

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POST GRADO



PROGRAMA DE MAESTRÍA

MENCIÓN: PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la
Facultad de Educación de la Universidad Nacional de
Cajamarca**

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentado por:

Maestría: Jorge Antonio Rimarachín Cabrera

Asesor: Dr. Simón Alejandro Rodríguez Tejada

Cajamarca – Perú

2015

Copyright © 2015

By Jorge Antonio Rimarachín Cabrera.

Todos los derechos reservados.

DEDICATORIA

A la memoria de mis padres:

Virgilio Rimarachín Saldaña

María Alejandrina Cabrera Silva.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Simón Rodríguez Tejada, por su acertado asesoramiento y amistad de siempre.

A las autoridades de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca: Decana Mg. Leticia Zavaleta Gonzales; Directora de Escuela Académico Profesional de Educación, Rosa Reaño Tirado. Un agradecimiento especial por su generoso apoyo y facilidades brindadas en la realización de la presente tesis.

A los estudiantes del décimo ciclo (2014 – II) de las cinco especialidades de la Facultad de Educación, por su disponibilidad y colaboración durante el proceso de investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Página
Copyright	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice general	v
Resumen	vii
Abstract	viii
CAPÍTULO I	
INTRODUCCION	1
1.1. Problemática	1
1.2. Hipótesis	4
Hipótesis General	4
Hipótesis Nula	4
1.3. Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	5
1.4. Procedimiento General de la Investigación.	5
1.5. Guía de Lectura	5
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes teóricos de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Definición de términos básicos	37

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	46
3.1. Tipo de investigación	46
3.2 Métodos de investigación	46
3.3 Población y muestra	46
3.4. Procedimientos y contrastación de hipótesis	48
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.5 Tratamiento y análisis de datos	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
Caracterización de los estudiantes encuestados	51
Área I. Gestión de la carrera	53
Área II. Formación profesional	58
Área III. Servicios de apoyo para la formación profesional	74

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1. Conclusiones	90
5.2. Recomendaciones	92

LISTA DE REFERENCIAS	93
-----------------------------	-----------

APÉNDICE	99
Guía de entrevista para docentes	100

RESUMEN

El presente trabajo, tuvo como problema de investigación: ¿cuál es la satisfacción estudiantil y calidad de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca? El objetivo general fue: Determinar la satisfacción estudiantil y la calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. La metodología empleada: se utilizó un muestreo no probabilístico accidental, por cuanto, fueron encuestados los estudiantes del décimo ciclo que se encontraban en aula, en cada una de las cinco especialidades de la unidad académica en estudio; para lo cual, se preparó un cuestionario con los 97 estándares de calidad propuestos por el CONEAU, los que se evaluaron con una escala tipo Likert. Los resultados, destacan como fortaleza los estándares correspondientes al área enseñanza-aprendizaje, los que fueron los mejor evaluados alcanzando un 64.16% de satisfacción. Este resultado, indica la aceptable calidad de la educación universitaria, que se imparte en la Facultad de Educación. El resto de áreas y sus respectivos estándares, fueron calificados como de insatisfacción. Por lo que se recomienda a dicha unidad académica, continuar realizando estudios sobre satisfacción con docentes y administrativos. Así mismo, se recomienda, tomar en cuenta los referidos resultados para la formulación de sus planes de mejora.

Palabras clave: Satisfacción estudiantil, calidad educativa, estándar.

ABSTRACT

The present work was to research the question: What is the student satisfaction and quality of university education National University of Cajamarca? The general objective was: To determine student satisfaction and quality of the education of the National University of Cajamarca. The methodology, an accidental non-probability sampling was used, because, students surveyed were from the tenth semester in their classroom, in each of the five fields of academic study unit; for which a questionnaire was prepared with 97 standards of quality proposed by the CONEAU, which were evaluated with a Likert scale. The results stand out as strength corresponding standards to teaching-learning area which were the best rated reaching 64.16% satisfaction. This result indicates the acceptable quality of university education, taught at the Faculty of Education. The remaining divisions and their respective standards were rated unsatisfactory. So it is recommended that the academic unit, continue performing studies on satisfaction with the faculty and the staff. Also, it is recommended to take into account those results to formulate plans for improvement.

Keywords: student satisfaction, educational quality, standard.

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1. Problemática

La educación en todos sus niveles, constituye el medio de cambio y desarrollo de los pueblos, con ella los seres humanos se forman y transforman, tanto a sí mismos, como al medio social y natural que los rodea, haciendo su vida, más cómoda y trascendente. Por ello, uno de los objetivos más anhelados de un país, es la educación de sus habitantes.

Sin embargo, cuando el proceso educativo falla, la educación pierde su esencia, es decir, no cumple a cabalidad su propósito, el que debe aspirar al perfeccionamiento y autodominio de los seres humanos. En consecuencia, dicha situación problemática tiene que ser solucionada oportunamente y para lo cual, se requiere, conocer en qué se está fallando para poderlo corregir.

