

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Escuela de Postgrado

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA



LA CALIDAD DE ENSEÑANZA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE LA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ODONTOLOGÍA BRINDADA POR LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
TACNA 2015

Tesis presentada por:

Lic. NAY RUTH MADELEYNE VILLACORTA CASTRO

**Para obtener el Grado de Magíster en Docencia Universitaria y Gestión
Educativa**

Tacna-Perú

2016

Este trabajo se lo dedico a DIOS, por las oportunidades que me viene dando y que a pesar de las adversidades, no permite que me suelte de su mano, por permitirme superar las pruebas y cumplir los retos. Gracias a él tengo el amor de mis padres, hermanos, hija y amigos (as)

A mis amados padres PABLO y NAYRUTH, por su apoyo incondicional, por su amor, paciencia y comprensión desmesurado, por ser como son, los amo.

A LUCIANITA el motor de mi vida, la que impulsa mi camino constantemente, la que exige mi fuerza en todo los aspectos, la que es dueña de todo mi corazón, te adoro mi hijita.

Agradezco a todos y cada uno de mis queridos profesores hoy colegas de trabajo, por sus orientaciones y consejos, a ustedes mis amigos por su calidad humana, por ese cariño, por creer en mí y no darse por vencidos al impulsarme constantemente a continuar con este proyecto y buscar otros que me permitan mejorar profesionalmente, GRACIAS

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRAB

INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I.....	21
1. EL PROBLEMA.....	21
1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	23
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	23
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
1.5 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	26
1.6 DEFINICIONES OPERACIONALES.....	28
CAPÍTULO II.....	32
2.1 LA ENSEÑANZA	32
2.2 CALIDAD EN LA ENSEÑANZA.....	32
2.3 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA:.....	33
2.4 DIMENSIONES DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA:.....	34
2.5 FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD EN LOS CENTROS DE ENSEÑANZA.....	36
2.6 FACTORES BÁSICOS DE LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA	36
2.7 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA.....	38

2.8 CALIDAD EN EDUCACIÓN.....	40
2.9 NIVEL DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:.....	43
CAPÍTULO III.....	45
3.0 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ ESTUDIANTIL.....	45
3.1 LA SATISFACCIÓN.....	45
3.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ESTUDIANTE:.....	45
3. 3 NIVELES DE SATISFACCIÓN:.....	51
3.4 FORMA TRADICIONAL DE MEDIR LA SATISFACCIÓN	52
3.5 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO:.....	55
3.6 ELEMENTOS DE SATISFACCION.....	56
3.7 NIVELES DE EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN.....	57
3.7.1 Nivel de Plana docente:.....	57
3.7.2 Nivel de Plan de Estudios.....	58
3.7.3 Nivel de Ambiente de la Universidad:.....	61
3.7.4 Niveles de Satisfacción de los Servicios Universitarios.....	61
3.8 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA COMPETIVIDAD UNIVERSITARIA.....	66
CAPÍTULO IV.....	68
4.0 METODOLOGÍA.....	68
4.1 SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	68
4.2 VARIABLES.....	68
4.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	71
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	72

CAPÍTULO V.....	73
5. LOS RESULTADOS.....	73
5.1 EL TRABAJO DE CAMPO.....	73
5.2 DISEÑO DE PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	74
5.3 LOS RESULTADOS.....	75
5.4 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	140
CAPÍTULO VI.....	143
6.1 CONCLUSIONES.....	143
6.2 SUGERENCIAS.....	144
FUENTES DE CONSULTA.....	146
BIBLIOGRAFÍA.....	146
HEMEROGRAFÍA	147
WEBGRAFÍA.....	148

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01

Calidad de la Infraestructura para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes77

TABLA N°02

Calidad del perfil de la plana docente de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 79

TABLA N°03

Calidad de la actitud docente en el desarrollo de las asignaturas de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 81

TABLA N°04

Calidad del desempeño de los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.83

TABLA N°04-B

Calidad del recurso humano que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 85

TABLA N°05

Calidad del plan de estudios de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 87

TABLA N°06

Calidad del servicio de la biblioteca que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 89

TABLA N°07

Calidad de servicio de laboratorio de cómputo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 91

TABLA N°08

Calidad del servicio de laboratorio y equipo odontológico, con que cuenta y se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 93

TABLA N°09

Calidad del servicio académico que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 95

TABLA N°10

Calidad del servicio administrativo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 97

TABLA N°10 -B

Calidad de gestión administrativa que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 99

TABLA N°11

Calidad de administración de la enseñanza que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes..... 101

TABLA N°12

Calidad del material para el reforzamiento del aprendizaje que proporcionan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 103

TABLA N°13

Calidad de la evaluación del aprendizaje que realizan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 105

TABLA N°13-B

Calidad de la gestión académica de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 107

TABLA N°14

Calidad de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes109

TABLA N°15

Nivel de satisfacción de la interacción académica del docente en el aula, según percepción de los estudiantes.....112

TABLA N°16

Nivel de satisfacción de la evaluación ejecutada por el docente, según percepción de los estudiantes 114

TABLA N°17

Nivel de satisfacción por la actuación de los docentes, según percepción de los estudiantes..... 116

TABLA N°18

Nivel de satisfacción por la actividad académica planificada por el docente, según percepción de los estudiantes.....118

TABLA N°19

Nivel de satisfacción por la actividad académica desarrollada por el docente , según percepción de los estudiantes.....120

TABLA N°20

Nivel de satisfacción por las expectativas académicas en su formación, según percepción de los estudiantes..... 122

TABLA N°21

Nivel de satisfacción por el nivel de competitividad alcanzada, según percepción de los estudiantes..... 124

TABLA N°22

Nivel de satisfacción por el desarrollo de sus capacidades, según percepción de los estudiantes.....126

TABLA N°23

Nivel de satisfacción por la seguridad académica, según percepción de los estudiantes... ..128

TABLA N°24

Nivel de satisfacción de los estudiantes por la segunda especialidad en que participan.130

TABLA N°25

Comparativo de los valores de las pruebas del Chi cuadrado 138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°01

Calidad de la Infraestructura para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes77

GRÁFICO N°02

Calidad del perfil de la plana docente de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 79

GRÁFICO N°03

Calidad de la actitud docente en el desarrollo de las asignaturas de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 81

GRÁFICO N°04

Calidad del desempeño de los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.....83

GRÁFICO N°04-B

Calidad del recurso humano que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes..... 85

GRÁFICO N°05

Calidad del plan de estudios de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 87

GRÁFICO N°06

Calidad del servicio de la biblioteca que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 89

GRÁFICO N°07

Calidad de servicio de laboratorio de cómputo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes 91

GRÁFICO N°08

Calidad del servicio de laboratorio y equipo odontológico, con que cuenta y se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes..... 93

GRÁFICO N°09

Calidad del servicio académico que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT , según percepción de los estudiantes..... 95

GRÁFICO N°10

Calidad del servicio administrativo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT , según percepción de los estudiantes..... 97

GRÁFICO N°10 -B

Calidad de gestión administrativa que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes..... 99

GRÁFICO N°11

Calidad de administración de la enseñanza que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.....101

GRÁFICO N°12

Calidad del material para el reforzamiento del aprendizaje que proporcionan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes103

GRÁFICO N°13

Calidad de la evaluación del aprendizaje que realizan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes105

GRÁFICO N°13-B

Calidad de la gestión académica de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes107

GRÁFICO N°14

Calidad de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.....109

GRÁFICO N°15

Nivel de satisfacción de la interacción académica del docente en el aula, según percepción de los estudiantes.....112

GRÁFICO N°16

Nivel de satisfacción de la evaluación ejecutada por el docente, según percepción de los estudiantes.....114

GRÁFICO N°17

Nivel de satisfacción por la actuación de los docentes, según percepción de los estudiantes..... 116

GRÁFICO N°18

Nivel de satisfacción por la actividad académica planificada por el docente, según percepción de los estudiantes.....118

GRÁFICO N°19

Nivel de satisfacción por la actividad académica desarrollada por el docente , según percepción de los estudiantes.....120

GRÁFICO N°20

Nivel de satisfacción por las expectativas académicas en su formación, según percepción de los estudiantes..... 122

GRÁFICO N°21

Nivel de satisfacción por el nivel de competitividad alcanzada, según percepción de los estudiantes..... 124

GRÁFICO N°22

Nivel de satisfacción por el desarrollo de sus capacidades, según percepción de los estudiantes.....126

GRÁFICO N°23

Nivel de satisfacción por la seguridad académica, según percepción de los estudiantes... ..128

GRÁFICO N°24

Nivel de satisfacción de los estudiantes por la segunda especialidad en que participan.130

GRÁFICO N°25

Comparativo de los valores de las pruebas del Chi cuadrado 138

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca establecer el nivel de influencia de la calidad de enseñanza en el nivel de satisfacción que presenten los estudiantes de la segunda especialidad de la Carrera Profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

El tipo de investigación utilizada en la presente investigación es básica y el diseño es descriptivo explicativo Ex Post Facto, debido a que se busca establecer el efecto de la variable independiente, la cual ya actuó, sobre la variable dependiente. Para ello se ha considerado a una muestra de estudio de 53 profesionales elegidos al azar de una población de 56 profesionales matriculados en la segunda especialidad en Odontología.

La finalidad del presente trabajo será verificado a través de la prueba estadística del chi cuadrado, que de acuerdo al análisis de sus resultados luego de haber realizado la prueba con cada indicador llegamos a establecer que existe una relación directa entre las variables de estudio.

ABSTRACT

This research seeks to establish the level of influence of the quality of teaching in the level of satisfaction presented by the students of the second specialty Career of Dentistry, Faculty of Health Sciences of the Private University of Tacna.

The type of research used in this research is basic and the design is explanatory descriptive ex post facto, because it seeks to establish the effect of the independent variable, which already acted on the dependent variable. To this end it has been considered a sample study of 53 professionals chosen at random from a population of 56 professionals enrolled in the second specialty in dentistry.

The purpose of this work will be verified through the chi square test statistic, which according to the analysis of results after performing the test with each indicator we establish that there is a direct relationship between the study variables.

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN

Indicaciones: Estimados estudiantes la siguiente encuesta se realizará con fines de investigación, por ello te pedimos que leas atentamente cada uno de los ítems y las respuestas en forma sincera y coloca una "X" dentro del cuadrante de la respuesta que consideres pertinente. Recuerda es anónima.

N°	ITEMS	BASTANTE	UN POCO	NADA
1	¿Te gusta trabajar en equipo con tus compañeros?			
2	¿Te gusta resolver problemas y casos de la especialidad?			
3	¿Te satisface actuar con autonomía e iniciativa?			
4	¿Te confrontar ideas propias con la de otros?			
5	¿Te sientes preparado para hablar en público con lenguaje apropiados?			
6	¿Tienes una actitud positiva ante el cambio e innovación?			
7	¿Estas conforme con la responsabilidad de tus docentes: respetan los horarios, no faltan a clase sin aviso, son empáticos, cordiales etc.?			
8	¿Tus docentes muestran dominio de las materias de los cursos que dictan?			
9	¿Estas conforme con la metodología de enseñanza de los docentes?			
10	¿Los docentes muestran firmeza para que los alumnos respeten las reglas?			
11	¿Estas satisfecho con la seguridad que brinda la Escuela, contra robos y asaltos?			
12	¿Estas satisfecho con el equipamiento de las aulas (proyector multimedia, computadora, pizarra, ecran, cortinas) donde se desarrolla las clases?			
13	¿Estas conforme con la iluminación, ventilación de las aulas donde se desarrolla la clase?			
14	¿Está conforme con el estado y comodidad de las carpetas o mesas de los salones de clase?			
15	¿Te gusta los espacios de descansó (jardines, patio amplio, etc), del local donde imparten las clases?			
16	¿Estas satisfechos al encontrar los baños equipados adecuadamente?			
17	¿Visitas la biblioteca para consultar libros para el desarrollo de tus trabajos académicos? (si tu respuesta es positiva responde las preguntas de la 18 a la 24)			
18	¿Estas conforme con la actualidad de los libros de la biblioteca)			
19	¿Estás de acuerdo con el horario de atención de la biblioteca?			
20	¿Estas satisfecho con el trato que brindan los bibliotecarios?			
21	¿Consideras que es buena la rapidez en la atención del personal de la biblioteca?			
22	¿Estás de acuerdo con las medidas adoptadas para la reducción del ruido?			
23	¿Estas satisfecho con el catalogo computarizado de la biblioteca?			
24	¿Estás conforme con las condiciones de préstamo de los libros de la biblioteca?			
25	¿Estas satisfecho con el número de computadoras del laboratorio de computo? (si tu respuesta es positiva responde las preguntas 26 a la 29)			

26	¿Está conforme con la velocidad y confiabilidad de las computadora? (no se cuelgan, ni son lentas o se malogran a menudo)			
27	¿Estas satisfecho con la disponibilidad de software especializado, utilizado en el desarrollo de la especialidad?			
28	¿Estás conforme con la velocidad de internet que le brinda la institución?			
29	¿Está conforme con la amplitud de la sala de cómputo que se usa para la especialidad?			
30	¿Estas conforme porque la institución donde desarrollas tu especialidad cuenta con un laboratorio odontológico? (si tu respuesta es positiva responde la preguntas 31 a la 34)			
31	¿Consideras que el laboratorio odontológico, se encuentra súper equipada y permite el desarrollo de tu especialidad?			
32	¿Estas satisfecho por que realizan frecuentemente las clases en el laboratorio odontológico?			
33	¿Los equipos del laboratorio Odontológico están al alcance, al momento de desarrollar actividades académicas de la especialidad?			
34	¿El equipamiento del laboratorio es de última generación? Y eso te hace sentir satisfecho.			
35	¿Estas conforme con las exigencias académicas de la especialidad?			
36	¿Estas satisfechos con la información que brinda la Escuela al momento de inscribirte para la especialidad?			
37	¿Estás de acuerdo con la inscripción vía internet?			
38	¿Estas conforme con la organización de los horarios de clase?			
39	¿Estas satisfecho con la eficiencia del personal administrativo que atiende la especialidad?			
40	¿Estas conforme con el trato del personal administrativo que atiende y/o coordina la especialidad?			
41	¿Estas conforme con la selección de los profesores?			
42	¿Consideras que la especialidad se desarrolló con seriedad, dedicación, y responsabilidad en el cumplimiento de lo ofertado?			
43	¿Estás de acuerdo con el número de horas que estudias fuera de clases?			
44	¿Estas conforme con el respeto que muestras por: la puntualidad, la disciplina en clase, la auto exigencia?			



ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD

Indicaciones: Estimados estudiantes la siguiente encuesta se realizará con fines de investigación, por ello te pedimos que leas atentamente cada uno de los ítems y los respondas en forma sincera y coloca una "X" dentro del cuadrante de la respuesta que consideres pertinente. Recuerda es anónima.

	COMPETENCIA DEL DOCENTE ¿Cómo te sientes con la calidad de la enseñanza de tus docentes en el proceso de aprendizaje?	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
1	Transmite con claridad los contenidos				
2	Utiliza diferentes metodologías en clase				
3	Facilita el syllabus a todos los estudiantes				
4	Planifica su asignatura en función de los estudiantes				
5	Toma en cuenta sus saberes previos				
6	Motiva a los estudiantes para generar aprendizajes significativos				
7	Retroalimenta contenidos cuando es necesario				
8	Explica la clase con claridad y orden				
ACTITUD DEL PROFESORADO ¿Cómo te satisface la actitud de tus docentes en el proceso de aprendizaje?					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
9	Acepta consultas e inquietudes de los alumnos con respecto al curso				
10	Ayuda a aprender en las clases				
11	Mantiene una relación respetuosa y cordial con sus estudiantes				
12	Propicia que sus estudiantes generen sus propias ideas y apuntes.				<input type="checkbox"/>
PLAN DE ESTUDIOS ¿Cómo te satisface el desarrollo del plan de estudios					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
13	Acorde a las exigencias contemporáneas de la profesión				
14	Permite el desarrollo de la capacidad reflexiva				
15	Facilita la indagación y la búsqueda de conocimientos				
16	propicia la integración cultural y multicultural				

INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES ¿Cómo te satisface la infraestructura y materiales de tu Universidad?					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
17	Los espacios son suficientes para la enseñanza y el estudio				
18	La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso				
19	La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor				
20	La adaptación del mobiliario				
21	El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática.				
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA ¿Cómo te satisface la organización de la enseñanza en la especialidad?					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
22	Consideran como prioridad al estudiante				
23	Los contenidos se organizan en función de las necesidades				
24	Disponen de los recursos y materiales necesarios para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje				
COMPRETENCIAS PROFESIONALES ¿Cuánto te satisface la preparación que te da la segunda especialidad en la UPT en estas habilidades?					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
1	A trabajar en equipo				
2	A resolver problemas y casos de la especialidad				
3	A actuar con autonomía e iniciativa				
4	A confrontar ideas propias con ajenas				
5	A hablar en público con lenguaje apropiado				
6	A tener actitud positiva ante el cambio e innovación				
PLANA DOCENTE : Menciona en qué medida te encuentras satisfecho con:					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
7	Su responsabilidad: respetan los horarios; no faltan a clase sin aviso, etc.				
8	Su dominio de las materias de los cursos que dictan				
9	Su metodología de enseñanza				

10	Su firmeza para que los alumnos respeten las reglas				
AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
11	La seguridad contra robos y asaltos				
12	El equipamiento de las aulas (proyector multimedia, pizarra, cortinas, ecran)				
13	Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas				
14	El estado y comodidad de las carpetas				
15	El estado de los espacios de descanso(jardines , patios)				
16	Equipamiento de los baños				
BIBLIOTECA					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
17	La actualidad de los libros				
18	El horario de atención				
20	El trato que brindan los bibliotecarios				
21	la rapidez en la atención				
22	las medidas para la reducción del ruido				
23	catalogo computarizado				
CENTRO DE COMPUTO					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
24	en cuanto a la suficiencia del número de computadoras				
25	velocidad y confiabilidad de las computadoras(no se cuelgan ni se malogran a menudo)				
26	disponibilidad de software especializado a la segunda especialidad				
27	velocidad del internet				
LABORATORIO ODONTOLÓGICO					
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
28	Amplitud del espacio del laboratorio odontológico				
29	Equipamiento del Laboratorio odontológico				
30	instrumentalización y material pertinente a las prácticas de especialidad				
31	frecuencia del desarrollo de clases en el laboratorio odontológico				

	SERVICIO ACADÉMICO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
32	Exigencia académica				
33	Practica pre profesionales de especialidad				
34	información de la segunda especialidad, sus bondades y convalidaciones, etc.				
35	Matricula vía internet				
36	Organización del horario de clase				
	SERVICIO ADMINISTRATIVO				
37	La eficiencia del personal administrativo				
38	El trato del personal administrativo				
	ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES				
39	La seriedad y dedicación con que toma tus estudios				
40	El número de horas que estudian fuera de clase				
41	El respeto que muestras por: la puntualidad, la disciplina en clase, la autoexigencia.				

INTRODUCCIÓN

La tesis, surge por el deseo de conocer acerca de la relación que existe entre la calidad de enseñanza y la satisfacción del estudiante de la segunda especialidad en la carrera profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud

Hablar de Calidad de enseñanza en su proceso es muy importante en la formación de todo estudiante profesional, de ella depende el producto o logro óptimo y para ello es importante la aplicación de estrategias metodológicas entre otros factores que permitan la satisfacción de los estudiantes.

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso formativo. Muchas investigaciones se realizan con el fin de conocer qué espera el estudiante de su universidad de manera general y hay otras que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo et al., 2007). De acuerdo con Mejías (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 fortalezas y subsanar debilidades, del ámbito universitario.

Considerando la importancia de la calidad y el deseo de medir el nivel de satisfacción de los estudiantes profesionales de la segunda especialidad y con el fin de presentar aportes de mejora en el proceso enseñanza, es que pretendemos lograr el objetivo del presente trabajo. “Determinar la influencia de la Calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna”.

Para mejor comprensión del trabajo, este se ha dividido en VI capítulos; el primer capítulo desarrolla todo los aspectos relacionados a el problema de investigación

como ser; determinación del problema, formulación de la pregunta, justificación de la investigación, presentación de los objetivos de investigación, presentación de los antecedentes, definiciones operacionales, lo que permitirá la comprensión teórica del capítulo II y III. En estos capítulos se desarrollan los contenidos del Marco Teórico de las variables en estudio, contenidos que permitirán fundamentar teóricamente cada una de las variables.

En el IV capítulo se desarrolla la parte metodológica considerando para ello el planteamiento de las Hipótesis, operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación, dando pase al capítulo V, en él se presenta el desarrollo del trabajo de campo, los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con lo cual procesaremos la información estadística para llegar a validar y comprobar las Hipótesis del presente estudio.

De esta forma se culmina el desarrollo del cuerpo de la tesis. Y damos lugar al VI capítulo en el cual se presenta; las conclusiones y sugerencias. Seguidamente presentamos las referencias teóricas y anexos.

Esperando que los resultados del presente trabajo sean un aporte a la mejora de algunos aspectos que determinen la calidad de enseñanza en el servicio a los estudiantes de la segunda especialidad de Odontología.

La autora.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Según ISO (9000:2005), hablar de satisfacción es; *"percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", así mismo se puede decir que es; "el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de una Institución y/o empresa, con respecto al valor percibido al finalizar el servicio o la relación comercial."*

Considerando cualquiera de las dos definiciones, surge la importancia fundamental de toda organización de conocer la opinión de sus clientes, lo que permitirá posteriormente establecer acciones de mejora en la Institución y en los programas y/o servicios brindados.

Hoy en día no solo las empresas desean conocer acerca de la satisfacción de sus clientes, esto ha llegado a los enfoques de calidad de las Instituciones Educativas Supiores, debido a que brindan diferentes servicios académico (educativos), De ahí que toda Institución Educativa Superior busca conocer y satisfacer a sus estudiantes - clientes y/o participantes, considerando que son el medio directo de conexión con la sociedad y publicitar la calidad de enseñanza que es impartida por los docentes encargados de formarlos profesionalmente.

Durante mucho tiempo se ha ido escuchando algunas versiones de insatisfacción ante el servicio que brindan los programas académicos en las diferentes carreras profesionales de nuestra universidad.

