expectativas con el nivel de la calidad de servicio ($p: 0,602$).

Aguirre y Rodríguez (2017), en la investigación “Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017”, tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la percepción de dicha calidad y de la deserción estudiantil desde la perspectiva de los estudiantes y de los docentes de dicha casa de estudios. En un estudio descriptivo, no experimental, transeccional-correlacional, con un universo conformado por 2024 estudiantes del II al X ciclo y 367 docentes y con un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional conformada por 454 alumnos y por 64 docentes, aplicaron 2 cuestionarios (alumnos y docentes) basados en el modelo SERVQUAL presentado por Capelleras y Veciana (2004) y en las propuestas de Rubio, Aguilar, Massa, Maldonado y Ramírez (2005) y con una valoración de escala tipo Likert. Se aplicó un análisis de factorial y rotación ortogonal Varimax (KMO: 0.930) identificándose 8 dimensiones

(competencia del cuerpo docente, organización de enseñanza y contenido del plan de estudios, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones, asignaturas optativas y, efectividad de los procesos administrativos). Los resultados, aplicando un análisis de regresión lineal, mostraron que la organización de la enseñanza tuvo una mayor importancia relativa dentro de la percepción de la calidad del servicio (18.67%), encontrándose diferencias significativas entre la competencia del cuerpo docente y la condición de alumno interno o externo (mayor en el interno) y una incidencia de la edad sobre la percepción de la calidad de los servicios en la mayoría de las dimensiones de este constructo.

Eyzaguirre (2016), en la investigación “Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad privada de Tacna en el año 2015”, buscó explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico al finalizar el año 2015. En un estudio de tipo básico, de diseño descriptivo-explicativo y correlacional, que tuvo por objetivo determinar la relación existente entre ambas, en una población de 5289 estudiantes matriculados en las 6 facultades y 20 carreras brindadas e la UPT, se seleccionaron por muestreo estratificado proporcional un total de 350 alumnos. Aplicó dos cuestionarios, en 2 momentos diferentes (para la expectativa al inicio del 2015 y para la satisfacción al finalizar el mismo), como instrumentos de recolección de datos. Para establecer la relación existente entre ambas se identificó dimensiones como gestión universitaria, actividad académica, actividad administrativa, bienestar universitario, práctica pre-profesional, enseñanza, infraestructura y servicios universitarios y vida universitaria, aplicando la prueba chi-cuadrado. Como resultado señaló que cerca del 50% de los estudiantes tuvieron una expectativa y una satisfacción moderadas (χ^2 : 189.094, con una diferencia entre ambas cercana al 10%).

Villacorta (2016), en la investigación “La calidad de enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en odontología brindada por la facultad de ciencias de la Salud de la Universidad privada de Tacna 2015”, tuvo por objetivo establecer el nivel de influencia de la calidad de enseñanza que presentan los estudiantes de esta facultad universitaria. Por medio de un estudio cuantitativo, descriptivo y explicativo, en una población de 56 estudiantes, considerando como muestra a 53 alumnos, aplicó una encuesta sobre satisfacción (44 preguntas) y una encuesta sobre calidad (33 preguntas), ambas elaboradas para este fin y con valoración en escala Likert. Como resultados reportó un nivel regular de calidad de enseñanza (49,05%), una alta satisfacción de los estudiantes (49,06%), la existencia de una relación significativa directa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción del estudiante (χ^2 : 25,42 gl. 4), los docentes responsables de las asignaturas presentaron muy buena actitud (66,04%), los docentes contaron con un perfil profesional de reconocimiento social, la satisfacción de los estudiantes fue buena por la gestión académica brindada (71,70%), los estudiantes no se encontraron satisfechos con el servicio de biblioteca y laboratorio de cómputo.

Urure et al. (2014), en el estudio “Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, octubre 2013 – octubre 2014”, describieron a la satisfacción del estudiante como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de esta universidad (Perú). Para esto emplearon un estudio descriptivo, transversal y no experimental en una población de 530 alumnos y una muestra de 143 alumnos del I al X ciclo. Hicieron uso de un cuestionario estructurado en 4 partes (datos sociodemográficos, aspectos que influyen en la satisfacción de los estudiantes,

desempeño de enseñanza de los docentes y satisfacción global) con un total de 36 reactivos medidos en la escala Likert. En la recolección de datos emplearon el cuestionario de Jiménez (validado por expertos internacionales y aplicado en México). Para la prueba de hipótesis, aplicaron las pruebas de U-Mann-Whitney, el coeficiente de Rho-Spearman y la prueba de T-Kruskal-Wallis y para la contrastación de hipótesis fue utilizada la prueba T de Student. Como resultados mostraron que la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la enseñanza docente respecto al indicador importancia fue buena (70%), con un promedio ponderado de 3,97 (faltando 1,05 de promedio para alcanzar el nivel óptimo de importancia); respecto al desempeño de los demás aspectos, los promedios ponderados fueron casi semejantes, con una ligera diferencia entre el desempeño del profesor (3,70) y la metodología (3,66) y, finalmente, el grado de satisfacción global de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes fue de satisfecho (62.94%). Como recomendaciones, sugirieron que se deben implementar planes de mejora continua a fin de eliminar debilidades encontradas y potenciar las fortalezas.

Malo (2014), en su tesis “Satisfacción de los estudiantes sobre la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje en la Escuela de Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo – Año 2013”, señaló la tendencia actual orientada hacia el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje con la aplicación de estrategias más dinámicas para lograr tal fin. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje en esta universidad (Perú). A través de un estudio del tipo descriptivo y transversal, realizó un muestreo probabilístico que incluyó a los 155 alumnos inscritos ese año en dicha casa de estudios, excluyendo a los inhabilitados por inasistencias. Fue aplicada una encuesta ad-hoc diseñada a los alumnos por año de estudio previa aceptación de un consentimiento informado; los datos recogidos fueron

procesados con el paquete estadístico SPSS v. 20. Los resultados obtenidos mostraron la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje (86%) con un nivel de satisfacción estudiantil de 51.96% y de 9.42% de insatisfacción; asimismo fue señalada la no aplicación de estrategia alguna por 14% de los alumnados. Como conclusión, señaló que los estudiantes estuvieron satisfechos con las estrategias de enseñanza-aprendizaje aplicadas en la escuela de estomatología de esta casa de estudios, recomendando la realización de futuras investigaciones con la finalidad de lograr la acreditación de la carrera profesional de odontología.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

En la actualidad, el quehacer universitario se sustenta en tres pilares fundamentales: la investigación, la docencia y la extensión social. “Son funciones de la universidad: la formación profesional, investigación, extensión cultural y proyección social, educación continua, contribuir al desarrollo humano, las demás que le señala la Constitución Política del Perú, la ley, su estatuto y normas conexas” (Ley 30220, 2014, p.2). A nivel mundial, existe una creciente preocupación por el aumento de la calidad de las instituciones educativas, debido a que éstas están obligadas a afrontar los nuevos desafíos y retos de la sociedad de este nuevo milenio. La satisfacción estudiantil y la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje han sido estudiadas siguiendo diferentes enfoques, impulsadas por la imperiosa necesidad de formar profesionales mejor capacitados y más competitivos. En este sentido y tras la recopilación de antecedentes e investigaciones similares, hemos observado una línea de investigación del área de la docencia e investigación que en nuestro país está siendo

explorada y que permitirá una mejor articulación de los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad peruana, lo que permitirá alcanzar los estándares de calidad que la educación en nuestro país aspira alcanzar.

1.5.2. Justificación práctica

Muchos autores señalan que la satisfacción estudiantil es el resultado de un proceso valorativo, el mismo que se sustenta en la existencia de experiencias anteriores. Uno de los indicadores más útiles para conocer la calidad del servicio educativo es el conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios (estudiantes), en la medida que dicha información permita la identificación de falencias que puedan ser superadas y permitir que se conviertan en ventajas competitivas frente a otras instituciones educativas similares. Consideramos que el grado de satisfacción del estudiante, como elemento de valoración de la calidad del proceso de la enseñanza-aprendizaje, es un factor clave para la presente investigación. Por consiguiente, con el presente trabajo se espera posibilitar la realización de estudios similares considerando -además- a todos los aspectos involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como brindar conocimientos actualizados a la institución formativa, con la finalidad de poder seguir formando profesionales dentro de un marco de calidad educativa.

1.5.3. Justificación metodológica

En la investigación científica, definida como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de fenómenos o problemas (Hernández et al., 2014), es importante contextualizar las investigaciones realizadas a fin de posibilitar la generación de conocimientos válidos y aplicables a la realidad y que puedan servir como referencia para

futuras investigaciones. La metodología utilizada, en la presente investigación, es de razonable alcance y permitirá la repetición de estudios similares para evaluar, además, otros criterios y dimensiones relacionados con la calidad de la enseñanza-aprendizaje en el campo de las Ciencias de la Salud, en especial para nuestro campo de estudio.

1.5.4. Justificación social

Con la finalidad de satisfacer las crecientes exigencias del mercado laboral, de las necesidades del usuario y de la población en general, aunado al compromiso de las instituciones educativas por la adquisición de estándares de calidad para lograr la acreditación, consideramos realizar el presente estudio a fin de proponer las recomendaciones pertinentes relacionadas con el mejoramiento continuo y con la adquisición de las competencias necesarias para afrontar los retos sanitarios nacionales. Además, el conocimiento del grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje permitirá recabar información que las autoridades universitarias podrán considerar para la toma de decisiones con la finalidad de mejorar el perfil profesional del egresado cubriendo las necesidades del entorno y asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad que exige la actual competitividad del mercado laboral.

1.6 Limitaciones de la investigación

Limitaciones de tiempo por parte de los estudiantes, puesto que muchas veces el tiempo necesario para la aplicación de la encuesta de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizó en los minutos finales de las clases teóricas, en las prácticas o en los minutos finales de los turnos asistenciales en la

Clínica Odontológica Integrada del Adulto. Asimismo, los alumnos del 6 año fueron ubicados en las sedes hospitalarias del Internado Odontológico, muchos de ellos se encuentran ubicados en diferentes distritos de nuestra capital, incrementando un tiempo adicional de tiempo para el desplazamiento por parte del investigador.

Limitaciones de recursos económicos, puesto que esto reportó la compra de materiales y útiles de escritorio, equipamiento especial, fotocopias, impresiones, movilidad para desplazamiento, etc. Asimismo, fue necesario contratar los servicios de un asesor estadístico para el procesamiento y el análisis de la información recopilada. Todo lo anterior, motivo a la búsqueda de un financiamiento externo, a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones económicas contraídas para la ejecución de la presente investigación

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el grado de la satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Plan de Estudios.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los docentes.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Métodos de enseñanza y evaluación.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Nivel de autorrealización del estudiante.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Servicios de apoyo.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según servicios administrativos.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Ambiente propicio.

Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según Infraestructura.

Comparar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según grupo etario.

Comparar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según sexo.

Comparar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal según año de estudio.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Hi: Existe un mediano grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV).

Ho: Existe un alto grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV).

1.8.2. Hipótesis específicas

- A.** El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será mayor en las dimensiones relacionadas con los docentes.

- B.** El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será mayor en los alumnos de menor edad en comparación al observado en los de mayor edad.

- C.** El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será mayor en las mujeres en comparación al observado en los varones.

- D.** El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será menor en los alumnos de los primeros años en comparación al observado en los alumnos de los últimos años.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Satisfacción de los usuarios*

Al hablar de Satisfacción es importante considerar la evolución histórica del concepto. Como se mencionó en la literatura, son cuatro las teorías que, siendo consideradas como teorías de contenido, nos permite apreciar dicha evolución:

- Teoría de Maslow (llamada también de la pirámide de necesidades del ser humano), se basa en la jerarquización rígida de las necesidades con la finalidad de satisfacerlas desde las más básicas hasta las más desarrolladas: fisiológicas o básicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Teoría de Herzberg (llamada también de los dos factores o bifactorial), se basa en la presencia de los responsables de la satisfacción de las necesidades (motivacionales) y los responsables de la insatisfacción (higiénicas).
- Teoría de Alderfer (llamada ERG), se basa en la satisfacción de las necesidades sin un orden correlativo de subordinación: existencia (básicas), relación (interacción con otros) y progreso (estima y autorrealización).
- Teoría de Mc Clelland, se basa en la satisfacción de las necesidades por motivaciones individuales: afiliación (pertenencia a un grupo), logro (aceptación de desafíos y retos) y poder (disfrute en competir unos con otros).

La evolución histórica del concepto de la calidad ha motivado múltiples intentos por cuantificarla. Parasuraman (1988), citado por Aguirre y Rodríguez (2017), afirma que los altos niveles de calidad de servicios percibidos, terminan por generar mayor satisfacción en los usuarios. Asimismo, lo que consideramos como estándar de satisfacción, es lo que el cliente (usuario) espera recibir; sin embargo, la calidad del servicio percibida es lo que el cliente (usuario) considera que debería recibir. A partir de esto, ambos conceptos parecen estar asociados a través de un proceso de compensación.

Tenemos la dificultad adicional de no contar con “una manera universal” de medir la satisfacción del usuario. Oliver (1997), citado en el trabajo de Alves y Raposo (2004), señala que, tradicionalmente la satisfacción del usuario se ha medido a través del llenado de simples cuestionarios (que abarcan las características de un producto, bien o servicio) con la finalidad de determinar las causas que originan su satisfacción o su insatisfacción. A partir de lo mencionado, los resultados obtenidos han sido sometidos a diferentes análisis (estadística descriptiva, análisis importancia-resultado percibido, análisis de regresión) lo que se ha traducido en hacerlos bastante discutibles debido a que los métodos analíticos empleados han suscitado diversos problemas:

- Tratar de entender que las características enunciadas no son absolutas para todos los consumidores o usuarios finales de los bienes y servicios.
- A fin de permitir la aplicabilidad de dichos resultados es necesario considerar restricciones de extensión.
- Los resultados finales no son una valoración final de la satisfacción sino tan solo juicios de valor relacionados a determinados factores.

Anderson y Fornell (2000), citados también por Alves y Raposo (2004), sostienen que los índices de satisfacción del cliente son indicadores de la medición de la calidad de los bienes y servicios que expresan la manera en que éstos son percibidos por los propios usuarios y, que representan la evaluación global de las experiencias de compra o de consumo. También pueden facilitar la comparación entre industrias, entre empresas de un determinado o entre éstas y la media de las industrias. De este modo, la satisfacción global obtenida puede ser considerada como un indicador importante del resultado percibido (tanto pasado, presente como futuro) de una empresa o de cualquier entidad ofertante de servicios.

Como puede apreciarse, existe la tendencia de emplear la satisfacción del usuario para medir la calidad del servicio brindado. Jiménez et al. (2003), señalan que la práctica de medir la satisfacción del usuario (cliente) se ha convertido en un excelente medio para la valoración general de los servicios brindados, debido a que una validación confiable puede permitir la generalización de los resultados a partir de sí misma. Por lo tanto, es fundamental generar la calidad mediante una gestión de la calidad, que determine y aplique la política de calidad, con los procesos o fases señaladas por Juran: planificación, control y mejora de la calidad.

Alves y Raposo (2004), en un estudio realizado en la Universidad de Beira Interior (Portugal), elaboraron un índice de satisfacción estudiantil, mostrando que los índices de satisfacción correctamente elaborados proporcionan información de la satisfacción del cliente, de las tasas de retención y de la calidad percibida, así como de los factores que influyen en dicha satisfacción. Los índices de satisfacción intentan captar:

- El grado de satisfacción general.
- El descontento de las expectativas.
- La distancia al producto ideal imaginado por el cliente.

Muchos trabajos consideran una probable relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Kotler y Keller (2006), citados por Aguirre y Rodríguez (2017), indican que la satisfacción del usuario, la calidad (del producto y de los servicios) y la rentabilidad de una empresa están íntimamente ligadas: una alta calidad conlleva a un alto nivel de satisfacción, lo que se sostiene en precios más altos y costos más bajos. Dependiendo de los resultados de las expectativas frente a la percepción de los beneficios recibidos por el producto o servicio, la satisfacción del usuario presenta 3 estados:

- El usuario espera algo superior a lo recibido (insatisfacción).
- El usuario recibe lo que esperaba (satisfacción).
- El usuario recibe beneficios superiores a los esperados (complacencia).

Petruzzellis et al. (2006) sostienen que existe un estrecho vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio: el cliente está satisfecho cuando la calidad del servicio supera o se ajusta a sus expectativas o muy satisfecho si recibe mucho más de lo que espera recibir. Por el contrario, el cliente está insatisfecho cuando la calidad del servicio está por debajo de sus expectativas y expresa su disconformidad si la brecha es demasiado elevada.

