

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
EDUCATIVA**



**LA CALIDAD DE ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UPT,
EN EL MARCO DE LA ACREDITACIÓN OBTENIDA,
TACNA, 2018.**

TESIS

Presentado por:

Br. Elard Ricardo Rodríguez Marca

Asesor:

Dr. Julio Javier Ramos Cáceres

Para Obtener el Grado Académico de:

MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

TACNA-PERÚ

2019

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial al Arquitecto Julio Javier Ramos Cáceres por ayudarme a concretar el objetivo de terminar la Tesis.

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido lograr todos mis objetivos y metas, además de su infinita bondad y amor.

A Mis Padres

Por haberme formado de Manera Correcta, tanto en lo académico como en lo personal, pro su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi Asesor

Por haberme permitido lograr el objetivo de terminar este proyecto y por bríndame su tiempo y sabiduría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Agradecimientos	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	ix
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1 Interrogante principal	6
1.2.2 Interrogantes secundarias	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.2 BASES TEÓRICAS	13
2.2.1 Calidad de enseñanza	12
2.2.2 Satisfacción de los estudiantes	31
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 HIPÓTESIS	47
3.1.1 Hipótesis general	47
3.1.2 Hipótesis específicas	47
3.2 VARIABLES	47
3.2.1 Identificación de la variable independiente	47

3.2.1.1	Indicadores	48
3.2.1.2	Escala de medición	48
3.2.2	Identificación de la variable dependiente	48
3.2.2.1	Indicadores	48
3.2.2.2	Escala de medición	49
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	50
3.5	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.6.1	Unidad de estudio	50
3.6.2	Población	50
3.6.3	Muestra	50
3.7	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	51
3.7.1	Procedimiento	51
3.7.2	Técnicas	51
3.7.3	Instrumentos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	52
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	53
4.3	RESULTADOS	54
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	98
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	100
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	CONCLUSIONES	103
5.2	RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		106
ANEXOS		111
Cuestionario para medir la Calidad de enseñanza		
Cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes		
Matriz de consistencia del informe final de tesis		
Consolidado del cuestionario Calidad de enseñanza		
Consolidado de la Satisfacción de los estudiantes		

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Nivel de planificación de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	55
Tabla 2	Nivel de gestión del tiempo en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	57
Tabla 3	Nivel de gestión de los recursos para la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	59
Tabla 4	Nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	61
Tabla 5	Nivel de clima del aula en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	63
Tabla 6	Nivel de gestión de estrategias de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	65
Tabla 7	Nivel de gestión de la evaluación que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	67
Tabla 8	Nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	69

Tabla 9	Nivel de calidad de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	71
Tabla 10	Nivel de prestigio institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	74
Tabla 11	Nivel de clima institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	76
Tabla 12	Nivel de bienestar estudiantil que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	78
Tabla 13	Nivel de servicios académicos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	80
Tabla 14	Nivel de costo del servicio que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	82
Tabla 15	Nivel de servicios de oficina que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	84
Tabla 16	Nivel de seguridad y protección que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	86
Tabla 17	Nivel de servicio de biblioteca que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	88
Tabla 18	Nivel de uso de recursos didácticos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	90

Tabla 19	Nivel de asesoría académica que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	92
Tabla 20	Nivel de apoyo de empresas auxiliares que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	94
Tabla 21	Nivel de satisfacción de los estudiantes que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	96
Tabla 22	Coeficiente de correlación Hipótesis general	99

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	Nivel de planificación de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 55
Figura 2	Nivel de gestión del tiempo en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 57
Figura 3	Nivel de gestión de los recursos para la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 59
Figura 4	Nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 61
Figura 5	Nivel de clima del aula en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 63
Figura 6	Nivel de gestión de estrategias de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 65
Figura 7	Nivel de gestión de la evaluación que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 67
Figura 8	Nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. 69

Figura 9	Nivel de calidad de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	71
Figura 10	Nivel de prestigio institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	74
Figura 11	Nivel de clima institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	76
Figura 12	Nivel de bienestar estudiantil que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	78
Figura 13	Nivel de servicios académicos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	80
Figura 14	Nivel de costo del servicio que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	82
Figura 15	Nivel de servicios de oficina que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	84
Figura 16	Nivel de seguridad y protección que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	86
Figura 17	Nivel de servicio de biblioteca que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	88
Figura 18	Nivel de uso de recursos didácticos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	90

Figura 19	Nivel de asesoría académica que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	92
Figura 20	Nivel de apoyo de empresas auxiliares que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	94
Figura 21	Nivel de satisfacción de los estudiantes que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. El tipo de investigación es básico, con un diseño descriptivo en un nivel asociativo; la población de estudio estuvo conformada por 112 estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas. Los instrumentos que se utilizaron son el cuestionario para medir cada una de las variables de estudio, uno para determinar el nivel de la calidad de la enseñanza que evidencian los estudiantes, y otro para precisar el nivel de satisfacción que estos presentan, los instrumentos fueron validados a través del coeficiente de Küder – Richardson. Realizada la aplicación de los instrumentos, se procedió a procesar los resultados obtenidos, los cuales permitieron llegar a la conclusión que existe una relación directa y alta de Rho de Spearman de 0,725, y un valor significativo $p\text{-valor} < 0,05$, entre las variables calidad de enseñanza y satisfacción estudiantil.

PALABRAS CLAVE

Calidad de enseñanza, satisfacción, estudiantes, acreditación

ABSTRACT

The present research work aims to establish the relationship between the quality of teaching and the satisfaction of the students of Systems Engineering, within the framework of the accreditation obtained, at the Private University of Tacna in the 2018. The type of research is basic, with a descriptive design at an associative level; the study population was made up of 112 students from the School of Systems Engineering. The tools used are the questionnaire to measure each of the study variables, one to determine the level of quality of teaching that students demonstrate, and another to specify the level of satisfaction they present, the instruments were validated through the coefficient of K-Der-Richardson. In carrying out the application of the instruments, the results obtained were processed, which led to the conclusion that there is a direct and high relationship of Rho de Spearman of 0.725, and a significant value $p\text{-value} < 0.05$, between the variables quality of teaching and student satisfaction.

KEY WORDS

Quality of teaching, satisfaction, students, accreditation

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales factores del desempeño del estudiante en el ámbito laboral es su formación académica, no solo frente al perfil que cumple como egresado; sino también por los conocimientos y aprendizajes que ha adquirido por parte de los docentes y de su institución.

La función que cumple la universidad como formadora de profesionales en las distintas especialidades o carreras, no solo se limita a la enseñanza y el desarrollo de habilidades, sino también a la educación en valores. La satisfacción, como un estado mental del estudiante, está orientado a atender una necesidad esencial, que en este caso sería sobre el servicio académico, para lograr su bienestar educativo; el cual debe reflejarse en la eficiencia de los servicios que brinda la institución y que por lo tanto se convierte en un criterio de calidad.

La calidad es un tema que traspasó varios límites tanto a nivel empresarial como al sector educación, generando ciertos procesos sistemáticos para alcanzar dicha calidad, que conllevan a la certificación o acreditación de programas o carreras profesionales.

Por lo que se deben implementar planes de mejora y evaluación continua del proceso de formación académica. Para ello es importante recabar información sobre las necesidades del estudiante en cuanto a su formación académica, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades del servicio académico que se

ofrece en la Universidad Privada de Tacna, y si existe una relación entre las variables de estudio.

El propósito de la investigación realizada es establecer la relación existente entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, esta relación se da dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera.

La investigación desarrollada presenta en su estructura cinco capítulos:

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento y la formulación del problema, la justificación del estudio, y los objetivos a ser alcanzados en la investigación.

En el Capítulo II, se abordan temas relacionados al Marco teórico, como los antecedentes del estudio, las bases teóricas sobre: la calidad de enseñanza, relacionada fundamentalmente a los estudios de nivel superior y a la satisfacción que presentan los estudiantes sobre su Escuela profesional. Así mismo se plantean las definiciones conceptuales de las variables con las que se ha trabajado en la investigación.

En el Capítulo III, se da a conocer el Marco metodológico, con el planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas, las variables de estudio y sus respectivos indicadores, el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como la población, y las técnicas e instrumentos utilizados.

En el Capítulo IV, se da a conocer los resultados obtenidos, mediante la descripción del trabajo de campo, la presentación de los resultados en tablas y figuras, así como la interpretación y análisis de los datos que se presentan en ellas. Para finalmente con la información obtenida, comprobar las hipótesis planteadas.

Y por último, en el Capítulo V se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones.

Dejo a su consideración señores miembros del jurado mi trabajo de investigación titulado “LA CALIDAD DE ENSEÑANZA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UPT, 2018”.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La práctica docente, específicamente la universitaria de un tiempo para acá, ha tratado de cumplir con ciertos estándares internacionales con el fin de brindar un servicio de calidad a los estudiantes y una formación profesional óptima; sin embargo, en términos generales, aún existe un porcentaje de catedráticos que siguen siendo guiados por representaciones o concepciones tradicionales, y nuestra realidad local no es ajena a ello.

Es decir, solo un pequeño porcentaje de docentes universitarios, tienen una serie de concepciones o creencias acerca de lo que significa una enseñanza universitaria de calidad y, por ende, un docente universitario de calidad también. Postic (1978) señala que "cada uno se forma una imagen del buen profesor a partir de teorías de la educación, de valores morales, sociales y también de modelos conscientes e inconscientes" (p. 16). Según las opiniones educativas y metodológicas los criterios del buen docente están sometidos a variaciones.

Los procesos de pensamiento de los docentes no se generan en el vacío, sino que hacen referencia a un contexto psicológico (teorías implícitas, valores, creencias) y a un contexto ecológico (recursos, circunstancias externas, limitaciones administrativas, etc.). Por tanto, es de suponer que el profesor como profesional desarrolla su modo de conocer y pensar en referencia e interacción clara con dicho

contexto ecológico. Por lo mismo, un factor que incide directamente en la calidad de enseñanza de los maestros son los medios con los que se cuenta dentro de la institución para realizar su trabajo.

La Universidad Privada de Tacna es un centro superior de estudios en el que se ofrecen diversas carreras profesionales. Desde el año 2005, ha iniciado un proceso de acreditación internacional con el fin de asegurar una formación profesional de calidad en sus estudiantes y ha logrado la acreditación de las carreras de Ingeniería Civil e Ingeniería de Sistemas (año 2015), Administración de Negocios Internacionales, Administración Turístico-Hotelera, Ciencias de la Comunicación, Arquitectura, Ciencias Contables y Financieras, Derecho, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Comercial e Ingeniería Electrónica (2017).

Como consecuencia de dicho proceso, dentro de la Escuela de Ingeniería de Sistemas se han detectado varias dificultades, referentes al cumplimiento del sílabo, así como los docentes que aún siguen utilizando métodos tradicionales para la enseñanza de las asignaturas, las cuales no permiten captar y atender las necesidades de los estudiantes, que buscan aprender de forma más dinámica e interactiva, donde se les motive y estimule el interés por el conocimiento. Ante este contexto, se puede deducir que algunos estudiantes no se encuentran satisfechos con su carrera profesional.

En tal sentido, es necesario identificar tanto el nivel de satisfacción de los estudiantes como la calidad de enseñanza que se evidencia en la Escuela de Ingeniería de Sistemas, así como establecer la relación existente entre las variables de estudio. La cual permitirá identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a su Prestigio institucional, Clima institucional, Bienestar estudiantil, Servicios académicos, Costo del servicio, Servicios de oficina, Seguridad y protección, Servicio de Biblioteca, Recursos didácticos, Asesoría académica y Empresas auxiliares.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante principal

¿Qué relación existe entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018?

1.2.2 Interrogantes secundarias

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Destacada la importancia de la calidad de enseñanza en la satisfacción del estudiante, la justificación de la investigación se encuentra fundamentada en identificar sobre los problemas que enfrentan con el servicio educativo que brinda la universidad, estableciendo las causas y factores, donde se ve comprometido su formación académica, y que probablemente pueda afectar en su desarrollo como profesional.

En este contexto, el problema de la satisfacción estudiantil, parte de la poca eficiencia de los servicios académicos, el prestigio con el goza la institución, así como las percepciones, expectativas y necesidades de los estudiantes, por lo que la calidad de enseñanza es un factor importante para el desarrollo del futuro profesional.

Es así que, el desarrollo de esta investigación beneficiará principalmente a los estudiantes universitarios, ya que los docentes accederán a información

actualizada y podrán aplicar diversas estrategias para superar las dificultades que pudieran existir referente a estos aspectos y se propondrán acciones y políticas para mejorar la calidad del servicio educativo.

Así mismo, los resultados obtenidos permiten establecer la relación existente entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de enseñanza que se presenta en la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la UPT en el año académico 2018.

Desde estas perspectivas, el trabajo de investigación servirá como iniciativa de atención a la problemática para tomar decisiones en el mejoramiento de la calidad; contribuyendo y proporcionando información válida y confiable a la Universidad Privada de Tacna, permitiéndoles acercarse de manera pertinente a la conceptualización de la calidad educativa en el marco de la acreditación obtenida.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación existente entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.
- b) Precisar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Bullón Villaizán, S. (2007) realizó un estudio titulado “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad, tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Educacional en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencia y Letras Humanas en Lima- Perú”.

Las conclusiones más importantes que se formularon fueron las siguientes:

- (a) El cuestionario elaborado para evaluar la Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE) es válido y confiable para la muestra estudiada.
- (b) En cuanto a los resultados sobre la percepción de satisfacción en la muestra total, los estudiantes muestran una alta satisfacción, ya que se encuentran Bastante Satisfechos con la calidad educativa que brinda la universidad.
- (c) Si bien los estudiantes de las Especialidades de Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil e Ingeniería Electrónica se han expresado como Bastante Satisfechos con la calidad educativa recibida, los estudiantes de Ingeniería Mecánica son los que tienen una más baja percepción satisfacción en todas las áreas evaluadas por el cuestionario.
- (d) Con relación a la percepción de satisfacción por áreas, el área 2 Habilidades desarrolladas durante la formación, es el área en que se ha alcanzado la mayor percepción de satisfacción, pues en general los participantes en el estudio se encuentran Bastante Satisfechos con las habilidades adquiridas durante la carrera.
- (e) El área 4 Consideración a la situación económica del estudiante, es la que tiene

la menor percepción de satisfacción, si bien la muestra se ubica en el grado Satisfecho. (f) En cuanto a la correlación edad y tiempo en años de estudio, se encontró que a más edad y tiempo de estudio hay menos satisfacción y que a menor edad y tiempo de estudios hay mayor satisfacción con la calidad educativa de la universidad. (g) No se encontraron diferencias significativas en cuanto a la satisfacción para las variables ciclo de estudios, escala de pagos, sexo y fuente de financiamiento para los estudios, lo cual podría indicar que, para esta muestra en particular, estas variables no influyen en su percepción de satisfacción. (h) En cuanto a la segmentación, la mayoría de los participantes, se agruparon en el segmento 2 de satisfacción intermedia, cuyos grados de satisfacción se ubican entre Satisfecho y Bastante Satisfecho.

Eyzaguirre Reinoso, O. (2016) llevó a cabo un estudio titulado *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. La tesis fue para la obtención del grado de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa en la Universidad Privada de Tacna, Escuela de Post Grado en Tacna-Perú. Las conclusiones más representativas fueron las siguientes: (a) Se ha podido comprobar que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al inicio el desarrollo académico del 2015, presentaban un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico. Se destaca la expectativa que tiene por la gestión universitaria y la actividad académica. (b) Se ha establecido que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y organización académica. (c) Se ha identificado la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La prueba del Chi cuadrado lo demuestra así. (d) Se ha podido comprobar que la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada

de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es intensa. El comportamiento de los componentes (dimensiones) de la expectativa en el impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca la influencia de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional. (f) Es necesario hacer notar que la expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que se brinda, aunque no en forma significativa. Así frente a un 14,00% de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71% de alta satisfacción la finalización del mismo; frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año.

De la Fuente Mella, H.; Marzo Navarro, M. y Reyes Riquelme, M. (2010) presentaron en la universidad de Talca de Arica-Chile, la tesis titulada *Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca* para obtener el grado de Doctor en Educación.

A continuación, se presentan las conclusiones: (a) El aumento de las expectativas de la sociedad en lo que concierne a la labor de las universidades y el aumento de la demanda de estos servicios han provocado una preocupación por mejorar la calidad de la enseñanza universitaria, y por ende por satisfacer las necesidades de sus múltiples clientes. (b) Además, para que las organizaciones sean capaces de sobrevivir se necesita de clientes fieles, que mantengan una relación estable con la organización, asimismo realizar una comunicación boca-oído positiva sobre la misma. Por esta razón se deben tomar decisiones estratégicas que apunten a conocer al cliente logrando que su comportamiento mejore los indicadores de lealtad de la organización. (c) En particular, la investigación realizada ha tratado de identificar los aspectos que influyen en la satisfacción global de los estudiantes, y así poder adaptar nuevas metodologías de trabajo que permitan el entendimiento de las características que definen la forma de actuar de los estudiantes. (d) El análisis realizado ha mostrado que existen diversos elementos controlables por la universidad que afectan a los niveles de satisfacción de los alumnos. Estos elementos son el personal de servicios, las actitudes y comportamientos del profesorado, las competencias del profesorado, las

oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la universidad y otros servicios extra. De ellos, lógicamente, el más importante es el relacionado con el profesorado, y concretamente con sus competencias. Así, aquellos aspectos relacionados con las características que debería poseer un buen profesor son los que determinan, en mayor medida, la satisfacción alcanzada por los estudiantes.

El nivel de los conocimientos prácticos, la actualidad de los conocimientos, la capacidad de transmitir conocimientos, la claridad explicativa, la metodología docente, la utilización de material complementario, es decir, aspectos puramente relacionados con la docencia, son los elementos que determinan principalmente la satisfacción. Sin embargo, es necesario que este servicio esencial esté acompañado de servicios adicionales, personal de servicios, oportunidades de la carrera, instalaciones y reputación de la universidad, capaces de incrementar la satisfacción global del alumno al incrementar el valor del servicio ofertado. (e) Todo esto provocará que los alumnos que ya han asistido a esta universidad actúen como un instrumento de comunicación interpersonal positivo, de nulo coste para la organización. Así, los alumnos que han quedado satisfechos, además de plantearse volver a acudir a los cursos ofertados por una determinada universidad, podrían actuar como "captadores" de nuevos alumnos. Sus niveles de satisfacción quedarán reflejados en comentarios positivos en su entorno más próximo, de manera que se genere una imagen positiva de los cursos ofertados, incrementando así la reputación de la universidad, y asegurándose la supervivencia de dicha institución. (f) Esta investigación constituye los primeros pasos dentro de una línea más ambiciosa, por lo que se enfrenta a una serie de limitaciones e investigaciones futuras. Así, se plantea la posibilidad de repetir el estudio, considerando las mismas variables, para establecer la evolución del comportamiento del estudiante mediante el tiempo y de este modo poder generar un patrón que permita mejorar la toma de decisiones. Del mismo modo, y teniendo en cuenta que si bien todos los cursos están representados de forma proporcional en la muestra analizada, el tamaño de los mismos no es uniforme, sería interesante realizar un análisis para diferentes segmentos de la población de estudiantes, teniendo en cuenta variables como el género, la carrera,

etc., aunque ello llevase a ampliar el tamaño de cada una de las submuestras. También sería recomendable contemplar y analizar los puntos de vista de otros grupos de clientes o usuarios de la universidad, en especial los graduados y los empleadores.

Alfaro Vargas, D. y Pinedo Angulo, J. (2016) realizaron una investigación titulada Satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de enfermería con el desempeño docente en la Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Enfermería con el fin de obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería, Trujillo- Perú. Los resultados fueron los siguientes: (a) Se encontró que el 75% de los estudiantes se encuentran satisfechos con respecto al desempeño docente y el 25 % insatisfechos, siendo la dimensión de mayor satisfacción la de materiales didácticos con 80.93%, seguido por la dimensión de cumplimiento de obligaciones con 77.54%, la dimensión de actitud del/la docente con 76.27%, la dimensión de evaluación con 70.34% y la dimensión de estrategias del proceso enseñanza – aprendizaje con 69.92%.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Calidad de Enseñanza

2.2.1.1 Breve reseña del término Calidad

Al analizar el término calidad desde el punto de vista etimológico, notamos que tiene tres acepciones importantes: cualidad, valoración y superioridad o excelencia. Entendido como cualidad, se identifica como un conjunto de atributos o propiedades referidas a algo o alguien. Cuando es visto como valoración, se requiere una interpretación normativa de los atributos o cualidades, lo que implica un juicio de valor y una posición dentro de una escala para comparar dos o más entidades.

Entonces la calidad puede ser entendida como “*hacer bien el trabajo desde el principio*” tomando en cuenta aspectos como: responder a las necesidades de los usuarios, llegar a satisfacer al usuario; disfrutar con el trabajo y ofrecer lo mejor de uno mismo; reducir los costos inútiles; evitar los fallos; ser un administrador óptimo y ser más eficaz, eficiente y productivo.

Revisando brevemente la historia de la calidad, las décadas de los cincuenta y sesenta son conocidas como la época de la *Calidad Dura* que se caracterizó por el énfasis en la calidad del producto, destacando el modelo Deming, que planteaba el uso del control estadístico como medida de la calidad.