Las quejas de los participantes y de algunos docentes encargados de brindar el servicio académico, ha inducido a que nos preocupemos por este aspecto, considerando que así sea una queja mínima, su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, también consideramos que la ausencia de una queja no implica necesariamente una elevada satisfacción del participante ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos y o estrategias enseñanza, comunicación entre el participante y los organizadores de la escuela o institución, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el participante insatisfecho, en silencio, cambia de institución y lo peor la inadecuada percepción que este transmite a otros.

Considerando lo descrito anteriormente, podemos deducir la satisfacción que se logra en los estudiantes se constituye en un indicador valioso y válido para medir el nivel de calidad de la enseñanza que se viene dando en los diferentes programas de segunda especialidad de nuestra universidad. Los recursos, estrategias, medios y modos que haga uso el docente encargado de enseñar deben ser los más adecuados, así como los medios de comunicación de los organizadores.

El presente trabajo presenta un enfoque de investigación cuantitativa, la que permitirá conocer si el programa de segunda especialidad responde a las necesidades y percepción de satisfacción de los participantes. Vale decir conocer acerca de su comodidad y satisfacción en la información recibida dentro del ambiente de estudio, material, mobiliario y equipos a usar, así como el trato que reciba por el docente y el personal encargado u organizadores.

Estos niveles de satisfacción permitirán establecer la calidad de servicio que se brinda a través del programa de segunda especialidad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante principal

¿Cómo influye la calidad de enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad de Odontología, brindados por la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna?

1.2.2 Interrogantes secundarias

¿Cuál es el nivel de la calidad de enseñanza de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los (as) estudiantes en las segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna?

¿Existirá relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.3.1 INPORTANCIA

Hoy en día las universidades al hablar de calidad hacen referencia a aspectos como; concepto de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados; como concepto de respuesta a los requerimientos del medio, basados en el tema de “gestión” de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como del de la gestión institucional.

De ahí la importancias brindar una calidad total en su administración, vale decir; 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 y es él quien debe fungir como

centro de cualquier organización que busque la excelencia (Clemenza, Ferrer y Pelekais, 2005).

La universidad y/o ISE, se ve en la necesidad redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios académico que brinde como parte del servicio educativo:

La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como —organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores— llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización. (Suárez Zozaya, 2013:34).

En ese sentido el presente trabajo considera la necesidad de evaluar acerca de la calidad de enseñanza que se brinda en la segunda especialidad de la Carrera de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud, y de esta forma hacer las correcciones y/o mejoras necesarias para el mejor desarrollo y desempeño de las mismas, así como incrementar el número de participantes, lograr una imagen y percepción más óptima, mayor recomendación, desarrollo de un ambiente más confortable, seguridad, confianza no solo para los participantes actuales, sino también para los futuros participantes, así como para los trabajadores de la Institución

1.3.2 ENFOQUE

La presente investigación se justifica desde el enfoque empresarial, considerando que la calidad en el servicio que una institución o empresa brinde, es un factor determinante en el seguimiento, confianza y seguridad que pueda sentir el cliente, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, la preparación, material etc., y constante innovación por parte de las mismas.

Lo mencionado anteriormente ha llevado a que las organizaciones y/o instituciones que brindan diversos servicios busquen alternativas que permitan enriquecer dichas exigencias, debido a la competitividad que existe entre empresas.

Las Universidades e ISE, no son ajenas a este sentir, ya que brindan servicios de formación, capacitación, especialización profesional entre otros, siendo sus clientes muy exigentes por su afán de perfeccionar y/o especializarse en diferentes ramas profesionales.

Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las diferentes IES por ser los primeros en obtener premios de calidad de servicio, convirtiéndose como la Misión de cada institución Educativa Superior. Cuanto mejor servicio se brinde habrá satisfacción en el cliente, claro está que para llegar a un nivel óptimo de satisfacción es un proceso largo. Pero si no se trabaja en ello, vale decir si la comunidad de la institución no se involucra en brindar un buen servicio la insatisfacción se hará presente conllevando a que la empresa, IES. Pierdan la confianza, seguridad y credibilidad ante los clientes.

Por lo dicho anteriormente, es importante no perder el objetivo de cumplir con lograr la satisfacción del estudiante como cliente y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la Institución.

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la calidad de la enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a) Establecer el nivel de la Calidad de la enseñanza de la segunda especialidad de Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

- b) Determinar el nivel de la satisfacción de los estudiantes participantes en la segunda especialidad en Odontología que brindan la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.
- c) Establecer la relación existente entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los participantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

1.5 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.5.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Tesis: ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL VALLE DE TOLUCA. Presentado por JULIO ÁLVAREZ BOTELLO, EVA MARTHA CHAPARRO SALINAS, DIANA ELENA REYES PÉREZ, de la Universidad Autónoma del Estado de México 2012.

La Tesis concluye “Las variables que debían medir la satisfacción de los estudiantes sobre las universidades en el Valle de Toluca serían: Plan de estudios, Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, Métodos de enseñanza y evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio, Infraestructura”.

“El nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción, pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador”.

- Tesis: GRADO DE SATISFACCIÓN QUE PERCIBEN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD AUSTRAL

DE CHILE, RESPECTO A LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE UTILIZADOS, EVALUACIONES, ORGANIZACIÓN DE CARRERAS, EQUIPO DOCENTE E INFRAESTRUCTURA DE DICHA FACULTAD. Presentada por ANA CATALINA VALENZUELA RETTIG y CARLOS MANUEL REQUENA MAGALLANES, en la Universidad Austral de Chile, año 2009.

La tesis concluye en: “A partir del análisis de los resultados del presente estudio se puede concluir que la conjetura planteada se comprueba parcialmente en la carrera Contador Auditor, donde un 75% de los estudiantes encuestados están satisfechos, es decir, poseen medias mayores a 3 en relación a la totalidad de los parámetros evaluados. En contraste, las carreras de Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo arrojaron como resultados niveles de insatisfacción de 79% en ambas carreras”.

- Tesis: MODELO DE ASOCIACIÓN ENTRE FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA VALIDADO EN ALUMNOS GRADUANDOS DE LAS UNIVERSIDADES ADVENTISTAS DE HABLA HISPANA DE LA DIVISIÓN INTERAMERICANA presentada por Manuel Muñoz Palomeque en la Universidad de Montemorelos, en 2012.

La conclusión más saltante es: “Cualquier esfuerzo intencional que hagan los directivos de las universidades adventistas de habla hispana de la DIA por mejorar, tanto el ambiente escolar, como los programas integrales de apoyo social institucional y los programas de interiorización de las normas estudiantiles, pueden representar una mejora positiva y significativa de la satisfacción de sus estudiantes; la mejora de la satisfacción repercutirá en una mejora, también positiva y significativa del grado de lealtad universitaria, cuando los egresados sean profesionales en ejercicio”.

Si bien son ciertas las tesis tienen como punto en común la investigación sobre la satisfacción estudiantil, la investigación que se pretende realizar sobre este tema, en este caso, está referido al servicio de enseñanza en programas de segunda especialidad y en un contexto diferente.

No encontramos antecedentes Nacionales ni locales por ello no se consigna.

1.6 DEFINICIONES OPERACIONALES

A) Calidad de Enseñanza Universitaria

La calidad es considerada, como el criterio que reside en el grado en que los servicios ofertados en las universidades y específicamente en las segundas especialidades, satisfacen los requerimientos y expectativas de los alumnos (potenciales y presentes).

B) Satisfacción Estudiantil

Según Gento y Vivas (2003) la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación. En este caso cuando un estudiante expresa estar satisfecho con el servicio de enseñanza que recibe.

La satisfacción del cliente (estudiantes de segunda especialidad) es definida por la ISO (2008) como el resultado de comparar la expectativa previa del cliente, puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con el valor percibida al finalizar la relación comercial.

C) Programa de Segunda Especialidad

Los programas de Segunda Especialidad son estudios regulares de posgrado conducentes al Título de Segunda Especialidad en un área definida. Los estudios de Segunda Especialidad tienen una duración determinada y comprenden un mínimo de créditos otorgados por los cursos avanzados y los seminarios y prácticas profesionales especializadas. Para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional se requiere cumplir con las normas establecidas para tal fin.

D) Enseñanza

Es la acción y efecto de enseñar (instruir, adoctrinar y amaestrar con reglas o preceptos). Se trata del sistema y método de dar instrucción, formado por el conjunto de conocimientos, principios e ideas que se enseñan a alguien.

E) Ex post Facto

La expresión “ex-post-facto” significa “después de hecho”, haciendo alusión a que primero se produce el hecho y después se analizan las posibles causas y consecuencias, por lo que se trata de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis (Bernardo, J. y Caldero, J.F., 2000)

F) Actuación Docente

Permite el proceso de interacción docente – estudiante dentro del aula, el tipo de acción personal que presente el docente ante el desempeño de la secuencia didáctica aplicada en el desarrollo de la enseñanza conjuntamente con la motivación e interés que pueda generar en el estudiante logrando la participación y el desenvolvimiento adecuado de este, haciendo posible a que sus alumnos tengan una satisfacción personal de lo aprendido.

G) Actividad Académica Planificada

Permite conocer el tiempo, cantidad y orden de actividades académicas, así como ejercicios o practica que se desarrollara con los estudiantes. Vale decir es el orden o guiar de acciones que permite focalizar el proceso de enseñanza para el logro de aprendizajes, permite que el docente sepa a dónde se dirige y defina las metas de aprendizaje que dese alcanzar. (Es decir; cómo van a obtener los indicadores de avance y logro de sus estudiantes.)

H) Seguridad en la Formación Académica

Constituye la formación académica idónea, es decir brindar un nivel de formación académica de gran utilidad social y prestigio profesional donde

los estudiantes demuestren habilidades y competencias que les sirva para la promoción en la Carrera Profesional y el bienestar ante la comunidad.

I) Recursos Materiales

Son bienes tangibles o concretos que dispone una empresa u organización con el fin de cumplir y lograr sus objetivos como: infraestructura, mobiliario, instalaciones, materia prima, equipos, herramientas, entre otros.

J) Recursos Humanos

Es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas según sea la disciplina o sector.

Son fuente de riqueza, la más importante ya que son los responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento y logro de la calidad esperada.

K) Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa se enfoca primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos generales y archivos; la primera trata del desempeño de los empleados de la institución, de potencializar la fuerza laboral con el fin de ayudar a los empleados a enfocar los requerimientos operacionales; lograr un trabajo en sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable. Y la segunda busca cubrir y atender diferentes áreas facilitando el proceso documentario a través de la tecnología, como; procesamiento documentario, servicio de caja, biblioteca, laboratorios, etc.

L) Gestión Académica

Consiste en potenciar una educación de calidad caracterizada por prácticas creativas e innovadoras, que permitan el desempeño óptimo y compromiso con la formación profesional.

Es el proceso orientado a mejorar los proyectos educativos institucionales y los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades

educativas locales y regionales, este proceso la planificación estratégica del quehacer académico, el planeamiento y la programación curricular, la producción de materiales didácticos, la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de la enseñanza y del aprendizaje” (UNED, 2005, p. 1).

M) Desempeño docente

Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el docente al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo, permitiendo demostrar su idoneidad. Vale decir el docente demuestra las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades en el manejo de estrategias, métodos, técnicas, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales, y valores que contribuyen a alcanzar resultados que se esperan frente a la diversidad de exigencias. (Morales Cartaya, 2009).

N) Idoneidad

Principios que rigen el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos, van enlazadas con la eficacia y eficiencia y el potencial de desarrollo.

O) Administración de la Enseñanza

Actuación del mediador para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, Planifica y organiza actividades de aprendizaje desarrollando diversas estrategias para lograr los resultados esperados o plantear nuevas estrategias metodologías que permitan desarrollar los objetivos planificados.

P) Desarrollo de Capacidades

El desarrollo de capacidades es el proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo (UNDP, 2009).

CAPÍTULO II

2.0 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

2.1 LA ENSEÑANZA

La enseñanza es una actividad realizada conjuntamente mediante la interacción de cuatro elementos: uno o varios profesores o docentes o facilitadores, uno o varios estudiantes o alumnos, el objeto de conocimiento, y el entorno de formación educativa o mundo educativo donde se ponen en contacto a profesores y alumnos.

La enseñanza es el proceso de transmisión de una serie de conocimientos, técnicas, normas, y/o habilidades. Está basado en diversos métodos, realizado a través de una serie de instituciones, y con el apoyo de una serie de materiales.

2.2 CALIDAD EN LA ENSEÑANZA

Torrejosa s/f señala como la calidad al: *"Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren aptitud para satisfacer al cliente"*

La calidad, de definición imprecisa, es la expresión del estatus institucional en la competencia entre instituciones y la imagen ante la sociedad que es la que demanda los productos educativos para su funcionalidad.

Más, ¿qué se entiende por calidad?, según Gento (1994) citado por Cano (1997) considera que la calidad; *"Es un rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las"*

mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza”

Royero (2002) dirigiéndose a la educación nos dice que; *“La calidad de la educación es de hecho el orientador de cualquier intención de transformación en el sistema educativo, dado que las continuas exigencias del nuevo orden mundial con respecto a la producción y al trabajo, hacen que los sistemas educativos se vean altamente necesitados de nuevos paradigmas educativos que asuman tal reto social. La filosofía sociopolítica que asumen estos paradigmas, determinará la formación del hombre en su concepción pedagógica y epistemológica en torno al conocimiento socialmente válido. Esta idea guiará un estilo de educación y organización escolar que responda al desarrollo productivo a través de la formación científica técnica del hombre como centro de transformación social”.*

Por lo que consideramos a la educación como uno de los motores del progreso y uno de los medios más eficaces para que las distintas sociedades dibujen su futuro y se anticipen a sus previsibles retos. Para quienes trabajan en el Sistema Educativo se trata de una tarea ardua pero, al mismo tiempo, una actividad que, por la alta implicación social que entraña, es valorada y reconocida por el conjunto de la sociedad; aunque este reconocimiento tenga en su contra que resulte complejo medir a corto plazo sus efectos ya que sus resultados reales se perciben demorados en el tiempo.

2.3 CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

En cuanto a la calidad de enseñanza Aleson, Lorena (1989), manifiesta; *“... La expresión calidad de la enseñanza constituye una suerte de jaculatoria”.*

No siempre la disputa sobre nombres, palabras o denominaciones es nominalismo irrelevante para el fondo del problema; con frecuencia es más bien una cuestión de categorías analíticas, del modo de seleccionar y manejar el fondo problemático. Se trata realmente del valor significativo del lenguaje. A veces, la percepción de aspectos distintos de un problema fuerza la búsqueda de denominaciones y nombres distintos; en otras

ocasiones, la disponibilidad de palabras diferentes, referidas a un mismo fenómeno, pero con significado distinto, estimula el proceso analítico. La riqueza y precisión del lenguaje son tan importantes como la precisión y agudeza analítica de los investigadores.

Algo de esto puede percibirse en el análisis de la enseñanza de cualquier nivel y, por supuesto, de la universitaria. Está siendo frecuente la distinción entre cantidad y calidad de la enseñanza. Se trata evidentemente de una diferenciación fuerte y que de alguna manera resulta útil para explicar aspectos concretos del problema. Los años 60 y 70 se han caracterizado por el predominio de objetivos cuantitativos, básicamente en la forma de extensión a toda o a la mayor parte de la población de los diferentes niveles de escolarización; los años 80 y 90, sin embargo, parecen dominados por el objetivo, político y analítico, de la calidad de la enseñanza.

2.4 DIMENSIONES DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

2.4.1 Dimensión cuantitativa o de CANTIDAD de enseñanza universitaria.

Se trata sin más del número de unidades de cada uno de los componentes de los cuatro vectores del servicio. Número de profesores, de alumnos, de volúmenes en la biblioteca, de seminarios, de conferencias, de títulos concedidos, los alumnos que han llegado a ser ministros, etc. Se requiere y es suficiente disponer de una unidad de medida adecuada de los diferentes elementos de cada vector. Esta tarea es fácil en los inputs y en las actividades; pero está resultando compleja en los outputs y en las consecuencias.

2.4.2 Dimensión descriptiva o de CUALIDAD.

Se trata de una serie, más o menos sistematizada y aceptada, de características y atributos de los elementos de cada uno de los vectores que componen el servicio de enseñanza universitaria. Estas características pueden definirse por varios objetivos y funciones, incluida especialmente su capacidad para el desarrollo del servicio docente. Los profesores, por

ejemplo, pueden ser de mayor o menor edad, tener mayor o menor experiencia docente e investigadora; los alumnos pueden tener una mayor o menor preparación, cultura, mayor o menor motivación por el estudio; los fondos bibliográficos pueden tener una antigüedad y especialización mayor o menor.

2.4.3 Dimensión normativa o de CALIDAD.

Se trata de valoraciones que sobre los distintos elementos de los cuatro vectores tienen los distintos sujetos que intervienen en el servicio docente universitaria. El hecho a destacar es que estamos habituados todos a aplicar los adjetivos bueno, malo, mejor y peor a todos y cada uno de los elementos que componen los cuatro vectores de la enseñanza universitaria. Se dice que fulano es un buen o mal alumno, un buen o mal profesor; que se tiene una estupenda o pésima biblioteca; que el seminario, la clase o la conferencia han sido buenos, malos o regulares. Estas calificaciones evidentemente son juicios de calidad; y todos los grupos de sujetos que intervienen de alguna manera en la enseñanza universitaria las emplean, aunque su utilización es distinta según sea el grupo. Hay así una primera cuestión y decisiva- a determinar, cuando se plantea la dimensión de calidad: la especificación del peso que se atribuye a las valoraciones de cada grupo de los que intervienen en el servicio.

En términos generales, se puede separar:

- a) los usuarios
- b) sus familiares
- c) los expertos
- d) los oferentes
- e) quienes financian Y
- f) los políticos como socialmente representantes de los usuarios y de la sociedad en general.

Visto así, la dimensión de calidad de la enseñanza universitaria supone la selección de las ponderaciones de las preferencias de los sujetos que intervienen en la docencia universitaria sobre todo y cada uno de los elementos que componen los vectores del servicio.

2.5. FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD EN LOS CENTROS DE ENSEÑANZAS

- **Los recursos materiales** disponibles: aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario, recursos educativos.
- **Los recursos humanos:** nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, ratios alumnos/profesor, tiempo de dedicación... Los servicios y las actuaciones que realizan las personas son los que determinan la calidad de toda organización. En este sentido es muy importante su participación y compromiso.
- **La dirección y gestión administrativa y académica del centro:** labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control.
- **Aspectos pedagógicos:** PEC (proyecto educativo de centro), PCC (proyecto curricular de centro), evaluación inicial de los alumnos, adecuación de los objetivos y los contenidos, tratamiento de la diversidad, metodología didáctica, utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previsto

2.6 FACTORES BÁSICOS DE LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

2.6.1 Factores positivos

- **Las actitudes, concepción de la enseñanza y la actuación del profesorado:** considerar los principios pedagógicos, atención a los aprendizajes de los estudiantes y a su interés por la asignatura, establecimiento de estímulos para promover su participación, disponibilidad para orientarles, buena comunicación con ellos, evaluación adecuada.

- **La competencia del profesorado:** nivel y actualidad de sus conocimientos teóricos y prácticos, capacidad para su transmisión, dotes didácticas, formación continua.
- **El plan de estudios:** contenidos teóricos y prácticos, adecuación a los estudiantes y a las demandas sociales de los correspondientes perfiles profesionales, grado de optatividad.
- **Las infraestructuras y los materiales:** instalaciones, equipos, materiales didácticos.
- **La organización de la enseñanza:** planificación detallada, distribución de los estudiantes entre los grupos, adecuación de los horarios.
- **La evaluación de la calidad,** que permita aprender de los errores y seguir mejorando.
- **La transparencia informativa** en la institución, que facilitará la compartición del conocimiento y generará confianza.
- **La participación de todos los implicados,** liderazgo participativo, clima de trabajo favorable, desarrollo y crecimiento personal.

2.6.2 Factores negativos

PERES, Marques (2002) señala que también existen factores que pueden incidir negativamente en la calidad como son:

- **La libertad de cátedra mal entendida.** Puede ser que algunos no entiendan las necesidades de los alumnos o desatiendan las necesidades de la organización a la que pertenecen.
- **La absoluta falta de control.**
- **La indefinición del perfil de profesor.** La falta de definición de los conocimientos y aptitudes pedagógicas que debe tener un profesor.
- **La cantidad, calidad y disponibilidad de materiales educativos**

En relación a la calidad de lectura muchos manifiestan que el hábito de lectura hace que el estudiante se empeñe y esmere más en por obtener

mejor resultados en las actividades académica, eso se debe al haberse cultivado con la lectura demuestran mayor capacidad de análisis.

Los estudiantes de los países que obtuvieron mejores resultados en las evaluaciones PISA leen más que en otros países y leen variado, presentan mayor autoestima, seguridad personal etc, se sienten comprometidos con su entorno con su familia, de ahí la necesidad de los materiales impresos como soporte de enseñanza y aprendizaje.

Y es que no es el libro, texto, separata lo que hace la diferencia, sino el buen libro asociado con la utilización de una gama amplia de materiales impresos o concretos especializados, que el estudiante pueda entender comprender y asimilar la información, para ello se requiere profesores éticamente comprometidos en el diseño, uso dinámico e innovador de los materiales educativos.

2.7 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA

A lo largo del tiempo ha ido variando la consideración de lo que resulta fundamental en la calidad. Primero fue el "producto", más tarde el "proceso", luego los "trabajadores". Actualmente la **calidad total** se fundamenta en la idea de la **satisfacción del cliente** (en el ámbito educativo esto puede considerarse la superación de los principios de las "escuelas eficaces")

✓ **Lo más importante es la satisfacción del cliente**, con el coste más bajo posible. La empresa de éxito será la que identifique y satisfaga las expectativas de sus clientes.

- El proceso de calidad total **se inicia con la detección de problemas y deficiencias y la propuesta de determinadas soluciones.**
- La gestión de la calidad **se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales**, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales.