Calva (2009), citado por Barrera (2019), define a la satisfacción del usuario como la razón acción y modo a través de la cual se sosiega y responde enteramente a un sentimiento, queja o razón contraria. De este modo, la sensación de satisfacción puede ser condensada a todo aquello que nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Finalmente, la satisfacción del usuario sería entendida como el restablecimiento del equilibrio del individuo con su entorno, a partir de la desaparición de dichas carencias (conocimiento o información).

Posteriormente, se observa una comparación entre los términos usuario y cliente. Para Guardado (2014), citado por Nobario (2018), los clientes adquieren un servicio en busca de dos circunstancias: para sentirse bien y/o para solucionar sus problemas (necesidades). Así, el usuario recibe calidad solo si satisface sus expectativas, soluciona sus dificultades y obtiene beneficios. De este modo, los clientes adquieren un servicio por la expectativa acerca de los beneficios que esperan obtener.

Como puede apreciarse, además, existe una constante preocupación en considerar la satisfacción del cliente como indicador de la fidelidad con el servicio recibido. Villacorta (2016), indica que se puede conocer el grado de lealtad de un cliente en función de su nivel de satisfacción. Esto nos llevaría ante 3 posibles escenarios:

- Cambio de proveedor de servicio en forma inmediata (cliente insatisfecho).
- Lealtad condicional hasta encontrar un proveedor de un mejor servicio (cliente satisfecho).
- Lealtad incondicional debido a que se ha logrado una afinidad emocional que supera a una mera preferencia racional (complacencia del cliente).

Actualmente, se puede apreciar que existe una preocupación por lograr la satisfacción del usuario de los servicios educativos. Para Armas y Pérez (2017), la satisfacción académica del usuario de los servicios educativos se logra atendiendo a las siguientes premisas:

- Apreciación de su valor como persona y afinidad hacia la carrera que sigue (autoestima).
- Confianza en su capacidad para el desempeño del rol de estudiante (auto concepto).
- Responsabilidad propia frente al proceso educativo (autonomía).

- Determinación y consecución de metas personales (motivación).
- Contexto institucional acorde con objetivos y fines de la cartera de servicios que oferta (calidad de la educación).

Suarez (2019), considera que la satisfacción del usuario es un juicio valorativo, y tras un exhaustivo análisis bibliográfico, señala que la satisfacción del usuario (consumidor) puede tener 2 acepciones:

- La satisfacción del usuario es una respuesta emocional con relación a las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas.
- La satisfacción del usuario es un resultado de la valoración entre las expectativas y los resultados efectivos.

2.1.2. Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

Rinehart (1993), citado por Saraiva (2008), afirma que conocemos que el proceso educativo afecta directa e indirectamente a nuestra sociedad y a los consumidores específicos de dicha educación (sean directos, indirectos o a ambos). En este sentido, como clientes directos del proceso podemos incluir a los estudiantes, a los profesores, los administradores y a los miembros del gobierno; asimismo, como clientes indirectos del proceso tenemos a los padres de familia.

Como se irá observando, la satisfacción del usuario de los servicios educativos cumple un rol importante en la valoración de los servicios recibidos. Guarduño y Flores (1999), citados por Lescano (2019), consideran a la satisfacción de los estudiantes como

objetivo final de un sistema de educación integral, por lo que proponen implantar cambios en áreas como:

- Capacitación docente.
- Acreditación de programas de estudio.
- Certificación de los procesos ofertados.
- Consolidación interna y externa.
- Fortalecimiento de estrategias.
- Favorecimiento de la efectividad de los servicios.

Gimeno y Ruiz-Oralla (2001), citados por Pecina Leyva (2019), señalan que el conocimiento de la satisfacción estudiantil es de vital importancia para la supervivencia de las instituciones educativas y para el éxito escolar. En consecuencia, es de carácter prioritario conocer las necesidades que intervienen en la obtención de dicha satisfacción.

Para Flores (2003), citado por Eyzaguirre (2016), la satisfacción del estudiante manifiesta la eficiencia del desarrollo de su experiencia educacional y es dependiente del rigor de los cursos, de la interacción con los docentes y con otros estudiantes, de la efectividad de las evaluaciones, así como también de la presencia de adecuadas instalaciones y de los equipamientos necesarios para que el proceso enseñanza-aprendizaje se realice.

Se documentan varias tentativas para valorar la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos. Gento y Vivas (2003) buscando elementos que nos orienten a dar respuesta a la interrogante de identificar las necesidades de los estudiantes y de la sociedad, realizaron una investigación para valorar la importancia de cada componente del modelo de la calidad para las instituciones educativas, para lo cual propusieron un nuevo instrumento de

evaluación (Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación o SEUE). Concluyeron que la satisfacción estudiantil es un proceso valorativo que implica la emisión de juicios de valor a partir de un proceso de evaluación. Por tanto, la satisfacción estudiantil es la apreciación favorable valorada de acuerdo a las experiencias y resultados relacionados con su educación y que se da en respuesta a la atención de sus necesidades y al logro de sus expectativas.

Chua (2004), citado por Saraiva (2008), propone interpretar el concepto teórico de la clasificación de la calidad dentro del modelo teórico INPUT-PROCESS-OUTPUT propuesto por Noden y Gosling (2000):

- La calidad al nivel INPUT, está relacionada con la selección de los estudiantes y su formación antes de ingresar a la educación superior.
- La calidad al nivel PROCESS, está relacionada con los métodos de enseñanza-aprendizaje, contenidos y administración de unidades curriculares, competencia y formación de profesores, claridad de contenidos curriculares y, actividades sociales y, evaluación.
- La calidad al nivel OUTPUT, está relacionada con la obtención de empleo satisfactorio y bien remunerado, fácil inserción laboral y, desempeño académico.

Alves y Raposo (2004) señalan que la satisfacción del estudiante universitario ha cobrado importancia pues condiciona la supervivencia de la misma. Con la satisfacción de los estudiantes se puede alcanzar el éxito escolar, lograr la fidelización estudiantil y obtener una formación académica adecuada. Siguiendo esta ruta, es posible que las instituciones educativas puedan conocer su realidad y puedan compararla con otras similares, de modo que adquieran la capacidad de autoevaluarse y mejorarse.

El creciente interés por el conocimiento de la influencia de las expectativas del alumnado sobre los docentes y el proceso de enseñanza-aprendizaje, ha sido también investigado. Pichardo et al. (2007) señalan que el incremento de los estudios destinados a conocer las expectativas de los estudiantes y lo que esperan recibir de las instituciones educativas, nos conduce al análisis de las diferentes líneas de investigación desarrolladas al respecto. Dichas investigaciones pueden agruparse en:

- Investigaciones que investigan las expectativas estudiantiles con la intención de conocer que esperan de la universidad en general, e
- Investigaciones que estudian las expectativas de los estudiantes sobre componentes específicos del proceso de enseñanza aprendizaje.

Salinas et al. (2008), mencionaron que la satisfacción de los estudiantes es el eje central de los procesos universitarios. Sin embargo, el entorno que rodea el proceso enseñanza-aprendizaje determina, de igual modo, la búsqueda de lograr obtener la calidad de servicio que facilite lo mínimo indispensable para que éste proceso se realice adecuadamente.

Mejías y Martínez (2009), citados por Colqui y Llamoga (2017), señalan que la valoración de la satisfacción del estudiante induce a la mejora y a la innovación educativa, en la medida que su adecuada medición sea dirigida hacia la toma de decisiones orientadas a la identificación de las fortalezas y mitigación de las debilidades de las instituciones de educación superior.

La tentativa de elaborar instrumentos de medición de la satisfacción estudiantil ha motivado la determinación de las dimensiones de la misma. Jiménez et al. (2011) sugieren

que la satisfacción del estudiante con los servicios educativos que reciben, puede reflejar la eficiencia de los procesos involucrados en la enseñanza-aprendizaje. Tras evaluar la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit (México), elaboraron un cuestionario de satisfacción del estudiante que permite evaluar las dimensiones relacionadas con esta experiencia valorativa:

- Contenido de la unidad de aprendizaje y grado de cumplimiento.
- Metodología.
- Infraestructura disponible.
- Desempeño del profesor.
- Desempeño del estudiante.

Para Lepiani (2013), citado por Pecina Leyva (2019), es fundamental para alcanzar la satisfacción de los estudiantes con el servicio académico que reciben, identificar previamente sus necesidades y expectativas. Dicha satisfacción puede constituirse en una herramienta muy útil para regular y retroalimentar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Aun cuando es muy frecuente considerar a los estudiantes como usuarios (clientes) de los servicios educativos, algunos autores consideran pertinente hacer diferencias entre éstos y los clientes comerciales. En ese sentido Méndez (2014), citado por Nobarrio (2018), resalta la no equivalencia entre ambos términos, por las siguientes razones:

- El estudiante debe demostrar preparación (rendir un examen) a fin de recibir el servicio brindado por la institución educativa (proceso de admisión).
- La relación docente-estudiante constituye un convenio e implica obligaciones por ambas partes: facilitar el aprendizaje (docente) y participación activa en el mismo (estudiante).

- El estudiante debe acreditar sapiencia y experticia de la educación recibida a fin de recibir una certificación (titulación).
- El docente y la institución educativa universitaria se comprometen a entregar, a la sociedad, un profesional altamente capacitado.

En opinión de Flores (2014), citado por Alava y Loor (2019), el proceso de valoración de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje es fundamental en la gestión universitaria, y se sostiene en la necesidad de la obtención de la acreditación de las instituciones educativas. Además, la práctica de autoevaluación fomenta la formación de profesionales competentes.

Marchesi y Martín (2014), citados por Armas y Pérez (2017), afirman que la insatisfacción de las expectativas del estudiante universitario responde a la no adecuación de los contenidos curriculares con las necesidades actuales de la sociedad. Debemos tener en consideración que, ante la facilidad al acceso de la información, los estudiantes están en una búsqueda constante de obtener conocimientos y habilidades que puedan servirles en su formación académica y en su posterior inserción laboral; por lo tanto, metodologías de aprendizaje meramente expositivas no facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cassidy (2014), citado por Alemán y Chávez (2019), afirma que la satisfacción del estudiante en la educación superior se ha empleado para evaluar la experiencia educativa, siguiendo la actual tendencia orientada a la necesidad de la satisfacción de los consumidores del servicio educativo (usuario) desde una perspectiva global.

Eyzaguirre (2016), aclara que la insatisfacción de los estudiantes con el servicio educativo que recibe no solamente repercute en la formación profesional del estudiante, sino que afecta a la imagen institucional y al posicionamiento de la universidad, influyendo en la percepción del egresado al considerarse en desventaja frente al egresado de una institución donde la satisfacción estudiantil y la calidad educativa se corresponden mutuamente.

Pecina Leyva (2017), señala que la satisfacción académica puede verse afectada por factores relacionados con la calidad del servicio educativo (la infraestructura, el trato recibido, el nivel de aprendizaje, las estrategias didácticas que utiliza el profesor, la relación docente alumno, etc.). Mediante el uso de un instrumento presentado por Jiménez y aplicado en la facultad de enfermería de la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí (México), observa un nivel medio de satisfacción académica y afirma que al satisfacer las expectativas del estudiante se cumple con la calidad educativa.

Buitrago et al. (2017), señalan que existen muchas herramientas diferentes para la medición de la satisfacción estudiantil. Aplicando una modificación de la herramienta de medición de la satisfacción estudiantil (SEU) en estudiantes de la Universidad Militar de Nueva Granada (Colombia), obtuvieron 13 factores que miden dicha satisfacción:

- Dignidad personal.
- Vida universitaria integral.
- Desarrollo físico y cultural.
- Aspectos académicos.
- Instalaciones físicas e infraestructura.
- Servicios de apoyo académico.
- Acompañamiento institucional a la formación integral.

- Docencia y estrategias de enseñanza.
- Solución de inconvenientes.
- Contenidos programáticos y aspectos de formación.
- Autosatisfacción y realización.
- Disposición profesoral e institucional.
- Organización y servicios.

Rodríguez (2017), señala que las instituciones educativas tienen la responsabilidad de generar bienestar y confort a los estudiantes, garantizando la calidad de la enseñanza que imparten. Por tanto, la opinión de los educandos es fundamental para el desarrollo de estrategias básicas orientadas hacia el mejoramiento continuo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Sandoval et al. (2017), tratando de identificar el nivel de satisfacción estudiantil con relación a la calidad educativa alumnos de una universidad pública en Quintana Roo (México), aplicaron una adaptación propia del cuestionario SEUE (Gento y Vivas, 2003) determinando como dimensiones de la satisfacción estudiantil:

- Proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Los servicios de apoyo académico.
- La autorrealización.

Álvarez-Vaz y Vernazza (2018), estudiaron las principales características de la satisfacción estudiantil en los cursos de pregrado de la facultad de Ciencias económicas y de administración de la Universidad de la Republica (Uruguay), para lo cual emplearon un cuestionario adaptado del presentado por Alves y Raposo (2006) y mediante la utilización y

comparación de dos técnicas de análisis de datos multivariantes, determinaron que no se presentan diferencias relevantes en la construcción/caracterización de la satisfacción estudiantil. Las técnicas de análisis de datos multivariantes empleados fueron:

- Análisis jerárquico de Clúster, definió tres clústeres (satisfacción estudiantil: media, alta y baja).
- Análisis de clases latentes, determino una variable latente (satisfacción estudiantil), seis variables manifiestas y cuatro clases latentes (satisfacción estudiantil (medio-baja, alta, baja, media-alta)).

Alava y Loor (2017), sostienen que determinar la percepción de la satisfacción de los estudiantes con respecto a aspectos relacionados con la calidad educativa es una tarea en la actual gestión universitaria. Determinar las diferencias entre lo espera recibir y lo que realmente le es brindado y, las discrepancias entre la opinión de los educandos y la acreditación de las instituciones deben ser factores a considerar.

Osorio (2019), menciona que la satisfacción del estudiante está muy vinculada con el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que estudiantes muy satisfechos académicamente tiene mayor predisposición para el aprendizaje, por lo que considera necesario que ellos hagan una valoración crítica de la eficiencia de tales procesos como aproximación de la calidad del servicio que reciben.

Actualmente, las universidades se encuentran orientadas en el mejoramiento de los servicios brindados, lo que se traduce en la búsqueda de una calidad educativa que asegure que se brindan como tal y es a través de la medición de las expectativas de los estudiantes como se evalúa la satisfacción de los usuarios finales de dichos procesos.

2.1.3. *Calidad educativa*

La calidad educativa es la expresión más utilizada en el ámbito educativo y es utilizada como referencia para la justificación de los procesos de mejoramiento continuo; en consecuencia, la eficacia y la eficiencia son pilares básicos en los que se sustenta la misma. En concordancia con lo expuesto, debemos tener presente que el concepto de calidad, debido a la multiplicidad de factores involucrados en el mismo y a que está constantemente en proceso de cambio, es imposible definirlo universalmente y que dicho concepto sea aceptado y posteriormente generalizado.

Hasta hace poco tiempo, el concepto de calidad educativa se ha encontrado circunscrito dentro de 3 enfoques de estudio:

- La calidad referida a la eficacia, por lo que un programa educativo será de calidad si a través de éste permite lograr las metas y los objetivos previstos.
- La calidad referida a términos de relevancia, por lo que un programa o sistema educativo será de calidad si a través de sus contenidos puede responder a las expectativas del alumno y que éste tenga una excelente preparación profesional.
- La calidad referida a los recursos y a los procesos, de modo que un programa educativo será de calidad si cuenta con los recursos necesarios y éstos se emplean de manera eficiente.

Históricamente, la definición de la calidad ha presentado dificultades, porque partiendo de procesos valorativos debe considerarse ciertos criterios para delimitar sus dimensiones. Garvin (1988), citado por Zusunaga (2020), coincide en señalar que es difícil

definir la calidad debido a sus múltiples vinculaciones con diferentes criterios y es por tal razón que se deberían entenderse sus particularidades en los diferentes ámbitos empresariales.

Brevemente mencionamos los enfoques involucradas en la definición de la calidad:

- Enfoque trascendente, considera la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia, aun cuando sea abstracta y varíe dependiendo de la apreciación.
- Enfoque basado en el producto, considera la calidad como cuantificación de los atributos de un producto, aun cuando puede llevar a confundir la calidad con el precio.
- Enfoque basado en el cliente, considera a la calidad determinada por la satisfacción de las expectativas del cliente, aun cuando sea necesario determinar estándares de calidad previamente.
- Enfoque basado en la producción, considera la calidad definida por la aceptación de elevadas especificaciones para la producción de un bien o prestación de un servicio.
- Enfoque basado en el valor, considera la calidad como valor agregado a la utilidad de un bien o del servicio recibido.