Entendiéndose calidad como la adecuación de los productos a una serie de criterios de perfección previamente definidos y permanentes, forjándose entonces la idea de *Control de Calidad*. Siguiendo estas premisas, en educación se desarrollaron las primeras pruebas objetivas criteriosales que median la eficiencia en función del porcentaje de aprobados.

Entrando a la década del setenta se consolida el concepto de *Calidad Total* que se entiende como un conjunto de estrategias que implican la colaboración de todo el personal de la organización para una mejora continua de la calidad, tanto en los productos como en los servicios.

Sin embargo, en la década de los ochenta es cuando la calidad alcanza un papel primordial en el desarrollo de las empresas, puesto que se da una mayor oferta y demanda de productos y servicios, surgiendo el concepto de *Gestión de la calidad total*, que se enfoca principalmente en manejar las condiciones necesarias para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, por medio de la mejora continua en la eficacia, eficiencia y funcionalidad dentro la organización y entre los miembros que la componen.

Se promueve, asimismo, la superación de las empresas creando premios como el Premio Deming en Japón, el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos de Norteamérica, el Premio Nacional de Calidad en México y el Premio Europeo a la Calidad entre otros.

En conclusión, el concepto de calidad considerando la administración de la calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. El usuario juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades.

Existen dos modelos de calidad más importantes en nuestro entorno y aplicados en la Educación Superior, el Modelo EFQM y el modelo ISO 9000, englobado por la familia de normas ISO 9000, que comprueba el análisis de la satisfacción del cliente con la organización como uno de los aspectos clave en la gestión y la mejora de la calidad.

En este sentido, desde el Modelo EFQM se insiste en la necesidad de tener en cuenta no solo los resultados finales de la organización, sino también la satisfacción de clientes y resto de personas implicadas en relación con los servicios prestados y el propio funcionamiento interno.

Por su parte, la ISO 9001, establece como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento

de sus requisitos por parte de la organización, asimismo que deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

2.2.1.2 La calidad educativa en la Educación Superior

En el ámbito educativo, la calidad y los criterios para medir la calidad han sufrido transformaciones. Es así que en los años noventa, se promueven las políticas y evaluación de la calidad universitaria, en donde no solo la institución hace una evaluación interna con sus propios criterios de evaluación de la calidad, sino que también acude a la evaluación de expertos externos basados en estándares internacionales como modo de referente consensuado para determinar la excelencia (González López, 2003).

Al respecto, Yzaguirre (2005) menciona que en los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de “gestión” de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como de la gestión institucional. La gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales.

En este sentido, Villarruel Fuentes (2010) menciona que los Sistemas de Gestión de Calidad se esgrimen dentro de las universidades Latinoamericanas como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del cliente (estudiante).

De acuerdo a ello, la calidad en la enseñanza sería la medida en función de la adecuación del servicio prestado con respecto a características preestablecidas, que deberían ser conocidas por la universidad para tratar de aproximarse a las necesidades de los clientes y/o usuarios.

Aunque, tradicionalmente se han considerado como clientes de una organización a aquellas personas destinatarias finales de los productos o servicios que brinda dicha organización. Hoy en día, la noción de cliente incorpora a los trabajadores y directivos de la organización en tanto miembros componentes de la misma y se les denomina clientes internos, mientras que a los consumidores se les denomina clientes externos.

Desde esta visión, en el sistema educativo, tanto los estudiantes universitarios como los padres de familia estarían considerados dentro de la categoría de clientes externos, porque son ellos quienes reciben el servicio y pagan por él respectivamente. Sin embargo, también podría considerarse a los alumnos como clientes internos en la medida en que se incorporan y llegan a ser parte de la institución educativa.

Respecto a este punto, Águila Cabrera (2005) señala que, en el ámbito latinoamericano, la *calidad universitaria* hace referencia a los siguientes aspectos: como concepto de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados; como concepto de respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia, y como concepto basado en la dependencia de los propósitos declarados.

En conclusión, para fines de esta investigación y con el sustento de los autores mencionados anteriormente, se define a la calidad educativa en la Educación Superior como 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.

2.2.1.3 Aproximación al concepto de Calidad de la Enseñanza

Según Yzaguirre (2005), hablar de “calidad de la enseñanza” incluye varias dimensiones y enfoques, complementarios entre sí. La primera dimensión es la *eficacia*: una enseñanza de calidad es aquella en que los alumnos realmente

aprenden lo que se supone deben aprender. La segunda dimensión, está referida a qué es lo que aprenden los alumnos en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. Finalmente, una tercera dimensión complementaria, es la que se refiere a los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa.

Desde el punto de vista organizacional introducida en la educación, López (1994) define la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Bajo esta misma perspectiva, en la definición citada por la International Standard Organization (ISO) encontramos que la calidad se identifica también con la satisfacción de necesidades, pues “la calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas” (González, 2000, p. 55).

En tal sentido, al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes o usuarios, en este caso, de los alumnos, mediante una oferta del servicio: la educación. Es así que, la calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo, tanto a las autoridades de la universidad como a los estudiantes que la conforman.

Por todo lo anterior, podemos deducir que, la enseñanza como uno de los procesos implícitos en la educación, será de calidad en la medida que todos los elementos que intervienen en ella satisfagan las necesidades e intereses profesionales y personales de los estudiantes, cumpliendo eficiente y eficazmente las condiciones, propiedades y características del servicio educativo en la que se genere.

2.2.1.4 Evaluación de la calidad educativa

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En

específico, las universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización académica.

A decir de Álvarez y Topete (1997) los procesos de evaluación suelen utilizar una variedad de métodos y técnicas, como son:

- Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes, investigadores, administradores.
- Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de consenso mediante mediciones cualitativas observables vinculadas con las relaciones entre las variables de organización y estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos.
- Valoración de metas preestablecidas por los actores en horizontes de tiempo definido.
- Evaluación por pares o expertos, que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados.

La evaluación de la calidad debe estar planteada de acuerdo a las dimensiones de una universidad: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura se refiere al núcleo rector de una institución, e incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo. La estructura hace referencia a la organización académica de la institución y a los actores del proceso educativo, incluye los planes de estudio, las líneas y proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de difusión de conocimiento. Y, la infraestructura alude a los recursos materiales, financieros y servicios, tales como, acervo bibliográfico, cómputo, entre otros.

Por otro lado, en nuestro país, la importancia de la evaluación-acreditación de las universidades, se ha incrementado de manera significativa en los últimos años ya que representa un factor de interés para conocer la situación de las instituciones que brindan servicio educativo que sirve para desarrollar políticas y procesos de

mejora continua. Existe por ello, un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SINEACE), instancia creada con fines de evaluación y mejora continua de la Educación Peruana.

Aunado a este sistema de Evaluación y Acreditación, existen otras instancias de índole privada que realizan las mismas actividades con el principal objetivo de mejorar la calidad educativa. Tal es el caso del Instituto de Calidad y Acreditación de Programas de Computación, Ingeniería y Tecnología (ICACIT) que acreditó las carreras profesionales de Ingeniería Civil e Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, logrando una acreditación por 6 años. Institución encargada de garantizar los estándares internacionales para lograr profesionales de calidad.

2.2.1.5 Los Estándares Educativos como indicadores de calidad de la enseñanza

La historia de los estándares ha sido la historia de grupos de personas que han llegado a acuerdos de cómo mejorar materiales, procesos y productos y de la comunicación de tales acuerdos para que sean conocidos por la gente que los necesita. Los estándares se originaron en el área de la industria, en respuesta a cambios en la tecnología.

Fue así como la International Standard Office (ISO) (Organización Internacional para la Normalización) fue fundada en 1946 para promover el desarrollo de normas internacionales para la manufactura, el comercio y la comunicación (normas ISO). Así, por ejemplo, está la serie de normas ISO 9000, que provee los requisitos de aseguramiento de la calidad y guías para gerenciar la calidad en una empresa.

De acuerdo con el punto de vista de la ISO en las normas 9000, los estándares o normas son las especificaciones de requerimientos para el aseguramiento de la calidad en la producción industrial. La primera función de

cualquier estándar es transmitir información de aquellos que tienen el conocimiento a los que necesitan y pueden emplear ese conocimiento.

Dada esta necesidad de la vida moderna, se tienen estándares en todos los órdenes de la vida diaria en sociedad; así están los estándares para la construcción, en la seguridad industrial, en la prevención de incendios, en la salud, en las telecomunicaciones y en los campos del comercio y la economía, y con más razón en el campo educativo.

Los estándares se establecen, cambian y se mejoran con el propósito de elevar la calidad de vida de los ciudadanos; de esta manera, los estándares ofrecen protección y la capacidad de predecir, lo que se traduce en un sentido de comodidad y seguridad para los ciudadanos.

La palabra estándar tiene diferentes significados para los educadores. Podría tener un vago significado como sinónimo de hacer algo mejor de alguna manera no especificada o un significado más preciso, como una meta posible de medir y, por lo tanto, conocer si se logra o no. Para los propósitos de este proyecto revisaremos brevemente tres tipos de estándar:

A) El *estándar de contenido o estándar curricular* describe lo que los maestros deben enseñar y lo que los estudiantes deben aprender. Son descripciones claras y precisas de los conocimientos, habilidades y destrezas que deben ser enseñadas a los estudiantes.

Por conocimientos se entiende a las ideas, conceptos, dilemas e informaciones más importantes de la disciplina y por habilidades y destrezas se “incluye las formas de pensar, trabajar, comunicarse, razonar e investigar que caracterizan a cada disciplina”.

Un estándar de contenido debe ser medible, de tal forma que permita conocer que los estudiantes demuestran dominio del contenido o habilidad contenida en el estándar. Si no cumple con esta característica, el estándar no tendrá valor para los docentes ni para los estudiantes. Los estándares deben darse a conocer a los

estudiantes y a sus padres; para que así se entienda claramente cuáles son las expectativas de aprendizaje que se tienen en la escuela.

- B) Los *estándares de ejecución* y niveles de logro marcado definen el grado en que se logró el estándar de contenido. Representan lo que significa un desempeño inadecuado, aceptable, adecuado o superior. El estándar de ejecución indica la naturaleza de la evidencia, tales como un ensayo, prueba matemática, experimento científico, proyecto, examen o una combinación de los anteriores, requerida para demostrar que el estándar de contenido se ha logrado y que la calidad del desempeño del estudiante es aceptable (lo que amerita una nota para aprobar).
- C) *Los estándares de oportunidades de aprendizaje* definen la disponibilidad de programas, personal y otros recursos que deben proveer las escuelas y el Estado para que los estudiantes puedan lograr las metas que señalan los estándares de contenido y de ejecución. Implícito en el concepto de estándares está la relación entre la meta que establecemos para el estudiante y la medida que hacemos de ese logro. Esta congruencia entre los estándares y la medición se ha llegado a conocer como medición basada en estándares.

En este paradigma de medición, la enseñanza, los aprendizajes y las ejecuciones de los estudiantes son medidos con ayuda de los estándares, usando instrumentos que proveen resultados cuya interpretación sea válida y confiable. Se señalan tres propósitos fundamentales de la medición basada en estándares:

- a) Contribuir a comunicar las metas que se esperan sean alcanzadas en las escuelas por los docentes y los estudiantes.
- b) Concretizar las metas para orientar los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- c) Centrar el esfuerzo de los educadores y los estudiantes en metas de desempeño específicas.

En un sistema educativo la definición de estándares tiene implicaciones sobre todo para la enseñanza. En ella los estándares determinan lo que será

enseñado. Cuando esta información es compartida, dejando de lado toda sorpresa, los estudiantes satisfacen el estándar o lo sobrepasan. Se considera que todos los estudiantes pueden alcanzarlos, si se les da el tiempo y la instrucción adecuada.

Los estándares, aunque ofrecen la guía general para la enseñanza del qué y el cuánto, no pretenden de ninguna manera señalar la forma de llevar a cabo dicha tarea; es decir no están comprometidos con el cómo (métodos o técnicas de enseñanza).

No se debe pretender que los estándares sean una guía metodológica. Los estándares deben cumplir la función de comunicar a los docentes, administradores y padres de familia el qué y el cuánto los estudiantes deben aprender, pero de ninguna manera insinuar el cómo deben los docentes enseñar esos conocimientos o destrezas. En otras palabras, los estándares guían la enseñanza, pero no son una propuesta didáctica.

Los estándares deben respetar el juicio del docente, quien debe internalizar una filosofía de la enseñanza, respecto de los métodos y las técnicas que empleará para guiar el aprendizaje. La redacción de los estándares debe ser comprendida por los estudiantes, padres de familia, educadores y los miembros de la comunidad interesados en la educación. La comprensión por parte de todos será un elemento fundamental para que los estándares lleguen a ser verdaderas metas nacionales.

Por último, cabe mencionar que según Esquivel (1998), la importancia de los estándares se reafirma en los siguientes argumentos:

- a) Permiten a los estudiantes, profesores, padres de familia y a la sociedad conocer claramente qué es lo que se espera que los estudiantes aprendan en la escuela.
- b) Sirven para orientar las reformas de las pruebas que se aplican a los estudiantes, de los textos de estudios, del currículum y de la formación y capacitación de los educadores.

- c) Cumplen una función coordinadora de las diferentes áreas del sistema educativo, pues logran que los variados elementos del sistema se centren en la misma meta: ayudar a que los alumnos logren los estándares.
- d) Son necesarios para ofrecer igualdad de oportunidades, pues en su establecimiento está implícito el principio de que todos los estudiantes deben contar con las mismas oportunidades de aprender.

2.2.1.6 Importancia de la Calidad de la enseñanza en la Educación Superior

Hoy en día hay una tendencia generalizada hacia la calidad de la educación, y que obliga a las universidades del mundo también a nivelarse con los países que han logrado sus metas en esta trascendental tarea de alcanzar la calidad en la formación profesional de sus estudiantes.

Las universidades como instituciones formadoras de profesionales, tienen el deber de brindar un servicio educativo de alta calidad académica; es por ello, que el Estado a través del SINEACE pretende garantizar que las universidades se conviertan en entidades capaces de reconocer sus propias limitaciones a través de las evaluaciones internas y externas, para luego mejorar y optimizar la educación que imparten (Carrasco, 2009).

Justamente para alcanzar el éxito de los futuros profesionales, la principal función de una universidad es la de brindar una excelente calidad educativa y esto lo logrará solo con la satisfacción que los estudiantes tienen de los diversos servicios que perciben de su centro de estudios: sistemas de atención tutorial, plana docente, estrategias metodológicas, trabajos de investigación, evaluaciones concretas y objetivas, coordinaciones intra e interdepartamentales y cumplimiento de competencias, plana docente, equipamiento tecnológico, instalaciones y ambientes en general de la universidad (Villar & Alegre, 2004).

La calidad de enseñanza debería ser el denominador común en toda universidad, cuya meta es que los estudiantes que cursan una carrera profesional,

manifiesten su satisfacción en relación con el desempeño docente, específicamente con la calidad de enseñanza que reciben de ellos.

La Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna como organismo prestador de servicio a la comunidad tacneña, le compete satisfacer sus expectativas, llevando a cabo servicios de calidad, que aseguren la permanencia, ofreciendo una formación integral y de alto nivel competitivo que garantice la calidad académica para formar egresados competentes.

Uno de los sustentos de la calidad de enseñanza es la integración dinámica y coherente entre la teoría – la práctica y la participación activa del estudiante basado en el modelo educativo por competencias. La práctica pre – profesional busca desarrollar en el estudiante el perfeccionamiento de sus habilidades, destrezas y competencias en los diferentes escenarios.

Por otro lado, la experiencia profesional de los docentes es otro aspecto directamente vinculado con la calidad de la enseñanza: la motivación, clases dinámicas, interés en problemas de aprendizaje, uso de ejemplos para apoyar sus explicaciones, actualización y dominio de la asignatura, homogenización de la información brindada al finalizar los seminarios, sistemas claros de evaluación.

En el escenario mundial, las universidades deben tener como ejes estratégicos la calidad académica, tecnológica, investigación científica, eficiencia administrativa, gestión moderna, infraestructura y calidad de egresados. Y justamente, la calidad de enseñanza incluye estos elementos mediante los cuales se forma al estudiante para convivir con sus semejantes: habilidades físicas, emocionales, intelectuales, ofreciéndole herramientas cognitivas que lo convierten en un ser crítico, analítico, creativo y cooperativo, psicológicas y de relaciones interpersonales.

Las universidades tienen que preocuparse por mejorar la calidad de sus actividades académicas, para garantizar el correcto funcionamiento del proceso educativo, mediante la evaluación interna se determinará el grado de avance de los

objetivos con la finalidad de tomar decisiones que mejoren el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Es por ello que corresponde a entes interesados en el avance educativo, prestar vigilancia permanente y oportuna para garantizar su correcto funcionamiento, a partir de la evaluación constante permitiendo identificar debilidades y formular estrategias que garanticen la calidad educativa, teniendo en cuenta los elementos de la formación profesional que son: El docente, el estudiante, los contenidos, la infraestructura, las estrategias de enseñanza – aprendizaje y los medios.

Iniciamos con el docente, que es el profesional con determinadas competencias, cuya acción está orientada a promover experiencias de aprendizaje a fin de lograr el perfil educativo y sus objetivos, por lo que no supone solo conocimientos y habilidades, sino también modos de hacer y estar dotado de una concepción científica.

También está el estudiante, es el sujeto matriculado en una institución educativa para recibir una enseñanza sistemática que mediante las experiencias de aprendizaje se propone lograr los objetivos, viene a ser la razón de la existencia del proceso educativo.

Otro elemento más son los contenidos, conjunto de conocimientos, cualidades, conductas humanas, valores, que se constituyen en los elementos que se transmiten, enseñan y desarrollan a través del proceso enseñanza – aprendizaje transmitidos por el docente, asimiladas y desarrolladas por el estudiante en quienes se configuran las mejores cualidades y capacidades humanas.

Continuamos con la Infraestructura, que es toda la capacidad instalada y el ambiente físico donde se desarrolla la formación académica (aulas, laboratorios, bibliotecas, campos clínicos, etc.).

Se encuentran también las estrategias del proceso enseñanza – aprendizaje, que son el conjunto de actividades realizadas por una persona bajo

supervisión que se encuentra desarrollando una actividad de forma temporal en algún lugar, poniendo especial énfasis en dicho proceso, estas estrategias hacen referencia a la forma como el docente conducirá la asignatura, los métodos, técnicas y procedimientos que usará y lo que se espera que hagan los estudiantes.

Como último elemento están los medios, que son los canales a través de los cuales se comunican los mensajes verbales, escritos, medios audiovisuales que son necesarios para desarrollar el proceso enseñanza – aprendizaje y estos posibilitan la comunicación de los mensajes (cintas grabadas, videos, etc.) Su aplicación tiene muchas ventajas, ellos pueden activar la motivación de los estudiantes y aproximarlos a la realidad. La responsabilidad del docente es seleccionar los medios y materiales utilizándolos adecuadamente en el aula.

Parte de la calidad de la enseñanza impartida por parte del docente, se encuentra los materiales didácticos que son componentes de calidad, elementos físicos que portan mensajes educativos. El docente debe usarlos en la enseñanza para desarrollar estrategias cognoscitivas, enriquecer la experiencia sensorial, facilitar el desarrollo, adquisición y fijación del aprendizaje; trasladando al aula los sucesos o hechos lejanos en el espacio y en el tiempo correspondiente, vinculando así la nueva información con lo que ya sabían los estudiantes, motivando el aprendizaje significativo, la imaginación y la capacidad de abstracción.

De acuerdo al constructivismo pedagógico, los materiales educativos deben ser contruidos y elaborados por el docente, quien selecciona, reúne y elabora; también los estudiantes, cuidándolos, ordenándolos y sobre todo usándolos en actividades de construcción de aprendizajes, de afianzamiento y de evaluación. El material educativo es un medio que sirve para estimular y orientar el proceso educativo, permitiendo al estudiante adquirir nueva información. De igual modo, la utilización de los materiales educativos por parte del docente permite a los estudiantes: establecer relaciones interactivas, cultivar el poder de observación, de exposición creadora, de comunicación, de análisis del contenido, de comprensión,

de enriquecimiento de experiencias desarrollando su espíritu crítico y creativo (Díaz & Hernández, 2007).

La enseñanza universitaria requiere actualmente del docente un alto grado de competencia profesional, requisito que se logra con el dominio de la técnica y el conocimiento de los fundamentos científicos. Enseñar 'bien' es manejar en forma adecuada: motivación, explicación, medios de instrucción, métodos, procedimientos, formas y selección de contenidos. En la enseñanza de calidad la meta es lograr que el estudiante adquiriera un caudal de conocimientos, habilidades y destrezas, ya que mientras más sepa el estudiante pensará más y mejor.

Debemos desterrar la idea que la enseñanza es solo una transmisión de conocimientos, si fuera el caso, cualquiera podría desempeñar esa función. Enseñar es ayudar a adquirir habilidades, destrezas, aptitudes, a desarrollar la personalidad del estudiante; es preocuparse por los resultados de su enseñanza y la utilidad que brinda a los que aprenden (Bonilla, 2012).