- **La toma de decisiones se debe realizar como consecuencia de datos y evidencias**, no a partir de suposiciones y opiniones. Por lo tanto, es preciso evaluar.
- **La calidad depende básicamente de las personas**, por ello resulta fundamental atender a aspectos como:
 - ... La participación
 - ... El compromiso
 - ... La implicación voluntaria
 - ... La colaboración
 - ... El trabajo en equipo
 - ... La formación de las personas
 - ... Propiciar el desarrollo/crecimiento personal de cada individuo como clave del crecimiento y enriquecimiento de la organización
- **La calidad total implica a toda la organización**
- Y hay que tener en cuenta que **el círculo de un sistema de calidad es recursivo: planear, ejecutar, evaluar, ajustar**

✓ **Sin perjuicio de conocimiento de la materia**

Los candidatos para el título deben aprender a entender los temas que esperan enseñar. TEAC requiere evidencia de que los candidatos del programa de adquirir y comprender estos temas.

✓ **Conocimiento Pedagógico**

La obligación primaria del maestro es que representa el tema de manera que sus estudiantes pueden aprender con facilidad y entender. TEAC requiere evidencia de que los candidatos para el grado del programa de aprender a convertir sus conocimientos de una materia en las clases convincentes que satisfagan las necesidades de una amplia gama de estudiantes.

✓ **Cuidado de la enseñanza de habilidades**

Por encima de todo, los profesores deben actuar en sus conocimientos de una manera amable y profesional que lleve a los niveles adecuados de rendimiento para todos sus alumnos.

El cuidado es un tipo particular de relación entre el profesor y el estudiante que se define por la aceptación incondicional del profesor del estudiante, la intención del profesor para atender las necesidades educativas del estudiante, la competencia del profesor para satisfacer esas necesidades, y el reconocimiento del estudiante que el profesor le importa.

Aunque reconoce que las medidas disponibles de cuidar no están tan bien desarrolladas como las medidas de aprendizaje de los estudiantes, TEAC requiere evidencia de que los graduados del programa están cuidando.

2.8 CALIDAD EN EDUCACIÓN

En los ámbitos empresariales se rehúye abordar la definición rigurosa del término calidad. La postura generalizada consiste en resguardarse en las definiciones "operacionales". La más común afirma que "Calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes".

En los últimos años esta definición ha "evolucionado" incluyendo la noción de racionalidad: "Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables"

La pregunta obligada es, ¿en educación, ¿quién o quiénes son los clientes? Y, además, ¿este particular "cliente" posee la característica de ser razonable?

Los teóricos de la gestión educativa proponen que se sustituya al "cliente" por "ciudadano" cuando de servicios públicos se trata y "beneficiario" en el campo educacional.

Realmente ¿es legítimo considerar a la educación como la empresa que debe perseguir la satisfacción de las exigencias razonables del cliente – ciudadano – colectividad?

La calidad de la educación significa investigar, formar profesores y documentarlos. Si bien existe un conjunto de factores que influye en la calidad (los programas, los textos, la infraestructura, la formación de los profesores) ninguno de ellos ni todos juntos garantizan los resultados de la calidad; estos factores son sólo instrumentos, porque desde una vertiente axiológica la calidad tiene que ver con un sistema de valores, una expresión cultural ejercida por los principales actores: estudiantes y profesores, los padres y la sociedad en su totalidad. Por otra parte, calidad se asocia con aprendizaje de destrezas para adaptarse y anticiparse al cambio, tales como "querer aprender", "desarrollar el pensamiento autónomo" y "resolver conflictos en situaciones nuevas". Calidad no se asocia sólo con contenidos o resultados en la educación; hoy en día se propone definir la calidad de la educación no tanto en los fines sino en el proceso: educación de calidad es aquella que llega a todas las personas que constituyen una sociedad. Calidad se asocia con eficiencia, medida ésta en términos de quién y cuántos tienen la oportunidad de acceso y permanencia a la educación. Por otro lado, es necesario determinar si los resultados educacionales responden a los requisitos y requerimientos sociales. En síntesis, eficiencia y eficacia son los indicadores rectores.

La eficacia, al igual que la calidad, debe ser operacional y debe ser susceptible de medición. Así, en los años setenta y principios de los ochenta, la llamada primera ola de la propuesta eficaz insistía en el mejoramiento de las puntuaciones en varios rubros cuya constante era la noción de incremento y de calidad. Hacia finales de los ochenta tomó cuerpo la segunda ola de eficacia en la educación, con la finalidad de elevar los niveles, la responsabilidad, alargar el calendario y la jornada escolar y en general conseguir un mayor rigor en la educación pública Latinoamericana. Sus propuestas se sintetizaban en los siguientes programas:

- Gestión individualizada de la escuela.

- Programación y utilización flexible del tiempo.
- Desarrollo de entornos de colegialidad y participación.
- Currículum explicativo y no sólo descriptivo.
- Fortalecimiento de habilidades.
- Cambio del papel del profesor.

Durante la década de los noventa se enfocó el término eficacia hacia los aspectos más teóricos y prácticos, fue cuando en educación se aplicó el concepto de calidad total abarcando principalmente la búsqueda de métodos paso a paso que permitieran un buen resultado; se atiende entonces a todos los procesos de aula, en el binomio docente – alumno, y en la circularidad de la tarea enseñanza – aprendizaje, aprendizaje – enseñanza.

Hoy, ya no se cree en la gran reforma del sistema escolar fundada en una visión administrativa y verticalista, sino en la paulatina construcción de nuevos espacios particulares que giran alrededor de un equipo de trabajo y de una nueva dimensión del papel del profesor.

La gestión eficaz no es la única necesidad de la educación, ni su finalidad, porque la educación aunque se concreta en actividades, como cualquier otro servicio, las rebasa, las actividades no "llenan" su función, la enseñanza y los aprendizajes se concretan en actividades, pero ni la primera ni los segundos se limitan a ellas.

En la educación pública o privada, la materia prima es el ser humano y la meta es que ese ser se integre a su cultura y se apropie de los conocimientos, habilidades y valores que le permitirán interactuar en la sociedad haciendo efectivo el pleno ejercicio de su humanidad.

Resumiendo lo desarrollado se puede decir que la filosofía básica respecto a la calidad permite visualizar cinco líneas aplicables a educación:

- a) **Teórica conceptual.** Fundamentación del término calidad desde el sujeto que demanda y el sujeto que formula, tomando en consideración los fines.

- b) **Administrativa.** Incrementar la vinculación entre calidad y política educativa.
- c) **Evaluativa Curricular.** Proceso de evaluación constante entre rendimiento y logro de objetivos. ¿Qué aprender? ¿Qué enseñar? ¿Para qué aprender? ¿Cómo enseñar? ¿Quiénes son los aprendices?
- d) **Gestión.** Administrar, planificar, programar con una visión y una perspectiva enfocada al crecimiento cualitativo y sistémico.
- e) **Sistémica.** Considerar a todos los actores sociales intervinientes en el sistema educativo.

La filosofía de la calidad nacida del enfoque empresarial puede y debe ser aplicada a la educación con una visión de calidad total en una perspectiva integradora del entramado social: política, economía, cultura, identidad y realidades del contexto, pero siempre con la base de la búsqueda de una educación en pro de la equidad y la pertinencia, estando consciente ante la sociedad que el alumno habrá de lograr diversas capacidades para trabajar en equipo, identificar y resolver problemas, en una palabra, adquirir competencias que le permitan una efectiva adaptación laboral en el futuro.

2.9 NIVEL DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Teniendo en cuenta criterios de conocimientos, iniciativa, autonomía, responsabilidad y complejidad, entre otros, de la actividad a desarrollar, en el *CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES (CNCP)* se diferencian cinco niveles de cualificación, siendo nivel uno el de menor cualificación y el quinto el mayor.

Nivel 1:

Competencia en un conjunto reducido de actividades de trabajo relativamente simples correspondientes a procesos normalizados, siendo los conocimientos teóricos y las capacidades prácticas a aplicar limitados.

Nivel 2:

Competencia en un conjunto de actividades profesionales bien determinadas con la capacidad de utilizar los instrumentos y técnicas propias, que concierne principalmente a un trabajo de ejecución que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos y científicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso.

Nivel 3:

Competencia en un conjunto de actividades profesionales que requieren el dominio de diversas técnicas y puede ser ejecutado de forma autónoma, comporta responsabilidad de coordinación y supervisión de trabajo técnico y especializado. Exige la comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y de sus repercusiones económicas.

Nivel 4:

Competencia en un amplio conjunto de actividades profesionales complejas realizadas en una gran variedad de contextos que requieren conjugar variables de tipo técnico, científico, económico u organizativo para planificar acciones, definir o desarrollar proyectos, procesos, productos o servicios.

Nivel 5:

Competencia en un amplio conjunto de actividades profesionales de gran complejidad realizadas en diversos contextos a menudo impredecibles que implica planificar acciones o idear productos, procesos o servicios. Gran autonomía personal. Responsabilidad frecuente en la asignación de recursos, en el análisis, diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y evaluación.

CAPÍTULO III

3.0 LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

3.1 LA SATISFACCIÓN

La **satisfacción** es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.

3.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ ESTUDIANTE

Sabemos que el conocimiento de la satisfacción de los clientes garantiza el éxito empresarial. Por tanto, para lograr la consecución plena del cumplimiento de las exigencias y expectativas de los clientes, no debemos caer en el error de considerar solamente nuestra visión del producto, sino que debemos: identificar, conocer, escuchar, entender y cuidar a los clientes, para garantizar el éxito de un servicio brindado sea en una institución educativa y/o sector empresarial.

El enfoque en la satisfacción del estudiante: Es la realización aceptada del servicio educativo que se le brinde, por ello es importante realizar estudios acerca de la satisfacción de los clientes en su rol de estudiantes, lo que

permitirá considerar aquellos aspectos que se constituyen como áreas prioritarias de mejora, y en consecuencia optimización de los recursos propios de la organización. De esta forma poder captar y/o retener a los clientes más importantes para la empresa.

Esta visión que es considerada mucha vez como empresarial, también se debe considerar en el ámbito educativo bajo la perspectiva de que las instituciones de formación educativa son una empresa. De tal manera que al estudiante se le deba considerar como el cliente, pasando a ser el centro de la atención de la empresa, sin embargo, existe el dilema de que confundimos con cierta frecuencia, la satisfacción con las necesidades, lo cual es clarificado de la siguiente manera:

En La Asociación para el Desarrollo Campesino (2004), se dice que el equívoco que asumimos, fue la presentación de los satisfactores como necesidades, y la apropiación del concepto con contenidos trastocados.

Para el común de la gente, las necesidades se encuentran referidas siempre a bienes o servicios, se generalizaron de tal manera que se establecieron paradigmas de satisfacción cuya característica más importante fue la uniformidad. La satisfacción de las necesidades de los seres humanos se redujo a la urgencia de tener bienes, de tener servicios, de acumularlos, aún sin importar su utilidad.

Para adquirirlos lo único realmente necesario es el dinero. Imitar las posibilidades de tener lo que tienen los demás, se convirtió en una competencia que nos convoca a todos.

Las otras dimensiones existenciales perdieron vigencia y con ellas los valores no convencionales que fueron en su tiempo la base de las relaciones sociales y constituyeron la piedra angular de las distintas culturas. Al imponerse el paradigma de lo uniforme, la diversidad inició su descenso vertiginoso hacia la muerte en el pleno sentido de la palabra.

Desde la propuesta del Desarrollo a Escala Humana, las necesidades humanas son pocas, clasificables y son las mismas en todas partes, para todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que diferencia las culturas es la forma como cada una, de manera autónoma, determina satisfacer las necesidades.

Con lo mencionado anteriormente, no quiere decir que las necesidades humanas sean estáticas. No, las necesidades humanas cambian a un ritmo en concordancia con la evolución de la especie humana. Muy seguramente las necesidades de identidad y libertad, fueron las que surgieron en épocas más recientes. En el futuro, sería de esperar que nuevas necesidades se involucren en la medida que la especie evolucione lentamente.

Este concepto de necesidad, que nos aparta del asumido comúnmente, involucra dos elementos conceptuales claros: por una parte, necesidad es carencia; por otra, necesidad es potencialidad individual y colectiva. Por ello siempre estaremos en la búsqueda de mejores niveles de satisfacción y jamás las colmaremos. Nuestra misión es actualizarlas, cuidando siempre que todas ellas estén, por lo menos, por encima del umbral mínimo de satisfacción. Es a partir de allí desde donde podemos construir sociedades equitativas pero diferentes, seres humanos tolerantes y relaciones con los otros seres vivos que garanticen la existencia de una tecnología para el servicio y no jerárquicamente subyugante.

Desde la perspectiva del Desarrollo a Escala Humana, al asumir la existencia de la pobreza, se habla de ésta en plural. Es decir, existen tantas pobrezas como necesidades fundamentales. A cada una corresponde un nivel de pobreza, pero ésta sólo afecta negativamente mientras las personas se mantengan por debajo del umbral mínimo de satisfacción de la necesidad. Así podemos decir que hay pobres de afecto, o de ocio, o de protección o de subsistencia, pero jamás encontraremos un “pobre absoluto” como nos han querido hacer creer. Ante esto Immanuel Kant (1797), manifestó; “Demos a un hombre todo lo que desee y en ese mismo momento sentirá que este todo, no es todo.”

En el Portal de desarrollo personal, 2004, se cita a Encarta 97, quien define a la satisfacción como; *"la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja". Al ser definida como la acción de satisfacer, pudiéramos siendo más exquisitos aún observar qué significa satisfacer: "Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar...Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien"*

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor, todo relacionado al campo netamente empresarial.

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver, 1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1991).

La conceptualización de satisfacción en el ámbito educativo está muy relacionada con la satisfacción del cliente de una empresa, ya que se

busca establecer indicadores o niveles de medición de la aceptación del cliente acerca del servicio brindado.

Por ello hemos considerado importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad, (Giese y Cote, 1999), en ella se plantea algunas definiciones de satisfacción relevantes de este constructo. Las que se refleja en la Tabla 1 Las cuales hemos ordenado cronológicamente para poder apreciar la evolución que ha experimentado su definición a lo largo del tiempo.

Morales y Hernandez (20014), presentan en las siguiente Tabla 1, definición de satisfacción relevante en el campo empresarial que fue considerado para extraer indicadores de medición en el campo de la educación. (Giese y Cote, 1999).

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

3.3 NIVELES DE SATISFACCIÓN

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- *Satisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- *Complacencia:* Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa).

Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

3. 4 FORMA TRADICIONAL DE MEDIR LA SATISFACCIÓN

3.4.1. Desde el punto de vista empresarial.

Según Oliver (1997), tradicionalmente, la medición de la satisfacción ha consistido en rellenar un simple cuestionario acerca de las características de un producto o servicio, que se tienen por causa o motivo de la satisfacción o insatisfacción. Este cuestionario, ha sido elaborado tradicionalmente de forma retrospectiva, averiguando la importancia de esas características o del grado en el que fueron facilitadas. A los resultados de estos cuestionarios han sido aplicados diversos análisis, principalmente, las estadísticas descriptivas, el análisis Importancia-Resultado Percibido y el análisis de Regresión.

Sin embargo, los resultados obtenidos en estos estudios, a través de estos análisis, son bastante discutibles, pues según Oliver (1997) estos análisis presentan diversos problemas.

Así es necesario referirse en primer lugar, al hecho de que una lista de estas características no puede ser exhaustiva para todos los consumidores y de, al mismo tiempo, ser necesario imponer restricciones de extensión por una cuestión de aplicabilidad. Por otra parte, muchas veces, del resultado final no es una evaluación de la satisfacción sino un juicio de me gusta/no me gusta o de bueno/malo.

3.4.2. Desde el punto de vista Educativo

Muchas veces las instituciones educativas consideraban de importancia medir el nivel de satisfacción con el fin de retener a los clientes o estudiante de una Institución Educativa o con el objeto de supervivencia instituciones de enseñanza.

Ante esta perspectiva varios investigadores han intentado encontrar otras formas fiables de medir la satisfacción en el campo de la educación.

Desde décadas de los 80 para adelante el medir la satisfacción a cobrada vital importancia ya que no solo de ella dependerá la supervivencia institucional, sino también lograr el mérito de calidad.

Peter y Wilson (1992), afirman, que la mayoría de los estudios sobre satisfacción no reflejan la verdadera situación de una a empresa, sea el rubro que sea, es importante el uso de indicadores básicos relacionados al servicio, o producto ofrecido, con el fin de lograr resultados más objetivos.

Para estos investigadores, el estudio de la satisfacción de los estudiantes universitarios, hasta el momento, y en lo que nuestro conocimiento abarca, la medición de la Satisfacción, se ha basado esencialmente en análisis descriptivos, de Importancia-Resultado Percibido y Análisis de Regresión, con la distinguida excepción de los estudios de Halstead, Hartman y Shmidt(1994), Hartman y Shmidt(1995) y Webb y Jabun (1997) como es posible observar en las siguientes tablas:

Tabla 2. Estudios sobre el proceso de formación y modificación en la enseñanza Universitaria

Estudio	Objetivo del estudio	Análisis realizados	Observaciones
Aitken (1982)	Identificar las variables que más influyen en el resultado académico del estudiante, la satisfacción y la retención.	Análisis de Regresión a través de un modelo de cuatro ecuaciones simultáneas.	Prueba influencias simultáneas y la satisfacción resulta del peso de diversas variables.
Chadwick y Ward (1987)	Identificar cuáles son los factores utilizados por los estudiantes en sus evaluaciones acerca de la educación que reciben.	Análisis de Regresión. La satisfacción fue tratada como la voluntad de recomendar la universidad	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados.
Hampton (1993)	Aplicar el paradigma de la disconfirmación a través del SERVQUAL ¹ .	Estadísticas Descriptivas y Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta del peso de los desvíos encontrados, en la percepción de calidad.
Lapidus y Brown (1993)	Analizar las expectativas, la importancia y la satisfacción de los estudiantes foráneos con las diversas áreas del producto educativo.	Test de comparación de medias y Análisis de Regresión.	La satisfacción fue medida a través de la suma de los valores de 6 cuestiones relacionadas con la experiencia académica
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, la disconfirmación y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.	Modelos de Ecuaciones Estructurales.	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad percibida y de los desvíos entre ésta y un modelo de comparación.
Franklin (1994)	Identificar las variables que mejor predicen la satisfacción.	Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados
Franklin y Shemwell (1995)	Comparar la medición de la satisfacción del estudiante a través de una única variable (satisfacción global) con la medición a través del SERVQUAL.	Estadísticas descriptivas y análisis de desvíos.	La satisfacción resulta de un proceso de disconfirmación que mide la calidad percibida de la experiencia educativa.
Hartman e Schmidt (1995)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, los resultados y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.	Modelos de Ecuaciones Estructurales.	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad y del valor percibido
Taylor (1996)	Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la disconfirmación.	Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta del desvío entre la calidad percibida y un modelo de comparación.
Athiyaman (1997)	Discutir las bases conceptuales de la satisfacción y de la calidad percibida por el estudiante.	Análisis de Regresión.	La satisfacción es estudiada como un proceso basado en el Paradigma de la disconfirmación de Expectativas.
Webb y Jagun (1997)	Analizar las relaciones entre los cuidados al cliente, el valor percibido, la satisfacción, la lealtad y el comportamiento de queja.	Modelos de Ecuaciones Estructurales.	La satisfacción resulta de la influencia del valor percibido y de los compromisos de cuidados al cliente, pero el concepto de satisfacción es unidimensional.
Aldridge y Rowley (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo.	Análisis de Resultados resultantes del grado de acuerdo y desacuerdo del estudiante con determinadas cuestiones.	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción.
Browne y otros (1998)	Analizar cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción y la evaluación de la calidad institucional.	Análisis de Regresión	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, relacionando cada una de ellas con la enseñanza, calidad del servicio y satisfacción con el valor recibido.
Browne, Kaldenberg y Browne (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes y de sus padres, con las diversas áreas del producto educativo.	Estadísticas descriptivas y de correlación de los ítems del SERVQUAL y de la satisfacción.	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global pero no las relaciona con sus antecedentes.
Belcheir (1999)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo.	Estadísticas descriptivas acerca de la satisfacción del estudiante, resultantes de la respuesta al grado de satisfacción en una escala de 1 a 5.	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción.
Elliot y Shin (1999)	Presentar una forma alternativa de medir la satisfacción global del estudiante.	Análisis Importancia-Resultado Percibido con ponderación de los diversos desvíos.	La satisfacción resulta de la ponderación de los desvíos encontrados para los diferentes atributos.
Elliot y Healy (2001)	Identificar cuáles son los aspectos que más influyen en la satisfacción de los estudiantes.	Análisis Importancia-Resultado Percibido y Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta de los desvíos encontrados para los diferentes atributos.

3. 5 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

De acuerdo con Mejías (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 superiores, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito académico, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. Y pro que no decirlo también en lo profesional. 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”*.

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

3.6 ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN

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:

- La formación académica y la formación profesional.
- El plan de estudios.
- 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.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria.
- El acercamiento al mercado laboral.
- El rendimiento académico.

Luego de las investigaciones realizadas por Saraiva (2008) considera que la calidad en la enseñanza para los estudiantes es aquella que cumple ciertos requisitos como;

- 1) Estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación,
- 2) Proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico,
- 3) Motivar e interesar a los estudiantes para el aprendizaje para que este conduzca a una atmósfera de satisfacción,
- 4) Proporcionar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana, y
- 5) Preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo, así como para el ejercicio de ciudadanía plena.

Y para contribuir positivamente en la calidad de enseñanza los profesores encargados deben:

- 1) Aleccionar en el área que son especialistas,
- 2) Poseer una buena y sólida formación científica, pedagógica y humana,
- 3) Realizar e incitar la realización de investigación científica,
- 4) Poseer un actualizado conocimiento de los contenidos que aleccionan,
- 5) Aplicar un gran rigor científico en la transmisión de conocimientos,
- 6) Estar motivado e interesado en su actividad,
- 7) Recurrir a los métodos pedagógicos apropiados,
- 8) Desarrollar una relación especial de trabajo con los estudiantes, y
- 9) Adaptar la enseñanza a la formación cultural, científica y profesional de los estudiantes.

De acuerdo con el estudio de Saraiva (2008), para que toda la gestión de la calidad sea exitosa, es necesario contar con recursos humanos y materiales adecuados, tales como instalaciones, apoyo pedagógico, disponibilidad de nuevas tecnologías y disponibilidad de recursos humanos.