Lo primero que empezó a plantearse fue la determinación de parámetros dentro de los cuales se defina la calidad educativa. Ethier (1989), citado por Saraiva (2008), enmarca a la calidad de la enseñanza en tres parámetros esenciales:

- La calidad de los recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros y a la disposición de un servicio de educación.
- La calidad del proceso educativo dónde el programa y las metodologías de la enseñanza expresan todo su potencial.
- La calidad de los resultados académicos, que se encuentran relacionados con el desarrollo personal y social de los educandos (estudiantes).

Denton (1990), citado por Eberle et al. (2010), identifica 3 determinantes de la calidad del servicio:

- Confiabilidad, como garantía de satisfacción del cliente.
- Capacidad de respuesta, como respuesta inmediata de la prestación del servicio esperado por el cliente.
- Unicidad, como identificación de las expectativas del cliente.

Barnett (1992), citado por Paredes (2017), plantea cuatro actividades que la gestión de una institución educativa debe considerar a fin de asegurar una adecuada formación académica de los estudiantes:

- La calidad del método de enseñanza.
- La calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La calidad del diseño de los cursos.
- La calidad del programa de desarrollo del profesorado.

Lepeley (2004), citado por Aguirre y Rodríguez (2017), propone el empleo de instrumentos de medición simples para evaluar la calidad educativa, puesto que facilitan su aplicación práctica y el confort de los evaluados. La elaboración de teorías e instrumentos complejos, pueden desvirtuar el interés en la evaluación e incrementar los esfuerzos destinados para este fin.

Águila Cabrera (2005), señala que en el ámbito latinoamericano existen diversos conceptos de calidad, señalando como más frecuentes, los siguientes:

- El concepto de calidad como excelencia, es decir orientado hacia la obtención de un “elitismo” académico y estudiantil.

- El concepto de calidad como respuesta a los requerimientos del medio, con el riesgo de formar solamente aspectos técnicos y no los culturales o los valores de los estudiantes.
- El concepto de calidad basada en la dependencia de los valores declarados, que está condicionado por la amplitud de los mismos para garantizar la calidad educativa.

Szodo y Gutiérrez Francescon (2005), citados por Tumino y Poitevin (2013), sostienen que la calidad en la educación permite articular la estructura y la gestión educativa con la metodología didáctica, de manera que permite la interdependencia que debe existir entre los requerimientos de la sociedad y la formación profesional. Por tanto, consideran los siguientes factores de la calidad educativa:

- Calidad en la metodología didáctico-pedagógica, referida a la preparación docente y a los recursos metodológicos que se empleen durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Calidad en el servicio, referida a la interdependencia entre la calidad del servicio interno (dada por los factores sociales integrantes de la organización) con la calidad del servicio externo (medida por la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos).
- Calidad en la gestión, referida al empleo responsable de los recursos académicos, económicos, sociales y humanos de la organización.

Debemos considerar que diversos modelos han sido empleados para la valoración de la calidad del servicio. Colmenares y Saavedra (2007), citados por Flores (2017), recopilan las características y particularidades de los modelos de la valoración de la calidad del servicio:

Modelo norte-europeo, a su vez, agrupa los siguientes modelos:

- Modelo de Servucción (Eiglier y Langeard, 1989), concepción de un proceso planificado, controlable y medible a través del cliente, soporte físico, personal de contacto y el servicio.
- Modelo de calidad de servicio (Crönroos, 1993), modelo que integra la calidad total en 3 dimensiones: calidad técnica (la que se brinda), calidad funcional (como se brinda) e imagen corporativa (elemento de medición de la calidad percibida)
- Modelo de la oferta de servicios (Crönroos, 1994), considera al servicio como producto tangible y lo mide a través del desarrollo (concepto del servicio y de los paquetes básico del servicio y de la oferta de servicios) y de la gestión de imagen / comunicación.
- Modelo de los 3 componentes (Rust y Oliver, 1994), modelo que considera la calidad de servicio compuesta del servicio (con sus características), proceso de entrega / envío y el ambiente relacionado con el servicio.

Modelo norte-americano, agrupa los siguientes modelos:

- Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), basado en la estimación de la calidad a través de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
- Modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), basado en el desempeño que puede ser valorado a través de la percepción del consumidor acerca del rendimiento del servicio.
- Modelo jerárquico multidimensional (Brady y Cronin, 2001), donde la calidad del servicio es valorada mediante la percepción del consumidor acerca del desempeño (inicio) y de la percepción global de la calidad del servicio (final).

Gómez Franco (2006), citado por Rodríguez (2017), recalca el interés mostrado por las instituciones educativas para incorporar el concepto de calidad en todos sus procesos, debido a que comprende todas las cualidades y características que un producto o servicio posee para la satisfacción de las necesidades del usuario.

Como manifiesta Saraiva (2008), muchas veces, el concepto de calidad de la educación se encuentra frecuentemente asociado a los conceptos de eficacia y de efectividad. Sin embargo, debemos recordar que la calidad no es un concepto estático, estando influido por innumerables características tales el perfeccionamiento, las mejoras, los logros de metas, etc. Tengamos en cuenta que, la calidad no es sinónimo de perfección: toda acción humana es cambiante y, por tanto, si nos referimos a la calidad ésta debe estar orientada hacia un mejoramiento continuo.

Lovenlock (2009), citado por Aguirre y Rodríguez (2017), define la calidad de servicio desde diferentes perspectivas:

- El método basado en el producto (las diferencias de la calidad reflejan las diferencias en la cuantificación de los atributos del producto)
- Las definiciones basadas en el usuario (la calidad reside en la apreciación del propio usuario o consumidor)
- El método basado en la manufactura (la calidad se fundamenta en la oferta y se relaciona con la productividad y los costos)
- Las definiciones basadas en el valor (la calidad se mide considerando con la interacción entre cumplimiento y el precio)

Fabela y García (2014), citados por Pérez (2017), sostienen que la calidad de la educación universitaria debe responder a las actuales exigencias de la formación profesional, de modo que permita una adecuada inserción laboral y facilite la continuidad del desarrollo académico del egresado. Solamente de esta manera, podemos garantizar que las nuevas generaciones de profesionales se encuentren en la capacidad de afrontar los retos nacionales que los tiempos actuales les presenten.

Alonso Dos Santos (2016), al medir el comportamiento de respuesta del estudiante universitario con su institución, considera un efecto moderador del rendimiento académico y de la calidad tangible de la infraestructura sobre la satisfacción del estudiante y sobre la intención de recomendación de las instalaciones educativas.

Espinoza et al. (2016), citados por Zusunaga (2020), proponen definir la calidad de la educación superior en base a tres dimensiones (el poder transformador de la educación universitaria, las expectativas de los involucrados y la consecución de los objetivos institucionales) que son el resultado de la adaptación de siete conceptos de la calidad de la educación superior:

- La calidad se basa en el desarrollo de las capacidades que posibiliten una permanente transformación del estudiante.
- La calidad se basa en el desarrollo del compromiso social en el estudiante.
- La calidad se basa en el cumplimiento de los objetivos educativos institucionales.
- La calidad se basa en la satisfacción de las expectativas de los involucrados en la educación superior.
- La calidad se basa en la satisfacción de los requerimientos de las organizaciones integrantes del mercado laboral.

- La calidad se basa en el cumplimiento y mejora de los estándares establecidos previamente.
- La calidad se basa en el desarrollo de la eficiencia de procesos en las instituciones educativas.

Villacorta (2016), menciona cuatro factores que determinan la calidad en los centros de enseñanza:

- Los recursos materiales disponibles como infraestructura adecuada, laboratorios implementados, instalaciones recreativas, áreas de cómputo y bibliotecas, etc.
- Los recursos humanos, como determinantes de la calidad de toda organización y por tal razón, exigen participación y compromiso.
- La dirección y gestión académico-administrativa, responsable de la organización, el funcionamiento, la coordinación y el control de los procesos
- Aspectos pedagógicos como los proyectos educativo y curricular, la adecuación de objetivos y contenidos, la metodología didáctica, la evaluación, las tutorías, el logro de objetivos, etc.

La calidad del proceso enseñanza-aprendizaje puede ser definido, en términos sugeridos por Colqui y Llamoga (2017), como el proceso orientado hacia la obtención de un aprendizaje interiorizado por el estudiante que cumple con las metas educativas propuestas y que contribuye al desarrollo profesional y al desarrollo personal del educando en beneficio de su entorno social. Por tanto, una enseñanza se da cuando:

- Los objetivos de la enseñanza se corresponden con las necesidades de la sociedad.
- El rendimiento académico de los alumnos es el mayor posible.

Paredes (2017), considera valorar la percepción estudiantil con respecto a la calidad del plan de carrera y con el contenido del programa de las clases teóricas y prácticas, de la metodología docente y de las condiciones físicas disponibles. Aplicando un cuestionario adaptado del utilizado en la Universidad Javeriana (2014), señala que la satisfacción estudiantil es satisfactoria con las variables de contenidos teóricos, contenidos prácticos, relación teórico-práctica de los contenidos del programa y con la metodología de la investigación de los contenidos de la asignatura. Asimismo, la relación docente-estudiante es satisfactoria, así como también la planificación y la organización de la asignatura en las clases magistrales y en la orientación brindada al estudiante; sin embargo, observa una marcada insatisfacción en el aspecto e los espacios físicos, brindados al estudiante.

Surdez et al. (2018), identificaron áreas de oportunidad para el incremento de la satisfacción del estudiante en base a las condiciones y oportunidades que brinda una universidad pública del sur de México. Utilizando un cuestionario modificado de Gento y Vivas (2003) y con validación mediante un análisis factorial confirmatorio (programa SPSSAMOS), señalaron los elementos de la calidad educativa que se sostienen en la satisfacción del estudiante:

- Proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Percepción del trato recibido.
- La infraestructura.
- La autorrealización del estudiante.

Pecina Leyva (2019), señala que en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje se involucran conceptos como excepcionalidad, excelencia y transformación de la persona a

través del proceso educativo, los mismos que nos llevarían a considerar que la satisfacción estudiantil va acompañada de la satisfacción de sus expectativas.

2.1.4. Evaluación de la calidad educativa

La calidad es un elemento clave cuando hablamos de competitividad; la calidad, además, es una característica específica y dinámica en cada sector y en ese sentido, debe ser correctamente evaluada. En la actualidad, las instituciones educativas del nivel superior (universidades públicas o privadas) necesitan de sistemas de evaluación y acreditación, puesto que les permiten participar activamente en el proceso de globalización académica.

Álvarez y Topete (1997), citados por Álvarez et al. (2015), señalan que todos los procesos de evaluación utilizan:

- Medición directa.
- Uso de indicadores y estándares de calidad los mismos que han sido obtenidos por procesos estadísticos y de consenso.
- Valoración de metas preestablecidas en lapsos de tiempo definidos.
- Evaluación por pares o expertos.

Gonzales López (2003), citado por Suarez (2019), señala que, desde la perspectiva de los alumnos, existen factores que pueden incidir en la calidad educativa universitaria:

- Formación académica y profesional.
- Plan de estudios.
- Disponibilidad de una adecuada cartera de servicios.
- Mecanismos de evaluación institucional.

- Satisfacción relacionada con su rendimiento académico.
- Organización y gestión universitaria.
- Acercamiento e inserción laboral.
- Rendimiento académico.

Capelleras y Veciana (2004), citados por Aguirre y Rodríguez (2017), sostienen la idea de evaluar la calidad de la enseñanza a partir de las percepciones de los estudiantes debido a que de este modo se puede reducir considerablemente la amplitud de los cuestionarios. El cuestionario SERVQUAL, propuesto por ellos, tiene por objetivo el análisis de dichas percepciones a fin de comprobar su capacidad al medir la calidad de servicio en la educación superior.

Águila Cabrera (2005) señala que para desarrollar un proceso de evaluación y acreditación universitaria es fundamental definir un concepto de calidad que involucre las siguientes características:

- Ser operacional, es decir medible en instrumentos fácilmente definibles y manejables.
- Que comprenda las funciones sustantivas de la Universidad.
- Que lleve incluido el concepto de evaluación.
- Que se encuentre ligado a la pertinencia social, es decir las funciones universitarias deben estar adaptadas a las exigencias sociales del entorno.

Tobón et al. (2006), citado por Aguirre y Rodríguez (2017), señalan las dificultades que enfrenta la medición de la calidad educativa universitaria:

- No existe consenso en la definición de los indicadores de ejecución.

- No existe consenso en la definición de la calidad que desarrollarán los estudiantes y los docentes.

Ethier (1989), citado por Saraiva (2008) asienta la calidad de la enseñanza en tres parámetros definidos:

- Calidad de los recursos humanos, materiales y los recursos financieros.
- Calidad del proceso educativo.
- Calidad de los resultados académicos.

Eberle et al. (2010), tratan de identificar las dimensiones de la calidad con la intención de relacionarlos con las necesidades y expectativas de los estudiantes (satisfacción), reconociendo 6 factores determinantes de la calidad de enseñanza:

- Docentes / Enseñanza, relacionado con el concepto de confiabilidad.
- Estructura / Imagen, relacionada con el concepto reputación académica.
- Planeamiento y desarrollo del curso, relacionado con el concepto articulación entre sí.
- Asistencia, relacionado con el concepto tangibilidad.
- Ambiente de enseñanza, relacionado con el concepto tangibilidad.
- Relación costo versus beneficios, relacionado con el concepto efectividad.

Jiménez et al. (2011), expusieron la existencia de un creciente interés por conocer las expectativas de los estudiantes universitarios sobre las condiciones necesarias para mejorar su aprendizaje. Aplicando un cuestionario de satisfacción creado para tal fin, señalaron que la actualización docente, la estandarización de metodologías de enseñanza-aprendizaje, el mejoramiento del proceso de evaluación, la actualización de los currículos y

de los perfiles de egreso, y, finalmente, la inversión en infraestructura, son determinantes para el mejoramiento de la calidad universitaria y de los servicios ofertados por la misma.

Candelas et al. (2013), al emplear el modelo conceptual SEU (satisfacción estudiantil universitaria), elaboraron un cuestionario para realizar un estudio de caso en una Institución Educativa mexicana (Instituto Tecnológico de Orizaba - Facultad de Ingeniería Industrial) y determinaron 6 dimensiones teóricas e indicadores de la variable satisfacción estudiantil:

- Aspectos académicos.
- Aspectos administrativos.
- Aspectos complementarios.
- Oferta académica.
- Entorno.
- Empatía.

Tumino y Poitevin (2013) a partir de la propuesta de Capelleras y Veciana (2004) y de Rubio et al. (2005), elaboraron un cuestionario aplicado a estudiantes de una universidad privada argentina (Universidad Adventista del Plata) que incluyó los aspectos relacionados con la calidad del servicio educativo universitario, y que determinan los factores o dimensiones de la calidad educativa universitaria:

- Competencia del cuerpo docente.
- Organización de la enseñanza o carrera y contenido del plan de estudio.
- Comunicación y clima organizacional.
- Actitudes y comportamientos del cuerpo docente.
- Instalaciones y equipamientos.

- Evaluaciones.
- Asignaturas optativas.
- Efectividad de los procesos administrativos.

De Vincenzi (2013) señala que la calidad debe ser evaluada de acuerdo a las dimensiones de la Universidad:

- Superestructura: que corresponde al núcleo rector de una institución.
- Estructura: organización académica de la institución y actores del proceso educativo.
- Infraestructura: recursos materiales, financieros y servicios.

Urure et al. (2014), describen a la satisfacción del estudiante como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Haciendo uso de un cuestionario estructurado en 4 partes y empleando como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Jiménez que aplicaron a estudiantes de una universidad nacional peruana (Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica), mostraron que la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la enseñanza docente es un buen indicador para la variable importancia, en cuanto al desempeño de los demás aspectos la ponderación fue similar.

Malo (2014), señala la existencia de una tendencia actual orientada hacia el mejoramiento del proceso de enseñanza–aprendizaje y, por tal motivo, emplea la aplicación de estrategias más dinámicas para tratar de conseguir dicho mejoramiento. Así, realiza un estudio en una universidad peruana (Universidad Nacional Mayor de San Marcos) y aplica una encuesta Ad hoc, especialmente diseñada para tal fin. Finalmente, llega a la conclusión que la aplicación de estrategias de enseñanza–aprendizaje es compatible con la satisfacción estudiantil y –por tanto- con la calidad educativa.