Dentro de la enseñanza se consideran dos agentes: el que la imparte (docente) y el que la recibe (estudiante). Al primero le corresponde la educatividad (capacidad para ejercer influencia) y al segundo, la educabilidad (capacidad para recibir influencia). El docente universitario cumple con la función de enseñar el objeto científico y humanístico, ha de conocer el proceso educativo en todas sus dimensiones, estructuras, organización, legislación, etc. Solo conociéndolo podrá integrarse en él y desarrollar sus posibilidades (Menín, 2008).

El docente universitario es responsable del desarrollo del potencial humano de sus estudiantes, quienes serán los futuros profesionales que conducirán al país. El docente tiene que desarrollar la enseñanza de su asignatura al ritmo que avanza la ciencia. Sin descuidar las necesidades de los estudiantes.

El docente como un aplicador de técnicas que se orientará hacia la transmisión nocional de la disciplina, métodos y técnicas de enseñanza también hacia el desarrollo de capacidades de procesamiento de la información,

comunicación, análisis y reflexión crítica, diagnóstico, formulación, evaluación de procesos y proyectos (Herraíz, 2001).

El docente debe estar pendiente de diversos procesos como: el seguimiento de las actividades de acuerdo al plan preestablecido, la introducción de ajustes, acorde con las circunstancias, la participación disciplinada de los estudiantes, el apoyo y retroalimentación para garantizar la evaluación como un proceso continuo, la verificación del cumplimiento de las actividades y objetivos de aprendizaje.

Parte de la calidad de enseñanza en lograr que el docente transmita a sus estudiantes el deseo de ser productivo, siendo un modelo de ello, motivarlos a aprovechar sus capacidades y promover el deseo de incrementar sus conocimientos.

Para terminar este punto, el docente constituye la piedra angular del sistema educativo, de él depende, que los cambios se produzcan dentro de aula y que el proceso educativo se realice con calidad y equidad. Se requiere, para ello, que esté debidamente preparado, que cuente con los recursos necesarios, con objetivos claros y que esté convencido de la importancia de esos cambios.

2.2.1.7 Dimensiones de la variable calidad de la enseñanza universitaria

Según Saraiva (2008, págs. 42-45), la calidad de la enseñanza universitaria se divide en cuatro dimensiones:

- A) Dimensión recursos humanos:** los recursos humanos, son considerados como los clientes internos, entre estos clientes se puede mencionar a los estudiantes, quienes manifiestan distintos objetivos o condiciones que influyen en la calidad.
- B) Dimensión recursos materiales y financieros:** por otro lado, los recursos materiales y financieros son un parámetro esencial que asienta la calidad y que se encuentra a la disposición de un servicio educativo. Es decir, que son

aquellos bienes materiales y el medio económico con los que cuenta la institución para realizar sus actividades.

- C) **Dimensión proceso educativo:** el proceso educativo se considera como un método de enseñanza y aprendizaje sobre los contenidos y las unidades curriculares; la competencia y el adiestramiento de los docentes, la currícula, las actividades estudiantiles y recreativas
- D) **Dimensión resultado académico:** son aquellas respuestas al proceso enseñanza – aprendizaje y que están vinculados estrechamente con el desenvolvimiento personal y social de los alumnos.

En base a lo descrito anteriormente, en la presente investigación se ha considerado los siguientes indicadores que abarcaran los puntos necesarios para establecer el nivel de la calidad de enseñanza que evidencian los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna:

- A) **Planificación de la enseñanza:** Es la manera metódica y organizada de seleccionar las actividades para desarrollarlas en las sesiones de aprendizaje.
- B) **Gestión del tiempo en la enseñanza:** Es la manera efectiva de distribuir el tiempo destinado a la enseñanza durante el desarrollo de la sesión de aprendizaje.
- C) **Gestión de los recursos para la enseñanza:** Es la manera óptima de distribuir los recursos que se disponen para desarrollar el trabajo educativo dentro y fuera del aula.
- D) **Gestión del conocimiento en la enseñanza:** Es la manera pertinente de seleccionar los campos temáticos a desarrollar durante el proceso de enseñanza.
- E) **Clima del aula en la enseñanza:** Es el conjunto de condiciones y/o circunstancias favorables que generan en el estudiante motivación e interés por aprender.

- F) Gestión de estrategias de enseñanza:** Es la manera pertinente de seleccionar y aplicar estrategias según las necesidades e intereses profesionales de los estudiantes.
- G) Gestión de la evaluación:** Se denomina así al adecuado manejo del sistema de evaluación, es decir, la correcta selección de los instrumentos, su aplicación oportuna y la interpretación de sus resultados.
- H) Utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza:** es aquel beneficio que se obtiene durante su proceso de aprendizaje, y que le servirá al estudiante cuando egrese.

2.2.2 Satisfacción de los estudiantes

La satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los alumnos, puesto que son estos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el servicio educativo, entendiéndose como servicio educativo, la 'enseñanza' impartida, los grados, los diplomados, etc., que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimiento (Gento Palacios, 2002).

Asimismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes, motivo por el cual, se ha considerado ambos aspectos como variables del presente proyecto de investigación.

Por su parte, Alves y Raposo (2004), plantean la importancia de encontrar formas viables de medir la satisfacción estudiantil universitaria, ya que permitiría a las instituciones conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores, y analizarla a lo largo del tiempo.

2.2.2.1 Definición de satisfacción

El término '*satisfacción*' está íntimamente relacionado con el campo de la Psicología. Por ello, existen actualmente diferentes modelos y enfoques que pretenden definirla. La satisfacción-insatisfacción como un estado psicológico que se manifiesta en las personas es el resultado de la interacción de un conjunto de vivencias afectivas que se mueven entre los polos positivo y negativo en la medida en que en la actividad que el sujeto desarrolla da respuesta a sus necesidades, motivaciones e intereses.

La satisfacción surge cuando la necesidad inicial que motivó el comportamiento es reducida o saciada. En otras palabras, es aquella sensación que

el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

2.2.2.2 Satisfacción del estudiante como consumidor

La satisfacción del consumidor se refiere a la evaluación de vivencias y resultados que provienen de las experiencias de consumo, lo que influye directamente sobre la lealtad de los consumidores y el auge de las organizaciones o instituciones. Así, los alumnos acceden a la universidad con unos intereses profesionales específicos y en tanto clientes hacen a la institución unas demandas concretas sobre sus expectativas.

Para ello, la universidad ha de tender a ampliar y diversificar la oferta educativa, de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos y satisfaga sus necesidades. Existen dos tipos de definiciones de satisfacción del consumidor. El primer tipo considera la satisfacción del consumidor como un resultado obtenido de la experiencia de consumir, y el segundo tipo de definición considera la satisfacción del consumidor como un proceso.

La satisfacción del consumidor como resultado podría definirse como el estado psicológico resultante en el que los sentimientos confirman o no, las expectativas percibidas sobre la experiencia que supuso consumir en base a las impresiones iniciales. Estas emociones se generan automáticamente y no siempre requieren de un procesamiento exhaustivo de la información recibida.

La satisfacción del consumidor vista como proceso implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado. Se trata de la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el resultado real, tal y como ha sido percibido tras su consumo. Por lo tanto, la confirmación de la expectativa aparece cuando el rendimiento de lo adquirido es el esperado por el consumidor. Este busca aquel producto o servicio

que mejor se ajuste a sus expectativas y se muestra insatisfecho cuando no lo consigue.

Por un lado, el primer tipo de definición considera que la Satisfacción del consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Por otro lado, el segundo tipo de definición considera que la satisfacción del consumidor es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva. Para efectos de la presente investigación, se adoptará la segunda definición, ya que se busca medir la satisfacción entendida como un proceso evaluativo.

Desde la postura cognoscitiva, se encuentra que la satisfacción del consumidor es definida como una evaluación emocional post-compra o post-uso como resultado de un procesamiento de información relevante. Este procesamiento consiste en la comparación entre las expectativas de los individuos y el rendimiento que perciben o en un balance de costo-beneficio. En este caso, cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el contrario, estará satisfecho si logra resultados que van más allá de sus expectativas.

Por ello, es importante tomar en cuenta el tipo de expectativas que puede crear una institución educativa en sus alumnos, teniendo cuidado de no generar expectativas demasiado altas y que después no pueda cumplir y que por tanto podrían producir insatisfacción con respecto a la educación brindada.

Las expectativas generan una estructura de referencia con la cual uno hace un juicio comparativo. Para Oliver (1980), las expectativas son creencias de lo que será la consecuencia de un acontecimiento o evento futuro. La satisfacción, por lo tanto, podría ser vista como una función del nivel de expectativas y las percepciones de confirmación o disconfirmación.

De acuerdo con esto, Schiffman y Lazar (2001) señalan que la valoración que hace el individuo acerca de la calidad de un servicio, depende de la magnitud y

dirección de la brecha entre las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación del servicio realmente recibido. Es importante tomar en cuenta, para determinar si el estudiante se encuentra satisfecho, la experiencia que ha tenido con el producto educativo, el nivel de su implicación y la valoración que realiza sobre el servicio educativo recibido.

Una vez mencionados los criterios que deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las universidades, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el usuario o estudiante.

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje.

De acuerdo con Mejías & Martínez (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Para Alves y Raposo (citado por Salinas y sus colaboradores, 2008):

...la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del

alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (p. 43).

Por su parte González López (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad:

- A) La formación académica y la formación profesional
- B) El plan de estudios
- C) La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular
- D) Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica, entre ellos, archivos, bibliotecas y servicios informáticos
- E) Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico
- F) La organización y gestión universitaria
- G) El acercamiento al mercado laboral
- H) El rendimiento académico

Para efectos de este trabajo se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno, los servicios que brinda la Institución, la Infraestructura con la que cuenta la universidad, la propia autorrealización del estudiante y demás factores que lograrán que al estudiante le sean cubiertas sus expectativas y necesidades de la mejor manera.

2.2.2.3 Hacia una conceptualización de la Satisfacción de los estudiantes

La satisfacción de los estudiantes en una casa superior de estudios guarda cierta similitud con lo que en una empresa de servicios se define como “*satisfacción de los clientes externos*”. En consecuencia, en una universidad privada es importante la apreciación que tienen los estudiantes del servicio que reciben, ya que, de la comparación de los beneficios que obtiene con las expectativas que tenía antes de recibirlos dependerá el nivel de su satisfacción y, por ende, su permanencia en la institución.

La satisfacción estudiantil puede concebirse como la atención de sus necesidades educativas y al logro de sus expectativas durante su formación profesional. Ambos aspectos directamente relacionados y posibles de medir desde los usuarios, es decir, los estudiantes. Si las percepciones superan las expectativas, los consumidores se encontrarán satisfechos y asignarán calidad al servicio. Si las percepciones son inferiores se producirá insatisfacción (Grande, 2005).

El estado de satisfacción se logra con la intervención y cumplimiento de muchos factores, aunque el principal de todos ellos sea el desempeño docente que perciben los alumnos. En la cual, se puede obtener dos respuestas: insatisfacción – si el desempeño docente percibido no alcanza las expectativas del estudiante- o complacencia -si el desempeño docente percibido excede a las expectativas del estudiante- (Lamas, 2000).

Alvez & Raposo (2004) concluyen en su estudio que cuando se trata de la enseñanza universitaria, la satisfacción no se encuentra únicamente influenciada por la calidad percibida, por el valor percibido y por las expectativas, sino que también lo está por la imagen de las diferentes instituciones. Para Tejedor (2002), la eficacia de la enseñanza universitaria y los niveles de la satisfacción estudiantil han sido un foco común del trabajo académico de la gran importación al sistema universitario y su control de calidad.

Para otros autores, la satisfacción estudiantil está asociado con los modelos de la calidad total y en algunas instituciones de diferentes países el estudiante es

considerado como un consumidor del servicio educativo. En este sentido, se ha utilizado modelos relacionados con teorías administrativas para analizar el constructo de la satisfacción estudiantil.

Es así que, la satisfacción/insatisfacción estudiantil puede ser abordado desde varios modelos psicológicos como la teoría bifactorial de Herzberg (1959); la teoría de la motivación y las necesidades de Maslow (1970) y la teoría de las expectativas de Oliver (1981), entre otros.

Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

2.2.2.4 Procesos implicados en la satisfacción de los estudiantes

Al pretender conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la educación universitaria que reciben, es necesario, primero revisar los conceptos relacionados con las necesidades estudiadas por Maslow, ya que se ha tomado como base dicha teoría para el desarrollo de la satisfacción estudiantil.

El docente debe conocer el sistema y funcionamiento de la teoría de la motivación a efectos de facilitar el aprendizaje. Por ejemplo, todo docente debe tener en cuenta que si la clase fue de larga duración los alumnos necesitarán un descanso, que cualquier persona tiene sueño después del almuerzo y debe preparar una clase más participativa si le toca desarrollar una clase por esas horas. También es necesario tener en cuenta la necesidad de afiliación: todos necesitamos sentir que pertenecemos a un grupo, ya sea por “sentirnos” seguros o protegidos, he ahí la importancia de revisar dicha teoría.

A continuación, se desarrollará brevemente los aspectos más importantes a tener en cuenta:

A) Motivación

La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad. Esta definición proviene de las ideas de Hebb (1949) y Young (1961).

Asimismo, estos autores consideran que la motivación es una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona. Por lo tanto, la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito académico.

Además, al hablar de la motivación, Valle, Núñez, Rodríguez y González (2002) diferencian tres componentes o dimensiones fundamentales. En primer lugar, el componente afectivo que abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. Luego se encuentra, el componente de valor tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. Por último, el componente de expectativa comprende las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúe subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta en base a la experiencia adquirida previamente.

Es decir, los estudiantes se mostrarán más motivados si se consideran capaces de realizar una actividad académica y más aún, si esta actividad les resulta interesante. Sin embargo, no siempre la tarea va a resultar motivadora para el estudiante y en ese caso serán las necesidades personales las que lleven al estudiante a esforzarse por alcanzar sus metas.

Por ello, al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.

B) Necesidades

Las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener o el ideal. De este modo, el individuo va a realizar acciones o actividades orientadas a satisfacer esta necesidad. Sin embargo, Arellano (2002) aclara que una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una necesidad puede ser el origen de motivaciones distintas.

Para tratar de clasificar las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros.

En este sentido, una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow en 1954. Esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, organizados según la importancia que les asigna el autor, comenzando por las necesidades de bajo nivel referidas a las necesidades biológicas, hasta las necesidades de alto nivel que corresponden a las necesidades psicosociales.

Esta teoría afirma que los individuos tratan de satisfacer primero sus necesidades de nivel más bajo, antes de que puedan surgir otras necesidades de nivel más alto. Cuando una necesidad ya ha sido suficientemente satisfecha emerge

una nueva necesidad, una más alta, que el individuo se siente motivado a satisfacer y así sucesivamente.

Para Maslow, las necesidades superiores surgen solo después de haber sido satisfechas otras de orden inferior, pero después que el individuo puede satisfacerlas, las necesidades superiores pueden convertirse en necesidades más fuertes que las necesidades primarias.

Es por ello, que muchos individuos sacrifican la satisfacción de necesidades de nivel más bajo con el fin de satisfacer necesidades de nivel más alto, como, por ejemplo: privarse de los alimentos o del vestido para comprarse una casa, pagar una carrera o un postgrado. Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas.

C) Actitudes

Al tomar las actitudes como marco de referencia, se considera que estas influyen en nuestra forma de ver las cosas y en la toma de decisiones que constantemente hacemos en nuestra vida diaria, por lo que finalmente influirán en la satisfacción de nuestras necesidades.

Para Luthans (1992), las actitudes implican procesos cognitivos complejos, que comprenden tres aspectos. Primero, las actitudes tienden a persistir en el tiempo a menos que se haga algo por cambiarlos. En segundo lugar, las actitudes pueden caer en cualquier lugar, a lo largo de un continuo desde muy favorable a muy desfavorable. Tercero, las actitudes se dirigen hacia un cierto objeto sobre el cual una persona siente algún afecto o tiene una creencia. Es por ello que nuestras actitudes van condicionando nuestra forma de ver y entender el mundo que nos rodea, generando juicios evaluativos y opiniones.

En el campo de la satisfacción del consumidor, se considera que la actitud es “la idea que un individuo tiene sobre un producto o servicio, respecto a si este es

bueno o malo (en relación con sus necesidades y motivaciones), lo cual lo predispone a un acto de compra o de rechazo frente a dicho producto o servicio”.

La actitud ha sido estudiada bajo varios modelos o aproximaciones; una de ellas es la aproximación unidimensional y otra es la aproximación tridimensional. Cuando Arellano analiza la perspectiva unidimensional plantea que en esta, la actitud es sinónimo de sentimientos de simpatía-antipatía, de aceptación-rechazo hacia el servicio o producto. Desde este punto de vista, la actitud es definida como “una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado”.

Y, por último, el componente conductual es el elemento intencional consciente para realizar una acción frente a un producto; sin embargo, esta acción que puede ser de aceptación o rechazo, puede o no llevarse a cabo (Arellano, 2002). Si se lleva a cabo, esta acción última podría decirse que está influenciada por la motivación que se tiene hacia el objeto. Es importante recordar que de los tres componentes que conforman las actitudes, sólo el componente conductual puede ser observado directamente, los otros dos componentes solo pueden ser deducidos.

Para efectos de este estudio, se considerará el enfoque tridimensional en la medida en que sus componentes explican más claramente el proceso actitudinal, que finalmente afecta la decisión que se podría tomar ante la oferta de un servicio, que en este caso sería la educación. Para ello, en el siguiente capítulo se abordará el tema de la satisfacción en el contexto educativo.

2.2.2.5 Indicadores de la satisfacción estudiantil

Resino (2013), presenta los componentes principales de la satisfacción estudiantil en torno a la Calidad de Vida Universitaria.

A) Satisfacción con las instalaciones y recursos

- a) Recursos de ocio: Recursos recreativos, Recursos para el ocio en general, Personal y Disponibilidad horaria.
- b) Transporte y aparcamiento: Aparcamientos y Transporte público
- c) Servicios de biblioteca: Organización de la biblioteca, Servicios generales, Disponibilidad materiales, Servicios de reservas, Sección de consulta, Personal de la biblioteca.

B) Satisfacción con aspectos docentes

- a) Tecnologías de la comunicación: Calidad de los sistemas, Disponibilidad de comunicación y Calidad en las telecomunicaciones.
- b) Docencia: Calidad de la enseñanza, Conocimiento de la disciplina por el profesor y Accesibilidad al profesorado.
- c) Reputación académica: Reputación de los docentes y Reputación de la universidad.
- d) Entorno de clase: Localización de las aulas, Control del clima de la clase, Número de alumnos por clase, Iluminación y Mobiliario en clase.
- e) Carga de trabajo del estudiante: Dificultad de la carga de trabajo y Carga de trabajo global.
- f) Diversidad: Diversidad multicultural y Diversidad de género.
- g) Metodología: Interacción en clase y Utilización de nuevas tecnologías.

C) Satisfacción con aspectos sociales

- a) Actividades deportivas: Actividades deportivas, Eventos deportivos e Instalaciones deportivas.

- b) Programas y servicios internacionales: Enfoque para alentar a salir al extranjero, Servicios ofrecidos, Información provista y Programas ofrecidos.
- c) Residencia: Seguridad, Actividades adicionales, Servicio de mantenimiento, Calidad de la residencia, Localización y comodidad, Asignación de habitaciones
- d) Actividades recreativas: Actividades recreativas, Conciertos en el campus y Actividades recreativas patrocinadas.

Ante la información ofrecida por Resino, en la presente investigación se han considerado los siguientes indicadores con los cuales se determinará el nivel de satisfacción estudiantil que presentan los estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas:

- **Prestigio institucional:** Es el reconocimiento público de una institución por las actividades académicas y sociales que realiza en una comunidad determinada.
- **Clima institucional:** Es el conjunto de condiciones y/o circunstancias positivas que permiten una cordial convivencia, comunicación asertiva y trabajo en equipo de los integrantes de una institución.
- **Bienestar estudiantil:** Es el estado físico y psicológico óptimo de un estudiante que le permiten desarrollarse plenamente en el campo profesional y personal. Este concepto también abarca las condiciones positivas del entorno.
- **Servicios académicos:** Es el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades académicas y/o de orientación profesional de los estudiantes.
- **Costo del servicio:** Se considera así a la cantidad de inversión que se destina para cubrir las necesidades y/o requerimientos que surgen durante la formación profesional.
- **Servicios de oficina:** Es el conjunto de actividades realizadas por algún departamento o jefatura en el proceso de ejecución de la carrera profesional.