3.7 NIVELES DE EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN

Considerando los aspectos señalados líneas arriba y considerando que la satisfacción en los estudiantes puede estar determinada por diferentes factores que pueden incidir en su formación universitaria y profesional, plantearemos los siguientes niveles de evaluación que toda Institución Universitaria deba de tener como parte del servicio que brinda, y puedan cubrir las expectativas o necesidades de los estudiantes.

3.7.1 Nivel de Plana docente:

Se evalúa los siguientes ítems:

- Responsabilidad: respetan los horarios; no faltan a clase sin aviso; etc.
- Dominio de los cursos que dictan.
- Metodología de enseñanza.

- Firmeza en el trato con los alumnos.
- Los mecanismos formales de evaluación a los profesores que brinda la universidad.
- Diálogo y comunicación con el cuerpo docente (atención y consulta).
- Utilización por los docentes de los recursos del campus virtual.
- Actualización de los contenidos en los cursos.

3.7.2 Nivel de Plan de Estudios

Cada enseñanza tiene un plan de estudios. En éste, se recoge una serie de materias y de asignaturas. Cada asignatura debe tener su plan docente y su programa. Por tanto, se pueden considerar tres niveles distintos de decisión y de concreción. En el nivel de decisión que se refiere al plan de estudios se sitúan los acuerdos sobre las asignaturas que lo deben constituir, el peso de la teoría y la práctica, los itinerarios recomendados, etc. El plan docente de cada asignatura establece las características de la asignatura en el marco del plan de estudios. El programa concreto y desarrolla el plan docente para un grupo de estudiantes específico.

El plan docente de una asignatura –como se ha visto– debería estar directamente relacionado con las competencias de la titulación, por una parte, y por otra con el programa. De todas maneras, antes de entrar a ver los componentes que puede tener, haré un breve comentario para responder a una cuestión que suele plantearse cuando se reflexiona sobre cómo poner en marcha un proceso de elaborar planes docentes para una titulación con la filosofía de los créditos ECTS.

La cuestión es la siguiente: ¿se debe empezar por el plan docente de cada asignatura o se debe esperar a tener definidas las competencias del título? En un proceso de lógica deductiva o de la lógica a partir de lo más general para desarrollar progresivamente lo más específico y concreto, lo primero que debería trabajarse a fondo es el plan de estudios

(competencias, itinerarios...), a partir de éste se deberían establecer planes docentes y, posteriormente, desarrollarlos en programas. Pero hay casos en los que puede ser más conveniente empezar por reflexionar sobre los planes docentes y, a partir de esta reflexión, detectar cuestiones que hay que plantear a un nivel más amplio y global. En este caso, se seguiría un proceso más inductivo, partiendo de lo más concreto (el análisis de la asignatura) para ir a lo más general (el plan de estudios).

Decantarse por una u otra opción, o por una opción que tenga en cuenta simultáneamente los dos procesos, tendría que depender de las características del concepto específico de la titulación: normativa legal, perspectivas de futuro, tradición, cultura de trabajo predominante entre el profesorado, antecedentes de innovaciones, etc. En cada caso será más adecuado un proceso u otro. Las situaciones en el mundo universitario son muy diversas y, por tanto, no se puede generalizar una opción como la más adecuada. Precisamente atender esta diversidad y a la complejidad de la universidad y de la formación obliga a hacer un buen análisis del contexto antes de optar por impulsar una u otra estrategia de trabajo.

En cualquier caso –sea cual sea el camino que se siga–, es muy importante tener en cuenta dos consideraciones:

- a) El proceso es como mínimo tan importante como el producto o los resultados finales (relación de competencias, planes docentes...). La filosofía del sistema de créditos europeos supone un cambio de cultura profesional, un paso de la focalización en la enseñanza a la focalización en el aprendizaje, una apuesta por el trabajo colaborativo del profesorado... y este cambio no se puede conseguir de otra manera que practicándolo, paso a paso. Es decir, el proceso de trabajo en sí debe pasar a ser un modelo implícito para el profesorado. Es por este motivo que el proceso es tan importante.

b) En este proceso hay que ir, cada vez más, al fondo de las cuestiones, no quedarse con las anécdotas. Hay que diferenciar lo que son cuestiones esenciales de lo que son aspectos secundarios. Por ejemplo: situarse en la perspectiva del estudiante y preocuparse por la dedicación y el esfuerzo que éste debería hacer para asumir los objetivos de una asignatura es una cuestión esencial; la manera o maneras de recoger información para poder estimar las horas que cada estudiante dedicará a cada actividad es una cuestión secundaria; es esencial reflexionar sobre los objetivos de la asignatura y sobre su relación con las competencias definidas para la titulación; es secundario preocuparse por la manera de redactar los objetivos; es esencial prever actividades que favorezcan el aprendizaje; es secundario que las actividades se denominen de una manera o de otra; es esencial diseñar actividades de evaluación que ayuden al alumnado a auto-regular su proceso de aprendizaje; es secundaria la cantidad de estas actividades que haya que prever.

A continuación, se presenta una propuesta de componentes posibles de un plan docente. Tanto la propuesta de componentes como el comentario que de ellos se hace responder a un plan docente pensado desde la filosofía del Espacio Europeo de Educación Superior y, en concreto, de los créditos European Credit Transfer System (ECTS).

Los componentes propuestos por el plan docente son los siguientes:

- Datos generales de la asignatura
- Objetivos de la asignatura
- Metodología
- Evaluación
- Temas o bloques de contenidos
- Recomendaciones
- Fuentes de información

Hay que tener muy en cuenta que sea cual sea la estructura del plan docente que se adopte, ésta debe servir para facilitar los progresos en el análisis y la planificación de su práctica por parte del profesorado y será malograda si no se convierte en un instrumento útil para facilitar estos desarrollos.

3.7.3 Nivel de Ambiente de la Universidad

Se evalúa los siguientes ítems:

- La universidad como institución académica.
- La seguridad contra robos y asaltos.
- El equipamiento de las aulas, (TV, retroproyector, multimedia, pizarras, cortinas, etc.)
- Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas.
- El estado y la comodidad de los asientos.
- El estado de los jardines, la arborización.
- El equipamiento de los baños.

3.7.4 Nivel de Satisfacción en los Servicios Universitarios

3.7.4.1 Servicio de Biblioteca:

Se evalúa los siguientes ítems:

- La actualidad de los libros
- El horario de atención
- El trato que brindan los bibliotecarios
- La rapidez en la atención
- Las medidas utilizadas para la reducción del ruido
- El catálogo computarizado
- Las condiciones de préstamo

- La disponibilidad de revistas especializadas
- Actualidad de libros y revistas especializadas
- Oferta de material bibliográfico en medio digital (revistas, journals, ebooks, etc.)
- Mediateca y videoteca

La biblioteca universitaria es uno de los puntos esenciales en la investigación de un país, al facilitar un servicio fundamental que afecta al conjunto de la universidad.

La biblioteca universitaria debe encaminarse a favorecer el desarrollo de los objetivos de la institución de la que depende, convirtiéndose en un sistema de información abierta y activa, capaz de evolucionar y adaptarse a su entorno.

La biblioteca universitaria debe reunir, organizar y difundir la documentación precisa para las tareas siguientes: docencia e investigación. La biblioteca sirve pues a la comunidad universitaria en la que se integra.

La IFLA (International Federation Library Association) en su programa a medio plazo (1992-1997) sobre bibliotecas universitarias, destaca el papel y la misión de la biblioteca universitaria y servicios, particularmente en lo que se refiere a las nuevas demandas de investigación y educación.

Complementariamente, la biblioteca universitaria procurara la formación integral de la comunidad universitaria prestando la ayuda precisa para la formación y perfeccionamiento de los profesionales.

En consecuencia, son funciones de la biblioteca universitaria:

- Proveer de textos y fuentes de consultas suficientes en relación con los programas de los cursos impartidos en los centros.
- Proporcionar los medios básicos para la investigación, tanto para profesores como para graduados.
- Preparar a los alumnos para la investigación en cuanto al uso del libro y de la biblioteca mediante la formación de usuarios.

- Difundir la información mediante la realización de catálogos, boletines de sumarios, de nuevas adquisiciones, todo ello incluido en los servicios de referencia e información.
- Acercar a sus usuarios a las fuentes externas de información (utilización de repertorios, base de datos, catálogos de otras bibliotecas, préstamo interbibliotecario, etc.)

Para el cumplimiento de estas funciones en la biblioteca universitaria deberán darse las siguientes condiciones:

- a) Constitución y conservación de un fondo documental suficiente.
- b) Integración con los recursos bibliográficos con otros centros (préstamo, catalogación centralizada, cooperación bibliotecaria).
- c) Integración de la biblioteca universitaria en la política administrativa y educacional de la universidad en el marco de una adecuada reglamentación.

3.7.4.2 Servicio del centro de cómputo:

Se evalúa los siguientes ítems:

- Suficiencia del número de computadores.
- Velocidad, confiabilidad, de los computadores (no hay bloqueos ni se deben a pagar por fallas).
- Disponibilidad del software especializado
- Velocidad de Internet.
- Amplitud de las salas de cómputo.
- Tiempo otorgado para el uso de un computador.
- Estado físico de los equipos.

3.7.4.3 Servicio académico:

Se evalúa los siguientes ítems:

- Exigencia académica.
- Prácticas pre-profesionales, (pasantías, prácticas de intervención social, internados, etc.)
- Información que proporciona la universidad sobre conferencias, foros, eventos culturales.
- Información que suministra la universidad sobre becas, convenios internacionales, congresos, diplomados, etc.
- Matricula y consulta vía Internet (asignaturas, calificaciones, horarios, adicciones y cancelaciones)
- Programación de los horarios de clase.
- Servicios del campus virtual de la universidad.
- La programación y ejecución de actividades académicas (seminarios, charlas, actividades culturales)
- Estrategias pedagógicas y actividades extracurriculares orientadas a la nivelación en el rendimiento académico.

3.7.4.4. Servicio administrativo:

Se evalúa los siguientes ítems:

- La organización administrativa frente a sus necesidades
- Eficiencia del personal administrativo
- Trato del personal administrativo
- Disponibilidad del personal administrativo
- La gestión de los directivos (decanatura, jefaturas, directores de plan y secretaría académica)

a) Cafetería Central

Se evalúa los siguientes ítems:

- Amplitud de las instalaciones
- Higiene
- Atención, cordialidad, rapidez
- Valor nutritivo y calidad de la comida
- Variedad del menú y presentación
- Calidad de los utensilios de cafetería (platos, cubiertos, bandejas, etc.)
- Precios de los almuerzos

b) Servicio Administrativo Central

Se evalúa los siguientes ítems:

- La organización administrativa frente a sus necesidades
- Eficiencia del personal administrativo
- Trato del personal administrativo
- Disponibilidad del personal administrativo
- La gestión de los directivos (rector, vicerrectores, directores de oficinas)

3.7.4.5 Servicio Médico

Se evalúa los siguientes ítems:

- La oportunidad en la programación de citas
- Trato del personal médico y de enfermería
- Trato del personal administrativo
- Servicio de urgencias
- Campañas de prevención y promoción en salud

3.7.4.6 Servicio Odontológico

Se evalúa los siguientes ítems:

- La oportunidad en la programación de citas
- Trato del personal médico y de enfermería
- Trato del personal administrativo
- Servicio de urgencias
- Campañas de prevención y promoción en salud oral

3.7.4.7 Servicio Deportivo Universitario –CDU

Se evalúa los siguientes ítems:

- Trato del personal
- Estado de las instalaciones deportivas
- Estado de los implementos deportivos
- Calidad del servicio

3.8 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA COMPETIVIDAD UNIVERSITARIA.

Dada la permisividad que demuestra el Estado en cuanto al incremento de la oferta de instituciones privadas de Educación Superior, y, por ende, en un contexto en que estas han crecido explosivamente en los últimos cinco años, les resulta indispensable atraer a los estudiantes secundarios por la imagen que irradia la institución como formadora de profesionales que compiten con ventaja en el mercado laboral. Las universidades no competitivas, vale decir, que no resultan atractivas para los egresados de secundaria, o, que habiéndolos recibido en sus claustros, propician que deserten hacia otras, estarán condenadas a languidecer y eventualmente a cancelar las carreras en que resulte negativa la relación costo-beneficio. Estas son las realidades que deben afrontar hoy las universidades privadas.

En este respecto, se registra una marcada rotación de los estudiantes entre universidades de la misma categoría, especialmente de los que cursan el primero y segundo ciclos en vista que no le satisfacen lo que para ellos parecen ser tres indicadores importantes de calidad: la plana docente, el equipamiento tecnológico y las instalaciones y ambiente general de la universidad. Esta, sin embargo, es una generalización especulativa que habrá que poner a prueba en referencia a una determinada universidad y una determinada carrera. Y para ello qué mejor que plantearle la cuestión a los directamente interesados, sobre las fuentes de su insatisfacción que los impele a la deserción, lo cual, indudablemente, contribuirá a mejorar los estándares de atención en los procesos formativos.

En cuanto a las universidades públicas, en su inmensa mayoría suelen tener un mercado cautivo constituido por los estudiantes de menores recursos que suelen resignarse a lo que la institución les da, ya que prácticamente abonan sumas simbólicas por su educación superior. No es culpa de ellos, dicho sea de paso, sino el efecto de una legislación demagógica aunada a la acción de dirigencias estudiantiles hiperpolitizadas que defienden una filosofía asistencialista tan trasnochada como nociva para la calidad de la formación en un mercado laboral cada vez más exigente. En este contexto de negativa por parte de los estudiantes a contribuir al autosostenimiento de la universidad, resultaría algo extraño preguntarles por las fuentes de su insatisfacción. No digo que no deba hacerse, pero sus alcances tendrían escaso efecto como fuente de retroalimentación para la priorización de los magros presupuestos que otorga el Estado.

CAPÍTULO IV

4.0 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1 SISTEMA DE HIPÓTESIS

4.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

La calidad de la enseñanza influye de manera directa en el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de la segunda especialidad en odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

4.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El nivel de la calidad de enseñanza de la segunda especialidad de Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, es regular
- b) El nivel de satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, es alto.
- c) Existe una relación significativa entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los participantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

4.2 VARIABLES

Variable independiente

Calidad de enseñanza

Variable dependiente

Satisfacción de los estudiantes

4.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.2.1.1 Satisfacción de los estudiantes

“la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito profesional. Es necesario apuntar que la satisfacción del **estudiante** es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, siendo su principal indicador del tipo de enseñanza brindada por los docentes, el actuar de estos, las estrategias a usar, infraestructura, así como; aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, la limpieza de todos estos espacios, etc

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	Escala de Medición
Variable Dependiente SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actuación Docente ✓ Expectativas académicas de formación ✓ Seguridad en la formación académica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interacción docente en aula ✓ Satisfacción con la evaluación ✓ Manejo y orientación de material y equipos ✓ Actividad académica planificada ✓ Actividad académica desarrollada ✓ Competitividad ✓ Desarrollo de capacidades 	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta satisfacción ▪ Satisfacción Moderada ▪ Baja Satisfacción <p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta satisfacción ▪ Satisfacción Moderada ▪ Baja Satisfacción <p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta satisfacción ▪ Satisfacción Moderada ▪ Baja Satisfacción

4.2.1.2 Calidad de Enseñanza

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Por ello al hablar de calidad de enseñanza es hablar de la excelencia educativa equivalente a poseer estudiantes sobresalientes, académicos destacados, y aseguramientos del primer nivel.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	Escala de Medición
Variable Independiente CALIDAD DE ENSEÑANZA	✓ Recursos materiales	✓ <u>I</u> nfraestructura (aulas, mobiliarios, equipos, etc.).	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bueno ▪ Regular ▪ Malo
	✓ Recursos Humanos	✓ <u>P</u> erfil de la plana docente ✓ Actitud Docente ✓ Desarrollo del Plan de estudios ✓ Administración de la enseñanza	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bueno ▪ Regular ▪ Malo
	✓ Gestión Administrativa	✓ <u>S</u> ervicio de biblioteca ✓ Servicio de laboratorio ✓ Servicio académico ✓ Servicio administrativo	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bueno ▪ Regular ▪ Malo
	✓ Gestión Académica	✓ <u>C</u> alidad del desempeño docente ✓ Calidad del material para el reforzamiento ✓ Calidad de la evaluación	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bueno ▪ Regular ▪ Malo

4.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de carácter cuantitativo, porque busca establecer la relación ente las variables de estudio. A través del recojo y análisis de datos cuantitativos de las variables.

4.3.1 Tipo de Investigación

Investigación pura o fundamental, puesto que el fin de la investigación es explicar el nivel de influencia entre la variable independiente sobre la dependiente.

4.3.2 Diseño de Investigación

Se opta por un diseño descriptivo explicativo Ex Post Facto en el cual se asume que la variable independiente ya ha actuado y queda solamente establecer el efecto que produce en la variable dependiente.

4.3.3 Tiempo Social

El trabajo se aplicó desde noviembre del 2014 al 2015.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1 Población

La población está constituida por 53 estudiantes matriculados en la segunda especialidad de La escuela de Odontología que brindan la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna,

4.4.2 Muestra

La muestra de estudio está constituida por la totalidad de la población, 53 matriculados en la segunda especialidad de Odontología de la Universidad Privada de Tacna.

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada para el desarrollo del presente trabajo fue:

La encuesta dirigida a los estudiantes matriculados de la segunda especialidad en Odontología.

Como Instrumento de investigación se aplicó el cuestionario, con él se pretende recoger información acerca de la satisfacción y sobre la calidad del servicio de enseñanza brindada por la segunda especialidad de la escuela de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de nuestra Universidad.

CAPÍTULO V

5.0 LOS RESULTADOS

5.1 EL TRABAJO DE CAMPO

Para la recolección de información se procedió a hacer las coordinaciones con la Directora de la Escuela de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud, Dra. Nelly Kuong, quien dio las facilidades para la aplicación de los instrumentos, a estudiantes Odontólogos que culminaban la segunda especialidad en; Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, Periodoncia e Implantología, Rehabilitación Oral, Cariología y Endodoncia.

Como la mayoría se encontraba culminando su segunda especialidad, algunos se encontraban tramitando documentos o presentando trabajos, se optó por buscarlos en sus centros de trabajo, otros fueron encontrados en la clínica odontológica de la UPT, motivo por el cual se consideró tomar una muestra al azar para el presente trabajo.

El diseño de los instrumentos básicamente se elaboró considerando los niveles de satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad de esta forma se podrá relacionar los resultados con los resultados de los instrumentos de calidad que ofrece la enseñanza de la segunda especialidad en la escuela de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de Nuestra Universidad.

Su aplicación duro aproximadamente entre un mes a dos meses, al total de la muestra de estudio, quienes a pesar de su trabajo apoyaron en el llenado de los cuestionarios que se les entrego, la respuesta del cuestionario fue recogida al día siguiente de haberlo dejado, motivo por el cual nos demoramos en algunos casos.

El instrumento fue elaborado considerando la escala de Likert en la encuesta para evaluar la satisfacción se consideró 3 valores y para evaluar la calidad de enseñanza se consideró 4 valores.

Luego del análisis del instrumento y su aplicación se procedió a tabular la información con métodos estadísticos y presentarlos en tablas y gráficos para llegar al proceso de análisis de los resultados, a través de la prueba del Chi Cuadrado se procedió a verificar las hipótesis y establecer la relación de las variables en estudio.

5.2 DISEÑO DE PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se presenta en el siguiente orden:

- Información sobre el nivel de la calidad de la enseñanza de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna
 - Información sobre la calidad los recursos y materiales utilizados en el proceso de enseñanza
 - Información sobre la calidad del recurso humano a cargo del proceso enseñanza
 - Información sobre la calidad de la gestión administrativa en el proceso de enseñanza.
 - Información sobre la calidad de la gestión académica en el proceso de enseñanza
- Información sobre el nivel de la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brindan la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna
 - Información sobre la satisfacción de los estudiantes frente a la actitud del docente
 - Información sobre la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades según sus expectativas

- Información sobre la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades según sus necesidades de formación.
- Relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna
 - Relación entre la calidad de los recursos materiales para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades
 - Relación entre la calidad de los recursos humanos para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades
 - Relación entre la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades
 - Relación entre la calidad de la gestión académica para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades
 - Relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades
- Comprobación de las hipótesis.

5.3 LOS RESULTADOS

5.3.1 Información sobre el nivel de la calidad de la enseñanza de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna

- Información sobre la calidad de los recursos y materiales utilizados en el proceso de enseñanza
- Información sobre la calidad del recurso humano a cargo del proceso enseñanza

- Información sobre la calidad de la gestión administrativa en el proceso de enseñanza.
- Información sobre la calidad de la gestión académica en el proceso de enseñanza

5.3.1.1 Información sobre la calidad los recursos y materiales utilizados en el proceso de enseñanza

TABLA N°01

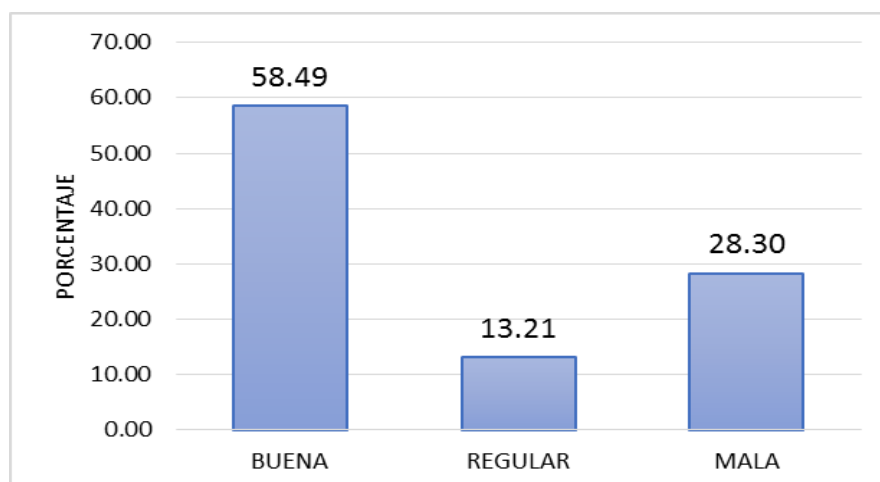
Calidad de la Infraestructura para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA, según percepción del estudiante.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	31	58.49
REGULAR	7	13.21
MALA	15	28.30
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°01

Calidad de la Infraestructura para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA, según percepción del estudiante.