Álvarez et al. (2015), indican que son los estudiantes, como usuarios principales de los servicios educativos, quienes pueden evaluar de mejor manera la calidad de dichos servicios. La evaluación de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior (públicas y privadas) del Valle de Toluca (México), les permitió elaborar el cuestionario de satisfacción del estudiante que puede explicar y determinar las dimensiones que relacionan dicha satisfacción con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje y que son los siguientes:

- Plan de estudios.
- Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.
- Métodos de enseñanza y evaluación.
- Nivel de autorrealización del estudiante.
- Servicios de apoyo.
- Servicios administrativos
- Ambiente propicio.
- Infraestructura.

Verdugo et al. (2015), señalaron a la satisfacción estudiantil como un indicador importante e interesante dentro de los indicadores en educación al analizar. Realizaron un estudio en 210 alumnos matriculados en la Universidad de Cuenca (Ecuador) para lo cual aplicaron una encuesta de satisfacción relacionada con el desempeño docente y, señalaron que el mejoramiento continuo de la infraestructura, el replanteamiento del esquema pedagógico y que este estudio deberían ser el punto de partida para la elaboración de un plan integral de mejora de la calidad académica ofertada.

Alvarado et al (2015), señalan que, para medir la calidad del servicio educativo, resulta muy útil valerse de la percepción de los estudiantes acerca del proceso de enseñanza-aprendizaje en el que se encuentran inmersos. El análisis de dicha percepción realizado, en universidades privadas mexicanas (Estado de Nuevo León), les permitió identificar las siguientes dimensiones de la calidad percibida:

- Componente físico, con instalaciones adecuadas y equipos que permitan emplear tecnología de punta.
- Planta docente, permanentemente capacitada, con formación académica y humanística y, capacidad investigadora.
- Habilidad docente, para la generación y transmisión de nuevos conocimientos.
- Desarrollo integral, que aliente y favorezca su desempeño académico y profesional.

Palominos et al. (2016), precisan que para conocer la calidad del servicio educativo entregado es relevante conocer previamente la valoración de la satisfacción del estudiante (usuario). En base al modelo de “Formación educativa universitaria” propuesto por Duque (2003), que considera la reputación de la institución, la satisfacción del usuario y el resultado del servicio, elaboraron un instrumento que aplicaron a una muestra de estudiantes de una universidad privada chilena (Universidad de Santiago) y considera las dimensiones del proceso antes mencionado:

- Satisfacción general del usuario.
- Calidad percibida del servicio docente.
- Calidad percibida del servicio administrativo.
- Calidad percibida del servicio de equipamiento e infraestructura.
- Involucramiento o coproducción del usuario.
- Resultados del servicio.

- Reputación de la institución.

Buitrago et al. (2017), aplicaron una modificación de la herramienta de medición de la satisfacción estudiantil (SEU) en una muestra aleatoria de 310 estudiantes de pre-grado de la Universidad Militar de Nueva Granada (Colombia) y, aplicando el análisis de factores, obtuvieron 13 factores que miden dicha satisfacción (dignidad personal, vida universitaria integral, desarrollo físico y cultural, aspectos académicos, instalaciones físicas e infraestructura, servicios de apoyo académico, acompañamiento institucional a la formación integral, docencia y estrategias de enseñanza, solución de los inconvenientes, contenidos programáticos y aspectos de formación, autosatisfacción y realización, disposición profesoral e institucional, organización y servicios). En el caso de la Educación Superior, el Análisis de factores ha sido aplicado con diferentes propósitos:

- Estudios para la autosuficiencia creativa.
- Análisis de la estructura de la tutoría.
- Medición de la satisfacción estudiantil.

En el proceso de valoración de la calidad educativa, es necesario establecer criterios o parámetros que permitan unificar el proceso de evaluación. De este modo, el anhelo de obtener una educación de calidad garantizaría un proceso de enseñanza-aprendizaje eficaz. Armas y Pérez (2017), mencionan el Modelo de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas de Ecuador (CEAACES, 2015) que considera los siguientes criterios de evaluación:

- Pertinencia: evalúa si la carrera o programa académico responde a las expectativas y necesidades de la sociedad.

- Plan curricular: evalúa la coherencia e integración de los distintos niveles de concreción del currículo.
- Estudiantes, evalúa la participación de los estudiantes en actividades complementarias.
- Academia, evalúa las competencias docentes que son necesarias para facilitar el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Ambiente institucional, evalúa el sistema de gestión de carrera y los recursos de apoyo necesarios.

Castañeda y Alarcón (2019), precisan que uno de los criterios que permite evaluar la calidad educativa es a través de la valoración que hacen los estudiantes (usuarios) de los servicios que reciben de las mismas. Siguiendo este razonamiento y tras evaluar una muestra de estudiantes del Centro Universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (México), identifican los factores que influyen en este proceso:

- Unidades de enseñanza-aprendizaje.
- Metodología de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Desempeño del docente.
- Infraestructura.
- Servicios de apoyo.

2.2. Marco contextual

Los últimos 50 años han servido de escenario para innumerables hechos que ha marcado la historia de nuestro país. El retorno a la democracia, la aparición y el desarrollo del terrorismo, la crisis económica y la inflación, la lucha contra el terrorismo y el narcotráfico,

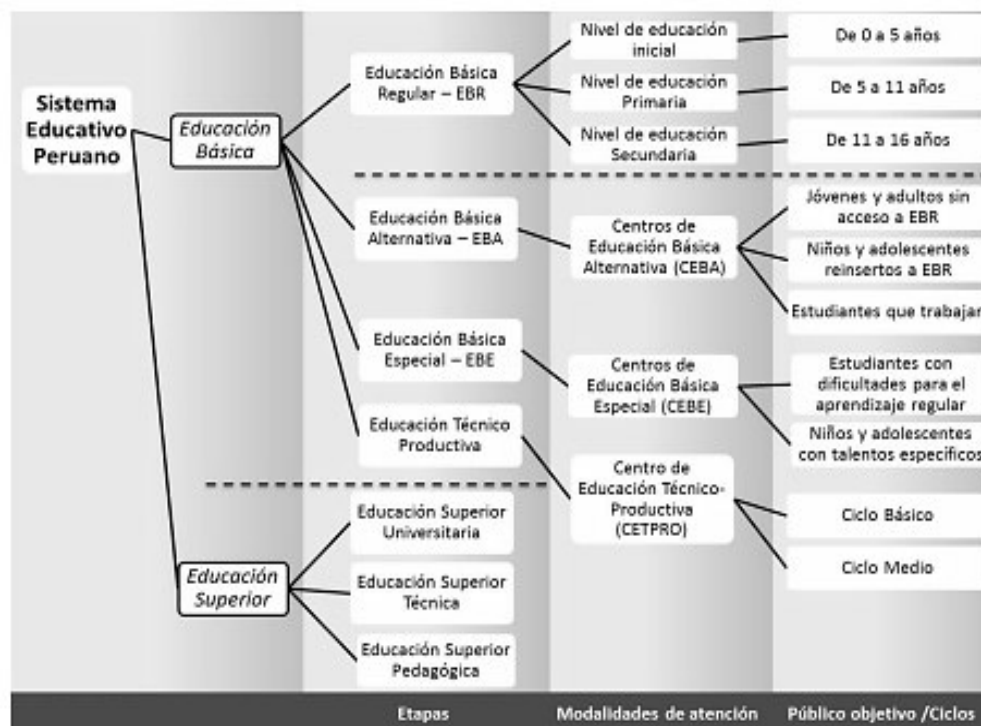
la crisis política y la lucha entre poderes, entre otros, han definido nuestra realidad actual. Debemos recordar que, a fin de sostener el proceso de desarrollo económico y social de un país, es necesario que la educación este basada en procesos de calidad debido al impacto que ella tiene sobre la competitividad.

Lamentablemente, pese a su importancia estratégica, la educación ha sido relegada. Una aparente bonanza económica, ha permitido la ampliación de la cobertura educativa del nivel básico, la misma que muchas veces no ha ido a la par con la verificación de la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en todos los niveles. Asimismo, la creciente demanda educativa del nivel superior comparada con una limitada oferta educativa pública y una creciente oferta educativa privada nos ha llevado a considerar si nuestro sistema educativo cumple con un adecuado estándar de calidad.

El Estado Peruano se considera a la educación como un derecho fundamental de la persona y, además, como un servicio de acceso universal. El Estado se encarga de garantizar un servicio educativo gratuito en todos sus niveles y modalidades; sin embargo, reconoce la participación privada en la educación, con el objetivo de ampliar las coberturas y la oferta de servicios. El sistema educativo, responsabilidad del Ministerio de Educación (MINEDU), está organizado en dos niveles (Educación Básica y Educación Superior), en tres modalidades para Educación Básica (Básica Regular, Básica Alternativa y Básica Especial) y cuatro para la Educación Superior (Superior Técnica, Pedagógica, Universitaria y Educación Técnica Productiva) y tres niveles en la Educación Básica Regular (Inicial, Primaria y Secundaria). Jopen, Gómez y Olivera (2014) resumen la organización del Sistema Educativo Peruano en los dos siguientes esquemas:

Figura 1:

Esquema general del Sistema educativo peruano



Nota. En la sección de modalidades de atención, solamente se registran los tipos de centros y modalidades de atención más usuales. Este esquema se basa en la información disponible en el DCN 200999 (MINEDU), 20099), el Proyecto Educativo Nacional (2006), en la Ley General de Educación (2003) y en la información disponible en la página web del Ministerio de Educación del Perú. Tomado de *Sistema Educativo Peruano: Esquema general (2014)* por Jopen et al, 2014, Sistema educativo peruano: Balance y agenda pendiente.

Figura 2:

Esquema de organización de modalidad educativa: Educación Básica Regular

Niveles	Inicial		Primaria			Secundaria	
Ciclos	I	II	III	IV	V	VI	VII
Años / Grados / Años	0 - 2 años	3 - 5 años	1er y 2do grado	3er y 4to grado	5to y 6to grado	1er, 2do año	3er, 4to y 5to año

Nota. DCN 2009 (MINEDU, 2009). Elaboración propia. Tomado de *Esquema de organización de Educación Básica Regular* por Jopen et al., 2014, Sistema educativo peruano: Balance y agenda pendiente.

La legislación que agrupa las normas relacionadas al sistema educativo peruano, son las siguientes:

- Ley N° 28044 (Ley General de Educación) establece los lineamientos generales de la educación y la estructura del sistema educativo nacional, de la universalización de la educación, de la calidad y de la equidad de la educación y de los roles del estado y de la sociedad. Lo anterior rige en todas las actividades educativas, orientándolas hacia la calidad educativa como fin supremo.
- Ley N° 30220 (Ley Universitaria), establece los lineamientos involucrados con: los regímenes académico y administrativo, los estudios y los grados académicos, del gobierno de las universidades, de los docentes universitarios, de los estudiantes y

graduados, de la investigación, de la expresión y proyección universitaria, del personal administrativo y de los servicios, del bienestar universitario, del régimen económico, de la coordinación entre las universidades, de los estudios de postgrado y de la segunda especialización profesional y de otras disposiciones complementarias.

- Ley N° 28740 (Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) establece los lineamientos que norman los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la Calidad Educativa, además de definir la participación del Estado en ellos y regular el ámbito, la organización y funcionamiento del SINEACE
- Resolución ministerial N° 0667-2005-ED (Diseño Curricular Nacional de la Educación Básica Regular, Proceso de articulación) contiene los aprendizajes fundamentales y básicos que serán aplicados en cada nivel de la Educación Básica Regular, en todo el territorio nacional, buscando la calidad educativa y la equidad, respetando la diversidad (humana, cultural y lingüística).
- Decreto legislativo N° 882 (Ley de la Promoción de la inversión en la educación) establece las disposiciones (generales, tributarias, transitorias y finales) que rigen a las instituciones educativas privadas con la finalidad de contribuir a la modernización del sistema educativo nacional de modo que pueda garantizarse una oferta y cobertura adecuadas, dentro del marco de la Calidad Educativa.

Uno de los grandes desafíos de la educación superior es sin lugar a duda, el mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos, debido a que el tema de la calidad en

la educación debe ser un área prioritaria en nuestro país. La universidad peruana ha atravesado por momentos difíciles durante su desarrollo, sufriendo una crisis interna en la calidad de su formación, sumado a la flexibilidad legal en la creación de nuevas instituciones educativas, que progresivamente aparecieron para satisfacer una creciente demanda formativa.

Esta situación de descontrol ha dejado en evidencia que las necesidades de nuestra sociedad han ido de la mano con los avances en los campos de la ciencia y de la tecnología. El progreso de las telecomunicaciones, el desarrollo de la informática y el acceso a internet han motivado desarrollar nuevas capacidades que respondan al empleo de nuevas tecnologías, el desarrollo de competitividad y la necesidad de la modernización de la gestión educativa.

La calidad de la enseñanza es un tema abordado muy frecuentemente; sin embargo, la definición de calidad trae consigo diversas interpretaciones debido, fundamentalmente, a las diferentes apreciaciones (subjetivas muchas veces) o interpretaciones al respecto. Sin embargo, es común considerar solo la calidad de la enseñanza y no la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje suponiendo que basta la existencia de calidad en la primera para asegurar un aprendizaje eficaz. La práctica docente universitaria no debe simplificarse en ejercicio expositivo indiscriminado dirigido a un alumno que busca adaptarse a las exigencias peculiares del docente: no debe ser solamente conocedor de la disciplina que desarrolla sino un especialista en el saber abierto a la investigación.

La calidad es un elemento clave cuando hablamos de competitividad; la calidad, además, es una característica específica y dinámica en cada sector y en ese sentido, debe ser correctamente evaluada. En la actualidad, las instituciones educativas del nivel superior

(universidades públicas o privadas) necesitan de sistemas de evaluación y acreditación, puesto que les permiten participar activamente en el proceso de globalización académica. En opinión de De Vincenzi (2013), la evaluación de la calidad educativa universitaria debe plantearse de acuerdo a las dimensiones de la universidad: la superestructura (núcleo rector de la institución), la estructura (organización académica y actores sociales del proceso educativo) y la infraestructura (recursos materiales, financieros y servicios).

Muchas veces, la valoración de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje fue dejándose de lado, debido a que los modelos pedagógicos se centraban en la obtención de logros académicos medidos cuantitativamente. Por esta razón, las investigaciones en el campo educativo van enfocándose en la mejor manera de valorar la calidad, comprender los actores sociales asociados al proceso educativo y empoderar el concepto de la Calidad Total en éste y en todos los campos de estudio. La calidad del proceso enseñanza-aprendizaje puede ser definido, en términos sugeridos por Colqui y Llamoga (2017), como el proceso orientado hacia la obtención de un aprendizaje interiorizado por el estudiante que cumple con las metas educativas propuestas y que contribuye al desarrollo profesional y al desarrollo personal del educando en beneficio de su entorno social. Por tanto, una enseñanza se da cuando:

- Los objetivos de la enseñanza se corresponden con las necesidades de la sociedad.
- El rendimiento académico de los alumnos es el mayor posible.

La satisfacción del estudiante es señalada, en numerosos estudios, como factor clave en la valoración de la calidad de la educación. En nuestro país, la adecuación de las instituciones educativas a los estándares de calidad –desarrollados años atrás en varios países del mundo entero- ha significado la instauración de procesos de acreditación. En tal sentido la

acreditación será entendida como el reconocimiento formal del cumplimiento de tales estándares de calidad. Pichardo et al. (2007) señalan que, existiendo un creciente interés para conocer las expectativas estudiantiles hacia el mejoramiento de su proceso educativo, las investigaciones al respecto se orientan hacia lo que ellos esperan de su universidad en general o acerca de sus expectativas sobre el proceso de enseñanza aprendizaje.

Las exigencias actuales de la Educación impulsan a las instituciones educativas a preocuparse por las necesidades de los estudiantes, a fin de cumplir con las expectativas de los mismos y de nuestra sociedad. Lescano (2019) señala que la medición de la calidad percibida por los estudiantes conlleva al mejoramiento de los planes de estudio, de la metodología de enseñanza-aprendizaje y a la adecuación de las instalaciones e infraestructura. Pecina Leyva (2019) sugiere que en la calidad educativa es muy importante considerar la satisfacción del estudiante, aunque reconoce que la percepción de la satisfacción sobre la calidad es multifactorial y –por tanto- no es la única responsable.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad Educativa: Es “la búsqueda de mecanismos para servir y satisfacer al máximo grado posible a los usuarios de los servicios educativos, generando pertinencia y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, lo anterior mediante hacer más eficientes los procesos de dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales que intervienen en el proceso educativo”. (Álvarez et al., 2015, p. 8).

Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje: Es un “proceso comunicativo y formativo, de participación dinámica y guiada, donde el profesor y alumno de manera conjunta gestionan la enseñanza y el aprendizaje, en un ambiente de confianza y respeto mutuo”. (Colqui y Llamoga, 2017, p. 19)

Satisfacción del Estudiante: Se define la satisfacción estudiantil como “la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas”. (Gento y Vivas, 2003, p. 20).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Investigación de nivel aplicado, puesto que plantea resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas interviniendo en la historia natural de la enfermedad (Lozano et al., 2015).

Estudio de enfoque cuantitativo, puesto que emplea la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico a fin de esclarecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014).

Estudio descriptivo, puesto que está dirigido a determinar y describir la situación de las variables de estudio en una población llegando a establecer diferencias entre grupos o examinando asociaciones entre variables (Hernández et al, 2014), **transversal**, puesto que los datos serán recogidos durante un momento determinado (Tipacti et al., 2012).

Estudio no experimental, debido a que las variables de estudio no serán manipuladas o introducidas por el investigador (Lozano et al., 2015).

Estudio comparativo, debido a que las variables de estudio son comparadas y pueden contrastar hipótesis centrales y específicas (Lozano et al., 2015).

La unidad de análisis para el presente estudio fue cada uno de los 559 estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal

(UNFV) matriculados durante el año lectivo en que fue desarrollada la presente investigación.

3.2 Población y muestra

La población del presente estudio fue constituida por los estudiantes del primer, segundo, tercer, cuarto, quinto y sexto año de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Para efectos de la investigación, se consideraron los 559 alumnos matriculados en el año académico 2019.

La muestra fue de tipo probabilístico estratificado conformada por 6 estratos, cada uno correspondiente a la población estudiantil matriculada en cada año de estudios. Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula muestral para una población finita menor de 1500 individuos; y es la siguiente:

$$n: \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: ¿?

N: (población universo)

Z: 1.96 (nivel de confianza al 95%)

p: (probabilidad de ocurrencia del evento)

q: (complemento de *p*)

E: 0.05 (error absoluto al 5%)

Reemplazando valores en la fórmula, obtenemos:

$$(3,8416) (0.5) (0.5) (559)$$

$$n: \frac{(3,8416) (0.5) (0.5) (559)}{(0.0025) (558) + (3.8416) (0.5) (0.5)} : 228 (227.929) \text{ alumnos}$$

Siendo necesario emplear un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional, porque los estratos poblacionales son de diferentes tamaños, se aplicará la fórmula siguiente:

$$f = \frac{n}{N} \quad \text{donde:} \quad h: \text{tamaño de la muestra}$$

$$N: \text{población (559)}$$

reemplazando valores en la fórmula, tenemos:

$$f = \frac{(228)}{(559)} = 0.4078$$

De tal manera que los estratos quedan determinados de la siguiente manera:

TAMAÑO MUESTRAL DE ESTUDIANTES POR AÑO DE ESTUDIOS			
AÑO DE ESTUDIOS	F	N	MUESTRA
PRIMERO	0.408	60	24 (24.48)
SEGUNDO	0.408	52	21 (21.22)
TERCERO	0.408	102	42 (41.62)
CUARTO	0.408	136	56 (55.49)
QUINTO	0.408	130	53 (53.04)

SEXTO	0.408	79	32 (32.23)
TOTAL		559	228

El criterio de inclusión fue considerar a los estudiantes matriculados en el año lectivo 2019, considerando solamente a los que han aceptado participar mediante el consentimiento informado elaborado para este fin. El criterio de exclusión fue considerar la inhabilitación por inasistencias a las clases y la no aceptación del consentimiento informado.

3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADOR
Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje	Plan de estudio	Pertinencia del plan de estudio
		Contenido de la asignatura
		Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación
	Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes	Capacidad de comunicación
Conocimientos y dominios de los temas		
Capacitación y actualización		
Nivel de exigencia		
Responsabilidad		
Orientación y apoyo al estudiante		
Promueve la participación del estudiante		
Promueve la integración de equipos		
Métodos de enseñanza y de evaluación	Metodología aplicada	
	Incorporación de nuevas tecnologías	
	Sistemas de evaluación	
Nivel de	Calificaciones o resultados obtenidos	

	<p>autorrealización del estudiante</p>	<p>Conocimientos y habilidades adquiridas</p> <p>Valores adquiridos</p> <p>Capacitación para la inserción al mundo laboral</p>
	<p>Nivel de autorrealización del estudiante</p>	<p>Calificaciones o resultados obtenidos</p> <p>Conocimientos y habilidades adquiridas</p> <p>Valores adquiridos</p> <p>Capacitación para la inserción al mundo laboral</p>
	<p>Servicios de apoyo</p>	<p>Servicio bibliotecario</p> <p>Acceso a sala de cómputo</p> <p>Acceso a internet</p> <p>Servicio de fotocopiado</p> <p>Cafetería escolar</p> <p>Servicio médico</p> <p>Acceso a actividades culturales, artísticas o recreativas</p>
	<p>Servicios administrativos</p>	<p>Control escolar</p> <p>Proceso de admisión e inscripción</p>
	<p>Ambiente propicio</p>	<p>Atención del personal administrativo</p> <p>Atención del personal de servicio de apoyo y mantenimiento</p> <p>Atención por parte del personal docente</p> <p>Ambiente estudiantil</p>
	<p>Infraestructura</p>	<p>Limpieza de las instalaciones</p> <p>Condiciones de mobiliario</p> <p>Espacios para la enseñanza</p> <p>Espacios para el descanso y la recreación</p> <p>Instalaciones de biblioteca</p> <p>Instalaciones del área de cómputo</p> <p>Instalaciones de la cafetería escolar</p>

		Instalaciones deportivas Instalaciones sanitarias
Sexo	Masculino	
	Femenino	
Edad	Años	
Año de estudios	Matricula lectiva	Primer año
		Segundo año
		Tercer año
		Cuarto año
		Quinto año
		Sexto año

La visualización completa de la operacionalización de la variable puede observarse en el anexo B.

3.4 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, validado por expertos internacionales, el mismo que es empleado en trabajos de investigación sobre satisfacción de estudiantes en México, presentado en el trabajo titulado “estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por las instituciones de educación superior del Valle de Toluca” (Álvarez et al., 2015).

Dicho instrumento ha sido creado para integrar las definiciones y las características observadas anteriormente por Gento Palacios (2003), Gonzales López (2003), Salinas

Gutiérrez (2008), Saraiva (2008), Mejías y Martínez (2009) y Jiménez Gonzales (2011). En base a la literatura analizada y luego del análisis metodológico y estadístico del instrumento, Álvarez et al. (2015) plantearon la revisión de la pertinencia de la investigación en el contexto del objeto a estudiar con la finalidad de revisar si las variables eran pertinentes de acuerdo a las realidades sociales y culturales.

El cuestionario de satisfacción del estudiante está dividido en 8 secciones, que en su conjunto contienen 40 preguntas o ítems, integrando las dimensiones que determinan y pueden explicar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

Adicionalmente, el instrumento ha sido diseñado con la escala de valoración de Likert, siendo 1 el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto, distribuidos de la siguiente manera: 1. Totalmente insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Ni satisfecho ni insatisfecho, 4. Satisfecho, 5. Totalmente satisfecho. La valoración final los datos obtenidos fue determinada según el estadígrafo de estacionones.

La visualización completa de instrumento de recolección de datos se presenta en el Anexo C. La visualización completa del consentimiento informado empleado se presenta en el Anexo E.

A continuación, se procedió aplicar una prueba piloto para analizar la confiabilidad y la consistencia interna para el cuestionario de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La visualización completa del análisis de la confiabilidad-consistencia interna para el cuestionario de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje se presenta en el Anexo D.

3.5 Procedimientos

Se procedió a la aplicación del cuestionario de satisfacción del estudiante, propuesto por Álvarez et al. (2015), en trabajo titulado “estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por las instituciones de educación superior del Valle de Toluca”. Para establecer la distribución normal de los datos se aplicó la Prueba de Kolmorov-Smirnov.

Dicho cuestionario está dividido en 8 secciones (plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura), que en su conjunto contienen 40 preguntas o ítems, integrando las variables que intervienen en la satisfacción de los estudiantes universitarios y que integran la variable calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.

3.6 Análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) v.24.

Para la prueba de hipótesis se aplicaron las siguientes pruebas estadísticas (Spiegel, 1991):

- Prueba de U-test de Mann-Whitney (para relacionar variable ordinal y nominal dicotómica), es una prueba no paramétrica que permite decidir si existe o no diferencias entre las muestras o si proceden o no de la misma población.
- Coeficiente de correlación de Rho-Spearman (para asociar variables ordinales) es una prueba no paramétrica y es definida como la medida de la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables continuas.

IV. RESULTADOS

La muestra estuvo constituida por 228 estudiantes de la Facultad de Odontología (UNFV), matriculados en el año lectivo 2019 (32 del 6° año, 52 del 5° año, 57 del 4° año, 42 del 3° año, 21 del 2° año y 24 del 1° año), siendo 153 del sexo femenino (67,31%) y 75 (36.81%) del sexo masculino. Los grupos etarios más representativos fueron el de 17 a 21 años (35,53%) y el de 24 a más años (35.09%).

Tabla 1

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje

Categorías puntaje total	Fi	%	Promedio total
Baja satisfacción (40-113)	56	24.56%	2.53
Mediana satisfacción (114-150)	122	53.51%	3.32
Alta satisfacción (151-200)	50	21.93%	4.14
Total	228	100%	3.31

fi: frecuencia absoluta

Nota. El 53,51% de los estudiantes (promedio de valoración de 3,32) manifestaron encontrar una mediana satisfacción, pese a que el 24,56% de estudiantes manifestaron encontrar una baja satisfacción.

Tabla 2

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión plan de estudios

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Pertinencia del plan de estudios	3.59	0.72	4.00	1.00
Contenido de las asignaturas	3.72	0.68	4.00	1.00
Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación	3.71	0.66	4.00	1.00
Plan de estudios total	3.67	0.59	4.00	0.67

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

Nota. Como puede observarse en la tabla presentada, el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión plan de estudios nos muestra valores centrales promedio de 3.67 ± 0.59 con una mediana de 4, lo que nos indica un alto grado de satisfacción estudiantil, con una valoración de satisfecho para cada una de los indicadores que conforman esta dimensión.

Tabla 3

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Capacidad de comunicación	3.72	0.73	4.0	1.0
Conocimientos y dominio de los temas	3.95	0.57	4.0	0.0
Capacitación y actualización	3.69	0.73	4.0	1.0
Nivel de exigencia	3.79	0.70	4.0	1.0
Responsabilidad	3.69	0.80	4.0	1.0
Orientación y apoyo al estudiante	3.43	0.93	3.0	1.0
Promueve la participación del estudiante	3.61	0.87	4.0	1.0
Promueve la integración de equipos	3.69	0.83	4.0	1.0
Promedio total	3.70	0.58	3.75	0.63

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión capacitación y habilidad de los docentes muestra valores centrales promedio obtenidos de 3.70 ± 0.58 con una mediana de 3.75. Esto indica una alta satisfacción del estudiante, con una valoración de satisfecho en cada uno de los indicadores de la dimensión, con una ligera valoración hacia la indiferencia por la satisfacción (ni insatisfecho ni satisfecho).

Tabla 4

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión métodos de enseñanza y de evaluación

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Metodología aplicada	3.54	0.79	4.00	1.0
Incorporación de las nuevas tecnologías	3.22	0.95	3.00	1.0
Sistema de evaluación	3.50	0.87	4.00	1.0
Promedio total	3.42	0.74	3.50	1.0

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión métodos de enseñanza y de evaluación muestra valores centrales promedio obtenidos son de 3.42 ± 0.74 con una mediana de 3.5. Esto indica una mediana satisfacción, con una valoración de indiferencia por la satisfacción (ni insatisfechos, ni satisfechos) especialmente en el indicador incorporación de las nuevas tecnologías.

Tabla 5

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión nivel de autorrealización del estudiante.

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Calificaciones o resultados obtenidos	3.54	0.70	4.00	1.00
Conocimientos y habilidad adquiridas	3.75	0.67	4.00	1.00
Valores adquiridos	3.71	0.72	4.00	1.00
Capacitación para la inserción al mundo				
laboral	3.43	0.83	4.00	1.00
Promedio total	3.61	0.61	3.75	0.75

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana)

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión nivel de autorrealización del estudiante muestra valores centrales promedio son de 3.61 ± 0.61 con mediana de 3.75. Esto indica una mediana satisfacción, con una valoración de satisfecho en cada una de los indicadores de la dimensión, con tendencia hacia la indiferencia por la satisfacción (ni satisfecho, ni insatisfecho).

Tabla 6

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión servicios de apoyo

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Servicio bibliotecario	2.97	1.05	3.00	2.00
Acceso a sala de computo	2.88	1.12	3.00	2.00
Acceso a internet	2.98	1.11	3.00	2.00
Servicio de fotocopiado	2.25	1.18	2.00	2.00
Cafetería escolar	3.03	1.04	3.00	2.00
Servicio médico	2.80	1.10	3.00	2.00
Acceso a actividades culturales, artísticas o recreativas	2.98	1.14	3.00	2.00
Promedio total	2.84	0.87	2.86	1.29

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión de servicios de apoyo muestra valores centrales obtenidos de 2.84 ± 0.87 con mediana de 2.86. Esto indica una baja satisfacción, con una valoración de insatisfecho en cada uno de los indicadores de la dimensión, excepto al referido a la cafetería escolar donde se observa una ligera tendencia hacia la indiferencia por la satisfacción (ni satisfecho ni insatisfecho).

Tabla 7

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión servicios administrativos

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Control escolar	3.13	0.92	3.00	1.00
Proceso de admisión e inscripción	3.21	0.98	3.00	1.00
Promedio total	3.17	0.89	3.00	1.50

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión servicios administrativos muestra valores centrales promedios obtenidos de 3.17 ± 0.89 con una mediana de 3. Esto indica una mediana satisfacción, con una valoración de indiferencia por la satisfacción (ni satisfecho, ni insatisfecho) en cada uno de los indicadores de la dimensión.

Tabla 8

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión ambiente propicio

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Atención del personal administrativo	3.05	1.03	3.00	2.00
Atención del personal de servicio de apoyo y mantenimiento	3.31	0.91	3.00	1.00
Atención por parte del personal docente	3.53	0.83	4.00	1.00
Ambiente estudiantil	3.37	0.92	3.00	1.00
Promedio total	3.31	0.78	3.50	1.25

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartil (medida de dispersión de la mediana).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión ambiente muestra valores centrales promedio de 3.31 ± 0.78 con mediana 3.5. Esto indica una mediana satisfacción, con una valoración de indiferencia por la satisfacción (ni satisfecho, ni insatisfecho) en cada uno de los indicadores de la dimensión, excepto en el indicador atención por el personal docente donde se observa satisfacción.

Tabla 9

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje para la dimensión infraestructura

Indicadores	Media	DE	Mediana	RIC
Limpieza de las instalaciones	3.41	0.94	4.00	1.00
Condiciones del mobiliario	3.07	0.99	3.00	2.00
Espacios para la enseñanza	3.12	1.01	3.00	2.00
Espacios para el descanso y la recreación	2.73	1.17	3.00	2.00
Instalaciones de biblioteca	2.99	0.97	3.00	2.00
Instalaciones del área de computo	3.12	1.05	3.00	2.00
Instalaciones de la cafetería escolar	3.17	1.04	3.00	1.00
Instalaciones deportivas	2.79	1.16	3.00	2.00
Instalaciones sanitarias	2.65	1.18	3.00	2.00
Promedio total	3.01	0.83	3.00	1.33

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión infraestructura muestra valores centrales promedio de 3.01 ± 0.83 y una mediana de 3. Esto indica una mediana satisfacción, con una valoración de indiferencia por la satisfacción (ni insatisfecho, ni satisfecho) observándose además una valoración de insatisfecho en indicadores de esta dimensión como los espacios para el descanso y recreación, instalaciones de biblioteca, deportivas y sanitarias.