- **Seguridad y protección:** Son las condiciones deseables que permiten el libre ejercicio de los derechos de los estudiantes y su tranquilidad.
- **Servicio de Biblioteca:** Es el lugar donde se puede obtener variedad de información física y virtual organizada y actualizada, y que son suministrados a los estudiantes.
- **Recursos didácticos:** Es el conjunto de elementos y bienes disponibles de una institución para desarrollar las sesiones de aprendizaje.
- **Asesoría académica:** Es la orientación que se brinda a los estudiantes para complementar y enriquecer su formación profesional.
- **Empresas auxiliares:** Son organizaciones destinadas a contribuir en la formación profesional de los estudiantes como apoyo externo.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Calidad de enseñanza:** Es el conjunto de condiciones óptimas y pertinentes que contribuyen favorablemente en el proceso de enseñanza. Dichas cualidades incrementan el valor de las actividades realizadas en la sesión de aprendizaje.
- **Planificación de la enseñanza:** Es la manera metódica y organizada de seleccionar las actividades para desarrollarlas en las sesiones de aprendizaje.
- **Gestión del tiempo en la enseñanza:** Es la manera efectiva de distribuir el tiempo destinado a la enseñanza durante el desarrollo de la sesión de aprendizaje.
- **Gestión de los recursos para la enseñanza:** Es la manera óptima de distribuir los recursos que se disponen para desarrollar el trabajo educativo dentro y fuera del aula.
- **Gestión del conocimiento en la enseñanza:** Es la manera pertinente de seleccionar los campos temáticos a desarrollar durante el proceso de enseñanza.
- **Clima del aula en la enseñanza:** Es el conjunto de condiciones y/o circunstancias favorables que generan en el estudiante motivación e interés por aprender.
- **Gestión de estrategias de enseñanza:** Es la manera pertinente de seleccionar y aplicar estrategias según las necesidades e intereses profesionales de los estudiantes.
- **Gestión de la evaluación:** Se denomina así al adecuado manejo del sistema de evaluación, es decir, la correcta selección de los instrumentos, su aplicación oportuna y la interpretación de sus resultados.
- **Satisfacción de los estudiantes:** Se denomina así al cumplimiento de las expectativas en diversos aspectos que intervienen en la formación profesional de los estudiantes, tales como, buena enseñanza, disponibilidad de recursos, manejo adecuado del tiempo, evaluación integral y progresiva, entre otros.

- **Prestigio institucional:** Es el reconocimiento público de una institución por las actividades académicas y sociales que realiza en una comunidad determinada.
- **Clima institucional:** Es el conjunto de condiciones y/o circunstancias positivas que permiten una cordial convivencia, comunicación asertiva y trabajo en equipo de los integrantes de una institución.
- **Bienestar estudiantil:** Es el estado físico y psicológico óptimo de un estudiante que le permiten desarrollarse plenamente en el campo profesional y personal. Este concepto también abarca las condiciones positivas del entorno.
- **Servicios académicos:** Es el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades académicas y/o de orientación profesional de los estudiantes.
- **Costo del servicio:** Se considera así a la cantidad de inversión que se destina para cubrir las necesidades y/o requerimientos que surgen durante la formación profesional.
- **Servicios de oficina:** Es el conjunto de actividades realizadas por algún departamento o jefatura en el proceso de ejecución de la carrera profesional.
- **Seguridad y protección:** Son las condiciones deseables que permiten el libre ejercicio de los derechos de los estudiantes y su tranquilidad.
- **Servicio de Biblioteca:** Es el lugar donde se puede obtener variedad de información física y virtual organizada y actualizada, y que son suministrados a los estudiantes.
- **Recursos didácticos:** Es el conjunto de elementos y bienes disponibles de una institución para desarrollar las sesiones de aprendizaje.
- **Asesoría académica:** Es la orientación que se brinda a los estudiantes para complementar y enriquecer su formación profesional.
- **Empresas auxiliares:** Son organizaciones destinadas a contribuir en la formación profesional de los estudiantes como apoyo externo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) El nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es aceptable.
- b) El nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es moderado.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Identificación de la variable independiente

Calidad de enseñanza

3.2.1.1 Indicadores

- Planificación de la enseñanza
- Gestión del tiempo en la enseñanza
- Gestión de los recursos para la enseñanza
- Gestión del conocimiento en la enseñanza
- Clima del aula en la enseñanza
- Gestión de estrategias de enseñanza
- Gestión de la evaluación
- Utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza

3.2.1.2 Escala de medición

- | | | | |
|------------------------------|----|---|----|
| • Nivel de calidad excelente | 44 | - | 64 |
| • Nivel de calidad aceptable | 23 | - | 43 |
| • Nivel de calidad pésimo | 00 | - | 22 |

3.2.2 Identificación de variable dependiente

Satisfacción de los estudiantes

3.2.2.1 Indicadores

- Prestigio institucional
- Clima institucional
- Bienestar estudiantil

- Servicios académicos
- Costo del servicio
- Servicios de oficina
- Seguridad y protección
- Servicio de Biblioteca
- Recursos didácticos
- Asesoría académica
- Empresas auxiliares

3.2.2.2 Escala de medición

• Nivel de satisfacción alto	60	-	88
• Nivel de satisfacción moderado	31	-	59
• Nivel de satisfacción bajo	00	-	30

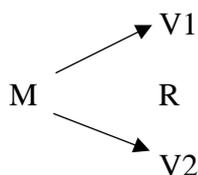
Los indicadores de las variables se encuentran en función de la percepción de los estudiantes considerando que ellos son las unidades de estudio en la presente investigación.

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo básico-puro. El diseño de la investigación es descriptivo, porque se apoya en contenidos de carácter teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional. El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:
M: Muestra
V1: Variable 1
V2: Variable2
R: Relación

3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

Se llevó a cabo en la Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna ubicado en el Distrito de Pocollay durante el año lectivo 2018.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Unidades de estudio

Estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna.

3.6.2 Población

La población estuvo conformada por 112 estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, que se encuentran matriculados en el año 2018.

3.6.3 Muestra

El estudio no necesita muestra considerando que la población es pequeña, por lo tanto, se trabajó con toda la población, al +- 5% de margen de error y 95% de confianza.

3.7 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 Procedimientos

Los datos obtenidos se analizaron, relacionaron y fueron contrastados mediante la estadística descriptiva e inferencial, utilizando para ello, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Asimismo, con ayuda del programa SPSS 22 y Microsoft Excel versión 2010 los resultados serán presentados en tablas y figuras estadísticas con su correspondiente análisis e interpretación.

3.7.2 Técnicas

Para la recolección de los datos de la presente investigación se utilizará la técnica de la *encuesta*, la cual, permitirá aplicar el instrumento en un solo momento. Dicha técnica permitirá, además, que los estudiantes puedan contestar las preguntas planteadas de manera personal, concretas y precisas con la finalidad de obtener respuestas objetivas. Por último, cabe mencionar que se respetará el carácter anónimo de los participantes.

3.7.3 Instrumentos

La recolección de los datos se hará a través del instrumento “*cuestionario*” con validación estadística mediante el coeficiente Kuder-Richardson adaptado al requerimiento del estudio y con la asesoría respectiva para medir la variable Satisfacción estudiantil y calidad de enseñanza. La aplicación del instrumento se realizará una sola vez al inicio del primer semestre académico 2018.

CAPÍTULO IV

4. LOS RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Luego de haber sido aprobado el proyecto de investigación y el instrumento de recolección de datos para la investigación, se procedió a la aplicación de dichos instrumentos a los estudiantes de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna para conocer su percepción sobre la calidad de enseñanza y la satisfacción estudiantil.

El trabajo de campo fue realizado en distintos momentos a los diferentes semestres de la carrera profesional de Ingeniería de Sistema de la UPT, considerando los turnos y la disponibilidad de tiempo para desarrollar los cuestionarios propuestos.

Cabe mencionar, que se dio las indicaciones de manera clara y precisa para el desarrollo de los instrumentos de recopilación de datos. Y, no hubo por parte de los estudiantes, duda o confusión respecto a su desarrollo, colaborando activamente en la investigación propuesta con el fin de mejorar el servicio educativo que reciben.

Asimismo, por parte de la universidad no hubo algún inconveniente ni contratiempos ya que autorizaron la aplicación de los cuestionarios previa coordinación con los docentes de los diferentes semestres.

Con la información obtenida, se procedió al procesamiento de la información, que a continuación se presenta.

4.2 DISEÑO DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con la finalidad de sistematizar la presentación de los datos obtenidos en busca de la comprobación de las hipótesis planteadas, la información procesada se presenta en tablas y figuras en el siguiente orden:

- Información sobre el nivel de calidad de enseñanza que presentaron los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, 2018 en los cuestionarios aplicados.
- Información sobre el nivel de satisfacción estudiantil que presentaron los estudiantes de Ingeniería de Sistema de la Universidad Privada de Tacna, 2018 en los cuestionarios aplicados.
- Prueba estadística
- Comprobación de las hipótesis.

A continuación, se presentan el procesamiento de la información.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Información sobre el nivel de calidad de enseñanza que presentaron los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, 2018 en los cuestionarios aplicados.

Para trabajar la presentación de la información sobre el nivel de calidad de enseñanza que presentaron los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT se consideraron los siguientes indicadores:

- Planificación de la enseñanza
- Gestión del tiempo en la enseñanza
- Gestión de los recursos para la enseñanza
- Gestión del conocimiento en la enseñanza
- Clima del aula en la enseñanza
- Gestión de estrategia de enseñanza
- Gestión de la evaluación
- Utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza

El cuestionario diseñado para la presente investigación está estructurado de cuatro preguntas por cada indicador; y fue validada mediante el coeficiente Kuder-Richardson obteniendo un valor de 0.70, que indica que el instrumento es confiable.

Escala para la medición del nivel de calidad de enseñanza

- | | | | |
|------------------------------|----|---|----|
| • Nivel de calidad excelente | 44 | - | 64 |
| • Nivel de calidad aceptable | 23 | - | 43 |
| • Nivel de calidad pésimo | 00 | - | 22 |

Tabla 1. Nivel de planificación de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de planificación excelente</i>	36	32.14
<i>Nivel de planificación aceptable</i>	43	38.39
<i>Nivel de planificación pésimo</i>	33	29.46
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes. 2018

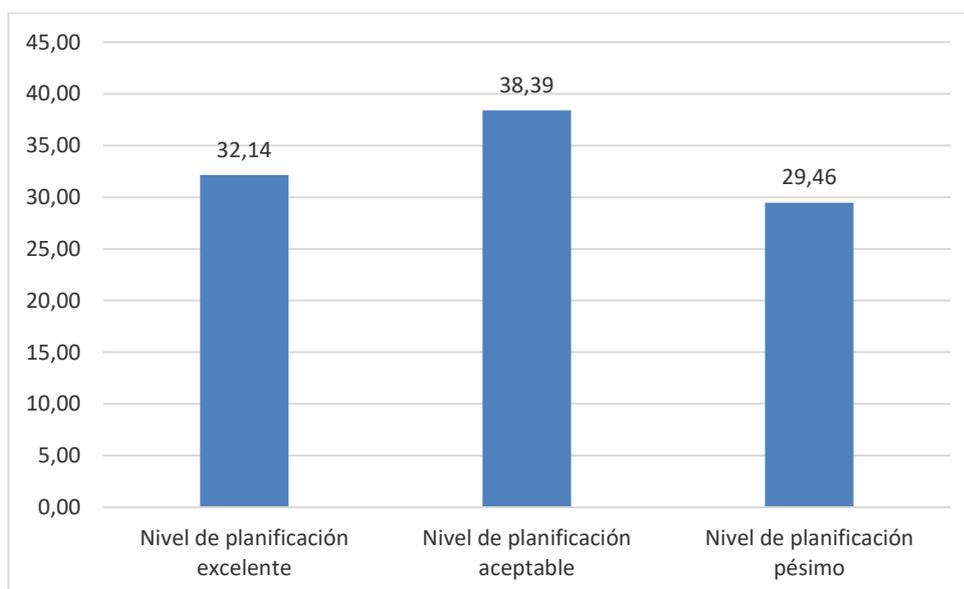


Figura 1. Nivel de planificación de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 1

INTERPRETACIÓN

En la tabla 1 se muestra la información sobre el nivel de planificación de la enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 32.14% de los estudiantes perciben un nivel de planificación excelente, el 38.39% un nivel planificación aceptable, y solo el 29.46% un nivel de planificación pésimo.

Los resultados del nivel de planificación de la enseñanza permiten señalar que más de la mitad de los estudiantes están conformes con la planificación de la enseñanza de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que los docentes dan a conocer los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales al inicio del semestre académico, se preocupan por planificar sus sesiones teóricas y prácticas, asimismo cumplen con todas las sesiones programadas en los sílabos y, por último, su planificación metódica y organizada.

Tabla 2. Nivel de gestión del tiempo en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de gestión del tiempo excelente</i>	24	21.43
<i>Nivel de gestión del tiempo aceptable</i>	40	35.71
<i>Nivel de gestión del tiempo pésimo</i>	48	42.86
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

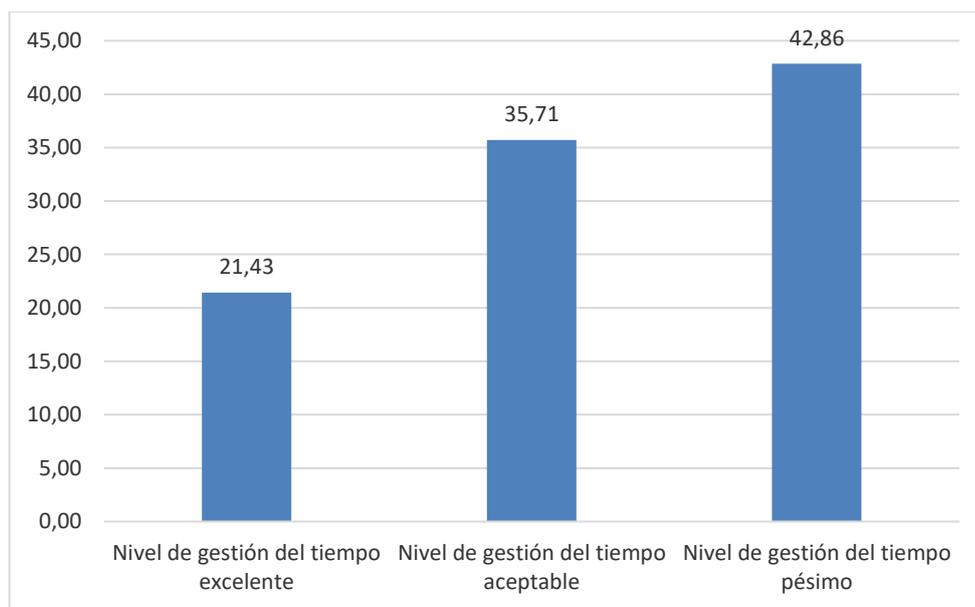


Figura 2: Nivel de gestión del tiempo en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 2

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 2 se puede observar la información sobre el nivel de gestión del tiempo en la enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 21.43% de los estudiantes perciben un nivel de gestión del tiempo en la enseñanza excelente, el 35.71% un nivel de gestión aceptable, y el 42.86% un nivel de gestión pésimo.

Los resultados del nivel de gestión del tiempo en la enseñanza demuestran que aproximadamente la mitad de los estudiantes están conformes con la gestión del tiempo en la enseñanza de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, que los docentes cumplen con el horario programado para las sesiones de aprendizaje, planifican sus clases teniendo en cuenta el tiempo de duración de cada sesión, el tiempo programado es usualmente suficiente; también usan efectivamente el tiempo destinado para las actividades propuestas en las sesiones de aprendizaje.

Tabla 3. Nivel de gestión de los recursos para la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de gestión de los recursos excelente</i>	44	39.29
<i>Nivel de gestión de los recursos aceptable</i>	36	32.14
<i>Nivel de gestión de los recursos pésimo</i>	32	28.57
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

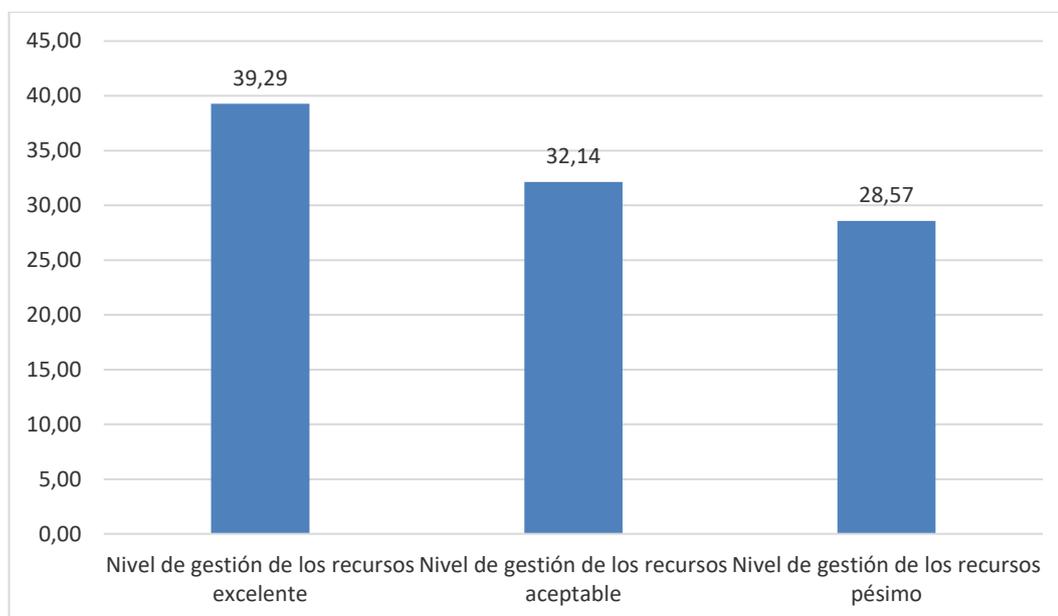


Figura 3: Nivel de gestión de los recursos para la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 3

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 3 se da a conocer la información sobre el nivel de gestión de los recursos para la enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 39.29% de los estudiantes perciben un nivel de gestión de los recursos para la enseñanza excelente, el 32.14% un nivel de gestión aceptable, y el 28.57% un nivel de gestión pésimo.

Los resultados del nivel de gestión de los recursos para la enseñanza ponen en evidencia que más de la mitad de los estudiantes están conformes con la gestión de los recursos para la enseñanza de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Esto quiere decir, que los docentes apoyan sus explicaciones con diversos recursos para la enseñanza, utilizan óptimamente los recursos concretos y digitales en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje, además proporcionan a los estudiantes materiales y recursos pertinentes para cumplir con las actividades académicas; por último, los recursos que utilizan los docentes son actualizados y de fácil acceso para los estudiantes.

Tabla 4. Nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de gestión del conocimiento excelente</i>	32	28.57
<i>Nivel de gestión del conocimiento aceptable</i>	38	33.93
<i>Nivel de gestión del conocimiento pésimo</i>	42	37.50
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

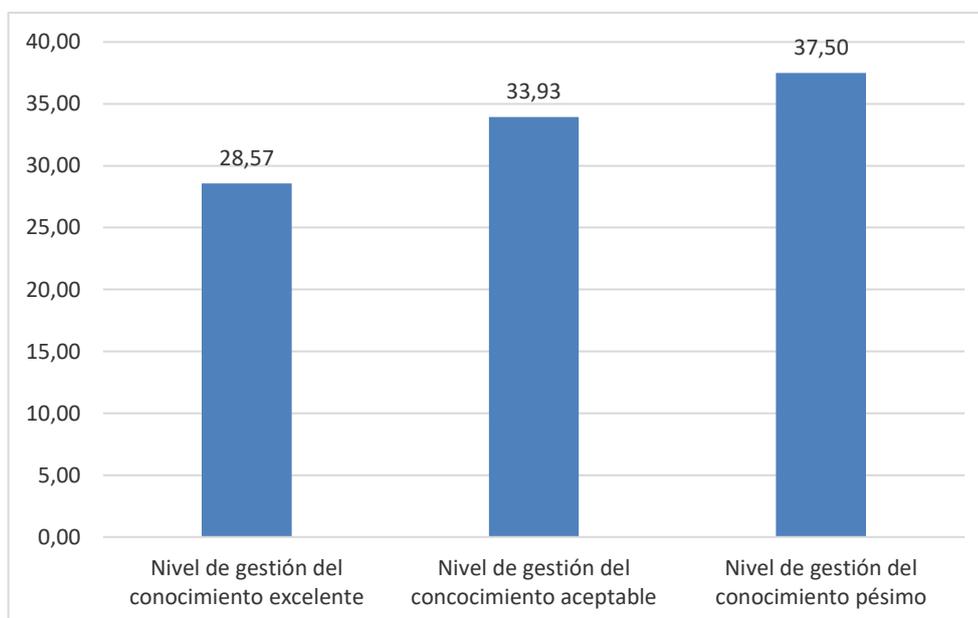


Figura 4: Nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 4

INTERPRETACIÓN

En la tabla 4 se muestra la información sobre el nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 28.57% de los estudiantes perciben un nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza excelente, el 33.93% un nivel de gestión aceptable, y el 37.50% un nivel de gestión pésimo.

Los resultados del nivel de gestión del conocimiento en la enseñanza permiten señalar que un poco más de los estudiantes están conformes con la gestión de los recursos para la enseñanza de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que los docentes explican con claridad los temas y los procedimientos a realizar durante las sesiones programadas, también refuerzan los contenidos desarrollados con demostraciones prácticas y/o seminarios, proporcionan información actualizada, organizada y funcional a la carrera; y, por último, los docentes dominan los contenidos que enseñan.