Fuente: Tabla N°01

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de la infraestructura para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA, los encuestados consideran que es buena en un 58.49%, mala en un 28.30% y regular en un 13.21%.

Podemos manifestar que la infraestructura de FACSA es buena y que los estudiantes presentan una percepción positiva acerca de la infraestructura donde desarrollan su especialidad.

5.3.1.2 Información sobre la calidad del recurso humano a cargo del proceso enseñanza

TABLA N°02

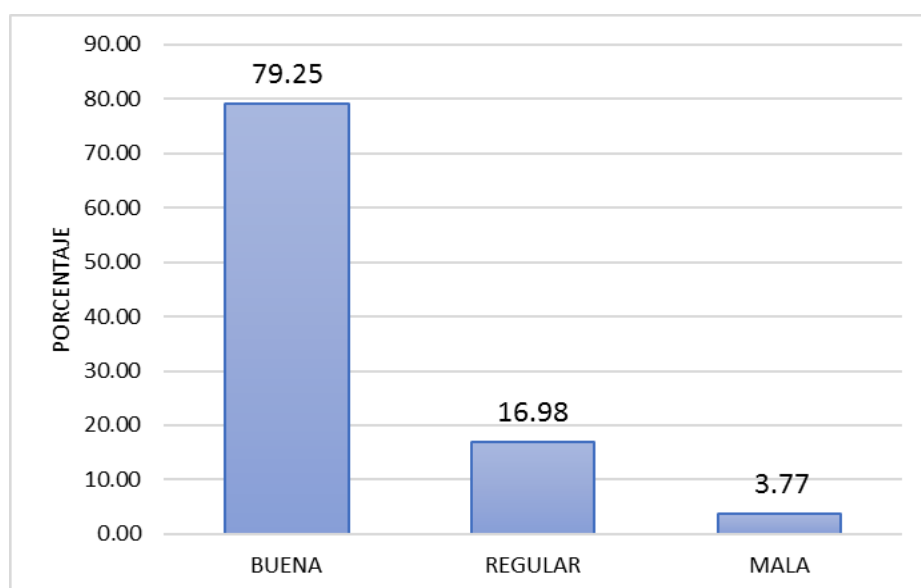
Calidad de perfil de la plana docente para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	42	79.25
REGULAR	9	16.98
MALA	2	3.77
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°02

Calidad de perfil de la plana docente para el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°02

INTERPRETACIÓN

En relación a la calidad del perfil de la palabra docente para el desarrollo de la segunda especialidad en FACSA-UPT, podemos observar que los estudiantes en un 79.25% presentan una percepción buena, el 16.98% regular y el 3.77% mala.

En conclusión, podemos apreciar que la mayoría de los estudiantes encuestados presentan una buena percepción del perfil docente de la segunda especialidad, esto puede deberse a que los docentes cuentan con experiencia, conocimiento, en los cursos encargados.

TABLA N°03

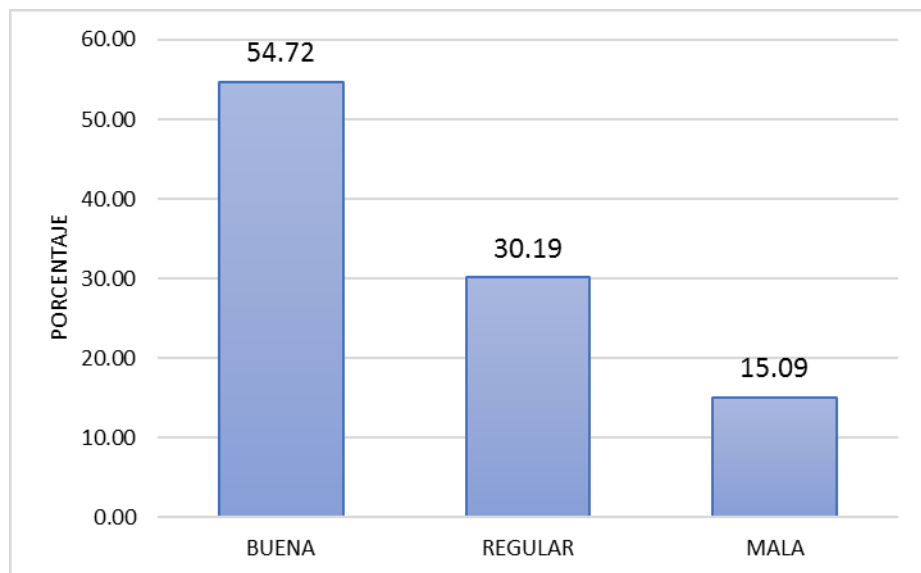
Calidad de la actitud docente en el desarrollo de las asignaturas de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	29	54.72
REGULAR	16	30.19
MALA	8	15.09
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°03

Calidad de la actitud docente en el desarrollo de las asignaturas de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°03

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de la actitud del docente frente al desarrollo de las asignaturas de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA, apreciamos que el 54.72% de encuestados manifiesta que es buena el 31.03% es Regular, el 30.19% es mala y el 15.09% es mala.

En conclusión, apreciamos que la mayoría de encuetados considera que la actitud del docente es buena, quizá se deba al proceso de interacción que ha desarrollado el docente con el estudiante, quizá por la forma como desarrolla sus clases, motivándolo a través de su experiencia, orientándolo en sus objetivos, brindándoles facilidades, etc., es decir genero empatía.

TABLA N°04

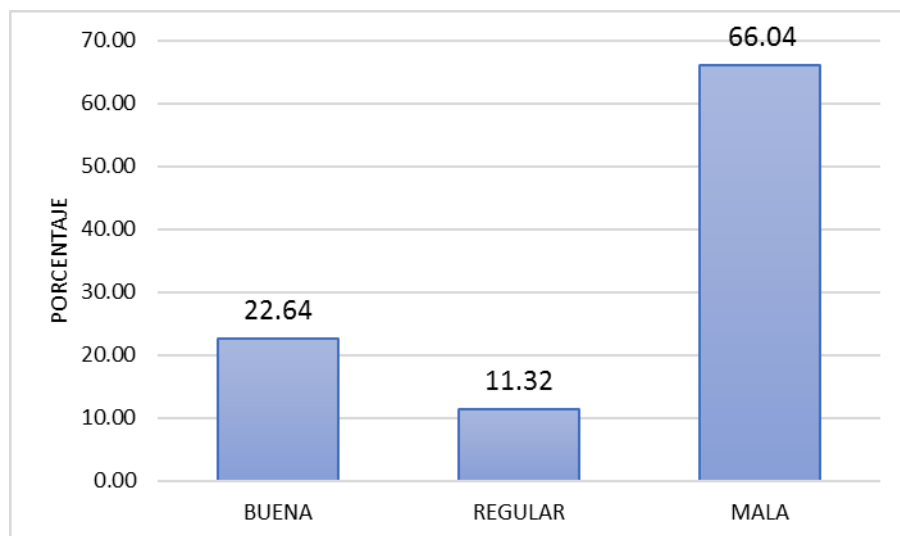
Calidad del desempeño de los docentes que enseñan en la de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	12	22.64
REGULAR	6	11.32
MALA	35	66.04
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°04

Calidad del desempeño de los docentes que enseñan en la de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°04

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad del desempeño docente que enseñó en la segunda especialidad en FACSA, podemos apreciar que el 66.04% es mala, el 22.64% es buena y el 11.32% es regular.

Los resultados llaman la atención, considerando que el desempeño abarca muchos aspectos que demuestran lo que hace el docente en aula y no solo lo que sabe hacer, como por ejemplo la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades asignadas, así como el aprovechamiento del tiempo de trabajo en aula.

Quizá se deba a que el docente demuestra conocimientos, pero no entrega material elaborado por ellos, o no trabaja haciendo uso de recursos cibernéticos, como el internet, entre la aplicación de estrategias diversas, o sienten que el tiempo se pasa sin haber obtenido nueva información de los temas conocidos. Aspectos que no llegan a satisfacer plenamente al estudiante.

TABLA N°04 - B

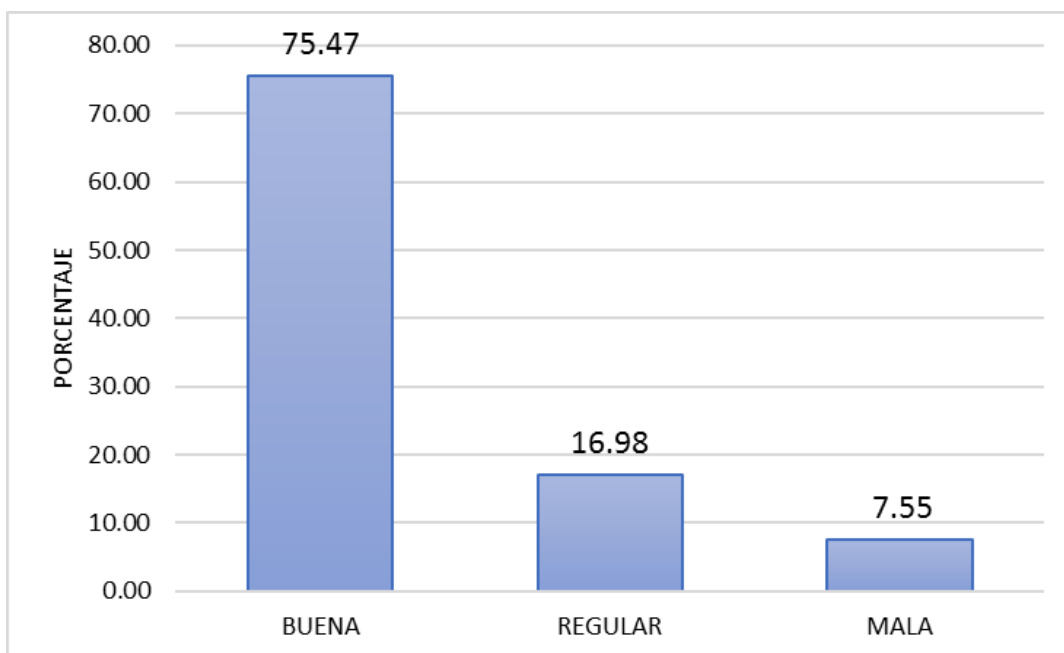
Calidad de recuso humano que enseñan en la de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	40	75.47
REGULAR	9	16.98
MALA	4	7.55
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°04 - B

Calidad de recuso humano que enseñan en la de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°04-B

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad del recurso humano que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollado en FACSA, podemos apreciar que el 75.47% manifiesta ser buena, el 16.98% regular y el 7.55% es mala.

En conclusión, se aprecia que el recurso humano que enseña en la segunda especialidad en Odontología es bueno, esta percepción puede deberse a la calidad y especialidad de los docentes contratados.

5.3.1.3 Información sobre la calidad de la gestión administrativa en el proceso de enseñanza.

TABLA N°05

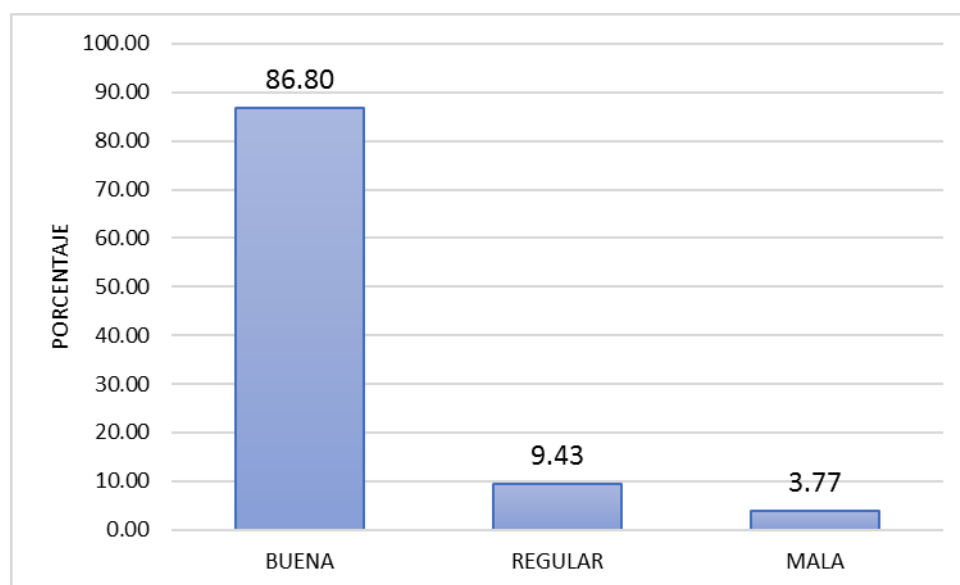
Calidad del plan de estudios de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	46	86.80
REGULAR	5	9.43
MALA	2	3.77
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°05

Calidad del plan de estudios de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°05

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del plan de estudios de la segunda especialidad los encuestados que, el 86.80% manifiesta ser buena, el 9.43% regular y el 3.77% es mala.

En conclusión, apreciamos que los encuestados presentan una percepción buena del plan de estudios, quizá se deba a que se encuentra actualizada y novedosa diferenciándose de los planes de estudios de pre grado, y que están de acuerdo a las exigencias de la especialidad que siguen.

TABLA N°06

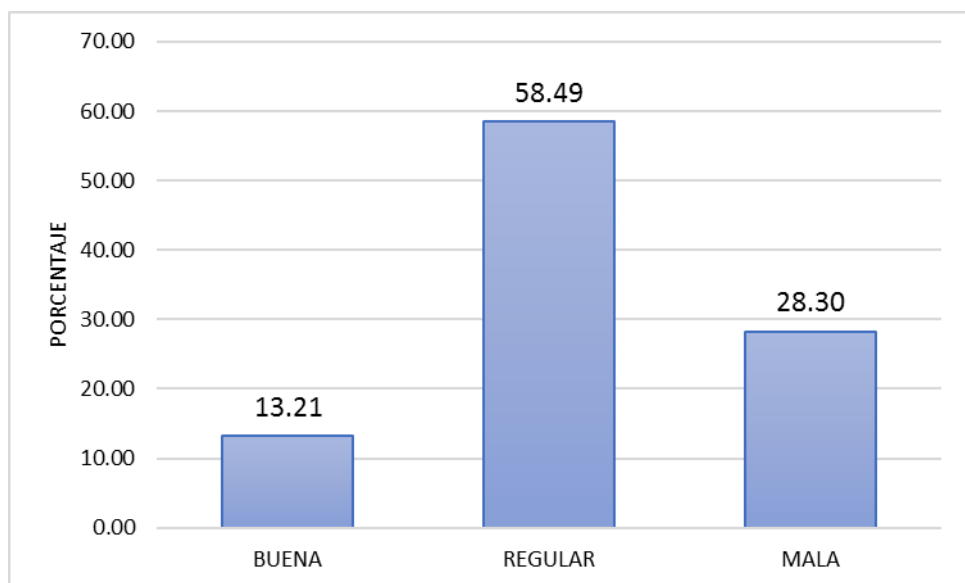
Calidad del servicio de biblioteca que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	7	13.21
REGULAR	31	58.49
MALA	15	28.30
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°06

Calidad del servicio de biblioteca que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes



Fuente: Tabla N°06

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del servicio de biblioteca que se brinda en la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA, podemos apreciar que el 58.49% manifiesto ser regular, el 28.30% es mala y el 13.21% es buena.

Al respecto se puede apreciar, que la percepción de los estudiantes de la segunda especialidad pueda deberse a; que no se brinda este servicio los días que se desarrolla la enseñanza en la segunda especialidad, o que cuando visitan la biblioteca entre los días en qué si se brinda, el horario no es el adecuado, conllevando a que tengan una percepción regular.

TABLA N°07

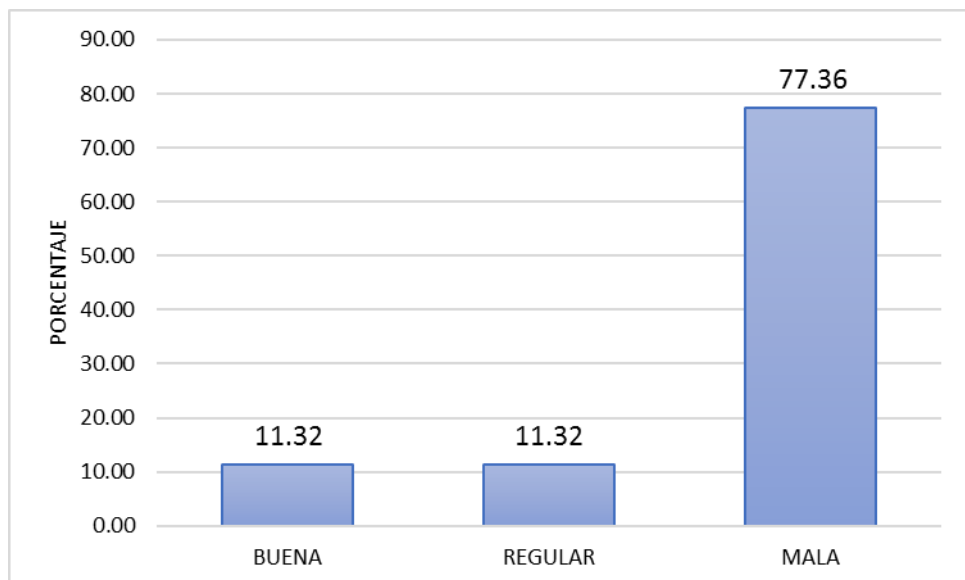
Calidad del servicio de laboratorio de cómputo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	6	11.32
REGULAR	6	11.32
MALA	41	77.36
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°07

Calidad del servicio de laboratorio de cómputo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°07

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del servicio de laboratorio de computo que se brindó en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA, podemos apreciar que el 77.36% es mala, el 11.32% manifiesto ser bueno, así como otro porcentaje igual manifestó ser regular

Se aprecia que la percepción es negativa, quizá esto se deba a que no han sido participes de ninguna clase en el laboratorio de computo, o quizá por la especialidad de ellos es que trabajan más en laboratorios dentales y no en laboratorio de computo.

TABLA N°08

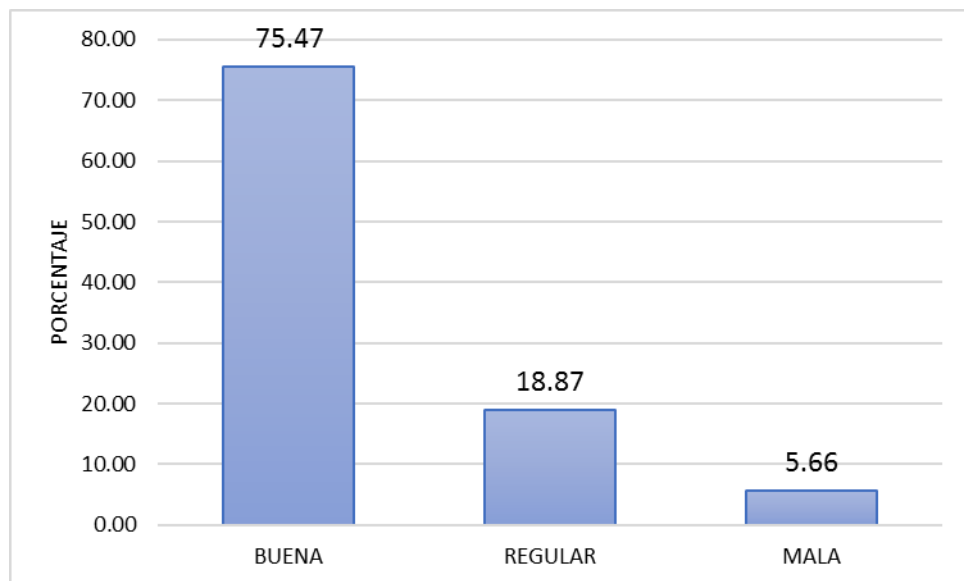
Calidad del servicio de laboratorio y equipo odontológico, con que cuenta y se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes

CATEGORIAS	f	%
BUENA	40	75.47
REGULAR	10	18.87
MALA	3	5.66
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

TABLA N°08

Calidad del servicio de laboratorio y equipo odontológico, con que cuenta y se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes



Fuente: Tabla N°08

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del servicio de laboratorio y equipo odontológico con que cuenta y brinda el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA, podemos apreciar que el 75.47% es buena, el 18.87% es regular y el 5.66% es mala

Se aprecia que la percepción de los participantes de la segunda especialidad es buena, quizá esto se deba a la satisfacción de contar con un laboratorio odontológico bien equipado, en el cual puedan realizar sus actividades de aprendizaje en esta segunda especialidad.

TABLA N°09

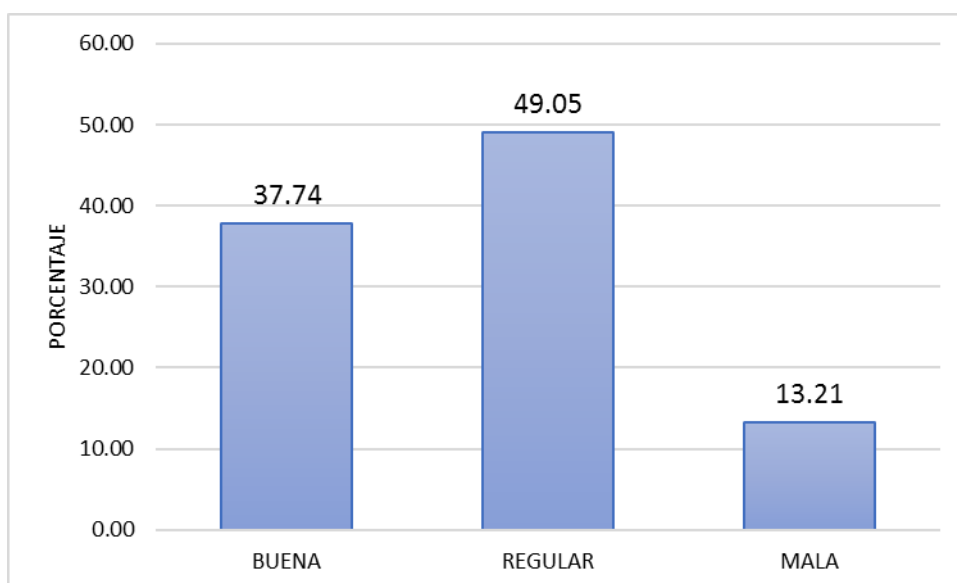
Calidad del servicio académico que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	20	37.74
REGULAR	26	49.05
MALA	7	13.21
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°09

Calidad del servicio académico que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°09

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del servicio académico que se brido en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología en FACSA, podemos apreciar que el 49.05% manifiesto ser regular, el 37.74% es buena y el 13.21% es mala.