Tabla 10

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensión de la variable y de acuerdo al sexo

DIMENSIONES	FEMENINO (n=153)				MASCULINO (n=75)				p-valor ^a
	Media	DE	Mediana	RIC	Media	DE	Mediana	RIC	
Plan de estudios	3.64	0.60	3.67	0.67	3.75	0.56	4.00	0.67	0.180
Capacitación y habilidad para la enseñanza	3.69	0.54	3.75	0.63	3.70	0.64	3.75	0.88	0.9795
Métodos de enseñanza y evaluación	3.42	0.77	3.33	1.00	3.43	0.69	3.67	1.00	0.9173
Autorrealización del alumno	3.61	0.60	3.75	0.75	3.60	0.63	3.75	1.00	0.8993
Servicios de apoyo	2.84	0.88	2.71	1.29	2.85	0.86	3.00	1.29	0.8852
Servicios administrativos	3.19	0.92	3.00	1.50	3.12	0.84	3.00	1.00	0.570
Ambiente propicio	3.33	0.80	3.50	1.25	3.28	0.75	3.50	1.25	0.6333
Infraestructura	2.98	0.86	2.89	1.33	3.06	0.76	3.22	1.00	0.451

DE: desviación estándar; RIC: rango intercuartilar (medida de dispersión de la mediana).

^aBasado en la prueba t Student para muestras independientes

Nota. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensión de la variable de estudio y de acuerdo al sexo muestra una distribución de los puntajes obtenidos de cada dimensión y por sexo con valores similares con diferencias menores a la unidad siendo estas no estadísticamente significativas ($p > 0.05$), aun cuando la dimensión plan de estudios en los varones mostró una valoración con tendencia a la satisfacción; y las dimensiones de capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización del estudiante en las mujeres, mostraron una mayor tendencia a la satisfacción. Finalmente, la dimensión servicios de apoyo obtuvo una valoración con tendencia a la insatisfacción, tanto en varones como en mujeres.

Tabla 11

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensiones de la variable y de acuerdo al año de estudio

Año de estudios	Plan de estudios	Capacitación y Habilidad para la enseñanza	Métodos de Enseñanza y Evaluación	Autorrealización del estudiante	Servicios de apoyo	Servicios Administrativos	Ambiente propicio	Infraestructura
Primero (n=24)	3.86±0.45	3.78±0.39	3.75±0.48	3.78±0.45	3.42±0.66	3.44±0.58	3.42±0.64	3.46±0.51
Segundo (n=21)	3.75±0.53	3.72±0.52	3.46±0.72	3.67±0.59	2.77±0.80	3.17±0.84	3.70±0.51	3.03±0.71
Tercero (n=42)	3.51±0.63	3.57±0.45	3.12±0.70	3.45±0.59	2.64±0.68	3.05±0.79	3.16±0.71	2.78±0.78
Cuarto (n=57)	3.65±0.52	3.57±0.57	3.38±0.70	3.41±0.56	2.58±0.76	2.85±0.84	3.02±0.80	2.67±0.79
Quinto (n=52)	3.62±0.62	3.78±0.54	3.37±0.77	3.71±0.53	2.74±0.97	3.17±0.87	3.34±0.77	3.00±0.85
Sexto (n=32)	3.84±0.68	3.86±0.84	3.69±0.87	3.84±0.79	3.36±0.94	3.67±1.10	3.68±0.87	3.54±0.83
Total (n=228)	3.67±0.59	3.70±0.58	3.42±0.74	3.61±0.61	2.84±0.87	3.17±0.89	3.31±0.78	3.01±0.83
p-valor ^a	0.036*	0.033*	0.005*	0.001*	0.0001*	0.0007*	0.0003*	0.0001*

^aBasado en la prueba de Kruskal Wallis; *diferencias significativas ($p < 0.05$)

Nota. El grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por dimensión de la variable y de acuerdo al año de estudio muestra que al distribuir los puntajes de cada dimensión y por año de estudios se observaron valores similares en cada año; sin embargo, al analizar la diferencia de rangos (no presentan distribución normal), estos son estadísticamente significativos ($p < 0.05$) con más intensidad

en los niveles métodos de enseñanza y evaluación, autorrealización, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura ($p < 0.01$), donde los años segundo, tercero, cuarto y quinto tienen una tendencia a la insatisfacción con respecto a los otros años que revelan una indiferencia.

Tabla 12

Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensión de la variable y de acuerdo a la edad

DIMENSIONES	17 a 21 años (n=81)				22 a 23 años (n=67)				24 a 47 años (n=80)				p- valor ^a
	Media	DE	Median	RIC	Media	DE	Median	RIC	Media	DE	Median	RIC	
Plan de estudios	3.61	0.57	3.67	0.67	3.60	0.61	3.67	0.67	3.80	0.58	4.00	0.33	0.034*
Capacitación y habilidad	3.59	0.52	3.63	0.63	3.61	0.57	3.63	0.75	3.87	0.60	4.00	0.63	0.001*
Métodos de Enseñanza y evaluación	3.30	0.73	3.33	1.33	3.39	0.69	3.67	1.00	3.56	0.79	3.67	1.00	0.038*
Autorrealización	3.51	0.58	3.50	1.00	3.56	0.60	3.75	0.75	3.75	0.62	3.75	0.50	0.012*
Servicios de apoyo	2.80	0.79	2.71	1.29	2.68	0.93	2.57	1.43	3.02	0.88	3.07	1.36	0.039*
Servicios administrativo	3.17	0.75	3.00	0.50	3.04	0.97	3.00	1.00	3.28	0.94	3.00	1.00	0.299
Ambiente propicio	3.22	0.72	3.25	1.00	3.25	0.84	3.50	1.00	3.47	0.77	3.50	1.00	0.061
Infraestructura	2.91	0.77	3.00	1.22	2.88	0.85	2.78	1.22	3.21	0.85	3.22	1.39	0.019*

^aBasado en la prueba de Kruskal Wallis; *diferencias significativas ($p < 0.05$).

Nota. El grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensión de la variable y de acuerdo a la edad muestra que al

distribuir los puntajes obtenidos de cada una de las dimensiones analizadas por grupo etario se observa que, a pesar de los valores similares, estos son diferentes significativamente ($p < 0.05$) especialmente en los indicadores de plan de estudios y capacitación y habilidad donde los valores centrales parecen más altos en el grupo de 24 a 47 años que presentan tendencia a la satisfacción. En los otros casos a pesar de las diferencias las tendencias están en indiferencia por la satisfacción.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general

Hi: Existe un mediano grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV).

Ho: Existe un alto grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV).

Tras observar la tabla 1 se muestra que el 53,51% de los estudiantes (promedio de valoración de 3,32) manifestaron encontrar una mediana satisfacción, pese a que el 24,56% de estudiantes manifestaron encontrar una baja satisfacción.

Del análisis se deduce la existencia de un mediano grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por tanto:

Se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de trabajo (Hi)

Hipótesis específicas

A. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será mayor en las dimensiones relacionadas con los docentes.

Tras observar la tabla 3 se muestra que el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión capacitación y habilidad de los docentes presenta valores centrales promedio obtenidos de 3.70 ± 0.58 con una mediana de 3.75. Esto indica una alta satisfacción del estudiante, con una valoración de satisfecho en cada uno de los indicadores de la dimensión, con una ligera valoración hacia la indiferencia por la satisfacción (ni insatisfecho ni satisfecho).

Asimismo, tras observar la tabla 4 se muestra que el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje para la dimensión métodos de enseñanza y de evaluación presenta valores centrales promedio obtenidos de 3.42 ± 0.74 con una mediana de 3.5. Esto indica una mediana satisfacción, con una valoración de indiferencia por la satisfacción (ni insatisfechos, ni satisfechos) especialmente en el indicador incorporación de las nuevas tecnologías.

Finalmente, analizando los resultados presentados en las tablas donde se valoran las otras dimensiones del grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, excepto en las dimensiones del plan de estudios y el nivel de autorrealización del alumno, se observa una tendencia a la insatisfacción del estudiante.

Por tanto:

Se acepta la hipótesis de trabajo (A)

Adicionalmente, las dimensiones del grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje que comprenden los servicios de apoyo, la infraestructura y los servicios administrativos fueron las de menor valoración.

B. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será mayor en los alumnos de menor edad en comparación al observado en los de mayor edad.

Tras observar la tabla 12 se muestra que el grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensión de la variable y de acuerdo a la edad, la distribución de los puntajes obtenidos de cada una de las dimensiones analizadas por grupo etario, a pesar de la presencia de valores similares, estos son diferentes significativamente ($p < 0.05$) especialmente en los indicadores de plan de estudios y capacitación y habilidad donde los valores centrales parecen más altos en el grupo de 24 a 47

años que presentan tendencia a la satisfacción. En los otros casos a pesar de las diferencias las tendencias están en indiferencia por la satisfacción.

Del análisis se deduce que se encontraron diferencias significativas entre el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y la edad, con tendencia a la satisfacción en el grupo de 24 a 47 años de edad.

Por tanto:

Se rechaza la hipótesis de trabajo (B)

C. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será mayor en las mujeres en comparación al observado en los varones.

Tras observar la tabla 10 se muestra que el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensión de la variable de estudio y de acuerdo al sexo, la distribución de los puntajes obtenidos de cada dimensión y por sexo presentan valores similares con diferencias menores a la unidad siendo estas no estadísticamente significativas ($p > 0.05$), aun cuando la dimensión plan de estudios en los varones mostró una valoración con tendencia a la satisfacción; y las dimensiones de capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización del estudiante en las mujeres, mostraron una mayor tendencia a la satisfacción. Finalmente, la dimensión servicios de apoyo obtuvo una valoración con tendencia a la insatisfacción, tanto en varones como en mujeres.

Del análisis se deduce que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por tanto:

Se rechaza la hipótesis de trabajo (C)

D. El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal será menor en los alumnos de los primeros años en comparación al observado en los alumnos de los últimos años.

Finalmente, tras observar la tabla 11 se muestra que el grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje por dimensión de la variable y de acuerdo al año de estudio, la distribución de los puntajes de cada dimensión y por año de estudios presentaron valores similares en cada año; sin embargo, al analizar la diferencia de rangos (no presentan distribución normal), estos son estadísticamente significativos ($p < 0.05$) con más intensidad en los niveles métodos de enseñanza y evaluación, autorrealización, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura ($p < 0.01$), donde los años segundo, tercero, cuarto y quinto tienen una tendencia a la insatisfacción con respecto a los otros años que revelan una indiferencia.

Por tanto:

Se acepta la hipótesis de trabajo (D)

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La calidad educativa es un concepto muy empleado en la actualidad y es una de las principales justificaciones para el mejoramiento continuo. En nuestro país, el Ministerio de Educación (MINEDU) es el ente rector responsable de la Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria y la SUNEDU es la responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario. Harvey y Knight, citados por SINEACE (2012), atribuyen hasta 5 significados a la calidad: La calidad concebida como algo excepcional, la calidad como percepción, la calidad como capacidad para cumplir el propósito, la calidad como retorno a la inversión realizada y, la calidad como transformación.

En la presente investigación, se ha observado un mediano grado de satisfacción del estudiante universitario en relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, correspondiente a un 53,51% de la muestra observada de los estudiantes de la Facultad de Odontología (UNFV). Nuestro resultado coincide con lo reportado por Alemán y Chávez (2019) que muestran un nivel de satisfacción de 53.2% referido al proceso de enseñanza-aprendizaje, Lescano (2019) que indica un nivel regular de satisfacción del cliente externo de 56,3%, Pecina Leyva (2019) que muestra un nivel medio de satisfacción académica (41,5% satisfechos y 9% totalmente satisfechos), Eyzaguirre (2017) que señala cerca del 50% de los estudiantes tuvieron una expectativa y satisfacción moderadas y, Malo (2014) que muestra un nivel de satisfacción de 51,96%; esto podría explicarse en el hecho de que los estudiantes hacen un valoración positiva, aun cuando identifican también aspectos que deben mejorarse para lograr una completa satisfacción, la misma que debe ser considerada como un objetivo fundamental para el mejoramiento académico continuo.

En contraste a nuestros resultados, Parra et al. (2017) señalan una satisfacción estudiantil cercana al 70%, Pecina Leyva (2017) muestra una satisfacción académica de 47% (38% satisfechos y 9% totalmente satisfechos) y, Palominos et al. (2016) reportan una insatisfacción general del usuario de apenas 3.5 %. Asimismo, Surdez et al. (2018) que muestran apenas 26% de insatisfacción, Álvarez Botello et al. (2015) señalan 3.12 como valor de la media de la satisfacción de los estudiantes (versus nuestro reporte de 3.32 como media satisfacción) y, Ururé et al. (2014) presentan un promedio de satisfacción estudiantil del orden de 4 (3.97). En este sentido, resultados menores o mayores a nuestros hallazgos podrían ser explicados por las diferencias en el tamaño muestral y a lo manifestado por Jiménez et al. (2011) que señalan a la satisfacción del cliente como proceso de valoración subjetiva (dependiente de la persona y de sus percepciones) y que -pese a sus limitaciones – ha demostrado ser un indicador de la calidad.

La satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que permiten valorar la percepción que tienen los mismos sobre los servicios educativos que reciben. Álvarez et al. (2015) señalan que el grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje puede ser explicada y determinada por las siguientes dimensiones: plan de estudio, capacidad y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

En la presente investigación, las dimensiones relacionadas con el docente (capacidad y habilidad para la enseñanza de los docentes, y, métodos de enseñanza y evaluación), el plan de estudios y nivel de autorrealización del estudiante fueron las que presentaron una mayor valoración orientada a la satisfacción. Coincidiendo con lo reportado por Rivera (2019) en lo

referido a capacidad y habilidad docente (64%), ambiente propicio (62,8%) y nivel de autorrealización del estudiante (60,6%), por el reporte de Alemán y Chávez (2019) respecto metodología de la enseñanza acorde con los objetivos (53,26%), al plan de estudio actualizado (52,92%) y al contenido de cursos (53,61%), con lo mostrado por Verdugo et al. (2015) respecto a la satisfacción estudiantil con el trabajo en equipo docente (56,59%) con la responsabilidad docente (46,34%) y con la comprensión de las necesidades estudiantiles (54,15%) y, a lo reportado por Salinas et al. (2008) referido a la planeación docente de la asignatura (50,3% satisfechos) y la revisión de los exámenes (39,2% satisfechos). Lo anterior podría explicarse en lo expresado por Alvarado et al. (2015) cuando señala que aspectos como la formación o desarrollo integral que perciben los estudiantes de sus docentes, el uso y manejo de instalaciones y tecnología de primer nivel, así como la preparación de la plana docente, juegan un importante papel en la percepción de la calidad.

Por otro lado, la satisfacción estudiantil relacionada con los servicios de apoyo (2,84), infraestructura (media 3,01) y servicios administrativos (3,17) fueron menos valorados. Hallazgos que coinciden la insatisfacción reportada por Rivera (2019) con los servicios de apoyo (38,12%), por Surdez et al. (2018) con la infraestructura (media 2,6), por Paredes (2017) con el aspecto de los espacios físicos y, por Álvarez et al. (2015) con los servicios administrativos (media 2,97), los servicios de apoyo (media 2,79) e infraestructura (media 2,76). Sin embargo, en este punto, existen grandes discrepancias: Alava y Loor (2019) reportan una marcada insatisfacción con la metodología de la enseñanza (64%), Rivera (2019) señala insatisfacción con los servicios de apoyo (38,12%), Rodríguez (2017) señala una satisfacción con la infraestructura (59,6%) pese a existir insatisfacción con la disponibilidad de laboratorios, aulas de estudio y espacios físicos, Palominos et al. (2016) indica una insatisfacción con los resultados del servicio (28%) y la calidad del equipamiento

y la infraestructura (16,4%) y, Jiménez et al. (2011) que reportan una baja satisfacción con la infraestructura (41%). Esto podría sustentarse en lo expresado por Alonso Dos Santos (2016) debido a que una mala calidad tangible puede llevar a insatisfacción a pesar de tener aun cuando se tenga una evaluación cognitiva y una actitud positiva hacia la universidad.

En el presente estudio no se encontraron diferencias significativas entre el grado de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y el sexo, pese al predominio femenino (67,11%), siendo las dimensiones mejor valoradas la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y los métodos de enseñanza y evaluación y las menos valoradas la infraestructura y el servicio administrativo. Este hallazgo coincide con lo reportado por Sandoval et al. (2017) que no señala diferencias significativas entre las dimensiones de la satisfacción estudiantil y el sexo; contrariamente a lo reportado por Palominos et al. (2018) que encuentra correlación estadísticamente significativamente entre el sexo y el involucramiento del usuario, y que podría ser explicada por una mayor valoración de la satisfacción por las mujeres asociándola a una responsabilidad en la “producción” y el consumo simultáneo del servicio.