Tabla 5. Nivel de clima del aula en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de clima del aula excelente</i>	21	18.75
<i>Nivel de clima del aula aceptable</i>	42	37.50
<i>Nivel de clima del aula pésimo</i>	49	43.75
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

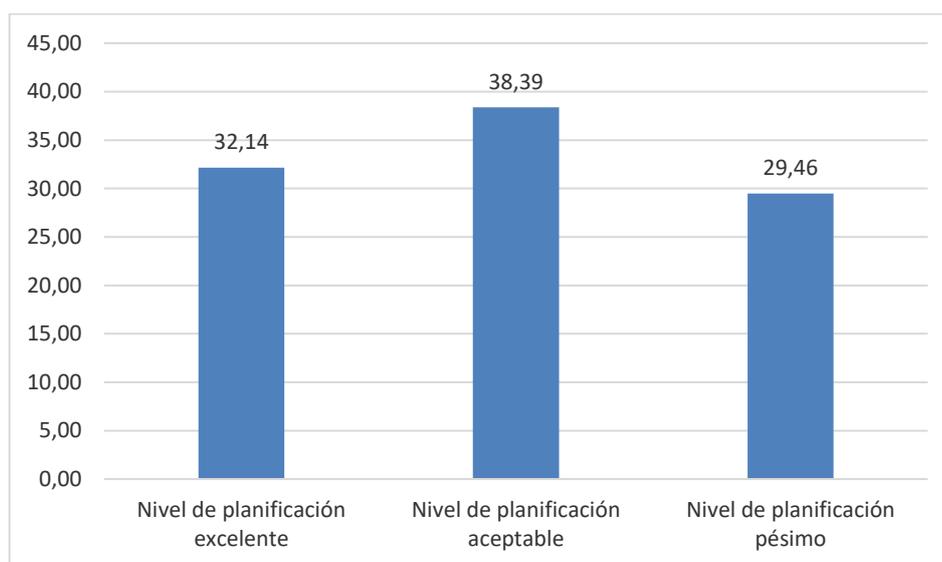


Figura 5. Nivel de clima del aula en la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 5 se puede observar la información sobre el nivel de clima del aula en la enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 18.75% de los estudiantes perciben un nivel de clima del aula en la enseñanza excelente, el 37.50% un nivel de clima aceptable, y el 43.75% un nivel de clima pésimo.

Los resultados del nivel de clima del aula en la enseñanza demuestran que aproximadamente la mitad de los estudiantes están conformes con el clima del aula que generan los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, que los docentes fomentan una comunicación respetuosa y cordial creando un clima de confianza adecuado, hacen partícipes a los estudiantes en el planteamiento de las normas de convivencia que rigen durante todo el semestre académico, además promueven la participación activa y crítica durante las sesiones de aprendizaje; por último, se preocupan por las necesidades e interés de los estudiantes.

Tabla 6. Nivel de gestión de estrategias de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de gestión de estrategias excelente</i>	20	17.86
<i>Nivel de gestión de estrategias aceptable</i>	24	21.43
<i>Nivel de gestión de estrategias pésimo</i>	68	60.71
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

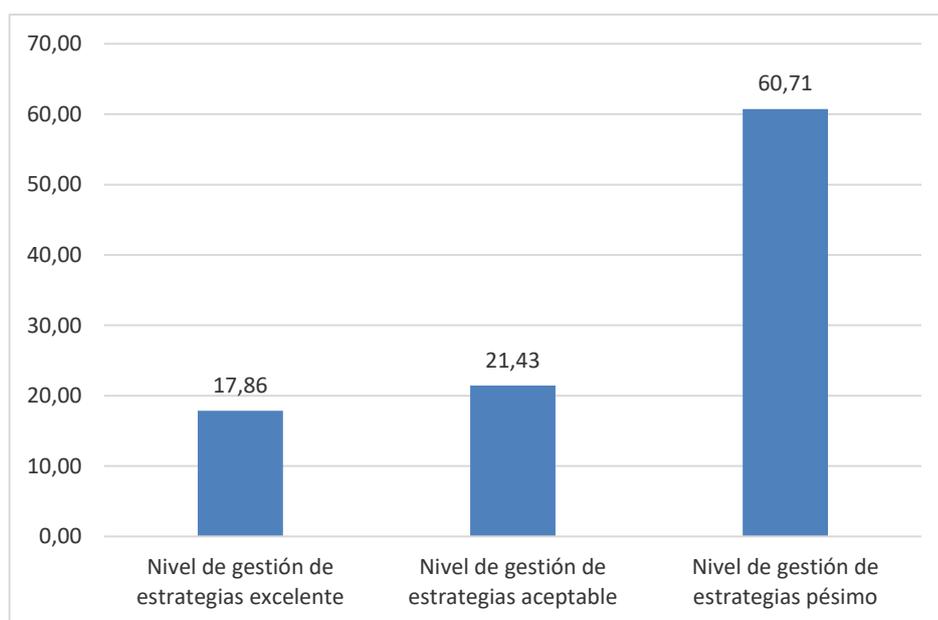


Figura 6. Nivel de gestión de estrategias de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 6 se da a conocer la información sobre el nivel de gestión de estrategias de enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 17.86% de los estudiantes perciben un nivel de gestión de estrategias de enseñanza excelente, el 21.43% un nivel de gestión aceptable, y el 60.71% un nivel de gestión pésimo.

Los resultados del nivel de gestión de estrategias de enseñanza ponen en evidencia que menos de la mitad de los estudiantes están conformes con la gestión de estrategias de enseñanza que utilizan los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Esto quiere decir, que los docentes no se preocupan tanto porque sus clases teóricas y prácticas sean dinámicas, las estrategias que utilizan en sus sesiones de aprendizaje no son tan innovadoras, además los docentes no imparten suficientes ejemplos en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje; y, por último, las estrategias de enseñanzas que utilizan no permiten del todo el aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 7. Nivel de gestión de la evaluación que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de gestión de la evaluación excelente</i>	48	42.86
<i>Nivel de gestión de la evaluación aceptable</i>	33	29.46
<i>Nivel de gestión de la evaluación pésimo</i>	31	27.68
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

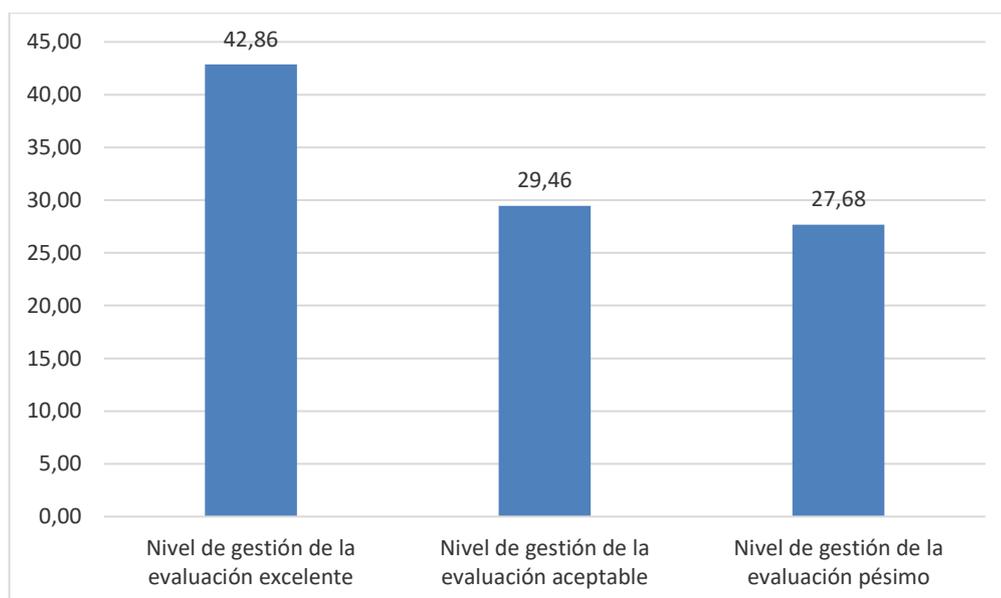


Figura 7. Nivel de gestión de la evaluación que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 7

INTERPRETACIÓN

En la tabla 7 se muestra la información sobre el nivel de gestión de la evaluación que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 42.86% de los estudiantes perciben un nivel de gestión de la evaluación excelente, el 29.46% un nivel de gestión aceptable, y el 27.68% un nivel de gestión pésimo.

Los resultados del nivel de gestión de la evaluación permiten señalar más de la mitad de los estudiantes están conformes con la gestión de la evaluación de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que los docentes supervisan, corrigen y acompañan el aprendizaje progresivo de los estudiantes, les dan a conocer las competencias, capacidades y actitudes a evaluar, también las evaluaciones escritas y prácticas están destinadas a verificar el logro de las competencias logradas por los estudiantes; por último, los docentes dan a conocer las calificaciones obtenidas en el plazo establecido.

Tabla 8. Nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de utilidad de los aprendizajes excelente</i>	30	26.79
<i>Nivel de utilidad de los aprendizaje aceptable</i>	31	27.68
<i>Nivel de utilidad de los aprendizajes pésimo</i>	51	45.54
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

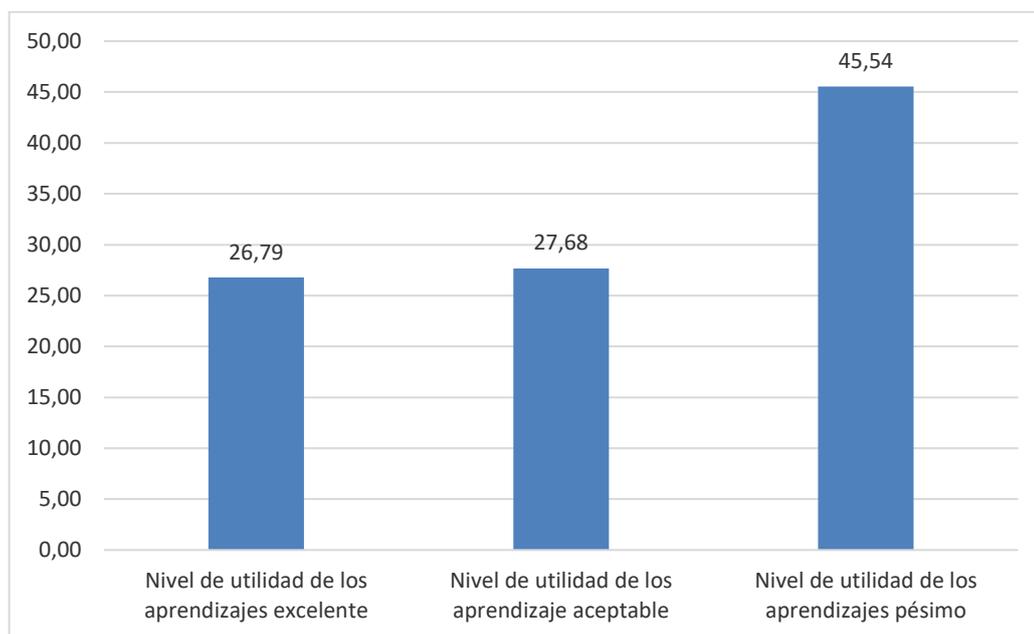


Figura 8. Nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 8

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 8 se puede observar la información sobre el nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 26.79% de los estudiantes perciben un nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza excelente, el 27.68% un nivel de utilidad aceptable, y el 45.54% un nivel de utilidad pésimo.

Los resultados del nivel de utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza demuestran que aproximadamente la mitad de los estudiantes están conformes con la utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, que los docentes fomentan la investigación como parte fundamental del crecimiento profesional, los aprendizajes obtenidos pueden ser puestos en práctica en situaciones reales de trabajo, asimismo los contenidos desarrollados y aprendidos en las sesiones son pertinentes a la realidad social y profesional; y, por último, dichos contenidos responden a las necesidades del mercado laboral actual.

Tabla 9. Nivel de calidad de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de calidad excelente</i>	33	29.46
<i>Nivel de calidad aceptable</i>	37	33.04
<i>Nivel de calidad pésimo</i>	42	37.50
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

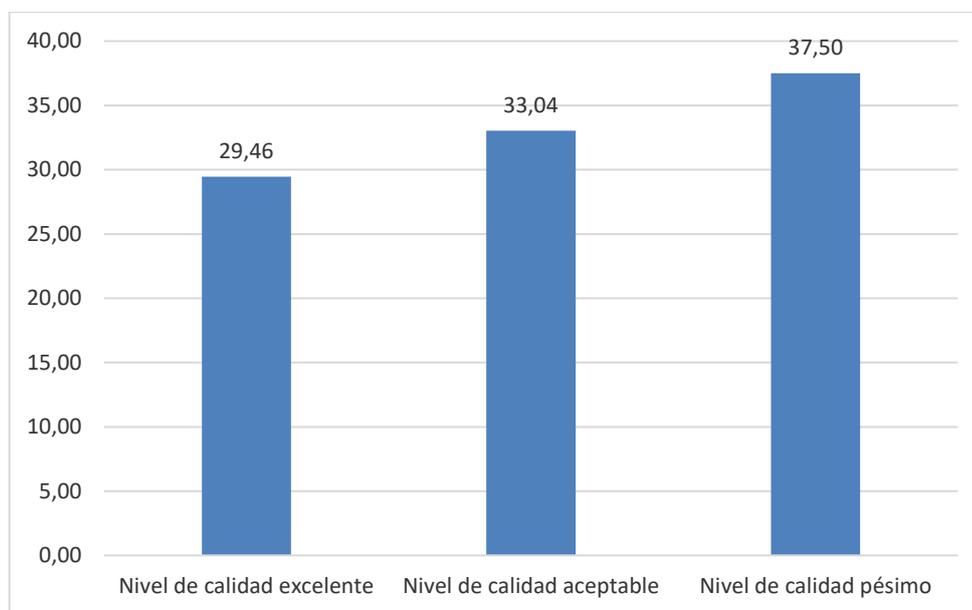


Figura 9. Nivel de calidad de la enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 9

INTERPRETACIÓN

En la tabla 9 se muestra la información sobre el nivel de calidad de la enseñanza que perciben los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

En 29.46% de los estudiantes perciben un nivel de calidad de la enseñanza excelente, el 33.04% un nivel de calidad aceptable, y el 37.50% un nivel de calidad pésimo.

Los resultados de la variable calidad de enseñanza permiten señalar que más de la mitad de los estudiantes perciben un nivel de calidad de enseñanza entre aceptable y excelente de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Esto quiere decir, que los docentes planifican su enseñanza, gestionan el tiempo, los recursos y el conocimiento favorablemente; asimismo fomentan un clima positivo, utilizan estrategias, evalúan adecuadamente; y, por último, los estudiantes consideran los aprendizajes resultados de la enseñanza como útiles para desenvolverse en el mercado laboral.

4.3.2 Información sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, 2018 después de haberse aplicado los cuestionarios.

Para trabajar la presentación de la información sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT se consideraron los siguientes indicadores:

- Prestigio institucional
- Clima institucional
- Bienestar estudiantil
- Servicios académicos
- Costo del servicio
- Servicios de oficina
- Seguridad y protección
- Servicio de biblioteca
- Recursos didácticos
- Asesoría académica
- Empresas Auxiliares

El cuestionario diseñado para la variable Satisfacción de los estudiantes está estructurada de cuatro preguntas por cada indicador; y fue validada mediante el coeficiente Kuder-Richardson obteniendo un valor de 0.76 que indica que el instrumento es confiable.

Escala para la medición del nivel de satisfacción de los estudiantes

- | | | | |
|----------------------------------|----|---|----|
| • Nivel de satisfacción alto | 60 | - | 88 |
| • Nivel de satisfacción moderado | 31 | - | 59 |
| • Nivel de satisfacción bajo | 00 | - | 30 |

Tabla 10. Nivel de prestigio institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de prestigio institucional alto</i>	42	37.50
<i>Nivel de prestigio institucional moderado</i>	52	46.43
<i>Nivel de prestigio institucional bajo</i>	18	16.07
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

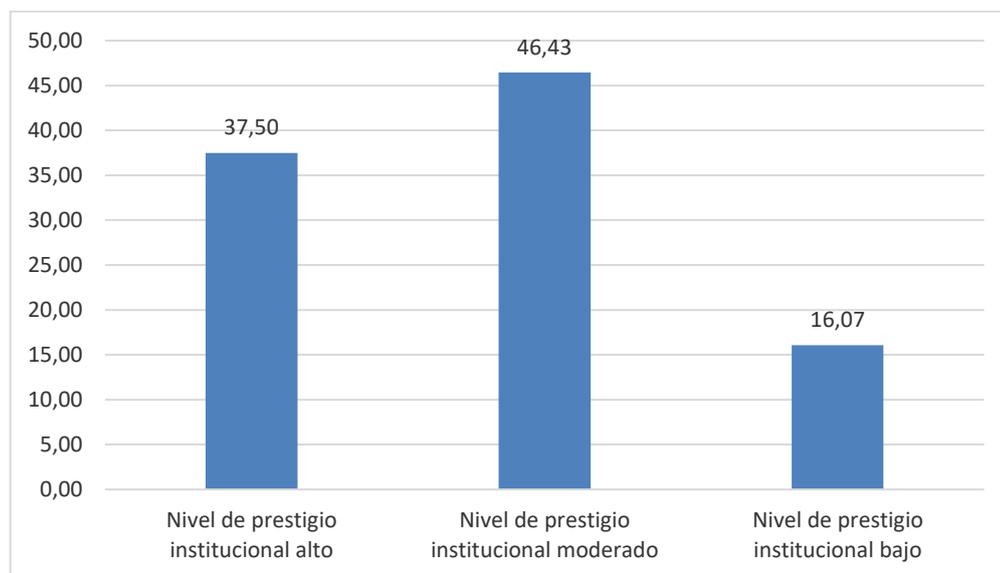


Figura 10. Nivel de prestigio institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 10

INTERPRETACIÓN

En la tabla 10 se muestra la información sobre el nivel de prestigio institucional que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 37.50% de los estudiantes perciben un nivel de prestigio institucional alto, el 46.43% un nivel de prestigio moderado, y solo el 16.07% un nivel de prestigio bajo.

Los resultados del nivel de prestigio institucional permiten señalar que más de la mitad de los estudiantes perciben un prestigio institucional positivo de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que la universidad participa de las actividades culturales de la ciudad, asimismo los estudiantes se sienten orgullo de pertenecer a dicha institución, además consideran que tiene un compromiso con la excelencia académica; y, por último, porque sienten que la UPT goza de una reputación académica en la ciudad de Tacna.

Tabla 11. Nivel de clima institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de clima institucional alto</i>	40	35.71
<i>Nivel de clima institucional moderado</i>	42	37.50
<i>Nivel de clima institucional bajo</i>	30	26.79
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

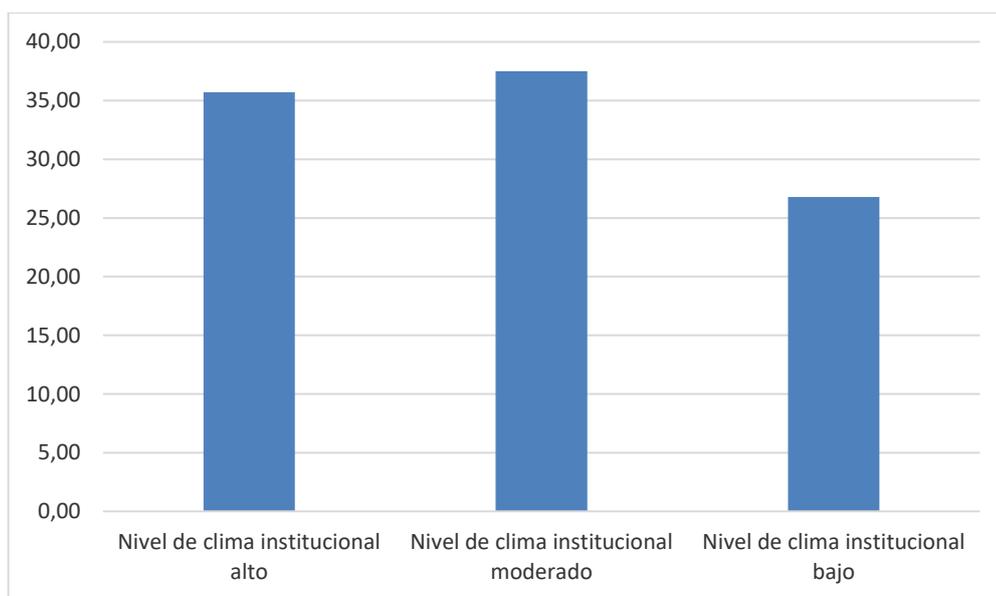


Figura 11. Nivel de clima institucional que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 11

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 11 se puede observar la información sobre el nivel de clima institucional que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 35.71% de los estudiantes perciben un nivel de clima institucional alto, el 37.50% un nivel de clima moderado, y solo el 26.79% un nivel de clima bajo.

Los resultados del nivel de clima institucional demuestran que más de la mitad de los estudiantes perciben un clima institucional positivo de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, que los estudiantes sienten que se les está enseñando a trabajar en equipo, que los docentes de Ingeniería de Sistemas los tratan con respeto y cortesía, además que la UPT propicia actividades de confraternidad para que se interrelacionen; por último, consideran que los docentes de la carrera son modelos a seguir y los motivan a superarse.