En conclusión, podemos apreciar que la mayoría de los estudiantes de la segunda especialidad no se encuentran totalmente de acuerdo con el servicio académico brindado, esto puede deberse a diferentes factores, el proceso de matrícula, el sistema de entrega de notas oportuno, el material a usar, la asistencia etc. Que conlleva a que el estudiante no se sienta satisfecho totalmente.

TABLA N°10

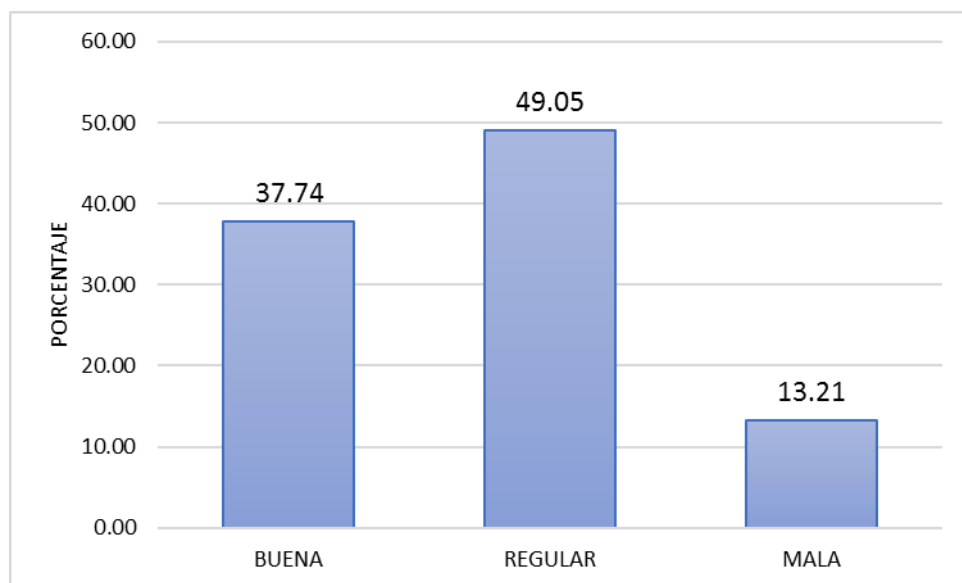
Calidad del servicio administrativo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	20	37.74
REGULAR	26	49.05
MALA	7	13.21
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°10

Calidad del servicio administrativo que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°10

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del servicio administrativo que se brindó en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, en FACSA, podemos apreciar que el 49.05% manifiesto ser regular, el 37.74% es buena y el 13.21% es mala.

Como se puede apreciar, existe un porcentaje significativo considerable que tiene una percepción no muy buena del servicio administrativo del desarrollo de la segunda especialidad, quizá pueda deberse a las exigencias del proceso de tramitación para la inscripción, al no encontrar personal que supervise el curso, o personal que brinde servicio de limpieza, o de biblioteca lo que ha generado que los estudiantes lo relacionen con las acciones administrativas.

TABLA N°10-B

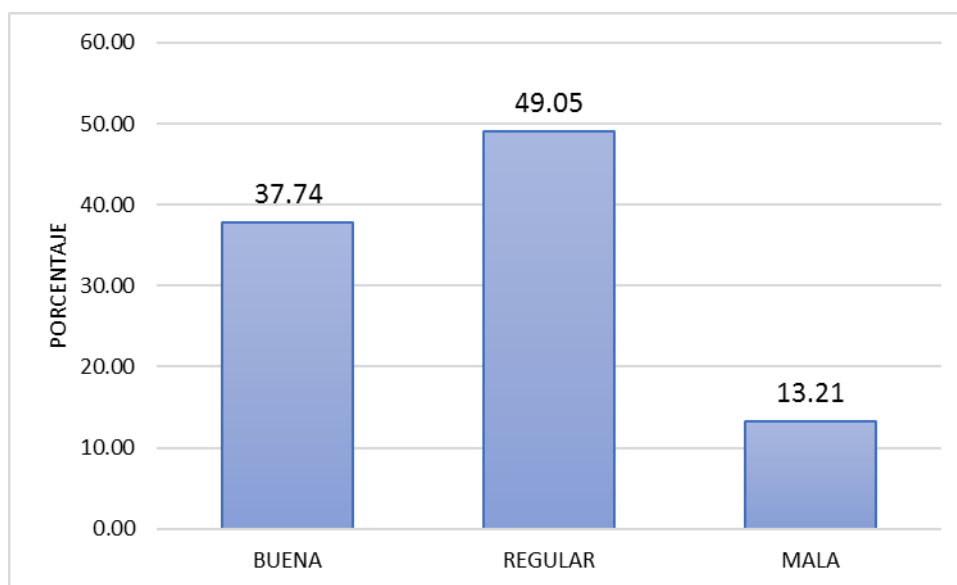
Calidad de gestión administrativa que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	20	37.74
REGULAR	26	49.05
MALA	7	13.21
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°10-B

Calidad de gestión administrativa que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°10-B

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de gestión administrativa que se brindó en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología en FACSA, podemos apreciar que el 49.05% manifestó ser regular, el 37.74% es buena y el 13.21% es mala.

Al respecto podemos apreciar que un porcentaje considerable de estudiantes encuestados de la segunda especialidad, lo que nos lleva a pensar que el proceso de gestión de los organizadores de la segunda especialidad no ha sido la adecuada, ya sea por no encontrarse debidamente planificado, no se evidenciaba una organización sólida, el recurso humano no era el adecuado, falta de supervisión y control, en el manejo de asistencia, horario, aulas limpias, diferentes aspectos que han podido llevar al estudiante a que no se encuentre totalmente satisfecho.

5.3.1.4 Información sobre la calidad de la gestión académica en el proceso de enseñanza.

TABLA N°11

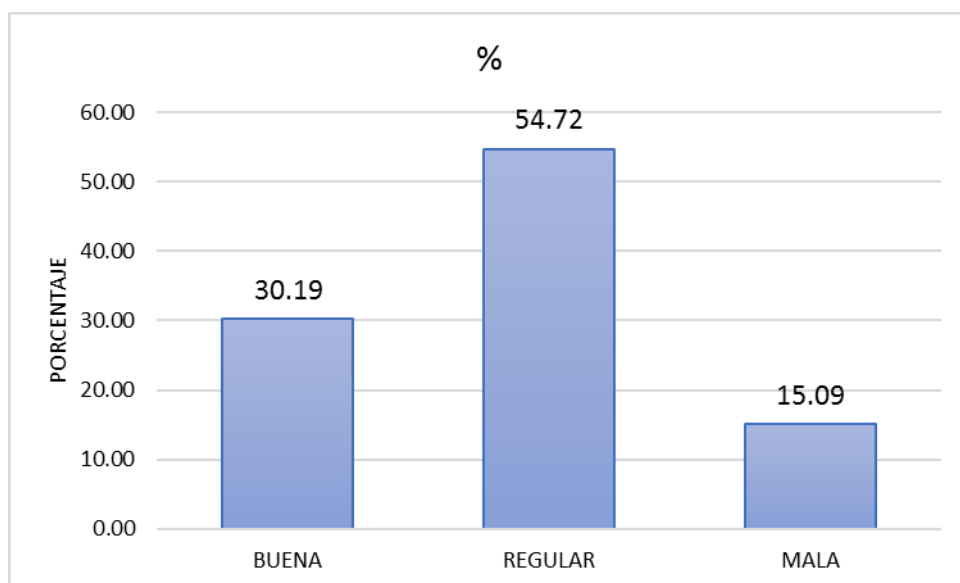
Calidad de administración de la enseñanza que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	16	30.19
REGULAR	29	54.72
MALA	8	15.09
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°11

Calidad de administración de la enseñanza que se brinda en el desarrollo de la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°11

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de administración de la enseñanza, que se brindó en la segunda especialidad en Odontología en FACSA, podemos apreciar que el 54.72% manifiesto ser regular, el 30.19% es buena y el 15.09% mala.

Como se aprecia en los resultados, la mayoría de los estudiantes encuestados de la segunda especialidad no tienen una muy buena percepción respecto a la calidad de administración de enseñanza, quizá se deba a la falta de planificación de experiencias aprendizaje, planificadas por los docentes encargados, el uso y manejo de estrategias metodológicas, dosificación de contenidos brindados en el aula, o virtualmente, aprovechamiento del tiempo de duración de las clases, entre otros aspectos.

TABLA N°12

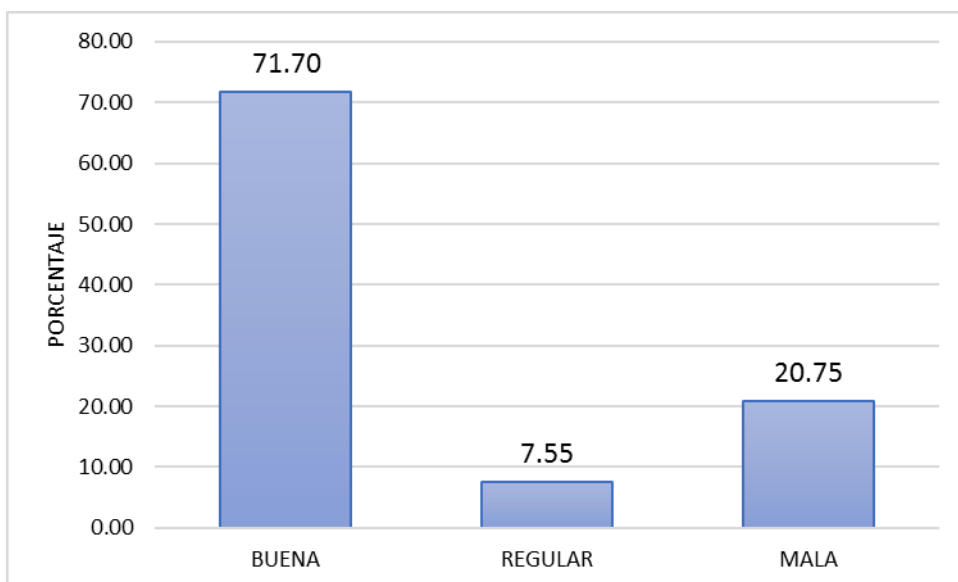
Calidad del material para el reforzamiento del aprendizaje que proporcionan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	38	71.70
REGULAR	4	7.55
MALA	11	20.75
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

TABLA N°12

Calidad del material para el reforzamiento del aprendizaje que proporcionan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°12

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad del material para el reforzamiento del aprendizaje que proporcionan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en FACSA, podemos apreciar que el 71.70% manifiesto ser buena, el 20.75% es mala y el 7.55% es regular.

Como podemos apreciar la mayoría de los participantes encuestados de la segunda especialidad en Odontología, desarrollado en FACSA consideran que el material de reforzamiento es bueno, quizá por el tipo de contenido que presenta siendo este interesante para su formación.

TABLA N°13

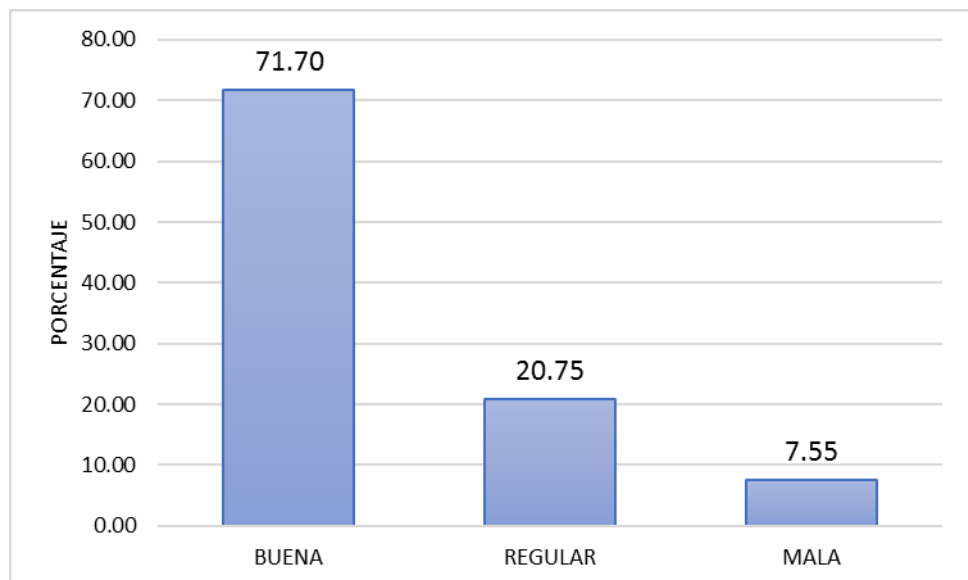
Calidad de la evaluación del aprendizaje que realizan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	38	71.70
REGULAR	11	20.75
MALA	4	7.55
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N°13

Calidad de la evaluación del aprendizaje que realizan los docentes que enseñan en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°13

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de evaluación del aprendizaje que realizaron los docentes que enseñan en la segunda especialidad EN Odontología, desarrollada en FACSA, podemos apreciar que el 71.70% manifiesto ser buena, el 20.75% es regular y el 7.55% es mala.

Como se puede apreciar la mayoría de los participantes encuestados, de la segunda especialidad en odontología de FACSA, tienen una percepción de positiva en relación a la calidad de evaluación de aprendizajes, quizá se deba a que no existen desaprobados en las diferentes evaluaciones o en caso de existir este es mínimo. Lo que conlleva que los estudiantes consideren que la calidad evaluativa es buena.

TABLA N°13-B

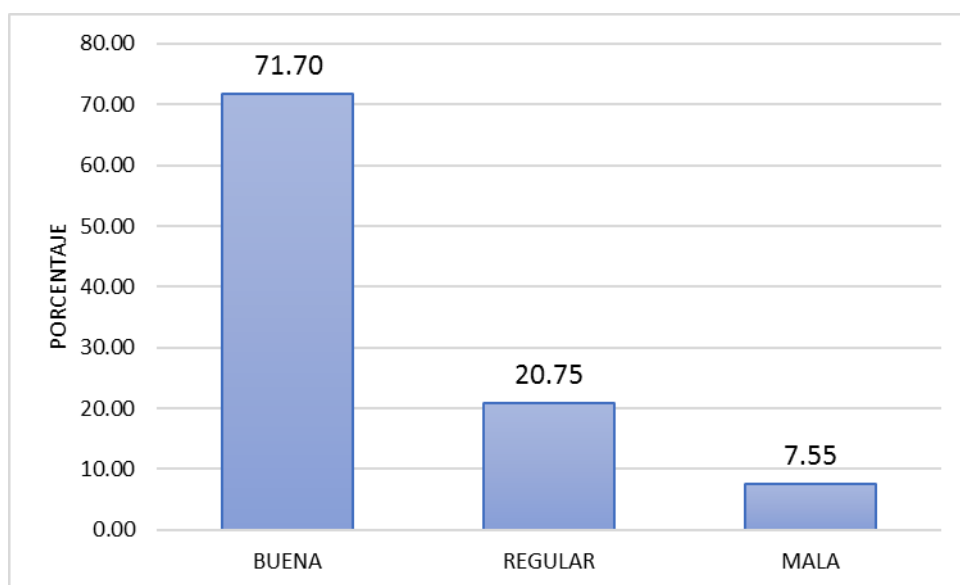
Calidad de la gestión académica de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	38	71.70
REGULAR	11	20.75
MALA	4	7.55
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

GRÁFICO N° 13-B

Calidad de la gestión académica de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°13-B

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de gestión académica de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en odontología en FACSA, podemos apreciar que el 71.70% manifiesto ser buena, el 20.75% es regular y el 7.55% es mala

Como podemos apreciar la mayoría de los participantes encuestados de la segunda especialidad en odontología desarrollada en FACSA consideran que hubo calidad en la gestión académica de enseñanza, quizá esto se daba al involucramiento de algunas autoridades universitarias de la escuela profesional o de la Facultad, de la selección de los docentes, de la infraestructura donde se desarrolló el proceso de enseñanza -aprendizaje, del orden con que se desarrolló el plan de estudios. Entre otros aspectos que hace que el estudiante se sienta satisfecho.

Tabla General

TABLA N°14

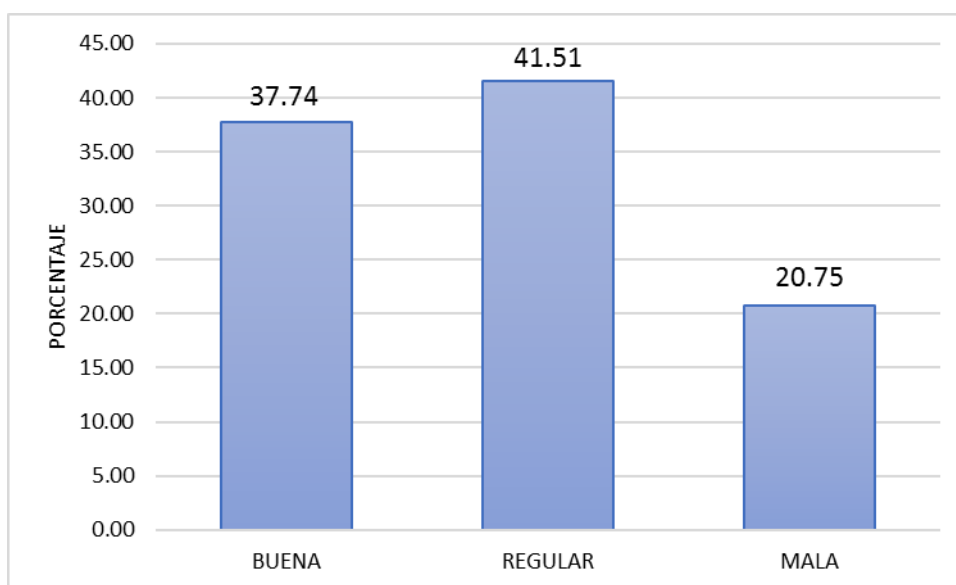
Calidad de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
BUENA	20	37.74
REGULAR	22	41.51
MALA	11	20.75
TOTAL	53	100.00

Fuente: Cuestionario N°01 aplicado a los estudiantes de la segunda especialidad

TABLA N°14

Calidad de la enseñanza que se brinda en la segunda especialidad en Odontología, desarrollada en FACSA UPT, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°14

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción de la calidad de enseñanza que se brindó en la segunda especialidad en FACSA, podemos apreciar que el 41.51% manifestó ser regular, el 37.74% es buena y el 20.75% es regular.

Como se percibe existe un grupo considerable de la segunda especialidad en Odontología de FACSA, que consideran que la calidad de enseñanza no fue buena, esta percepción pueda deberse a varios aspectos: como ser el no encontrarse conformes con las estrategias metodológicas aplicada, el tipo de trabajos desarrollados, la gestión de tiempo en aula, entre otros.

A veces no solo basta que el docente sea empático, con mucho conocimiento o especialista en la materia, o simplemente que entregue un material rico en contenido, si no siente satisfecho en su aprendizaje la respuesta será esta.

5.3.2 Información sobre el nivel de la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brindan la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna

- Información sobre la satisfacción de los estudiantes frente a la actuación del docente
- Información sobre la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades según sus expectativas académicas de formación
- Información sobre la satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades según la seguridad de la formación académica.
- Información sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de las segundas especialidades en estudio.

5.3.2.1 Información sobre la satisfacción de los estudiantes frente a la actuación del docente

TABLA N°15

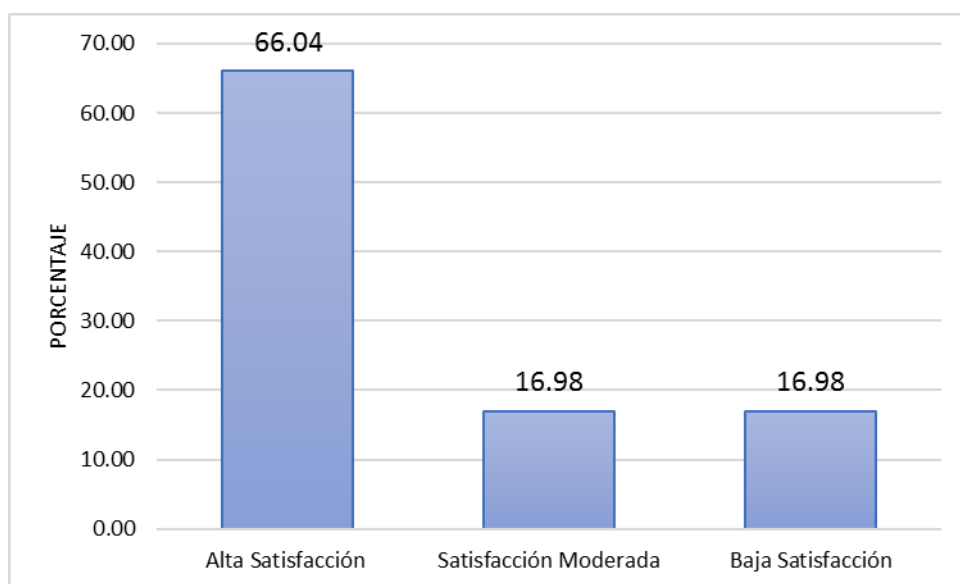
Nivel de satisfacción de la interacción académica del docente en el aula, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	35	66.04
Satisfacción Moderada	9	16.98
Baja Satisfacción	9	16.98
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción.

TABLA N°15

Nivel de satisfacción de la interacción académica del docente en el aula, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°15

INTERPRETACIÓN

En relación al nivel de satisfacción de la interacción académica del docente en aula, la percepción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología desarrollada en FACSA, se aprecia que los estudiantes respondieron en un 66.04% ser alta la satisfacción, el 16.98% es de satisfacción moderada y otro porcentaje igual es de baja satisfacción.

De los resultados podemos percibir, que los participantes de la segunda especialidad se sienten altamente satisfechos, quizá se deba a que están de acuerdo con la selección de docentes ya que ellos valoran la especialización y experiencia de los docentes, lo que hace que puedan dialogar, de los temas a desarrollar con confianza.