Con relación al grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (excepto dimensiones plan de estudio y capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes) y al año cursado se encontraron diferencias significativas en los alumnos del segundo al quinto año, donde se observa una tendencia hacia la insatisfacción. Hallazgos similares a los encontrados por Palominos et al. (2016) con una correlación inversa entre la satisfacción y el año de estudio. Contrariamente a lo sugerido por Tumino y Poiteivin (2018) en lo referido a la presencia de una posible relación entre el

avance de la carrera y la formación de una autoconciencia hacia la definición de la orientación profesional del estudiante.

Finalmente, pese a la presencia de valores similares, se encontraron diferencias significativas entre el grado de satisfacción (dimensiones plan de estudio y capacitación y habilidad para la enseñanza docente) y la edad, con tendencia a la satisfacción en el grupo de 24 a 47 años de edad. De manera similar a lo reportado por Tumino y Poitevin (2018) que señalan que la edad incide en la percepción de la calidad del servicio educativo, por Aguirre y Rodríguez (2018) que indican una incidencia de la edad sobre la percepción de la calidad en la mayor parte de las dimensiones estudiadas y, por Palominos et al. (2016) que señalan la presencia de una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción general del usuario y los años de estudios. Esto podría sustentar lo planteado por Palominos et al. (2016) que observa una apreciación decreciente de la satisfacción de los estudiantes mientras más años permanecen en la universidad y que podría explicarse por un mayor número de experiencias vividas, la complejidad de los trámites que deben realizar con el avance de su carrera y las crecientes exigencias académicas relacionadas con las competencias de sus docentes.

VI. CONCLUSIONES

- Se ha observado un mediano grado de satisfacción del estudiante universitario con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, correspondiente a un 53,51% de la muestra observada de los estudiantes de la Facultad de Odontología (UNFV)
- Las dimensiones relacionadas con el docente (capacidad y habilidad para la enseñanza de los docentes, y, métodos de enseñanza y evaluación), el plan de estudios y el nivel de autorrealización del estudiante fueron las que presentaron una mayor valoración orientándose hacia la satisfacción del estudiante.
- No se encontraron diferencias significativas entre el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y el sexo, pese al predominio femenino (67,11%), siendo las dimensiones mejor valoradas la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y los métodos de enseñanza y evaluación y las menos valoradas la infraestructura y el servicio administrativo.
- Con relación al grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (excepto en las dimensiones plan de estudio y capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes) y al año cursado se encontraron diferencias significativas en los alumnos del segundo al quinto año, donde se observa una tendencia hacia la insatisfacción.

- Finalmente, pese a la presencia de valores similares, se encontraron diferencias significativas entre el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (dimensiones plan de estudio y capacitación y habilidad para la enseñanza docente) y la edad, con tendencia a la satisfacción en el grupo de 24 a 47 años de edad.
- Como información adicional, las dimensiones del grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje que comprenden los servicios de apoyo, la infraestructura y los servicios administrativos fueron las de menor valoración.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones para los estudiantes

- La valoración de la Calidad Educativa a través de la satisfacción del estudiante provee de valiosa información para la toma de decisiones en la gestión. Siendo los educandos los usuarios finales de los servicios educativos, la participación en su proceso formativo permite que valoren mejor los contenidos académicos, a sus docentes y a las instalaciones físicas que les brinda la Universidad.
- El acceso fácil a internet, a las tecnologías de última generación y a la información científica facilita, en gran medida, el proceso de enseñanza-aprendizaje. En ese sentido, el involucramiento en el desarrollo de sus capacidades intelectuales y sentido crítico contribuirá potenciando su formación profesional y facilitando su inserción en un cada vez más exigente mercado laboral.
- La actualidad nacional exige un compromiso de los estudiantes y egresados universitarios con la investigación. Siendo la investigación uno de los fines de la Universidad, los estudiantes tienen la responsabilidad de contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad peruana con el aporte de nuevos conocimientos en áreas necesarias de fortalecimiento como educación, salud, economía, productividad y calidad.

Recomendaciones para los docentes

- Los docentes tienen vital importancia como facilitadores del proceso de enseñanza-aprendizaje: generación de conocimientos útiles para el desarrollo del país, responsabilidad en la formación de profesionales capacitados, espíritu investigador en el ámbito educativo, etc. Prestar atención a la capacitación docente permanente tiene impacto en la percepción del prestigio institucional.
- La satisfacción de los estudiantes con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en las dimensiones relacionadas con los docentes obtuvo una de las mayores valoraciones. Consideramos que la incorporación de nuevas tecnologías y la orientación y apoyo al estudiante, por parte de los docentes, puede fortalecer la excelencia educativa como aspiración final.
- Los docentes, como facilitadores del proceso enseñanza-aprendizaje, tienen la responsabilidad de captar al talento académico joven y orientarlo hacia la docencia universitaria. Muchos docentes han sido, y siguen siendo, inspiradores o guías en la carrera docente y en la carrera profesional de sus alumnos; este compromiso con las futuras generaciones de estudiantes forma parte de la identidad del docente y es el soporte en el que debería sostenerse la implementación de la ley de la reforma magisterial.

Recomendaciones para las autoridades

- La valoración de la Calidad Educativa a través de la satisfacción del estudiante provee de valiosa información para la toma de decisiones en la gestión. Siendo los educandos los beneficiarios finales de los servicios educativos, el involucramiento en su proceso formativo permite que valoren mejor los contenidos académicos, a sus docentes y a las instalaciones físicas que les brinda la Universidad.
- En opinión de los alumnos, la ausencia de un servicio de fotocopiado y el acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas deben ser considerados como áreas necesarias de fortalecimiento. Recordemos que ambas pertenecen a las dimensiones del proceso de enseñanza-aprendizaje con menor valoración de la satisfacción estudiantil, pudiendo constituirse en parte del eje estratégico del mejoramiento institucional.
- La monitorización de los sistemas de evaluación del desempeño y de resultados es vital en los procesos actuales de la Gestión Pública. Esto permite la identificación oportuna de las debilidades institucionales, el desarrollo de estrategias innovadores, la aplicación de medidas correctivas y la evaluación permanente del proceso enseñanza-aprendizaje, que permiten la constante retroalimentación del proceso educativo.
- Estando la Universidad Peruana inmersa dentro del proceso de acreditación institucional de la Calidad Educativa, consideramos que es de vital importancia el estricto cumplimiento de los lineamientos evaluados por la SUNEDU, como una

respuesta a las necesidades de reforma educativa que se necesitan aplicar. Recordemos que la Calidad de la Educación Superior tiene gran impacto en la competitividad del país, un efecto impulsador en la Educación Básica y en el crecimiento económico nacional.

Recomendaciones adicionales

- El prestigio institucional y la intención de recomendación de las instituciones educativas universitarias está estrechamente vinculada con la satisfacción de los estudiantes y egresados. Recordemos que brindar un servicio donde no se priorice la calidad puede conducir al aumento de las tasas de deserción estudiantil, a la formación de profesionales poco competentes y a la existencia de un descrédito ante la sociedad sobre la real utilidad de la Educación Superior para dar respuesta a las necesidades del país.
- Siendo uno de los fines de la Universidad el realizar y promover la investigación (científica, tecnológica y humanística), es pertinente fomentarla en todos los niveles. Muchas veces, el financiamiento es un factor limitante; sin embargo, una mayor participación del Estado en esta área puede ayudar a su masificación, considerando la viabilidad y la utilidad práctica de los proyectos de investigación.
- Existe un registro nacional de investigadores en nuestro país. Debemos considerar prioritario el incremento de investigaciones, evitando descuidar la rigurosidad metodológica y la trascendencia de las mismas.

VIII. REFERENCIAS

- Águila Cabrera, V. A. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36(12), pp. 1-7. <https://rieoei.org/RIE/article/download/2886/3819>
- Aguirre Espinoza, W. S. y Rodríguez Tafur, E. M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017*. [Tesis pre-grado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Repositorio institucional digital UPS. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/28>
- Alava Mielles, J. L. y Loor Delgado, E. A. (2017). La satisfacción de los estudiantes de Psicopedagogía con la metodología docente: un estudio diagnóstico. *Revista científica Ciencia y Tecnología*, 17(16), pp. 127-144. <https://doi.org/10.47189/rcct.v17i16.132>
- Alemán Chero, E. R. y Chávez Paz, D. D. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. [Tesis pre-grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5663>
- Alonso Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: the case of the University of Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), pp. 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Alvarado Lagunas, E., Luyando Cuevas, J. R. y Picazzo Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas de Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), pp. 58-76. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>

- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. y Reyes Pérez, D.E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en la educación*, 13(2), pp. 5-26. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/REICE_13_2_1.pdf
- Álvarez-Vaz, R., y Vernazza, E. (2017). Satisfacción estudiantil: análisis desde una perspectiva multivariante. *Instituto de Estadística, Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Universidad de la República, Uruguay [en línea] Documentos de Trabajo-Serie DT IESTA*, 17(03). https://iesta.fcea.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2020/09/ddt_03_17.pdf
- Alves, H. y Raposo, M. (2004). La Medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el modelo de la universidad de Beira interior. *Revista internacional de Marketing Público y no lucrativo*, 1(1), pp. 73-88. https://www.researchgate.net/profile/Helena-Alves-6/publication/227350931_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_enseoanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_universidade_da_beirainterior/links/09e4150815c30bbddb00000/La-medicion-de-la-satisfaccion-en-la-enseoanza-universitaria-El-ejemplo-de-la-universidade-da-beirainterior.pdf
- Armas Benavides, V. E. y Pérez Cárdenas, E. L. (2017). *Niveles de satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ciencias Psicológicas en relación a la Calidad de la Educación*. [Tesis pre-grado, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13264/1/T-UCE-0007-PC020-2017.pdf>
- Barrera Loja, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado-UNJFSC.2019*. [Tesis magistral, Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3714>

Buitrago-Suescún, O. Y., Espitia-Cubillos, A. A. y Mejías-Acosta, A. A. (2017). Análisis de factores para la medición de la satisfacción estudiantil en educación superior: Caso Ingeniería industrial, Universidad Militar Nueva Granada. *Revista Educación en Ingeniería*, 12(24), pp.107-112. <https://doi.org/10.26507/rei.v12n24.774>

Candelas Zamorano, C.O., Gurruchaga Rodríguez, M.E., Mejías Acosta, A. y Flores Ávila, L. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial engineering*, 5(9), pp. 261-274.

<http://stat.intraducoes.incubadora.ufsc.br/index.php/IJIE/article/viewFile/2595/pdf>

Castañeda Hernández, G. y Alarcón Martínez, G. C. (2018). Evaluación de la satisfacción de alumnos de educación superior del Centro Universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Innovaciones de negocios*, 15(30), pp. 223-241.

<https://doi.org/10.29105/rinn15.30-5>

Cevallos Becerra, D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad universitaria peruana frente al contexto latinoamericano. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. 7(1), pp. 3-8. [http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-](http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-I/ponencia4.pdf)

[I/ponencia4.pdf](http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-I/ponencia4.pdf)

Colqui Loyola, O. R. y Llamoga Vásquez, M. I. (2017). *Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental y Prevención de Riesgos de la UPAGU-2017*. [Tesis magistral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional UPAGU.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/598>

- De la Fuente Arias, J., Martínez Vicente, J. M., Peralta Sánchez, F. J. y García Berbén, A.B. (2010). Percepción del proceso de enseñanza-aprendizaje y rendimiento académico en diferentes contextos instruccionales de la Escuela Superior. *Psicothema*, 22(4), pp. 806-812. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8956>
- De Vincenzi, A. (2013). Evaluación Institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(9), pp. 76-94. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(13\)71918-8](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(13)71918-8)
- Eberle, L., Sperandio Milan, G. y Lazzari, F. (2010). Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. *RAE-eletrônica*, 9(2). <https://www.scielo.br/pdf/raeel/v9n2/a03v9n2.pdf>
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. [Tesis doctoral, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/52>
- Flores, D. J. (2017). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay-2016*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5269>
- Gámez Suazo, J. D. (2017). *Nivel de satisfacción de los estudiantes actuales, graduados y empleadores, con respecto a la calidad de la educación y servicios que ofrece el Centro Universitario Regional del Centro*. [Tesis magistral, Universidad Nacional Autónoma de Honduras]. Repositorio UNAH. <http://www.tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/6445>

- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), pp. 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- Gómez Molina, S., Palacios Moya, L., Berrio Calle, J. E., Gaviria Zapata, S., Quiceno Merino, L. M. y Figueroa Álvarez, P. (2019). Modelo de satisfacción de egresados universitario: un estudio de caso. *Revista CEA*, 5(10), pp. 49-68. <https://ssrn.com/abstract=3519181>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Ed). Mc Graw Hill-Interamericana Editores.
- Irigoin, M. (2005). *Desafíos de la Formación por Competencias en la Educación Superior*. Universidad de Chile.
- Jiménez Gonzales, A., Terriquez Carrillo, B., Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), pp. 46-56. Repositorio institucional Aramara. <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Jiménez y Villegas, M. C., Ortega Vargas, M. C., Cruz Ayala, G., Cruz Corchado, M., Quintero Barrios, M. M., Mendoza Romero, M., Antúnez de la Rosa, M. R., Solís Pérez, M. T. y Hernández Treviño, M. T. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de enfermería cardiológica*, 11(2), pp. 58-65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Jopen, G., Gómez, W. y Olivera, H. (2014). *Sistema educativo peruano: Balance y agenda pendiente*. (Documento de trabajo 379). Departamento de Economía, Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD379.pdf>

- Lescano Mendoza, D. (2019). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción el cliente externo en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018*. [Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31342>
- Ley N 30220. Ley Universitaria. (9 de Julio del 2014). Congreso de la República del Perú. <http://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- Lozano, G., La Rosa, J., Viana, J., y Mendoza, M. (2015). *Diseño de Plan de Tesis e investigación en Ciencias de la Salud*. (1° Ed). Editorial Universitaria, Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Malo Domínguez, L. E. (2014). *Satisfacción de los estudiantes sobre la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje en la Escuela de Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2013*. [Tesis pre-grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/607>
- Nobario Moreno, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. [Tesis magistral, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional UPCH. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3590>
- Osorio Guzmán, S. S. (2019). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre el rol del docente universitario de una institución educativa privada*. [Tesis pregrado, Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Afiliada a la Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2264>
- Palominos Belmar, P. I., Quezada Llanca, L. E., Osorio Rubio, C. A., Torres Ortega, J. A. y Lippi, Valenzuela L. M. (2016). *Qualidade dos serviços educativos segundo os estudantes de uma universidade pública no Chile*. *Revista iberoamericana de*

Educación Superior RIES, 7(18), pp. 130-142.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v7n18/2007-2872-ries-7-18-00130.pdf>

Paredes, M. (2017). *Percepción de la calidad de los estudiantes del cuarto y quinto año de los programas de la carrera de odontología de la UNAH, Tegucigalpa, agosto-diciembre 2016*. [Tesis magistral, Escuela de Salud Pública de Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional UNAN-Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7903>

Parra García, R., Chávez Sánchez, G. y Chávez Sánchez, H. C. (2017). Medición de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad educativa en el programa académico de la Licenciatura en Mercadotecnia. *Revista Educateconciencia*, 14(15), pp. 25-41.

https://www.academia.edu/40476456/Medici%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_de_los_estudiantes_universitarios_con_la_calidad_educativa_en_el_programa_acad%C3%A9mico_de_la_Licenciatura_en_Mercadotecnia

Pecina Leyva, R. M. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad (CTES)*, 4(7).

<http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/051170511004.pdf>

Pecina Leyva, R. M. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad (CTES)*, 6(11). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>

Pecina Leyva, R. M. (2020). Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada. *Revista electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad (CTES)*, 7(13).