Tabla 12. Nivel de bienestar estudiantil que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de bienestar estudiantil alto</i>	39	34.82
<i>Nivel de bienestar estudiantil moderado</i>	33	29.46
<i>Nivel de bienestar estudiantil bajo</i>	40	35.71
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

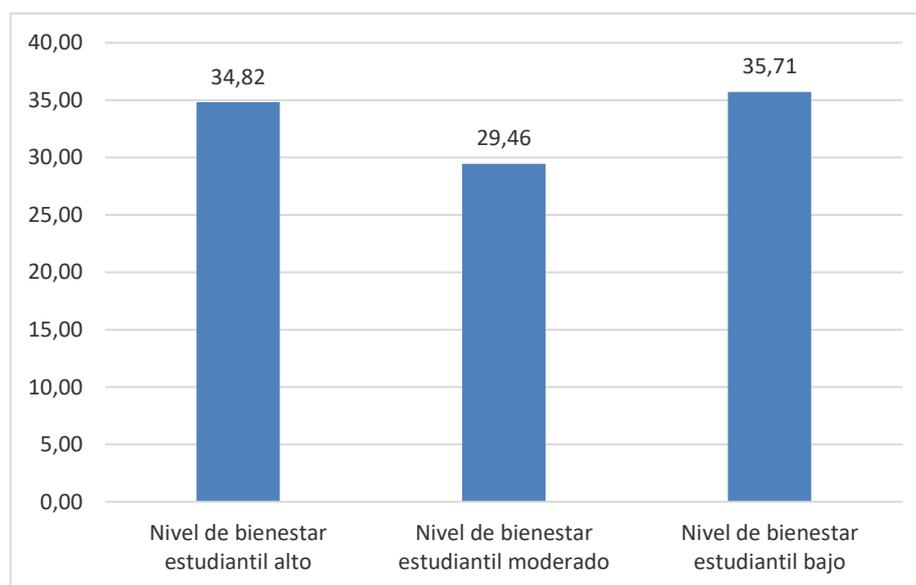


Figura 12. Nivel de bienestar estudiantil que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 12

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 12 se da a conocer la información sobre el nivel de bienestar estudiantil que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 34.82% de los estudiantes perciben un nivel de bienestar estudiantil alto, el 29.46% un nivel de bienestar moderado, y solo el 35.71% un nivel de bienestar bajo.

Los resultados del nivel de bienestar estudiantil ponen en evidencia que un poco más de la mitad de los estudiantes perciben un bienestar estudiantil positivo en la carrera profesional de Ingeniería de sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Esto quiere decir, que los estudiantes sienten que la UPT se preocupa por su bienestar físico y mental, que la institución los prepara para contribuir en la sociedad de manera óptima, asimismo que los forman como profesionales autónomos y con iniciativa; y, por último, porque la universidad cuenta con un servicio de enfermería para los estudiantes.

Tabla 13. Nivel de servicios académicos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de servicios académicos alto</i>	29	25.89
<i>Nivel de servicios académicos moderado</i>	35	31.25
<i>Nivel de servicios académicos bajo</i>	48	42.86
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

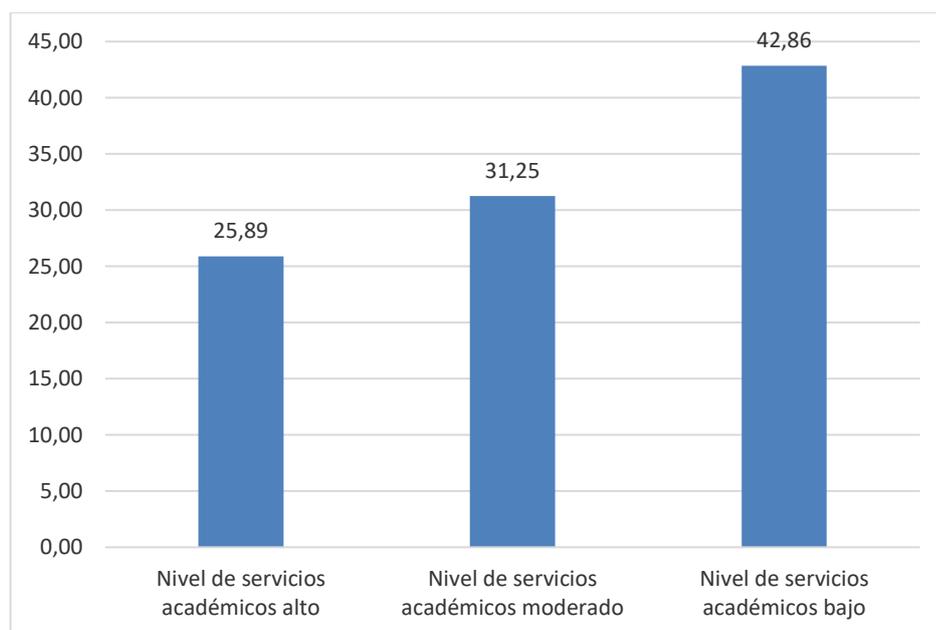


Figura 13: Nivel de servicios académicos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 13

INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 se muestra la información sobre el nivel de servicios académicos que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 25.89% de los estudiantes perciben un nivel de servicios académicos alto, el 31.25% un nivel de servicios moderado, y el 42.86% un nivel de servicios académicos bajo.

Los resultados del nivel de servicios académicos permiten señalar que un poco más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente los servicios académicos de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que los estudiantes consideran que los docentes demuestran dominio en la materia que imparten, están satisfechos con su desempeño en aula, ya que son docentes en capacitación permanente; y, por último, se encuentran satisfechos con los contenidos técnicos y metodológicos impartidos en los diversos cursos.

Tabla 14. Nivel de costo del servicio que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de costos de servicio alto</i>	44	39.29
<i>Nivel de costo del servicio moderado</i>	34	30.36
<i>Nivel de costo de servicio bajo</i>	34	30.36
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

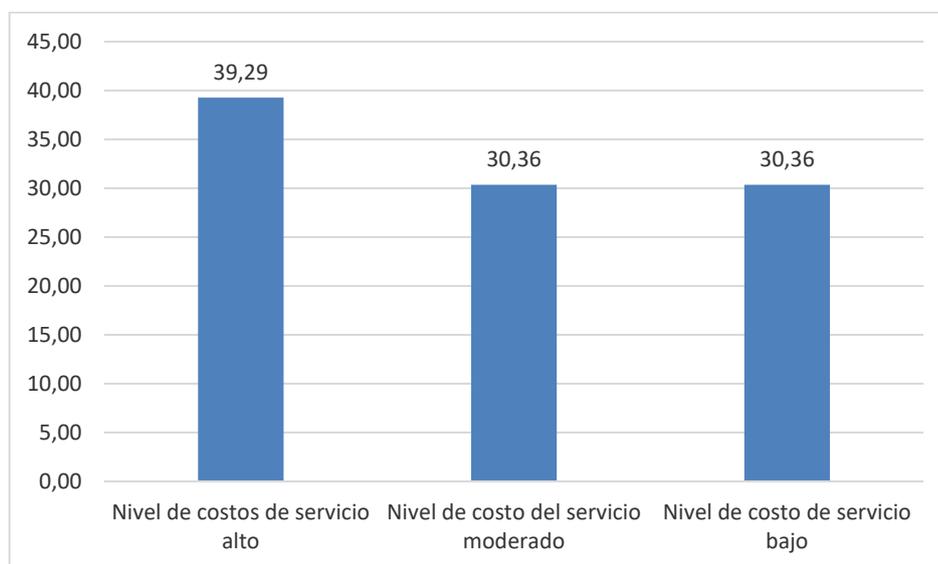


Figura 14. Nivel de costo del servicio que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 14

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 14 se muestra la información sobre el nivel de costos del servicio que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 39.29% de los estudiantes perciben un nivel de costos del servicio servicios alto, el 30.36% un nivel de costo moderado, y solo el 30.36% un nivel de servicios académicos bajo.

Los resultados del nivel de costos del servicio demuestran que más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente los costos del servicio de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, los estudiantes consideran que el costo de la mensualidad cubre el servicio recibido por la UPT, que dicha institución da facilidades de pago para las mensualidades, también que si invirtieran más en su educación estarían mejor capacitados; por último, porque la universidad cuenta con un sistema de becas para los alumnos destacados.

Tabla 15. Nivel de servicio de oficina que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de servicio de oficina alto</i>	32	28.57
<i>Nivel de servicio de oficina moderado</i>	32	28.57
<i>Nivel de servicio de oficina bajo</i>	48	42.86
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

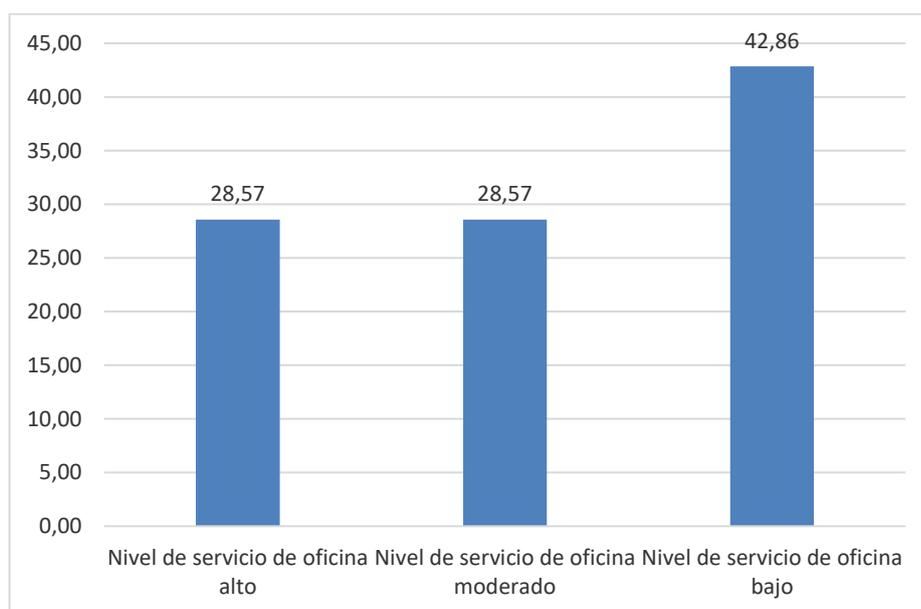


Figura 15. Nivel de servicios de oficina que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 15

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 15 se da a conocer la información sobre el nivel de servicios de oficina que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 28.57% de los estudiantes perciben un nivel de servicios de oficina alto, el 28.57% un nivel de servicios moderado, y el 42.86% un nivel de servicio bajo.

Los resultados del nivel de costos de oficina ponen en evidencia que un poco más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente los servicios de oficina de la carrera profesional de Ingeniería de Sistema de la Universidad Privada de Tacna. Esto quiere decir, que los estudiantes sienten que el personal administrativo les ofrece una buena atención, que el trámite administrativo y documentado en la UPT es efectivo y eficaz, también perciben un clima laboral agradable entre el personal administrativo de su carrera; y, por último, porque los padres de familia pueden acceder a información académica sobre sus hijos sin dificultad.

Tabla 16. Nivel de seguridad y protección que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de seguridad y protección alto</i>	16	14.29
<i>Nivel de seguridad y protección moderado</i>	28	25.00
<i>Nivel de seguridad y protección bajo</i>	68	60.71
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

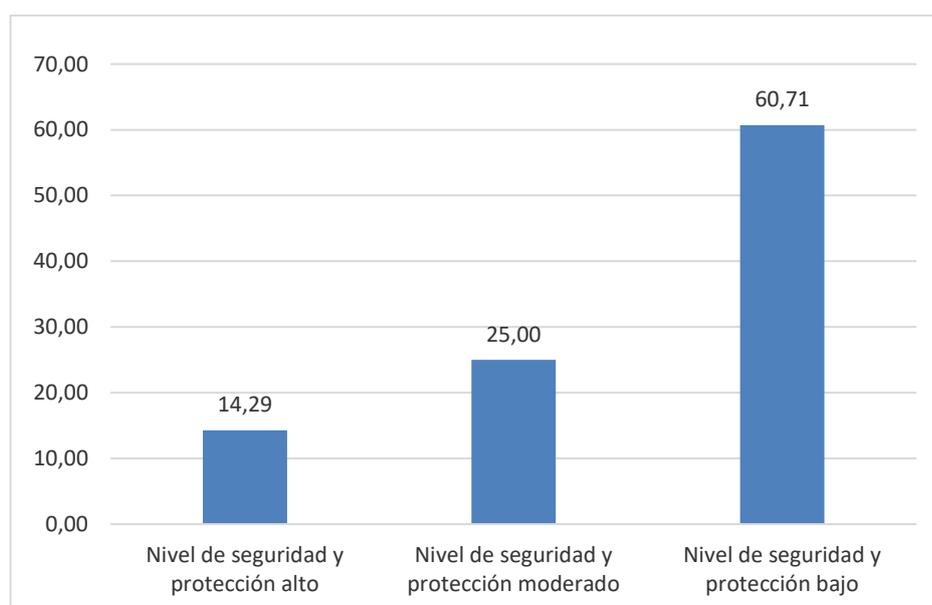


Figura 16. Nivel de seguridad y protección que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 16

INTERPRETACIÓN

En la tabla 16 se muestra la información sobre el nivel de seguridad y protección que los estudiantes de Ingeniería de Sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 14.29% de los estudiantes perciben un nivel de seguridad y protección alto, el 25.00% un nivel de seguridad moderado, y el 60.71% un nivel de seguridad bajo.

Los resultados del nivel de seguridad y protección de los estudiantes permiten señalar que menos de la mitad de los estudiantes perciben positivamente la seguridad y protección en la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que los estudiantes cuando ingresan a los ambientes de la universidad no se sienten tan seguro y protegidos, que dicha institución no cuenta con un sistema de seguridad de alta calidad, además, que el personal de seguridad no está tan capacitado para cumplir sus funciones; sin embargo, la infraestructura de la UPT es adecuada y óptima.

Tabla 17. Nivel de servicio de biblioteca que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de servicio de biblioteca alto</i>	54	48.21
<i>Nivel de servicio de biblioteca moderado</i>	45	40.18
<i>Nivel de servicio de biblioteca bajo</i>	13	11.61
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

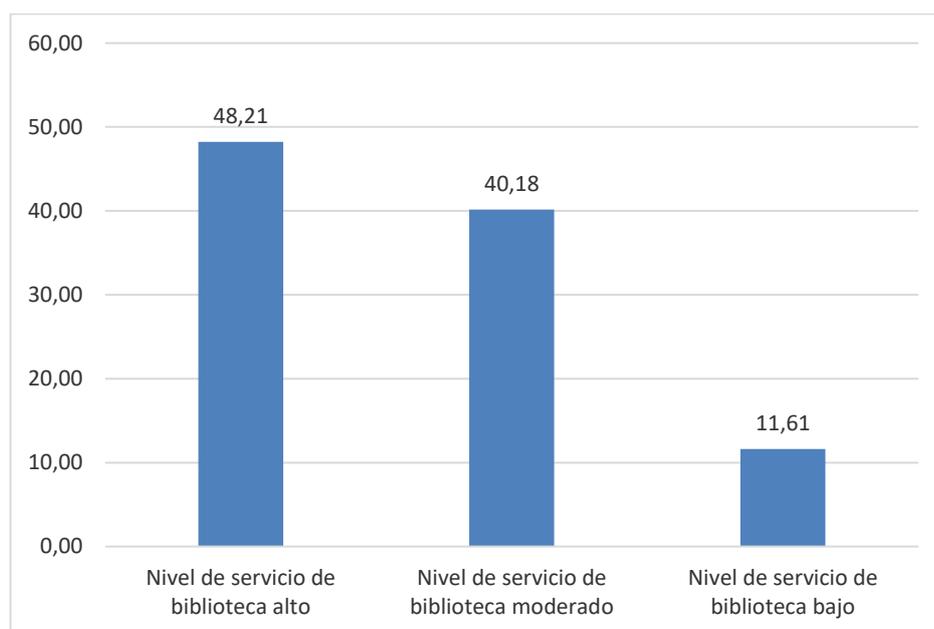


Figura 17. Nivel de servicio de biblioteca que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 17

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 17 se puede observar la información sobre el nivel de servicios de biblioteca que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 48.21% de los estudiantes perciben un nivel de servicio de biblioteca alto, el 40.18% un nivel de servicio moderado, y solo el 11.61% un nivel de servicio bajo.

Los resultados del nivel de servicios de biblioteca demuestran que más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente el servicio de biblioteca de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, que la biblioteca ofrece a los estudiantes recursos bibliográficos actualizados, el material proporcionado está acorde a las actividades académicas desarrolladas en clase, también que el horario de atención y los ambientes de la biblioteca cubren la demanda de los estudiantes de la UPT; por último, la atención de la biblioteca es cordial y eficiente.

Tabla 18. Nivel de uso de recursos didácticos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de uso de recursos didácticos alto</i>	56	50.00
<i>Nivel de uso de recursos didácticos moderado</i>	46	41.07
<i>Nivel de uso de recursos didácticos bajo</i>	10	8.93
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

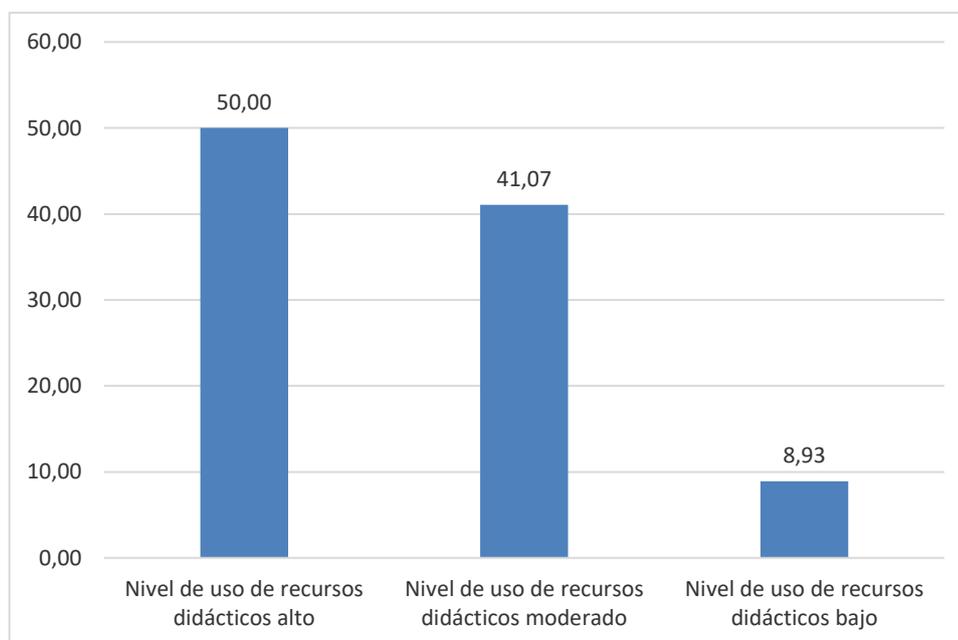


Figura 18. Nivel de uso de recursos didácticos que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 18

INTERPRETACIÓN

En la tabla 18 se presenta la información sobre el nivel de uso de recursos didácticos que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 50.00% de los estudiantes perciben un nivel de uso de recursos didácticos alto, el 41.07% un nivel de uso de recursos moderado, y solo el 8.93% un nivel de uso bajo.

Los resultados del nivel de recursos didácticos permiten señalar que más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente el uso de los recursos didácticos de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Eso quiere decir, que los laboratorios de cómputo son óptimos y actualizados, los recursos didácticos son pertinentes a las materias impartidas, además, que la universidad cuenta con internet y servicios de red para trabajar las actividades académicas; y, por último, los docentes utilizan diversos recursos didácticos en sus sesiones de aprendizaje.

Tabla 19. Nivel de asesoría académica que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de asesoría académica alto</i>	45	40.18
<i>Nivel de asesoría académica moderado</i>	39	34.82
<i>Nivel de asesoría académica bajo</i>	28	25.00
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

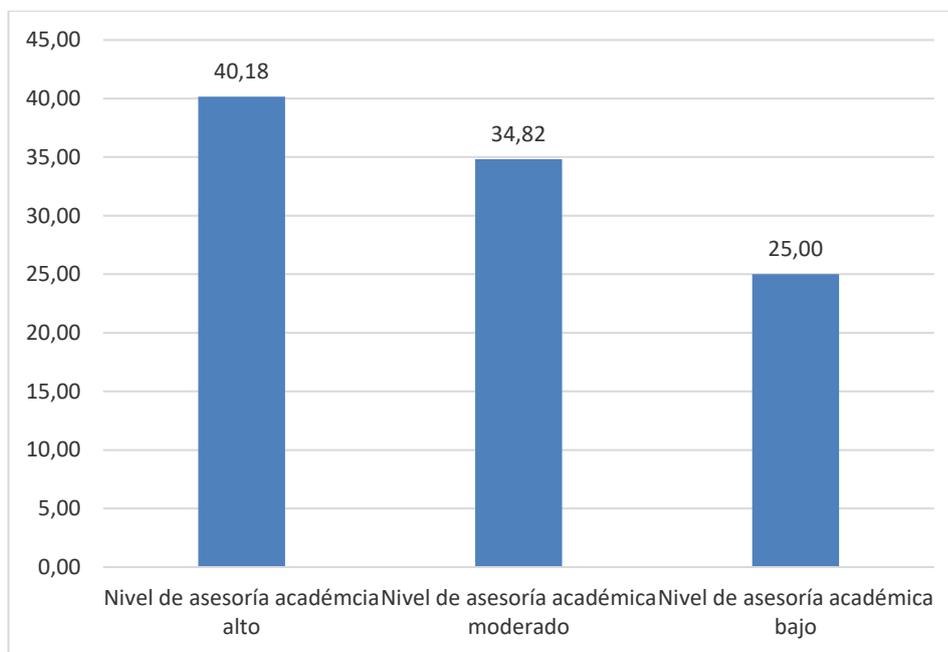


Figura 19. Nivel de asesoría académica que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 19

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 19 se puede observar la información sobre el nivel de asesoría académica que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 40.18% de los estudiantes perciben un nivel de asesoría académica alto, el 34.82% un nivel de asesoría moderado, y el 25.00% un nivel de asesoría bajo.