TABLA N°16

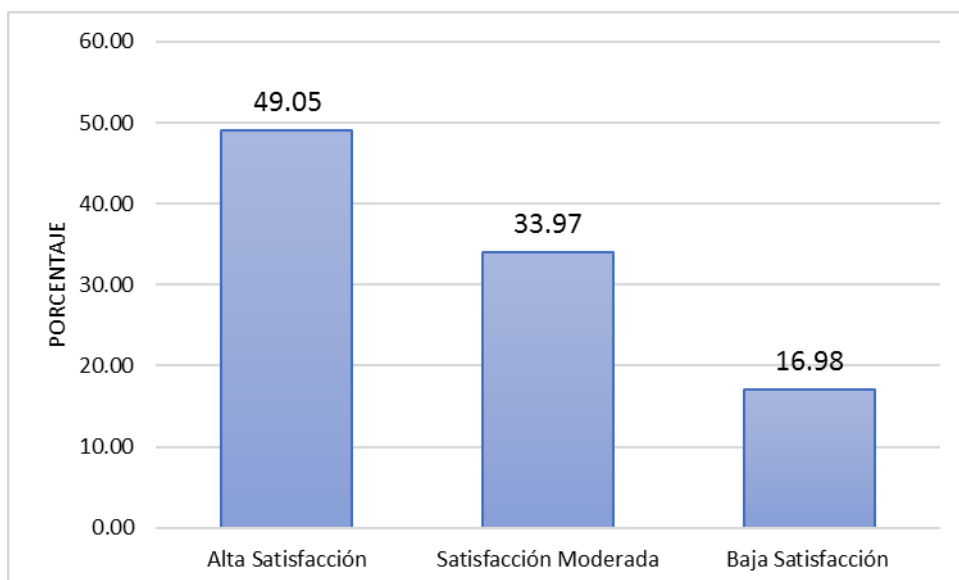
Nivel de satisfacción de la evaluación ejecutada por los docentes, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	26	49.05
Satisfacción Moderada	18	33.97
Baja Satisfacción	9	16.98
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción.

TABLA N°16

Nivel de satisfacción de la evaluación ejecutada por los docentes, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°16

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción de la evaluación ejecutada por el docente en la segunda en Odontología en especialidad en FACSA, podemos apreciar que los estudiantes en un 49.05% manifiesto ser de alta satisfacción, el 33.97% es de satisfacción moderada y el 16.98% es de baja satisfacción.

La mayoría de los estudiantes encuestados consideran sentir un alto nivel de satisfacción en la evaluación ejecutada por los docentes, quizá se deba a que los estudiantes consideraron que la calidad de evaluación es buena, estando de acuerdo con el sistema de valuación de los docentes y los resultados en sus evaluaciones.

TABLA N°17

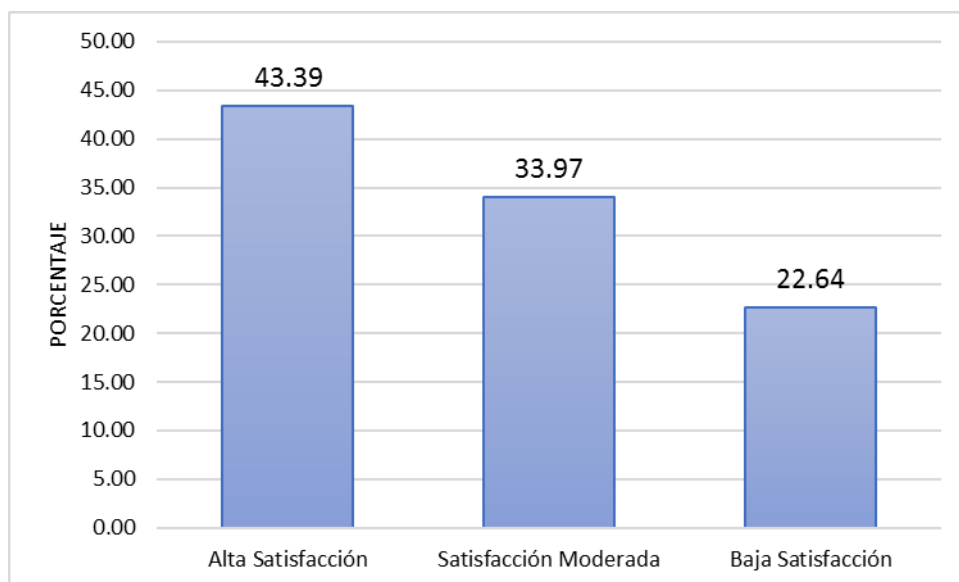
Nivel de satisfacción por la actuación de los docentes, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	23	43.39
Satisfacción Moderada	18	33.97
Baja Satisfacción	12	22.64
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

TABLA N°17

Nivel de satisfacción por la actuación de los docentes, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°17

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción por la actuación de los docentes de la segunda especialidad en Odontología desarrollado en FACSA, podemos apreciar que los estudiantes respondieron que el 43.39% manifestó ser de alta satisfacción, el 33.97% es de satisfacción moderada y el 22.64% es de baja satisfacción.

Como se puede apreciar solo un porcentaje considerable de estudiantes consideran que la actuación del docente es de alta satisfacción, quizá se deba a que no están satisfechos con el desempeño docente.

5.3.2.2 Información sobre la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología según sus expectativas académicas de formación

TABLA N°18

Nivel de satisfacción por la actividad académica planificada por él docente, según percepción de los estudiantes.

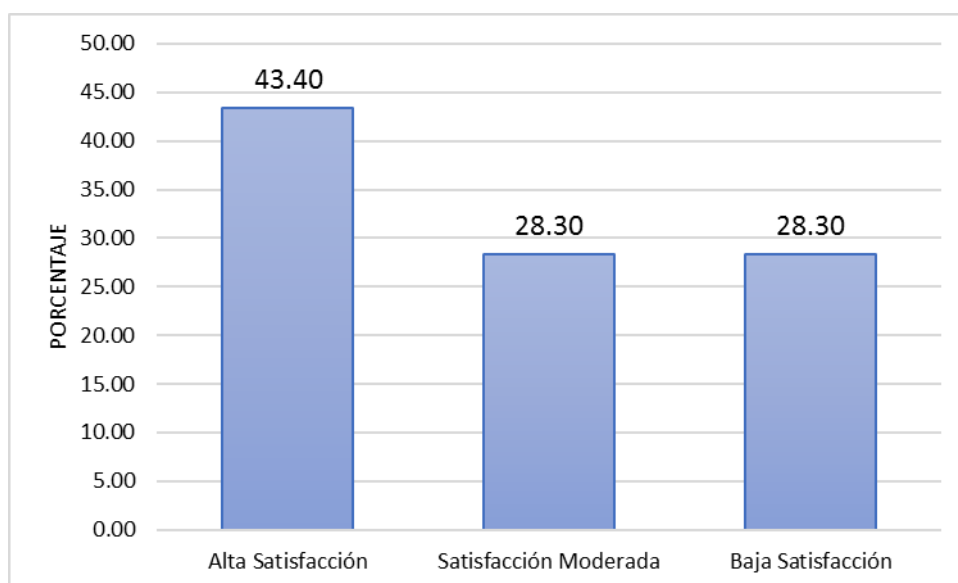
Fuente: Escala de satisfacción

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	23	43.40
Satisfacción Moderada	15	28.30
Baja Satisfacción	15	28.30
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

GRÁFICO N°18

Nivel de satisfacción por la actividad académica planificada por él docente, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°18

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción por la actividad académico planificada por el docente de la segunda especialidad en Odontología, desarrollado en FACSA, podemos apreciar que los estudiantes respondieron en un 43.40% ser de alta satisfacción, el 28.30% es de satisfacción moderada y otro porcentaje igual es de baja satisfacción.

En conclusión, apreciamos que un grupo de participantes encuestados de la segunda especialidad, consideran que la actividad académica planificada por el docente es de alta satisfacción, quizá esto se deba a que no se sintieron satisfechos con la calidad de administración de la enseñanza en el aula, la gestión y el desempeño del docente.

TABLA N°19

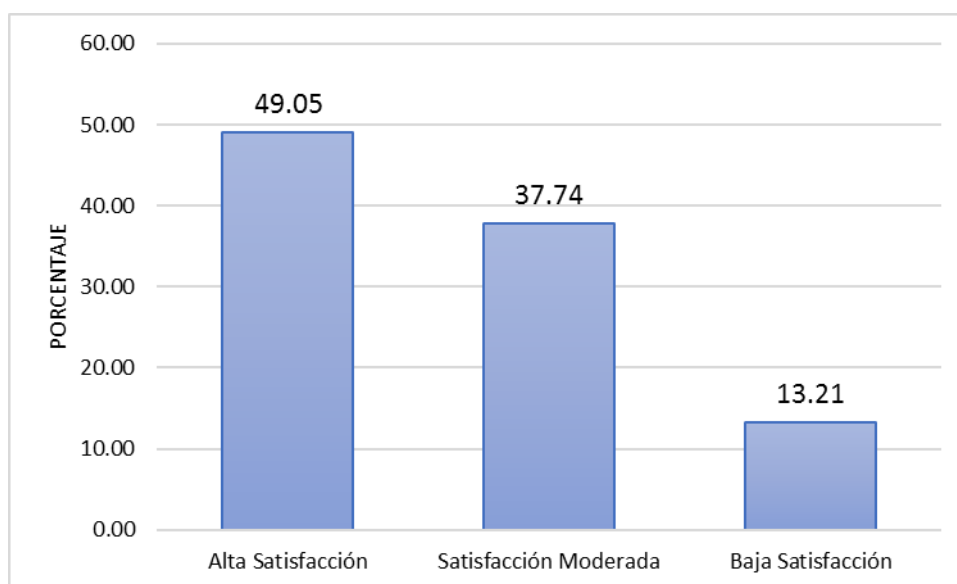
Nivel de Satisfacción por la actividad desarrollada por el docente, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	26	49.05
Satisfacción Moderada	20	37.74
Baja Satisfacción	7	13.21
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

GRÁFICO N°19

Nivel de Satisfacción por la actividad desarrollada por el docente, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°19

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción por la actividad académica desarrollada por el docente, en la segunda especialidad de Odontología en FACSA, podemos apreciar que los estudiantes respondieron en un 49.05% ser de alta satisfacción, el 37.74% es de satisfacción moderada y de un 13.21% de baja satisfacción.

Como se puede percibir existe un porcentaje de participantes encuestados de la segunda especialidad en Odontología, de FACSA que consideran que la interacción académica del docente en aula, es de alta satisfacción, quizá se deba a que consideran que le falta la aplicación de estrategias diversa.

TABLA N°20

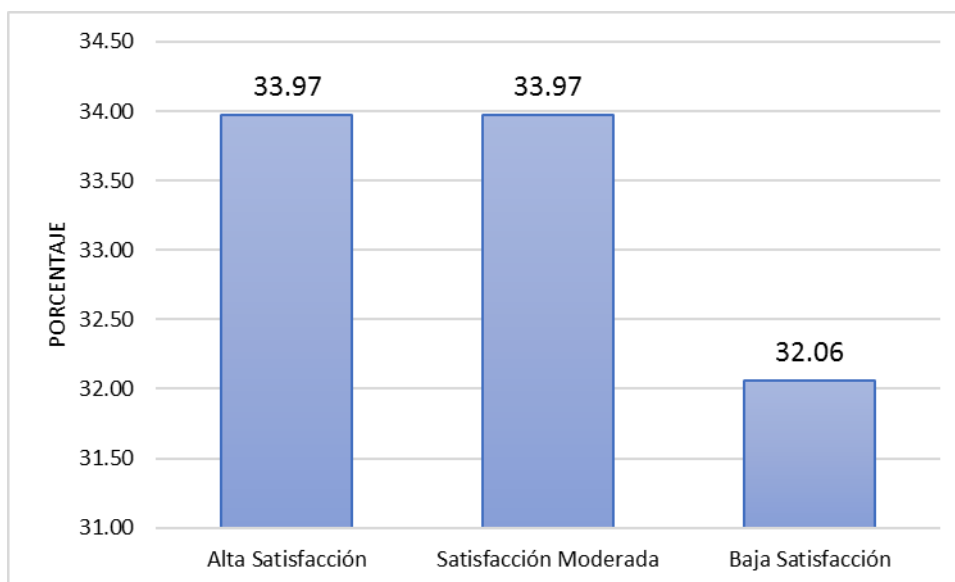
Nivel de Satisfacción por las expectativas académicas en su formación, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	18	33.97
Satisfacción Moderada	18	33.97
Baja Satisfacción	17	32.06
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

GRÁFICO N°20

Nivel de Satisfacción por las expectativas académicas en su formación, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°20

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción por las expectativas académicas en su formación, en la segunda especialidad en FACSA, podemos apreciar que los estudiantes respondieron en un 33.97% ser de alta satisfacción, así como en el mismo porcentaje de satisfacción moderada y el 32.06% es de baja satisfacción.

Como podemos apreciar, existe un porcentaje similar entre alta y moderada satisfacción por las expectativas académicas en su formación, quizá se deba a que los participantes tenían otra idea del desarrollo del curso, pero aun así no se sienten tan insatisfechos.

5.3.2.3 Información sobre la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología, según la seguridad de la formación académica.

TABLA N°21

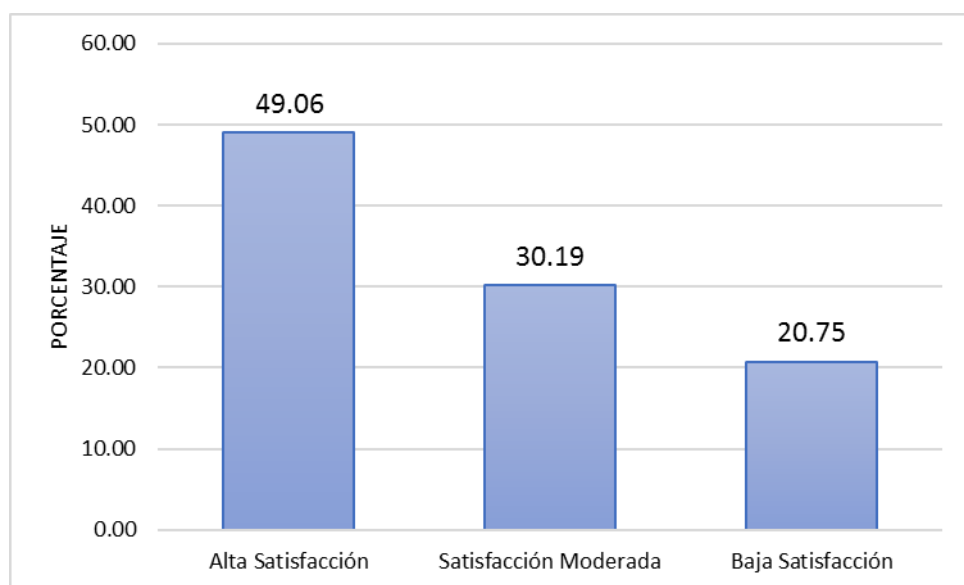
Nivel de Satisfacción por las expectativas académicas en su formación, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	26	49.06
Satisfacción Moderada	16	30.19
Baja Satisfacción	11	20.75
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

TABLA N°21

Nivel de Satisfacción por las expectativas académicas en su formación, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°21

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de competitividad alcanzada, podemos apreciar que los estudiantes respondieron en un 49.06% ser de alta satisfacción, en un 30.19% de satisfacción moderada y en un 20.75% de baja satisfacción.

Ante estos resultados podemos manifestar que existe un grupo considerable de participantes que consideran terminar la segunda especialidad con un nivel de competitividad, de alta satisfacción. Esto quizá se deba a que, en la calidad de evaluación, el plan de estudios que desarrollan ellos se encuentran satisfechos, así como en el proceso de interacción académica y el recurso humano que enseña en la segunda especialidad.

TABLA N°22

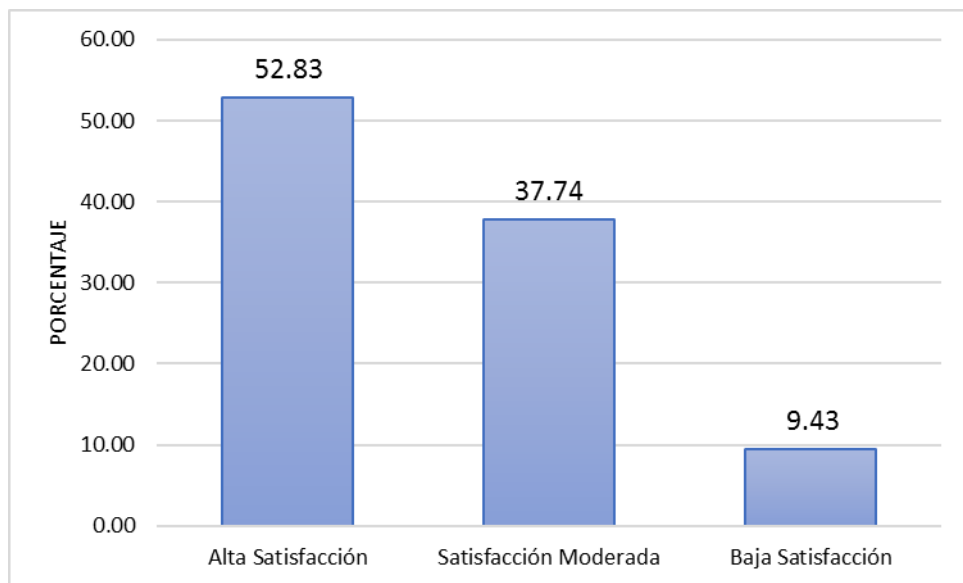
Nivel de Satisfacción por el desarrollo de sus capacidades, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	28	52.83
Satisfacción Moderada	20	37.74
Baja Satisfacción	5	9.43
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

TABLA N°22

Nivel de Satisfacción por el desarrollo de sus capacidades, según percepción de los estudiantes.



Fuente: Tabla N°22

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de desarrollo de sus capacidades apreciamos, que los estudiantes respondieron en un 52.83% ser de alta satisfacción, en un 37.74% es de satisfacción moderada y un porcentaje menor 09.43% de baja satisfacción.

Como podemos percibir más del 50% de estudiantes participantes de la segunda especialidad en Odontología, de FACSA se sienten altamente satisfechos pues consideran haber desarrollado capacidades profesionales en su ramo, quizá esto se debe a la información brindada por los docentes especialistas en los cursos, ya que sienten haber fortalecidos en sus capacidades de criterio, resolución de problemas, monitoreo, evaluación investigación, etc.

TABLA N°23

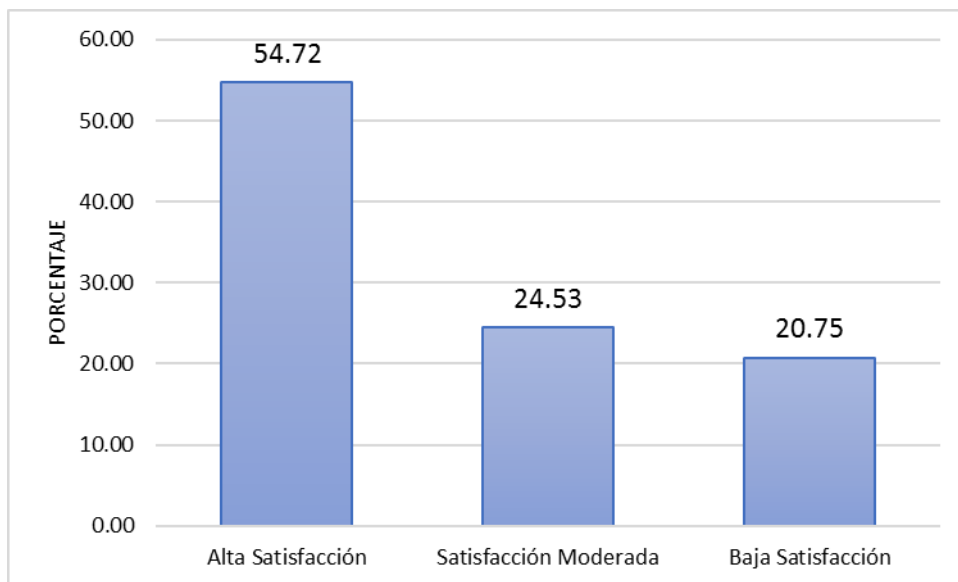
Nivel de Satisfacción por la seguridad de la formación académica, según percepción de los estudiantes.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	29	54.72
Satisfacción Moderada	13	24.53
Baja Satisfacción	11	20.75
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

TABLA N°23

Nivel de Satisfacción por la seguridad de la formación académica, según percepción de los estudiantes



Fuente: Tabla N°23

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción por la seguridad de la formación académica podemos apreciar que los estudiantes respondieron en un 54.72% ser de alta satisfacción, en un 24.53% es de satisfacción moderada y en un 20.75% es de baja satisfacción.

Como se estima los participantes encuestados de la segunda especialidad de Odontología, de FACSA consideran que el nivel de satisfacción por la seguridad de la formación académica es alto. Quizá esto se deba al plan de estudios desarrollados, al material que entrego el docente y a la calidad de docente especialistas con los que contaron.

5.3.2.4 Información sobre el Nivel de satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología, en estudio.

TABLA N°24

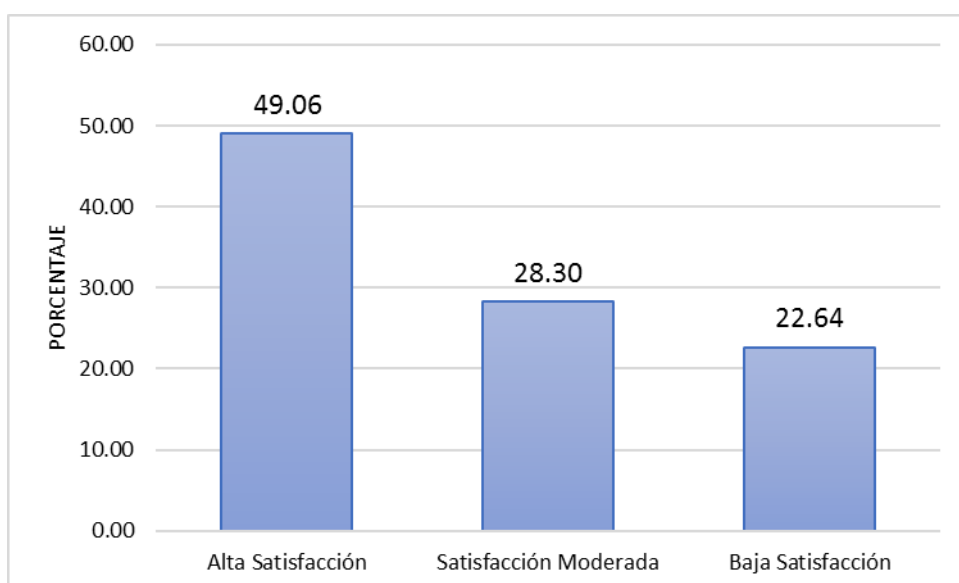
Nivel de Satisfacción de los estudiantes por la segunda especialidad en que participaron.