<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/712>

- Pérez Gómez, A. E. (2017). *Percepción de los estudiantes de cuarto y quinto año de Odontología UNAN, Managua con respecto a la calidad de los programas de la carrera, junio-julio 2016*. [Tesis magistral, Escuela de Salud Pública de Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional UNAN-Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7885>
- Pérez Valduciel, I. y Pereyra, E. E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), pp. 69-89. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65945575008.pdf>
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M. y Romanazzi, S., (2006). Student satisfaction and quality of service in italian universities. *Managing Service Quality*, 16(4), pp. 349-364. https://www.researchgate.net/profile/Luca-Petruzzellis/publication/242349117_Student_satisfaction_and_quality_of_service_in_Italian_universities/links/0deec5231ab25755a5000000/Student-satisfaction-and-quality-of-service-in-Italian-universities.pdf
- Pichardo Martínez, M. C., García Berbén, A. B., De la Fuente Arias, J. y Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1), pp. 1-27. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v9n1/v9n1a1.pdf>
- Rivera Ramírez, F. (2019). Nivel de satisfação acadêmica de estudantes de Paramédico e Proteção Civil da Universidade Tecnológica de Valle de Toluca. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 10(19). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n19/2007-7467-ride-10-19-e032.pdf>
- Rodríguez Chiluisa, L.A. (2017). *Grados de satisfacción académica en relación al equipo docentes, métodos de enseñanza y aprendizaje e infraestructura de la Carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*

- de la Universidad Central de Ecuador en la ciudad de Quito en el período académico 2016-2017*. [Tesis pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13390>
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A. y Martínez Cambior, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicativo en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista Electrónica de Enseñanza Universitaria*, 31(4), pp. 39-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900906>
- Sandoval Caraveo, M. C., Surdez Pérez, E.G., Ceballos Povedano, R. y Peralta Mazariego, E. (2017). Calidad educativa y satisfacción estudiantil en una universidad pública. <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/08-La-calidad-educativa.pdf>
- Santos Guerra, M. (1990). Criterios de referencia sobre la calidad del proceso enseñanza / aprendizaje en la Universidad. *Revista de Estrategia Universitaria*, 1(1), pp. 25-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3904882>
- Saraiva, M. (2008). La Calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes educacionales*, 13(2), pp. 41-54. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3987543.pdf>
- Spiegel, M. (1991). *Estadística*. (2° Ed). Mc Graw Hill-Interamericana de México.
- Suarez Huertas, J. (2019). *Estilos de enseñanza y satisfacción académica en estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Chiclayo*. [Tesis magistral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional UNEEGyV. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/4232>

- Surdez, E. G., Sandoval, M C. y Lamoyi, C. L. (2018). Student satisfaction in an evaluation of the quality of university education. *Educación y Educadores*, 21(1), pp. 9-26. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Tabera Galván, M. V., Álvarez Comino, M. J., Hernando Jerez, A. y Rubio Alonso, M. (2015). Percepción de los estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud sobre las actitudes de los docentes y su influencia en el clima de aprendizaje. *Revista Complutense de Educación*, 26(2), pp. 275-293. <http://hdl.handle.net/11162/121681>
- Tipacti, C. y Flores, N. (2012). *Metodología de la investigación en Ciencias Neurológicas*. Oficina Ejecutiva de apoyo a la investigación y docencia especializada-Universidad Peruana Unión.
- Tumino, M. C. y Poitevin, E. R. (2013). Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficiencia y cambio en educación REICE*, 12(2), pp. 63-84. <http://hdl.handle.net/10486/661496>
- Universidad Nacional Federico Villarreal. [Página Web]. <http://www.unfv.edu.pe/facultades/fo/>
- Urure Velasco, I. N., Campos Soto, R., Ventura Miranda, C. T., Curasi Gómez, O. H. H. y Gómez Acharte, L. B. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, octubre 2013-octubre 2014. *Rev Enferm Vanguard*, 2(2), pp. 127-134. <https://doi.org/10.35563/revan.v2i2.250>
- USAID/iniciativas de Políticas de Salud. (2009). *Guía para la elaboración de silabo por competencias*. (1° Ed). Chataro Editores.
- Verdugo Bermeo, M. G., Agurto Cabrera, E. D. y Montesdeoca Vásquez M. M. (2015). *Satisfacción de los Estudiantes de la Carrera de Enfermería relacionada con el*

desempeño docente, Cuenca 2014. [Tesis pre-grado, Universidad de Cuenca].

Repositorio institucional Universidad de Cuenca.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21254>

Villacorta Castro, N. R. M. (2015). *La calidad de enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología brindada por la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, 2015.* [Tesis magistral, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Universidad Privada de Tacna.

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/497>

Zusunaga Melgar, J. (2020). *Comparación de las percepciones y expectativas sobre la calidad educativa, de estudiantes y docentes de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017.* [Tesis magistral, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8422>

IX. ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA (I)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
¿Cuál es el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en la facultad de odontología de la UNFV?	Existe un mediano grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV.	- Determinar el grado de la satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV.	<u>Variable:</u> - Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje	<u>Plan de estudios.</u> <u>Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.</u> <u>Métodos de enseñanza y evaluación.</u> <u>Nivel de autorrealización del estudiante.</u> <u>Servicios de apoyo.</u> <u>Servicios administrativos.</u> <u>Ambiente propicio.</u>

			<p><u>Infraestructura.</u></p> <p>- Escala de Likert.</p> <p><u>Otras Variables:</u></p> <p>- Sexo.</p> <p>- Edad.</p> <p>- Año de estudios.</p>	<p><u>Masculino / Femenino.</u></p> <p><u>Años de edad.</u></p> <p><u>Primer año.</u></p> <p><u>Segundo año.</u></p> <p><u>Tercer año.</u></p> <p><u>Cuarto año.</u></p> <p><u>Quinto año.</u></p> <p><u>Sexto año.</u></p>
--	--	--	--	---

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA (II)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	INDICADORES
¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según: Plan de estudio. Capacitación y habilidad	El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV será mayor en las dimensiones relacionadas	- Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según Plan de estudios.	Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	<u>Plan de estudio.</u> <u>Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.</u> <u>Métodos de enseñanza y de evaluación.</u> <u>Nivel de autorrealización del estudiante.</u> <u>Servicios de apoyo.</u>

<p>para la enseñanza de los docentes.</p> <p>Métodos de enseñanza y de evaluación.</p> <p>Nivel de autorrealización del estudiante.</p> <p>Servicios de apoyo.</p> <p>Servicios administrativos.</p> <p>Ambiente propicio.</p> <p>Infraestructura?</p>	<p>con el docente.</p>	<p>- Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según Capacitación y habilidad para la enseñanza docente</p>		<p><u>Servicios administrativos.</u></p> <p><u>Ambiente propicio.</u></p> <p><u>Infraestructura.</u></p> <p>- Escala de Likert.</p>
		<p>- Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad</p>		

		<p>de Odontología de la UNFV según Métodos de enseñanza y evaluación.</p>		
		<p>- Identificar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según Nivel de autorrealización del estudiante.</p>		

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA (III)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	INDICADORES
¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según grupo etario?	El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV será mayor en los alumnos de menor edad en comparación al observado en los de	- Comparar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según grupo	- Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	<u>Plan de estudio.</u> <u>Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.</u> <u>Métodos de enseñanza y de evaluación.</u> <u>Nivel de autorrealización del estudiante.</u> <u>Servicios de apoyo.</u> <u>Servicios administrativos.</u> <u>Ambiente propicio.</u> <u>Infraestructura.</u> - Escala de Likert.

	mayor edad.	etario.	- Edad.	<u>Años de edad.</u>
¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según sexo?	El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV será mayor en las mujeres en comparación al observado en los varones.	- Comparar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según sexo.	- Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. - Sexo.	<u>Plan de estudio.</u> <u>Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.</u> <u>Métodos de enseñanza y evaluación.</u> <u>Nivel de autorrealización del estudiante.</u> <u>Servicios de apoyo.</u> <u>Servicios administrativos.</u> <u>Ambiente propicio.</u> <u>Infraestructura.</u> - Escala de Likert.

				<u>Masculino / Femenino.</u>
¿Dónde será mayor el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según año de estudios?	El grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV será menor en los alumnos de los primeros años en comparación al	- Comparar el grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Facultad de Odontología de la UNFV según año de estudios.	- Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	<u>Plan de estudio.</u> <u>Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.</u> <u>Métodos de enseñanza y evaluación.</u> <u>Nivel de autorrealización del estudiante.</u> <u>Servicios de apoyo.</u> <u>Servicios administrativos.</u> <u>Ambiente propicio.</u> <u>Infraestructura.</u> - Escala de Likert.

	observado en los alumnos de los últimos años.		- Año de estudios	<u>Primer año.</u> <u>Segundo año.</u> <u>Tercer año.</u> <u>Cuarto año.</u> <u>Quinto año.</u> <u>Sexto año.</u>
--	---	--	----------------------	--

ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (I)

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADORES	ITEMS	TIPO	ESCALA	DEFINICION CONCEPTUAL
Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza– aprendizaje.	Plan de estudios.	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinencia del Plan de estudios. - Contenido de las asignaturas. - Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación. 	Preguntas 1 – 3.	Cualitativa	Ordinal.	<p>Apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.</p> <p>Búsqueda de mecanismos para servir y satisfacer al máximo grado posible a los usuarios de los servicios educativos, generando pertinencia y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, lo anterior mediante hacer más eficientes los procesos de dirección y liderazgo, desarrollo de</p>
	Capacitación y habilidad para la enseñanza de	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de comunicación. - Conocimiento y 	Preguntas 4 – 11.			

	los docentes.	<p>dominio de los temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y actualización. - Nivel de exigencia y responsabilidad. - Orientación y apoyo al estudiante. - Promueve la participación del estudiante. - Promueve la integración de equipos. 				<p>procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales que intervienen en el proceso educativo.</p>
--	---------------	---	--	--	--	---

ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (II)

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADORES	ITEMS	TIPO	ESCALA	DEFINICION CONCEPTUAL
Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza– aprendizaje.	Métodos de enseñanza y de evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> - Metodología aplicada. - Incorporación de las nuevas tecnologías. - Sistemas de evaluación. 	Preguntas 12 – 14.	Cualitativa.	Ordinal.	<p>Apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.</p> <p>Búsqueda de mecanismos para servir y satisfacer al máximo grado posible a los usuarios de los servicios educativos, generando pertinencia y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, lo anterior mediante hacer más eficientes los procesos de dirección y liderazgo, desarrollo de procesos</p>
	Nivel de autorrealización del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> - Calificaciones o resultados obtenidos. - Conocimientos y habilidades adquiridas. - Valores adquiridos. - Capacitación para la inserción al mundo laboral. 	Preguntas 15 – 18.			

	Servicios de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio bibliotecario. - Acceso a sala de cómputo. - Acceso a internet. - Servicio de fotocopiado. - Cafetería escolar. - Servicio médico. - Acceso a actividades culturales, artísticas o recreativas. 	Preguntas 19 – 25.			académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales que intervienen en el proceso educativo.
	Servicios administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> - Control escolar. - Proceso de admisión e inscripción. 	Preguntas 26 – 27.			
	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio bibliotecario. 	Preguntas			

	propicio.	<ul style="list-style-type: none">- Atención por parte del personal administrativo.- Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento.- Atención por parte del personal docente.- Ambiente estudiantil.	28 – 31.			
--	-----------	---	----------	--	--	--

ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES (III)

VARIABLE	INDICADOR	SUB INDICADORES	ITEMS	TIPO	ESCALA	DEFINICION CONCEPTUAL
Grado de satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.	Infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza de las instalaciones. - Condiciones del mobiliario. - Espacios para la enseñanza. - Espacios para el descanso y recreación. - Instalaciones de biblioteca. - Instalaciones del área del área de cómputo. - Instalaciones de la 	Preguntas 32 – 40.	Cualitativa.	Ordinal.	<p>Apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.</p> <p>Búsqueda de mecanismos para servir y satisfacer al máximo grado posible a los usuarios de los servicios educativos, generando pertinencia y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, lo anterior mediante hacer más eficientes los procesos de dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de</p>

		cafetería escolar. - Instalaciones deportivas. - Instalaciones sanitarias.				trabajo y comportamiento de los actores individuales que intervienen en el proceso educativo.
Edad.	Años.	-	-	Cuantitativa.	Razón.	Años transcurridos desde la fecha del nacimiento hasta la actualidad.
Sexo.	Masculino / Femenino.	-	-	Cualitativa.	Nominal.	Condición biológica o genética que diferencia a los individuos u organismos.
Año de estudios.	Matrícula Lectiva.	Primer año. Segundo año. Tercer año. Cuarto año. Quinto año. Sexto año.	-	Cuantitativa.	Nominal.	Cada una de las unidades de organización de enseñanza-aprendizaje en que se divide un nivel o un ciclo de estudio.

**ANEXO C: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROCESO**

ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

(Álvarez J., Chaparro E., Reyes D.)

Estimado/a Alumno/a

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los alumnos se encuentran satisfechos con la calidad del proceso enseñanza / aprendizaje que reciben en esta Universidad. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello, solicitamos que responda a todos y cada uno de los puntos señalados con la mayor sinceridad.

Se agradece tu colaboración.

DATOS PERSONALES:

Edad Género Año que Cursa

Marca con una "X" la opción, que según tu parecer, recoge la valoración de tu respuesta, de acuerdo a la siguiente escala.

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
<u>Plan de Estudios</u>						
1	Pertinencia del Plan de Estudios					
2	Contenido de las Asignaturas					

		1	2	3	4	5
3	Relevancia de la Información y posibilidad de su aplicación					
<u>Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes</u>						
4	Capacidad de comunicación					
5	Conocimiento y dominio de los temas					
6	Capacitación y actualización					
7	Nivel de Exigencia					
8	Responsabilidad					
9	Orientación y apoyo al estudiante					
10	Promueve la participación del estudiante					
11	Promueve la integración de equipos					
<u>Métodos de enseñanza y evaluación</u>						
12	Metodología aplicada					
13	Incorporación de las nuevas tecnologías					
14	Sistema de Evaluación					
<u>Nivel de autorrealización del estudiante</u>						
15	Calificaciones o resultados obtenidos					
16	Conocimientos y habilidades adquiridas					
17	Valores adquiridos					
18	Capacitación para la inserción al mundo laboral					
<u>Servicios de apoyo</u>						
19	Servicio bibliotecario					
20	Acceso a la sala de cómputo					
21	Acceso a internet					

		1	2	3	4	5
22	Servicio de fotocopiado					
23	Cafetería escolar					
24	Servicio Médico					
25	Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas					
<u>Servicios administrativos</u>						
26	Control escolar					
27	Proceso de admisión e inscripción					
<u>Ambiente Propicio</u>						
28	Atención por parte del personal administrativo					
29	Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento					
30	Atención por parte del personal docente					
31	Ambiente estudiantil					
<u>Infraestructura</u>						
32	Limpieza de las instalaciones					
33	Condiciones del mobiliario					
34	Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)					
35	Espacios para el descanso y recreación					
36	Instalaciones de la biblioteca					
37	Instalaciones del área de cómputo					
38	Instalaciones de la cafetería escolar					
39	Instalaciones deportivas					
40	Instalaciones sanitarias					

ANEXO D: ANALISIS DE LA CONFIABILIDAD-CONSISTENCIA INTERNA
PARA EL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON
RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Se evaluó la confiabilidad por análisis de consistencia interna del instrumento de recolección de datos (cuestionario) para determinar si los ítems miden un mismo atributo y presenten homogeneidad entre ellos.

Se realizó una prueba piloto incluyendo a 40 estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) a quienes se les que se aplicó el instrumento de recolección de datos.

Para el cuestionario de satisfacción del estudiante se aplicó el coeficiente *alpha de Cronbach* por tener respuestas politómicas lo cual está definido por la fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right)$$

Dónde:

S^2_i = Varianza de un ítem cualquier

S^2_t =Varianza de los puntajes totales

k=número de ítems del instrumento.

La interpretación del coeficiente de confiabilidad *alpha de Cronbach* fue la siguiente:

RANGO	CONFIABILIDAD
≤ 0.50	Muy pobre
0.51-0.60	Pobre
0.61-0.70	Débil
0.71-0.80	Aceptable

0.81-0.90	Buena
>90	Excelente

Para el cuestionario de actitudes de 40 ítems, con respuestas politómicas, se aplicó el coeficiente de confiabilidad alpha de Cronbach en base a un estudio piloto a un total de 40 sujetos.

Aplicando la fórmula

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right)$$

Reemplazando valores, tenemos:

$$\alpha = \left(\frac{40}{40-1} \right) * \left(1 - \frac{35.066}{480.102} \right) = 0.95$$

Interpretación: Con un valor alpha de Cronbach 0.95, se puede concluir que el cuestionario para medir la satisfacción del estudiante con relación a la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje fue de excelente confiabilidad y puede ser aplicado a la población de estudio garantizando la objetividad de los datos.

ANEXO E: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

.....
, identificado con DNI N°....., carnet universitario N°....., alumno del año de estudios de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, autorizo de forma voluntaria mi participación en el proyecto de investigación denominado: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON RELACIÓN A LA CALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL 2017”**.

He sido informado que la participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja es confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de la investigación. Asimismo, he sido informado que por participar del estudio no recibiré ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Por todo lo anterior, doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.



Huella

.....

Firma del participante

DNI N°

Fecha.....