Los resultados del nivel de asesoría académica demuestran que más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente la asesoría académica de los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Lo que quiere decir, que la carrera profesional brinda una adecuada información sobre cursos extracurriculares, también, información para cumplir metas académicas y profesionales de los estudiantes, desde el primer año de estudios reciben inducción sobre la carrera profesional; y, por último, reciben un reporte cualitativo sobre su rendimiento académico al finalizar cada semestre.

Tabla 20. Nivel de apoyo de empresas auxiliares que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de apoyo de empresas auxiliares alto</i>	32	28.57
<i>Nivel de apoyo de empresas auxiliares moderado</i>	56	50.00
<i>Nivel de apoyo de empresas auxiliares bajo</i>	24	21.43
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

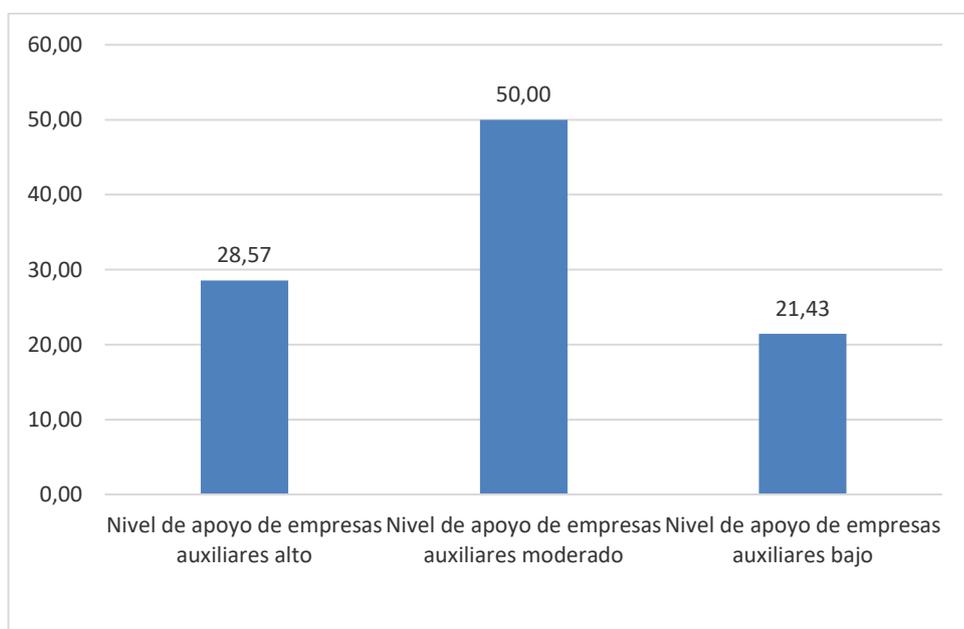


Figura 20. Nivel de apoyo de empresas auxiliares que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 20

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla 20 se da a conocer la información sobre el nivel de apoyo de empresas auxiliares que los estudiantes de Ingeniería de sistemas perciben, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 28.57% de los estudiantes perciben un nivel de apoyo de empresas auxiliares alto, el 50.00% un nivel de apoyo moderado, y el 21.43% un nivel de apoyo bajo.

Los resultados del nivel de apoyo de empresas auxiliares ponen en evidencia que más de la mitad de los estudiantes perciben positivamente el apoyo de empresas auxiliares a la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Es decir, que la UPT tiene convenios con otras instituciones para que los estudiantes puedan realizar sus prácticas pre profesionales, la universidad se relaciona con diversas empresas y/o instituciones para garantizar la inserción laboral de sus estudiantes, también, propicia actividades para que participen y se desarrollen integralmente; por último, la institución fortalece la formación profesional de sus estudiantes con la participación y apoyo de las empresas.

Tabla 21. Nivel de satisfacción de los estudiantes que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
<i>Nivel de satisfacción estudiantil alto</i>	56	50.00
<i>Nivel de satisfacción estudiantil moderado</i>	43	38.39
<i>Nivel de satisfacción estudiantil bajo</i>	13	11.61
TOTAL	112	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a estudiantes

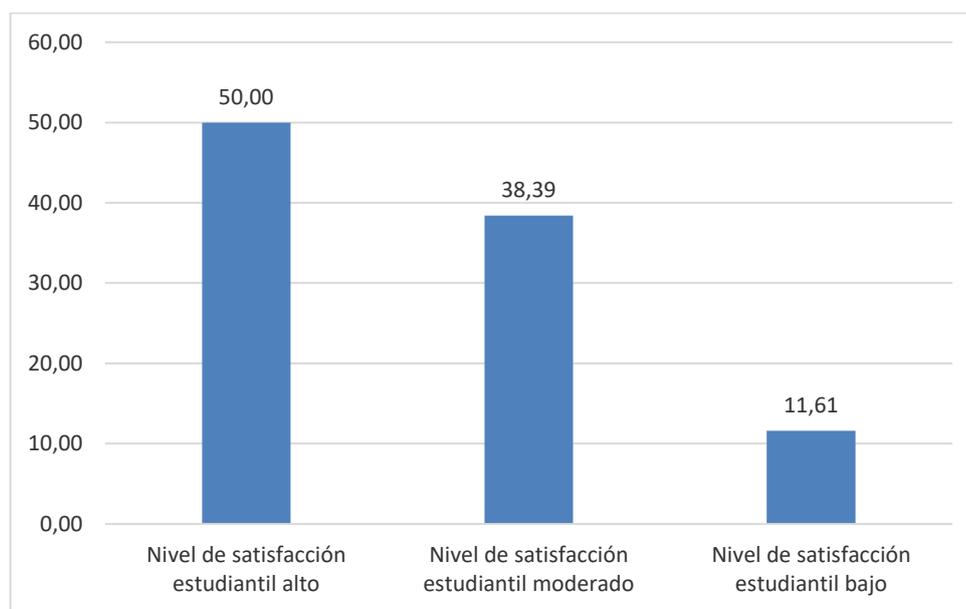


Figura 21. Nivel de satisfacción de los estudiantes que presentan los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 21

INTERPRETACIÓN

En la tabla 21 se muestra la información sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de sistemas de la Universidad Privada de Tacna, luego de ser aplicado el cuestionario. Se puede apreciar que:

El 50.00% de los estudiantes perciben un nivel satisfacción alto, el 38.39% un nivel de satisfacción moderado, y el 11.61% un nivel de satisfacción bajo.

Los resultados de la variable satisfacción de los estudiantes permiten señalar que más de la mitad de los estudiantes perciben un nivel de satisfacción entre moderado y alto de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna. Esto quiere decir, que la Universidad Privada de Tacna posee un prestigio reconocido por la comunidad, tiene un clima institucional positivo, también, un bienestar estudiantil, servicios académicos y un costo del servicio adecuados. Asimismo, el servicio de oficina, la seguridad y protección, los servicios de biblioteca son óptimos. Por último, los recursos didácticos, la asesoría académica, y el apoyo de empresas auxiliares fortalecen la formación profesional de los estudiantes.

4.3.3 Relación existente entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Para determinar la relación entre las variables de estudio, se utilizó el método estadístico Rho de Spearman, Santander y Ruiz (2004, pág. 3) este método es una prueba no paramétrica que mide la asociación o independencia entre dos variables, donde al menos una de ellas en una escala ordinal; como es el caso de la presente investigación.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

Para comprobar la relación existente entre las variables se trabajó con el coeficiente de Rho Spearman.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe una relación directa entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Ha: Si existe una relación directa entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Tabla 22. Coeficiente de correlación Hipótesis general

			Calidad de enseñanza	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de enseñanza	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: Consolidado de los Cuestionarios de Calidad de enseñanza y Satisfacción Estudiantil

En la tabla 22, se observa que el coeficiente de Rho de Spearman obtenido es 0.725, y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$); que según la Tabla de interpretación de Rho de Spearman (Ver anexo 6), representa una correlación muy alta y significativa entre el nivel de la calidad de enseñanza y el rendimiento académico de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna; Por lo tanto, se acepta hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Comprobación de las Hipótesis específicas

La hipótesis específica a) afirma que

El nivel de calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es aceptable.

La calidad de la enseñanza que imparte el docente, es percibida por los estudiantes de acuerdo a la planificación ejecución y evaluación de los aprendizajes. Yzaguirre (2005) expresa que está conformada por diversas dimensiones relacionadas con la eficacia con que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje y los medios de apoyo para el desarrollo de su experiencia educativa.

Para la comprobación de esta hipótesis se trabaja con la información presentada en la tabla 9 correspondiente al nivel de calidad de la enseñanza, en ella se observa que 33.04% de los estudiantes participantes de la investigación perciben un nivel de calidad aceptable, y un 29.46% un nivel de calidad excelente. Tan sólo un 37.50% considera que el nivel de calidad es pésimo. Es evidente que la mayoría de estudiantes considera que el nivel de calidad de la enseñanza se encuentra entre aceptable y excelente, reconociendo así las bondades en la gestión del tiempo de la enseñanza, la gestión del conocimiento, el clima del aula, las estrategias ejecutadas y en la utilidad de los aprendizajes. Bajo esta información se interpreta que el nivel de calidad de enseñanza presenta un nivel de calidad aceptable.

Por lo tanto, la hipótesis específica a) de investigación, ha sido comprobada.

La hipótesis específica b) señala que

El nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es moderado.

Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es pieza clave para valoración de la calidad de la educación, puesto que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos tales como su satisfacción con las unidades de aprendizaje, las relaciones interpersonales con los docentes y con sus pares, así como con las condiciones del ambiente, infraestructura y los equipos que complementan su educación.

Luego del análisis de los resultados presentados en la tabla 21 sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes se interpreta que la mitad de las unidades de estudio, representadas por un 50%, manifiestan que el nivel de satisfacción es alto, ya que consideran que el prestigio de la institución es eficiente, con un clima institucional que permite el desarrollo cognitivo y personal, con un costo de los servicios es adecuado ya que las mensualidades son acordes al servicio que reciben, con acceso a la biblioteca que ofrece recursos bibliográficos actualizados y material necesario para las actividades académicas, cuentan con buenos recursos didácticos tales como servicio de internet, laboratorios de cómputo con equipos en buen estado y otros recursos más, así mismo el nivel de asesoría académica es adecuado para la formación integral durante los años de estudio. Sin embargo, existe un 50% entre las categorías moderado (38.39% y bajo (11.61%.) Esta situación permite afirmar que nivel de satisfacción que presentan los estudiantes es moderado.

Por lo expuesto, la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de satisfacción alto o moderado, por lo tanto, se afirma que la hipótesis específica b), ha quedado comprobada.

4.5.2 Comprobación de la Hipótesis general.

Existe una relación directa entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Para la comprobación de esta hipótesis se considera los resultados alcanzados con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Mediante el análisis estadístico Rho se obtuvo un coeficiente de 0.725 (Correlación directa o muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que es la que expresa que sí existe una relación directa. Es decir, que la calidad de enseñanza tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.

Luego de lo expuesto en el párrafo anterior se puede señalar que la Hipótesis General, ha quedado comprobada.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERA

En la investigación se ha podido establecer que el nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es aceptable. Según la mayoría de los estudiantes un 29.46% percibe un nivel de calidad de la enseñanza excelente, y el 33.04% un nivel de calidad aceptable. Siendo los indicadores más desarrollados los de planificación de la enseñanza, gestión del tiempo, los recursos y el conocimiento.

SEGUNDA

Se ha podido precisar, en la investigación, que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es moderado. Según la mayoría de los estudiantes un 50.00%, entre las categorías moderado y bajo, perciben un nivel satisfacción moderado; considerando al prestigio, al clima institucional, al bienestar estudiantil, a los servicios académicos, servicio de oficina, seguridad, recursos didácticos y apoyo

de empresas auxiliares, entre los aspectos que intervienen en la satisfacción que presentan los estudiantes.

TERCERA

Se ha comprobado que existe una relación directa y significativa entre el nivel de la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. Esta afirmación se ve respaldada por el resultado obtenido con la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde el valor de calculado es = 0.725, y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna, que dice que: existe una relación directa entre ambas variables.

5.2 SUGERENCIAS

Teniendo en consideración el 37.50% de estudiantes que perciben que el nivel de enseñanza es pésimo, y que, a mayor calidad de enseñanza, mayor satisfacción de los estudiantes, sería conveniente sugerir que la Dirección de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna, establezca un programa de mejora continua de la calidad de la enseñanza.

El Programa de mejora continua de la calidad de la enseñanza, debería ser iniciado al comienzo de cada semestre, para proseguir durante su desarrollo y evaluarlo al final del mismo, para cumplir a cabalidad con las expectativas en los diversos aspectos que intervienen en la formación profesional; considerando mejorar aspectos como:

De igual forma, en relación a la segunda conclusión se deben adoptar medidas para pasar de un nivel de satisfacción moderado a un nivel de satisfacción alto. Para ello se deben trabajar los siguientes indicadores: Bienestar estudiantil, Servicios académicos, Costo del servicio, Servicios de oficina, Seguridad y protección.

Realizar estudios de investigación sobre el tema, respecto a otros factores que intervienen en la enseñanza teórico-práctico a fin de encontrar las dificultades o debilidades del proceso enseñanza aprendizaje en los estudiantes de Ingeniería de Sistemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila Cabrera, V. (2005). El concepto de calidad en la educación Universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5), 1-8.
- Alfaro Vargas, D. C., & Pinedo Angulo, J. M. (2016). *Satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego*. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1665/1/RE_ENFER_SATISFACCION%E2%80%93ESTU-DESEMPE-DOCENTE_TESIS.pdf
- Alvez, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad Da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y no lucrativo*, 1(1).
- Andrés Fernández, M. A. (2005). Propuesta de indicadores del proceso de enseñanza/aprendizaje en la formación profesional en un contexto de gestión de calidad total. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa- RELIEVE*, 11(1), 63-82. Obtenido de https://www.uv.es/RELIEVE/v11n1/RELIEVEv11n1_4.htm
- Arredondo, S. (2002). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa* (Segunda ed.). Madrid: Muralla.
- Bonilla, L. (2012). *Aprendizaje y enseñanza universitarios*. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bullón Villaizán, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Educativa*. Lima: Pontificia Universidad

- Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%20C3%93N_VALLAIZ%20C3%81N_SAHI_SATISFACCI%20C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1
- Cadena Badilla, M., Mejía Acosta, A., Vega Robles, A., & Vásquez Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Candelas Zamorano, C. O., Gurruchaga Rodríguez, M. E., Mejía Acosta, A., & Flores Ávila, L. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial- IJIE*, 5(9), 261-274. Recuperado el 24 de noviembre de 2017, de <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/viewFile/2595/3166>
- Carrasco, S. (2009). Gestión de Calidad y formación profesional. *San Marcos*, 209-228.
- De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., & Reyes Riquelme, M. (diciembre de 2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Tacla. *Ingeniare. Revista chilena de Ingeniería*, 18(3), 350-363. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009
- Díaz, F., & Hernández, G. (2004). *Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista* (2 ed.). México: McGraw - Hill.
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Tacna. Obtenido de

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>

- Gento Palacios, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. Madrid: Pearson Educación.
- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Gómez Franco, J. C. (2006). *Calidad Educativa y Mejora Continua*. . California: Universidad Autónoma de Baja California, Fac. de Ciencias Químicas e Ingeniería.
- González López, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *Relieve: Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (4 ed.). Madrid: Esic.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill.
- Herraíz, M. (2001). *Formación de formadores*. México: Limusa.
- Instituto de Investigación y Fomento de la Modernización y Acreditación de las Universidades Peruanas. (2001). *Modernización para la Acreditación Áreas o Campos de Acción* (1 ed., Vol. II). Lima.
- Intxausti, K., Elaola, J., Larrañaga, J., & Mujika, I. (2000). *Nuestro viaje a la calidad*. Madrid: Editorial Díaz Santos.
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. (2011). Evaluación de satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 46-56.
- Lamas, A. (2000). *La evaluación de los alumnos. Acerca de la justicia pedagógica*. Buenos Aires: Santa Fe.

- López Armengol, M. (2010). *Calidad en la enseñanza de la Educación Superior. Aportes para la gestión y diseño de políticas educativas desde la percepción de docentes y autoridades universitarias*. México. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/29418/Documento_completo_.pdf?sequence=1
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Menín, O. (2008). Pedagogía y Universidad: Currículum, didáctica y evaluación. *Homosapiens*(2), 14-17.
- Pérez Gómez, A. (1993). *La interacción teórica-práctica en la Formación Docente*. (L. Montero, & J. M. Vez, Edits.) Santiago de Compostela: Tórculo.
- Picardo Joao, O. (2004). *Diccionario pedagógico*. San Salvador: UPAEP.
- Postic. (Observación y Formación de los profesores). 1978. Madrid: Morata.
- Resino, J. J. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil . *Revista de Educación* 362, 458-484.
- Rumbo Arcas, B. (1998). Definición de la calidad de enseñanza por los profesores universitarios. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 2(2). Recuperado el 17 de noviembre de 2017, de http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/6646/RGP_2-14.pdf?sequence=1
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J., & Martínez Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: una análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*(31), 39-55. Recuperado el 01 de diciembre de 2017, de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

- Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior Portuguesa. *Horizontes Educativos*, 13(2), 41-54.
- Sistema Universitario Ana G. Méndez. (2010). Estudio de satisfacción estudiantil. *Vicepresidencia Auxiliar de Investigación Institucional*, 95.
- Suárez Zozaya, M. (2013). Los estudiantes como consumidores. Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Entrevista Nacional de alumnos de Educación Superior (ENAES). *Perfiles Educativos*, 35(139), 171-187.
- Villar, L., & Alegre, O. (2004). *Manual para la excelencia en la enseñanza superior*. Madrid: Mc Graw- Hill.
- Villarruel Fuentes, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 110-118.
- Yzaguirre Peralta, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1), 421-431.
- Yzaguirre, L. (2005). *Mitos y realidades del ISO 9001:2000. Apoyo a la calidad educativa*. México: Limusa.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario Aplicado a los Estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la UPT

FECHA: ____/____/____

CUESTIONARIO
N°

Buen día, mi nombre es

....., soy maestrante de la escuela de Post Grado de la UPT y me encuentro realizando un trabajo de investigación para optar el Grado de Magíster en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, por lo que le agradeceré me responda algunas preguntas. Como es de su conocimiento en aplicación de la Ley N° 29733 y sus respectivos reglamentos necesitamos su autorización para recopilar su información y así garantizarle el derecho a la protección de sus datos personales. ¿Está de acuerdo con brindarnos su información que será tratada confidencialmente? Muchas gracias.

A. SI	2. NO (TERMINAR)
-------	--------------------

(SI RESPONDE SI, SE PROCEDERA A LLENAR EL CUESTIONARIO)

El presente cuestionario tiene el objetivo de conocer la calidad de los diversos servicios que brinda la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en función a la satisfacción de los estudiantes. Es anónima, por ello, marque con sinceridad con un aspa (x) en la opción elegida, luego de leer el ítem correspondiente.

INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ENSEÑANZA

1	¿Los docentes dan a conocer los contenidos procedimentales y actitudinales al inicio del semestre académico? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
2	¿Los docentes se preocupan por planificar sus sesiones teóricas y prácticas? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
3	¿Los docentes cumplen con todas las sesiones programadas en los sílabos? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
4	¿La planificación de la enseñanza de los docentes es metódica y organizada? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
5	¿Los docentes cumplen con el horario programado para la sesión de aprendizaje? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
6	¿Las clases están planificadas teniendo en cuenta el tiempo de duración de la sesión de aprendizaje? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
7	¿El tiempo programado para las explicaciones es suficiente? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
8	¿El docente usa en forma efectiva el tiempo destinado para las actividades propuestas en la sesión de aprendizaje? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
9	¿Los docentes apoyan sus explicaciones con variados recursos para la enseñanza? a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
10	¿Los docentes utilizan de manera óptima los recursos concretos y digitales en el desarrollo de sus sesiones de aprendizaje?