CATEGORIAS	f	%
Alta Satisfacción	26	49.06
Satisfacción Moderada	15	28.30
Baja Satisfacción	12	22.64
TOTAL	53	100.00

Fuente: Escala de satisfacción

TABLA N°24

Nivel de Satisfacción de los estudiantes por la segunda especialidad en que participaron.



Fuente: Tabla N°24

INTERPRETACIÓN

En relación a la percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes por la segunda especialidad en FACSA, podemos apreciar que los estudiantes respondieron en un 49.06% ser de alta satisfacción, en un 28.30% es de satisfacción moderada y en un 22.64 es de baja satisfacción.

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe un porcentaje considerable de estudiantes participantes de la segunda especialidad que se encuentran satisfechos en su totalidad. Esto quizá se deba, a que el curso se brindó de acuerdo a sus expectativas en cuanto al nivel docente, material la empatía del docente etc., a pesar de tener algunos aspectos desfavorables ellos se sienten satisfechos por lo que consideran mantener y desarrollar sus capacidades para ser competitivos en su especialidad.

5.3.3 Relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología brindado por la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

Para establecer la relación entre la calidad de enseñanza, y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología, se ha trabajado con la prueba estadística del chi-cuadrado con una probabilidad del 0,005% con cuatro grados de libertad y un valor crítico de 9,488.

De igual forma se ha formulado las hipótesis estadísticas nula y alterna.

En el presente trabajo establece las siguientes relaciones:

- f) Relación entre la calidad de los recursos materiales para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.
- g) Relación entre la calidad de los recursos humanos para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.
- h) Relación entre la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.
- i) Relación entre la calidad de la gestión académica para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.
- j) Relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.

Estas relaciones permitirán establecer el valor de la prueba del chi-cuadrado.

5.3.3.1 Relación entre la calidad de los recursos materiales para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos materiales para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

Ha: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos materiales para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

DESARROLLO

Nivel de satisfacción de los estudiantes	Calidad de la Recursos Materiales			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
Alta satisfacción	19	2	4	25
Satisfacción Moderada	9	4	2	15
Baja Satisfacción	2	2	9	13
TOTAL	30	8	15	53

TABLA DE CONTINGENCIA

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	19	14.15	4.85	23.52	1.66236749
2	9	8.49	0.51	0.26	0.03063604
3	2	7.36	-5.36	28.73	3.90347826
4	2	3.77	-1.77	3.13	0.83100796
5	4	2.26	1.74	3.027	1.33964602
6	2	1.96	0.04	0.00	0.00081633
7	4	7.08	-3.08	9.48	1.33988701
8	2	4.25	-2.25	5.06	1.19117647
9	9	3.68	5.32	28.30	7.69086957
TOTAL	53	53	0		17.9898851

Probabilidad **0.05**
g| **4**
Valor crítico **9.4877**
Chi cuadrado **17.99**
Conclusión **se rechaza la Ho y se acepta la Ha.**

2.3.3.2 Relación entre la calidad de los recursos humanos para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en odontología.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos humanos para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

Ha: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos humanos para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

DESARROLLO

Nivel de satisfacción de los estudiantes	Calidad de la Recursos Humanos			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
Alta satisfacción	23	2	0	25
Satisfacción Moderada	13	2	0	15
Baja Satisfacción	4	5	4	13
TOTAL	40	9	4	53

TABLA DE CONTINGENCIA

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	23	18.87	4.13	17.06	0.90391627
2	13	11.32	1.68	2.82	0.24932862
3	4	9.81	-5.81	33.76	3.44098879
4	2	4.25	-2.25	5.06	1.19117647
5	2	2.55	-0.55	0.30	0.11862745
6	5	2.21	2.79	7.78	3.52221719
7	0	1.89	-1.89	3.57	1.89
8	0	1.13	-1.13	1.27	1.13
9	4	0.98	3.02	9.12	9.30653061
TOTAL	53	53	0		21.7527854

Probabilidad **0.05**
g| **4**
Valor crítico **9.4877**
Chi cuadrado **21.75**
Conclusión **se rechaza la Ho y se acepta la Ha.**

5.3.3.3 Relación entre la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

Ha: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

DESARROLLO

Nivel de satisfacción de los estudiantes	Calidad de la Gestión Administrativa			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
Alta satisfacción	9	11	5	25
Satisfacción Moderada	2	11	2	15
Baja Satisfacción	0	2	11	13
TOTAL	11	24	18	53

TABLA DE CONTINGENCIA

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	9	5.19	3.81	14.52	2.79693642
2	2	3.11	-1.11	1.23	0.39617363
3	0	2.70	-2.7	7.29	2.7
4	11	11.32	-0.32	0.10	0.00904594
5	11	6.79	4.21	17.72	2.61032401
6	2	5.89	-3.89	15.13	2.56911715
7	5	8.49	-3.49	12.18	1.43464075
8	2	5.09	-3.09	9.54	1.87585462
9	11	4.42	6.58	43.29	9.79556561
TOTAL	53	53	0		24.1876581

Probabilidad **0.05**
g| **4**
Valor crítico **9.4877**
Chi cuadrado **24.19**
Conclusión **se rechaza la Ho y se acepta la Ha.**

5.3.3.4 Relación entre la calidad de la gestión académica para la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la gestión académica para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

Ha: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la gestión académica para la enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

DESARROLLO

Nivel de satisfacción de los estudiantes	Calidad de la Gestión Académica			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
Alta satisfacción	11	12	4	27
Satisfacción Moderada	0	11	4	15
Baja Satisfacción	0	2	9	11
TOTAL	11	25	17	53

TABLA DE CONTINGENCIA

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	11	5.6	5.4	29.16	5.20714286
2	0	3.11	-3.11	9.67	3.11
3	0	2.28	-2.28	5.20	2.28
4	12	12.74	-0.74	0.55	0.04298273
5	11	7.08	3.92	15.37	2.17039548
6	2	5.19	-3.19	10.18	1.96071291
7	4	8.66	-4.66	21.72	2.50757506
8	4	4.81	-0.81	0.66	0.13640333
9	9	3.53	5.47	29.92	8.47617564
TOTAL	53	53	0		25.891388

Probabilidad **0.05**
g| **4**
Valor crítico **9.4877**
Chi cuadrado **25.89**
Conclusión **se rechaza la Ho y se acepta la Ha.**

5.3.3.5 Relación entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los

Estudiantes de la segunda especialidad en Odontología.

PRUEBA DE CHI CUADRADO

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

Ha: Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de enseñanza en la segunda especialidad de odontología que brinda FACSA.

DESARROLLO

Nivel de satisfacción de los estudiantes	Calidad de la Calidad de Enseñanza			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
Alta satisfacción	12	11	2	25
Satisfacción Moderada	2	9	2	13
Baja Satisfacción	2	2	11	15
TOTAL	16	22	15	53

TABLA DE CONTINGENCIA

Celdas	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
1	12	7.55	4.45	19.80	2.62284768
2	2	3.92	-1.92	3.69	0.94040816
3	2	4.53	-2.53	6.40	1.41300221
4	11	10.38	0.62	0.38	0.03703276
5	9	5.40	3.6	12.96	2.4
6	2	6.23	-4.23	17.89	2.87205457
7	2	7.08	-5.08	25.81	3.64497175
8	2	3.68	-1.68	2.82	0.76695652
9	11	4.25	6.75	45.56	10.7205882
TOTAL	53	53	-0.02		25.4178619

Probabilidad **0.05**

g| **4**

Valor crítico **9.4877**

Chi cuadrado **25.42**

Conclusión **se rechaza la Ho y se acepta la Ha.**

5.3.3.6 Comparativo de los valores de las pruebas de Chi cuadrado

TABLA N°25

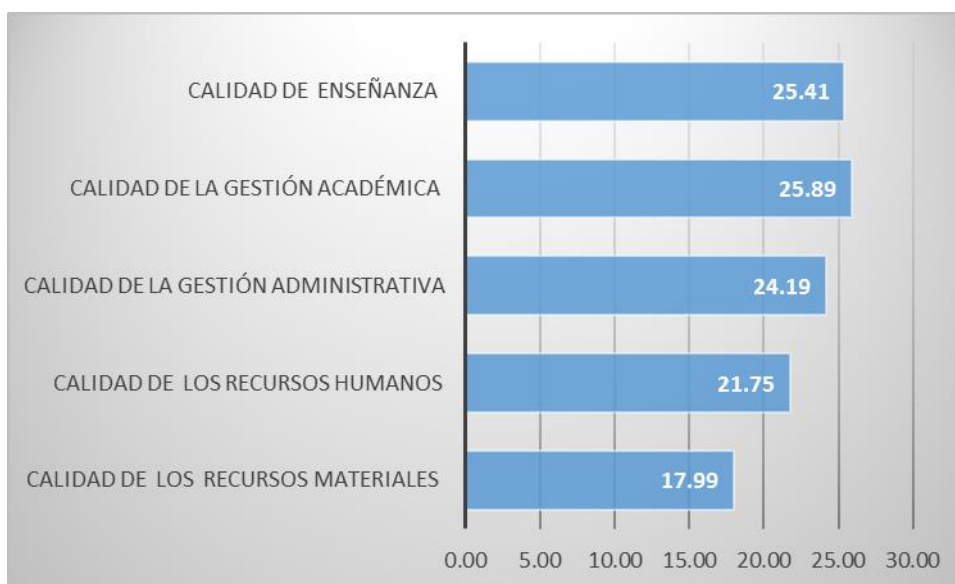
Comparativo de los valores de las pruebas del Chi cuadrado.

INDICADORES	Valor Chi
Calidad de los recursos materiales	17.99
Calidad de los recursos humanos	21.75
Calidad de la gestión administrativa	24.19
Calidad de la gestión académica	25.89
Calidad de enseñanza	25.41

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N°25

Comparativo de los valores de las pruebas del Chi cuadrado.



Fuente: Tabla N°25

INTERPRETACIÓN

Como podemos apreciar en el comparativo de los valores de la prueba de Chi-Cuadrado, luego de haberse realizado la prueba por cada indicador se llega a establecer que existe una relación directa entre las variables de estudio, ya que se rechaza la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis alterna (H_a),

Determinado que:

- Existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos materiales para la enseñanza en la segunda especialidad que brinda FACSA
- Existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos humanos para la enseñanza en la segunda especialidad que brinda FACSA
- Existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de gestión administrativa para la enseñanza en la segunda especialidad que brinda FACSA
- Existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de gestión académica para la enseñanza en la segunda especialidad que brinda FACSA
- Existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de enseñanza en la segunda especialidad que brinda FACSA.

5.4 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Para la comprobación de las hipótesis se ha considerado el siguiente orden: En primer término, se comprobarán las hipótesis específicas, para luego comprobar la hipótesis general.

5.4.1 COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La hipótesis específica **a)** afirma que:

- a)** El nivel de la calidad de enseñanza de la segunda especialidad de Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, es regular

La presente hipótesis específica a), se comprueba a través de la tabla N°14, en ella se aprecia que la percepción de los estudiantes de la segunda especialidad en cuanto a la calidad de enseñanza es regular.

La comprobación de esta hipótesis se relaciona con el resultado de las tablas N° 09,11, en ellas apreciamos que el servicio académico, así como la administración de la enseñanza es regular.

Los resultados presentados nos indican que no solo basta contar con una buena infraestructura, una buena plana docente, la actitud del docente es buena, etc., basta que observen o que vivan experiencias que no sean novedosas para su formación, consideran que la enseñanza fue regular.

La hipótesis específica **b)** señala que:

- b)** El nivel de satisfacción de los estudiantes participantes de la segunda especialidad en

Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, es alto.

La hipótesis específica b), se puede comprobar con la tabla N°24, en ella se aprecia como resultado que la percepción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología es Altamente Satisfactoria.

La comprobación de esta hipótesis se relaciona con las tablas 15, 16, 17 y 18 en la que el estudiante considera que la interacción académica, la evaluación ejecutada por el docente, la actuación del docente y la actividad académica, presentan resultados de alta satisfacción a pesar de no haber pasado en 50%.

A este resultado apoyan las tablas N° 19, 21, 22, y 23, en ellos se aprecia que la mayoría de los participantes respondieron que se sentían altamente satisfechos por el nivel de competitividad alcanzada, el desarrollo de sus capacidades, y la seguridad de la formación académica.

La hipótesis específica **c)** afirma que:

- c)** Existe una relación significativa entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los participantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

La hipótesis específica c), podemos comprobarla con las tablas N°14 y 24, en ellas se aprecia que la percepción de los estudiantes de la segunda especialidad en cuanto a la calidad de enseñanza es regular. Y la percepción de satisfacción de los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología es Altamente Satisfactoria

Por lo que podríamos decir que existe una relación significativa entre la calidad de enseñanza y la satisfacción del estudiante

5.4.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La hipótesis general afirma que:

La calidad de la enseñanza influye de manera directa en el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

Con Las comprobaciones de las hipótesis específicas a,b y c, podemos comprobar la Hipótesis general. Por lo que, podemos manifestar que existe influencia directa entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los participantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

Así mismo las pruebas comparativas del Chi Cuadrado, nos permite comprobar la relación que existe entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los participantes de la segunda especialidad en Odontología que brinda la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, variables de estudio del presente trabajo.

CAPÍTULO VI

6.0 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1 CONCLUSIONES

- a) El nivel de calidad de enseñanza que reciben los estudiantes de la segunda especialidad de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, en la escuela de Odontología es regular.
- b) Los estudiantes participantes en la segunda especialidad en Odontología que brindan la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna es alta, presentan un nivel de satisfacción alta.
- c) La relación que existe entre la calidad de enseñanza y la satisfacción de los participantes de la segunda especialidad en Odontología, brindada por la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna es significativa directa.
- d) Se evidencia que la actitud de los docentes responsables de las asignaturas presenta muy buena actitud, en su enseñanza, conocimiento de los contenidos brindados, aspectos que hace que el estudiante se sienta satisfecho, así sea que la calidad en general en cuanto al servicio de enseñanza sea regular.
- e) El contar con docentes que cuenten con un perfil profesional de reconocimiento social, hace que el desarrollo del curso sea bueno. No importando si es didáctico o no, en la aplicación metodológica o estrategia de enseñanza.
- f) A pesar de que la gestión administrativa presento resultados regulares en cuanto al servicio de calidad, la satisfacción de los estudiantes es buena por la Gestión académica brindada.

g) Con la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado, nos permite verificar que:

- Existe relación El nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos materiales para la enseñanza en la segunda especialidad de Odontología que brinda FACSA.
- Existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de los recursos humanos para la enseñanza en la segunda especialidad de Odontología que brinda FACSA.
- Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la gestión administrativa para la enseñanza en la segunda especialidad de Odontología que brinda FACSA
- Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la gestión académica para la enseñanza en la segunda especialidad de Odontología que brinda FACSA.
- Si existe relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de enseñanza en la segunda especialidad de Odontología que brinda FACSA.

h) Uno de los aspectos en los cuales los estudiantes participantes de la segunda especialidad en Odontología, no se sienten satisfechos es en cuanto al servicio de biblioteca y laboratorio de computo, esto se debe a que no se brinda dicho servicio los días en los cuales se desarrolla la actividad académica, siendo estos sábado y domingo.

6.2 SUGERENCIAS

PRIMERA:

Consideramos importante que los coordinadores y/o encargados de los programas de segunda especialidad deban de evaluar a los docentes luego de haber brindado el servicio de enseñanza, con el fin de tomar en cuenta las apreciaciones para reforzar, mejorar o mantener los criterios de calidad de enseñanza.

SEGUNDA:

La Facultad que brinde cursos de segunda especialización deberían de exigir la aplicación de las normativas que orienten el desarrollo de estos programas, así mismo el responsable de la escuela profesional y o coordinador de la segunda especialidad deberían de hacer charlas de orientación al personal encargado de la gestión administrativa con el fin de brindar una atención adecuada y haciendo que el participante se sienta confortado, cómodos, y confiados en el buen servicio de la institución.

TERCERA:

La revisión del material por parte de los organizadores de las segundas especialidades es importante, el cual debería de hacerse con tiempo para no caer en la improvisación y la entrega de material que no sea de interés, de relación con la materia o importante para el participante en el desarrollo de la asignatura.

CUARTA:

Los encargados de las segundas especialidades, no deberían dejarse llevar por el contenido escrito del currículum vitae que presenta el especialista sino, que es necesario evaluar el tipo de estrategias y metodología que utilice o maneje el docente para con los estudiantes, con el fin de perfilar la calidad de enseñanza a brindar. Para ello es importante una clase magistral de nivel y la experiencia profesional que pueda tener en el campo de su especialidad, garantizando de esta forma la calidad de enseñanza.

QUINTA:

Los Organizadores de la segunda especialidad deben prever que los servicios de biblioteca así como laboratorio de cómputo, deban brindarse en los días en los cuales se desarrolla la actividad académica.

FUENTES DE CONSULTA

BIBLIOGRAFÍA

- ANASTASI, A. & Urbina, S. (1998). Test psicológicos. México: Prentice Hall.
- ARBUCKLE, J. (2000). Introduction to Structural Equation Modeling using AMOS. Austin: Academic Corporation and Instructional Technology Services.
- ARBUCKLE, J. (2004). AMOS 5.0: Programming reference guide. Chicago: SmallWaters Corporation.
- BOZA, Guillermo (1970). "Rendimiento académico y satisfacción estudiantil: una evaluación del sistema universitario mexicano", en Revista Mexicana de Sociología, Año 37, México.
- CASTILLO ARREDONDO, Santiago "Compromiso de la evaluación educativa", (1994).
- CANO GARCIA, Elena. (1997), "Evaluación de la Calidad Educativa", editorial la Muralla, S.A 1998
- DOMÍNGUEZ R, Rosa Elena; Morales M., Mario A.; Pastrana de la G., José R. (1982). La satisfacción o frustración del estudiante durante el desarrollo de la carrera de Lic. en Administración, Tesis profesional, FCA, UNAM,
- HERNÁNDEZ Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- LERMA GONZÁLES, Héctor Daniel, "Metodología de la Investigación", Bogotá, (2012). Eco Ediciones.
- MARTÍNEZ R., Felipe (2000). Nueve retos para la educación superior. Funciones, actores y estructuras, México, ANUIES.

MEJÍAS, A. y MARTÍNEZ, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria, (29-47).

ROBLE, M.B., CORNEJO, J.N. y Speltini, C. (2007, mayo). Articulando investigación, docencia y extensión: algunas experiencias en el campo de la ciencia y la tecnología. Comunicación presentada en Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las ciencias Exactas y Naturales. Buenos Aires

RODRIGUEZ, S. (1991) Calidad Universitaria: un enfoque institucional y multidimensional. En: De Miguel, M. et. Al. (eds.1991) La evaluación de las Instituciones Universitarias. Madrid: Consejo de Universidades. Secretaría General. (pp. 39-72)

ROYERO, J. (2002). Gestión de sistemas de investigación universitaria en América Latina. Organización de Estados Iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/412Royero.pdf>.

TORRES Cruz, Beatriz (1988). La insatisfacción en el estudiante universitario del Colegio de Pedagogía de octavo semestre ante la no concordancia entre sus expectativas iniciales de la carrera y la realidad que confrontan, Tesina, FFyL, UNAM.

WILSON, John D. (1992). Cómo valorar la calidad de la enseñanza, Barcelona, Ediciones Paidós.

HEMEROGRAFIA

AGUILA CABRERA, V. (2005). El concepto calidad en la educación Universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. Revista Iberoamericana de Educación, 35(5), 1-8.

ALESON, Lereña - Política y Sociedad, **1989** - revistas.ucm, N°3,- 92

- ÁLVAREZ GARCÍA, I. y Topete Barrera, C. (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la Educación Superior. *Gestión y estrategia*, 11, art 11.
- JIMÉNEZ GONZÁLEZ, A., TERRIQUEZ CARRILLO, B. y ROBLES ZEPEDA, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56
- PICHARDO, M., GARCÍA BERBÉN, A.B., de la Fuente Arias, J. y Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1), 1-27
- SARAIVA, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes Educativos*, 13(2), 41-54.
- 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
- VINCENZI, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(9), 76-94.

WEBGRAFÍA

- AGUERRONDO Inés. "La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación". *Revista "La Educación"*. Año 37. N° 116. (En <http://www.iacd.oas.org/la3.htm>)
- CASASSUS Juan, Violeta Arancibia, Juan Enrique Froemel. "Laboratorio Latinoamericano de evaluación de calidad de la educación". *Revista Iberoamericana de Educación*. Número 10 - Evaluación de la Calidad de la Educación. (En <http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie10.htm>

MORALES CARTAYA, Alfredo. Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política, 2009.

PULFER Darío, Lesbia Cánovas, Gabriel de Pujadas. "Calidad de la educación: desarrollo e integración ante el reto de la globalización". Documento base IX Conferencia Iberoamericana de Educación. La Habana, Cuba, Julio de 1999. (En <http://www.oei.es/mapa.htm>).

<http://translate.google.com/translate?hl=es&langpair=en|es&u=http://www.teac.org/accreditation/goals-principles/quality-principles-for-teacher-education-programs/>

<http://definicion.de/ensenanza/>

www.endvawnow.org/es/articles/321-desarrollo-de-capacidades-.html

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

http://www.terras.edu.ar/biblioteca/12/ECPI_Cano_1_Unidad_1.pdf

<http://ventanaacademica.blogspot.pe/2011/06/gestion-academica-un-compromiso-asumido.html>