	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
11	¿Los docentes proporcionan a los estudiantes materiales y recursos pertinentes para cumplir con actividades académicas?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
12	¿Los recursos que utilizan los docentes son actualizados y de fácil acceso para los estudiantes?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
13	¿Los docentes explican con claridad los temas y los procedimientos a realizar durante las sesiones programadas?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
14	¿Los docentes refuerzan los contenidos desarrollados con demostraciones prácticas y/o seminarios?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
15	¿Los docentes proporcionan información actualizada, organizada y funcional a la carrera?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
16	¿Los docentes dominan los contenidos que enseñan?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
17	¿Los docentes fomentan una comunicación respetuosa y cordial creando un clima de confianza adecuado?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
18	¿Los docentes hacen partícipes a los estudiantes en el planteamiento de las normas de convivencia que regirán durante todo el semestre académico?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
19	¿Los docentes promueven la participación activa y crítica durante las sesiones de aprendizaje?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
20	¿Los docentes se preocupan por las necesidades e intereses de los estudiantes?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
21	¿Los docentes se preocupan porque sus clases teóricas y prácticas sean dinámicas?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
22	¿Los docentes utilizan estrategias innovadoras en sus sesiones de aprendizaje?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
23	¿Los docentes imparten suficientes ejemplos en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
24	¿Las estrategias de enseñanza que utilizan los docentes permiten el aprendizaje de los estudiantes?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
25	¿Los docentes supervisan, corrigen y acompañan el aprendizaje progresivo de los estudiantes durante el semestre académico?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
26	¿Los docentes dan a conocer a los estudiantes las competencias, capacidades y actitudes a evaluar?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
27	¿Las evaluaciones escritas y prácticas están destinadas a verificar el logro de las competencias logradas por los estudiantes?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
28	¿Los docentes dan a conocer las calificaciones obtenidas por los estudiantes en el plazo establecido?

	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
29	¿Los docentes fomentan la investigación como parte fundamental del crecimiento profesional de los estudiantes?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
30	¿Los aprendizajes obtenidos en las sesiones de aprendizaje pueden ser puestos en práctica en situaciones reales de trabajo?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
31	¿Los contenidos desarrollados y aprendidos en las sesiones son pertinentes a la realidad social y profesional?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
32	¿Los contenidos desarrollados y aprendidos responden a las necesidades del mercado laboral actual?
	a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

CONFIABILIDAD

(La confiabilidad se trabajará con el coeficiente Kuder-Richardson, con la siguiente fórmula)

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{M(K-M)}{KS^2} \right]$$

Donde

K= Puntaje máximo

M= Media aritmética

S= Desviación estándar

r =	Coeficiente Kuder-Richardson	
K=	Puntaje máximo de la prueba	24
M=	Media aritmética	15.51
S=	Desviación estandar de la puntuaciones	4.08

Desarrollo

$$r = \frac{24}{24 - 1} \left[1 - \frac{15.51 \left[24 - 15.514 \right]}{24 \left[16.669 \right]} \right]$$

$$r = \frac{24}{23} \left[1 - \frac{15.51 \left[8.4857 \right]}{400.0537815} \right]$$

$$r = \frac{24}{23} \left[1 - \frac{131.6497959}{400.0537815} \right]$$

$$r = 1.043478 \left[1 - 0.329080244 \right]$$

$$r = 1.043478 \left[0.67092 \right]$$

$$r = 0.70009$$

Instrumento confiable	0.70 a 1.00
Medianamente confiable	0.40 a 0.69
Rehacer el instrumento	0.00 a 0.39

Resultado

El instrumento es confiable, puede ser aplicado en la muestra de la investigación.

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

1	¿La universidad participa de las actividades culturales de la ciudad? a) Sí () b) A veces () c) No ()
2	¿Siente orgullo por pertenecer a la UPT? a) Sí () b) A veces () c) No ()
3	¿Cree que la UPT tiene un compromiso con la excelencia académica? a) Sí () b) A veces () c) No ()
4	¿Siente que la UPT goza de una reputación académica en la ciudad de Tacna? a) Sí () b) A veces () c) No ()
5	¿Cree usted que los docentes le están enseñando a trabajar en equipo? a) Sí () b) A veces () c) No ()
6	¿Siente que los docentes de Ingeniería de Sistemas lo tratan con respecto y cortesía? a) Sí () b) A veces () c) No ()
7	¿La UPT propicia actividades de confraternidad para que se interrelacionen los estudiantes? a) Sí () b) A veces () c) No ()
8	¿Considera usted que los docentes de su carrera son modelos a seguir y los motiva a superarse? a) Sí () b) A veces () c) No ()
9	¿Siente usted que la UPT se preocupa por el bienestar físico y mental de los estudiantes? a) Sí () b) A veces () c) No ()
10	¿Piensa que en la UPT preparan a los estudiantes para contribuir en la sociedad de manera óptima? a) Sí () b) A veces () c) No ()
11	¿Considera usted que en la UPT forman profesionales autónomos y con iniciativa? a) Sí () b) A veces () c) No ()
12	¿La universidad cuenta con un servicio de enfermería para los estudiantes? a) Sí () b) A veces () c) No ()
13	¿Cree usted que los docentes de la UPT demuestran dominio en la materia que imparten? a) Sí () b) A veces () c) No ()
14	¿Se siente satisfecho con el desempeño de los docentes de su carrera profesional? a) Sí () b) A veces () c) No ()
15	¿Los docentes de su carrera profesional son capacitados permanentemente por la universidad? a) Sí () b) A veces () c) No ()
16	¿Se encuentra satisfecho con los contenidos técnicos y metodológicos impartidos en los diversos cursos? a) Sí () b) A veces () c) No ()
17	¿Considera usted que el costo de la mensualidad cubre el servicio recibido en la UPT? a) Sí () b) A veces () c) No ()
18	¿La universidad le da facilidades de pago para las mensualidades? a) Sí () b) A veces () c) No ()
19	¿Cree que si invirtiera más en su educación estaría mejor capacitado? a) Sí () b) A veces () c) No ()
20	¿La universidad cuenta con un sistema de becas para los alumnos destacados? a) Sí () b) Desconozco () c) No ()

21	¿Siente usted que el personal administrativo le ofrece una buena atención?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
22	¿Cree que el trámite administrativo y documentario en la UPT es efectivo y eficaz?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
23	¿Percibe usted un clima laboral agradable entre el personal administrativo de su carrera?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
24	¿Los padres de familia pueden acceder a información académica sobre sus hijos sin dificultad?
	a) Sí () b) No () c) Un poco ()
25	¿Cuándo ingresa a los ambientes de la universidad se siente seguro y protegido?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
26	¿La universidad cuenta con un sistema de seguridad de alta calidad?
	a) Sí () b) Desconozco () c) No ()
27	¿Considera que el personal de seguridad está capacitado para cumplir sus funciones?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
28	¿Considera usted que la infraestructura de la UPT es adecuada y óptima?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
29	¿La biblioteca ofrece a los estudiantes recursos bibliográficos actualizados?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
30	¿El material proporcionado está acorde a las actividades académicas desarrolladas en clase?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
31	¿El horario de atención y los ambientes de la biblioteca cubren la demanda de los estudiantes de la UPT?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
32	¿La atención en la biblioteca es cordial y eficiente?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
33	¿Considera usted que los laboratorios de cómputo son óptimos y actualizados?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
34	¿La UPT cuenta con los recursos didácticos pertinentes a las materias impartidas?
	a) Sí () b) Desconozco () c) No ()
35	¿La universidad cuenta con internet y servicios de red para trabajar las actividades académicas?
	a) Sí () b) Desconozco () c) No ()
36	¿Los docentes utilizan diversos recursos didácticos en sus sesiones de aprendizaje?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
37	¿En su carrera profesional le brindan una adecuada información sobre cursos extracurriculares?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
38	¿Le brindan información para cumplir sus metas académicas y profesionales?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
39	¿En el primer año de estudios recibió algún tipo de inducción sobre su carrera profesional?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
40	¿Recibe usted un reporte cualitativo sobre su rendimiento académico al finalizar cada semestre?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()
41	¿La UPT tiene convenios con otras instituciones para que los estudiantes puedan realizar sus prácticas pre profesionales?
	a) Sí () b) Desconozco () c) No ()

42	¿La universidad se relaciona con diversas empresas y/o instituciones para garantizar la inserción laboral de sus estudiantes?
	a) Sí () b) Desconozco () c) No ()
43	¿La universidad propicia actividades para que los estudiantes participen y se desarrollen integralmente?
	a) Sí () b) Desconozco () c) No ()
44	¿La UPT fortalece la formación profesional de sus estudiantes con la participación y apoyo de las empresas?
	a) Sí () b) A veces () c) No ()

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONFIABILIDAD

(La confiabilidad se trabajará con el coeficiente Kuder-Richardson, con la siguiente fórmula)

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{M(K-M)}{KS^2} \right]$$

Donde

K= Puntaje máximo

M= Media aritmética

S= Desviación estándar

r =	Coeficiente Kuder-Richardson	
K=	Puntaje máximo de la prueba	68
M=	Media aritmética	61.93
S=	Desviación estándar de la puntuaciones	4.70

Desarrollo

$$r = \frac{68}{68 - 1} \left[1 - \frac{61.93 \left[68 - 61.93 \right]}{68 \left[22.067 \right]} \right]$$

$$r = \frac{68}{67} \left[1 - \frac{61.93 \left[6.0667 \right]}{1500.533333} \right]$$

$$r = \frac{68}{67} \left[1 - \frac{375.7288889}{1500.533333} \right]$$

$$r = 1.014925 \left[1 - 0.250396896 \right]$$

$$r = 1.014925 \left[0.749603 \right]$$

$$r = 0.760791$$

Instrumento confiable	0.70 a 1.00
Medianamente confiable	0.40 a 0.69
Rehacer el instrumento	0.00 a 0.39

Resultado

El instrumento es confiable, puede ser aplicado en la muestra de la investigación.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA EL INFORME FINAL DE TESIS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p>INTERROGANTE PRINCIPAL ¿Qué relación existe entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018?</p> <p>INTERROGANTES SECUNDARIAS a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018? b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación existente entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar el nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018. b) Precisar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa entre el nivel de calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, dentro del marco de la acreditación obtenida por la carrera, en la Universidad Privada de Tacna en el año 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS a) El nivel de la calidad de enseñanza que se evidencia en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es aceptable. b) El nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada de Tacna en el año 2018, es moderado.</p>	<p>Variable Independiente Calidad de la Enseñanza Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la enseñanza • Gestión del tiempo en la enseñanza • Gestión de los recursos para la enseñanza • Gestión del conocimiento en la enseñanza • Clima del aula en la enseñanza • Gestión de estrategias de enseñanza • Gestión de la evaluación • Utilidad de los aprendizajes resultados de la enseñanza <p>Variable dependiente Satisfacción Estudiantil Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestigio institucional • Clima institucional • Bienestar estudiantil • Servicios académicos • Costo del servicio • Servicios de oficina • Seguridad y protección • Servicio de Biblioteca • Recursos didácticos • Asesoría académica • Empresas auxiliares 	<p>-Tipo de Investigación Básica -Diseño de la Investigación Diseño descriptivo-correlacional -Ámbito de Estudio Microrregional. Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UPT. Distrito de Pocollay, Tacna. -Población Conformada por 112 estudiantes de la Carrera de Ingeniería de Sistemas de la UPT. -Muestra Considerando que la población es pequeña, se trabajó con toda la población. -Técnicas de recolección de datos Encuesta -Instrumento Cuestionario</p>	<p>-Teniendo en consideración el 37.50% de estudiantes que perciben que el nivel de enseñanza es pésimo, y que, a mayor calidad de enseñanza, mayor satisfacción de los estudiantes, sería conveniente que la dirección de la Escuela, establezca un programa de mejora continua de la calidad de la enseñanza. -El programa en mención debería considerar mejorar aspectos como: Estrategias de enseñanza, Utilidad de los aprendizajes, Clima de aula y la gestión del tiempo de enseñanza. Estos son los indicadores que mayor descontento generan en los estudiantes.</p>

39	8	8	8	8	8	8	8	8	64
40	8	8	8	8	7	7	8	8	62
41	5	3	5	4	5	3	3	3	31
42	8	8	8	8	8	8	8	8	64
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	8	8	8	8	8	8	8	8	64
48	8	8	8	8	8	8	8	8	64
49	8	8	8	8	8	8	8	8	64
50	8	8	8	8	8	8	8	8	64
51	8	8	8	8	8	8	8	8	64
52	8	8	8	8	8	8	8	8	64
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	8	7	8	7	5	5	6	7	53
55	4	5	3	4	4	4	6	4	34
56	8	8	7	7	7	7	7	5	56
57	6	7	5	6	7	6	5	3	45
58	6	7	5	6	7	6	5	4	46
59	6	7	5	6	7	6	5	3	45
60	6	7	5	6	7	6	5	3	45
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	5	4	5	4	5	3	3	3	32
64	7	5	4	4	5	5	4	5	39
65	7	6	7	8	6	4	7	8	53
66	6	5	5	5	7	4	6	8	46
67	7	5	4	4	5	5	4	5	39
68	8	7	8	7	5	6	6	7	54
69	8	7	8	7	5	5	5	7	52
70	4	5	3	4	4	4	6	4	34
71	8	8	8	8	8	8	8	8	64
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	6	5	5	5	7	4	6	8	46
74	8	8	7	7	7	7	7	5	56
75	7	5	7	8	6	6	8	7	54
76	7	6	7	5	5	5	4	3	42
77	5	4	5	4	5	3	3	3	32
78	5	4	5	4	5	3	3	3	32
79	5	4	5	4	5	3	3	3	32
80	5	4	5	4	5	3	3	3	32
81	5	4	5	4	5	3	3	3	32
82	4	5	4	5	7	4	3	4	36
83	7	6	7	8	6	4	7	8	53
84	4	5	4	4	4	4	2	4	31
85	7	7	5	6	6	5	5	4	45
86	6	4	5	7	5	6	7	5	45

87	7	6	5	8	6	5	6	6	49
88	7	6	7	5	5	5	4	3	42
89	4	6	5	5	5	4	7	6	42
90	4	4	4	4	4	5	6	6	37
91	4	5	4	4	4	4	4	4	33
92	6	5	4	6	7	5	5	4	42
93	8	7	8	7	5	5	6	7	53
94	6	5	5	5	7	4	6	8	46
95	7	5	4	4	5	5	2	5	37
96	4	4	4	4	4	4	7	6	37
97	4	5	4	4	4	4	4	4	33
98	6	5	4	6	7	5	5	4	42
99	7	7	5	6	6	5	5	4	45
100	7	6	5	8	6	5	6	6	49
101	6	4	5	7	5	6	7	5	45
102	4	6	5	5	5	4	7	6	42
103	8	6	6	8	7	6	7	6	54
104	6	6	4	6	5	4	5	4	40
105	8	8	8	7	6	4	6	6	53
106	8	6	7	6	4	6	7	5	49
107	6	5	4	6	6	5	7	6	45
108	4	5	4	4	4	4	2	4	31
109	4	5	4	6	7	4	3	4	37
110	7	5	7	8	6	6	8	7	54
111	4	5	3	3	4	3	6	4	32
112	8	8	7	7	7	7	7	5	56

ANEXO 5

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	SATISFACCION DE LOS
	PRESTIGIO INSTITUCIONAL	CLIMA INSTITUCIONAL	BIENESTAR ESTUDIANTIL	SERVICIOS ACADÉMICOS	COSTO DEL SERVICIO	SERVICIOS DE OFICINA	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	SERVICIO DE BIBLIOTECA	RECURSOS DIDÁCTICOS	ASESORÍA ACADÉMICA	EMPRESAS AUXILIARES	
1	8	8	7	7	7	8	7	6	8	6	8	80
2	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	88
3	8	8	8	8	6	7	7	8	8	8	8	84
4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	41
5	7	6	6	5	6	5	4	6	6	7	5	63
6	8	8	7	6	6	6	5	6	7	4	8	71
7	5	3	4	4	3	1	3	5	7	1	5	41
8	8	7	6	7	7	7	7	7	8	6	6	76
9	8	8	8	4	4	4	5	4	7	6	5	63
10	8	8	4	7	7	8	6	7	8	4	5	72
11	6	6	8	7	5	6	8	5	6	5	7	69
12	7	7	8	6	7	8	3	6	6	7	8	73
13	8	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	72
14	4	5	5	6	5	4	5	5	7	5	6	57
15	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	87
16	8	8	8	6	8	6	8	7	7	6	8	80
17	7	8	7	8	7	6	7	8	7	4	4	73
18	5	6	5	6	6	5	4	5	8	5	6	61
19	6	8	7	7	4	7	5	8	6	8	4	70
20	8	7	7	8	6	5	7	7	7	8	8	78
21	8	8	8	7	4	8	5	4	5	8	4	69
22	5	7	4	7	7	7	7	6	4	5	6	65
23	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	88
24	7	7	4	6	4	6	8	8	8	8	8	74
25	4	4	7	4	3	5	4	6	3	5	5	50
26	7	8	7	8	6	8	6	6	6	5	4	71
27	7	8	8	8	8	6	8	7	8	8	7	83
28	7	7	4	5	6	4	5	4	6	5	5	58
29	8	8	8	8	8	8	6	8	8	8	8	86
30	7	8	8	7	5	3	4	4	5	4	5	60
31	7	6	5	5	6	5	7	6	7	6	8	68
32	8	7	8	8	8	8	8	6	8	8	8	85
33	7	6	6	6	6	4	6	8	6	5	5	65
34	8	8	8	8	8	4	3	8	8	8	5	76
35	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	88
36	8	8	8	8	8	4	4	6	8	8	5	75
37	8	8	8	8	8	4	4	7	8	7	5	75
38	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76

39	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
40	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	87
41	6	5	4	3	3	3	4	5	5	1	4	43
42	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
43	7	5	5	4	4	3	4	8	6	4	5	55
44	7	5	5	4	4	3	6	8	5	4	5	56
45	8	6	5	4	6	4	8	8	7	7	5	68
46	8	8	8	7	8	7	7	8	7	7	5	80
47	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
48	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
49	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
50	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
51	8	8	8	8	8	4	4	6	8	8	5	75
52	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
53	8	6	5	4	5	4	6	8	6	5	5	62
54	7	4	6	5	7	6	5	5	5	4	4	58
55	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	62
56	7	8	7	7	7	4	3	8	7	8	8	74
57	7	7	4	6	4	6	5	7	6	6	6	64
58	7	7	4	6	4	6	5	7	6	6	6	64
59	7	7	4	6	4	6	5	7	6	6	6	64
60	7	7	4	6	4	6	5	7	6	6	6	64
61	8	6	5	4	6	4	6	8	6	5	5	63
62	7	7	7	4	6	4	7	7	6	5	5	65
63	6	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	45
64	6	5	5	4	4	7	5	5	6	5	8	60
65	7	7	8	8	8	8	8	7	7	8	8	84
66	7	7	7	5	4	3	3	7	8	5	6	62
67	6	5	5	4	4	7	5	5	6	5	8	60
68	7	4	6	5	7	7	5	5	5	4	4	59
69	7	4	6	5	7	6	5	5	5	4	4	58
70	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	62
71	8	8	8	8	8	4	4	7	8	8	5	76
72	8	8	8	7	8	5	7	8	7	5	5	76
73	7	7	7	5	4	4	3	7	4	6	6	60
74	7	8	7	7	7	4	3	8	7	8	8	74
75	7	7	7	6	6	8	4	7	6	7	8	73
76	6	4	3	4	1	1	6	5	6	4	6	46
77	6	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	45
78	6	5	4	3	3	3	5	4	2	3	3	41
79	6	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	44
80	6	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	45
81	6	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	45
82	5	5	5	4	7	5	5	6	4	4	4	54
83	7	7	8	8	7	8	8	7	7	8	8	83
84	5	3	4	4	3	1	3	5	7	1	5	41
85	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	56
86	8	7	6	8	6	7	8	7	8	7	7	79

87	7	7	8	7	4	8	6	4	7	7	4	69
88	6	4	3	4	1	1	6	5	6	4	6	46
89	7	6	6	5	6	5	6	4	7	7	5	64
90	6	4	7	4	6	6	5	5	5	6	6	60
91	4	6	4	4	5	4	4	5	5	3	4	48
92	8	8	8	6	4	4	5	5	3	5	6	62
93	7	4	6	5	7	6	5	5	5	4	4	58
94	7	7	7	5	4	3	3	7	4	5	6	58
95	5	5	5	4	4	7	4	3	6	5	8	56
96	6	4	7	4	6	6	5	5	5	6	6	60
97	4	6	4	4	5	4	4	5	5	3	2	46
98	8	8	8	6	4	4	4	5	3	5	6	61
99	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	56
100	7	7	8	6	5	8	6	4	7	7	4	69
101	8	7	6	8	6	7	8	7	8	7	7	79
102	7	6	6	5	6	5	6	2	7	7	5	62
103	8	7	6	7	7	7	7	7	8	6	6	76
104	8	8	8	4	4	4	5	4	7	6	5	63
105	8	8	4	7	7	8	6	7	8	4	5	72
106	6	6	8	7	5	6	8	5	6	5	7	69
107	7	7	8	6	7	8	3	6	6	7	8	73
108	5	3	4	4	3	1	3	5	7	1	5	41
109	5	5	5	4	7	5	5	6	4	4	4	54
110	7	7	7	6	6	7	4	7	6	7	8	72
111	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	61
112	7	8	7	7	7	4	3	8	7	8	8	74

ANEXO 6

Tabla de interpretación de Rho de Spearman

Valores	Interpretación
De - 0,91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0,90	Correlación alta
De - 0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De - 0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009, pág. 212)