Actualmente, en el mundo en general y en nuestro país en particular, las universidades están asumiendo el reto de mejorar la calidad educativa, que ofrecen a sus usuarios directos, los alumnos; y a los indirectos, sus padres o familiares. Este reto, se expresa en el Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca, en el que se declara que “la Universidad cuenta con un elevado prestigio académico, tanto por la calidad y la selección de sus estudiantes, por la formación que les brinda, como por el cuerpo docente

que la compone. Y ello no puede, sino comprometernos a responder a los tiempos de hoy, manteniéndonos a la altura de nuestra calidad y de las metas ya cumplidas.

Al respecto, Castillo (2002), señala que en estos tiempos de cambio, en que se ha acentuado la exigencia respecto a la competitividad del profesional en el área laboral, el éxito de este, dependerá en gran medida de la calidad de la educación obtenida y de la formación práctica para el trabajo; es muy importante que la Universidad esté inmersa en un proceso de permanente mejoramiento, con una visión a largo plazo y una planificación estratégica orientada hacia el futuro y en beneficio del estudiante.

Para lograr el éxito de los futuros profesionales, la principal función de una institución educativa debe satisfacer las necesidades del estudiante, como se plantea en el modelo de gestión de la calidad total. Para ello, se debe propiciar una mayor investigación que permita conocer más de cerca cuáles podrían ser esas necesidades que requieren atención, a fin de evaluar y realizar las acciones pertinentes encaminadas a lograr la mejora de la calidad.

Al abordar la problemática educativa de la educación superior universitaria, es necesario, señalar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades; pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Así mismo, es necesario, conocer la calidad de las instituciones educativas, la que puede ser observada desde distintos puntos; pues es necesario integrar al estudiante, por ser quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma.

En el caso particular, de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, la misma, que ya ha cumplido 52 años de funcionamiento, sin embargo, se desconoce precisamente el nivel de satisfacción de sus

estudiantes, así como la calidad de la educación que ellos reciben. Por ello, con el propósito de llenar el referido vacío de conocimiento, en el presente estudio se ha planteado, conocer la satisfacción del estudiante, la cual deberá reflejar la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. Al respecto, Flores (2003), refiere que la meta de una institución universitaria debe ser que los estudiantes que cursan una carrera, manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones entre su profesor y los otros estudiantes; con la justicia con que se le evalúa, etc., así como, con las instalaciones y el equipamiento que apoyan dichas interacciones.

No es lo mismo, satisfacer a un estudiante perezoso, negligente o engreído, que a uno disciplinado, laborioso y exigente. Estos problemas, se tomaron en cuenta en la metodología de indagación empleada.

La calidad de la educación universitaria, desde el punto de vista teórico, no es un concepto que refleje una realidad absoluta que se justifica en sí misma. La calidad, la determina el usuario al formular un juicio; precisamente, la calidad aparece cuando alguien formula un juicio acerca de la calidad de algo. Pero para formular un juicio de satisfacción o de insatisfacción, es necesario contar con un criterio o estándar, y a su vez se requiere de un instrumento que mida ese estándar. En nuestro caso, se consideró pertinente trabajar con los estándares de calidad del CONEAU.

Las razones expuestas, señalan que es relevante para la Escuela Académico Profesional de Educación, la realización del presente trabajo de investigación, el cual, ha permitido generar conocimiento nuevo sobre satisfacción estudiantil y calidad de la educación universitaria impartida. Dicho conocimiento, aporta información objetiva y reciente, que podría servir para formular planes de mejora, como preparación para la futura acreditación de dicha unidad académica.

Formulación del problema

¿Cuál es la satisfacción estudiantil y calidad de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca?

1.2. Hipótesis

Hipótesis General

Los estudiantes están satisfechos con los aspectos generales de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Hipótesis Nula.

Los estudiantes están insatisfechos con los aspectos generales de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la satisfacción estudiantil y la calidad de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Facultad de Educación de la UNC
- b) Determinar la calidad de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la UNC.

1.4. **Procedimiento General de la Investigación.**

El presente estudio es de tipo descriptivo – explicativo y de secuencia transversal (Veytes, 2004), ya que a través de los resultados pretende describir y explicar la satisfacción de los estudiantes universitarios y la calidad educativa que les ofrece la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Para la realización de la investigación, se elaboró un instrumento de medición, en el cual, se consideraron los 97 estándares de calidad propuestos por el CONEAU. Dicho instrumento fue aplicado a todos los estudiantes que se encontraban en clases y que pertenecían al décimo ciclo (2014-II) de las cinco especialidades de la Facultad de Educación.

Esta investigación, corresponde a un diseño no experimental, por cuanto no se ha realizado manipulación de variables, habiéndose tomado la información directamente en el contexto natural de la población en estudio, para luego, hacer los análisis pertinentes (Kerlinger y Lee, 2001). Los datos obtenidos, fueron procesados con el paquete estadístico SPS versión 20.

1.5. **Guía de Lectura**

Los resultados de la presente investigación, se presentan en cinco capítulos, cuyo detalle es el siguiente: **Capítulo I.** Comprende todo lo referente a la descripción de la situación problemática, formulación del problema de investigación, hipótesis, objetivos, procedimiento general seguido y guía de

lectura. **Capítulo II.** Corresponde al marco teórico, el que se ha dividido en tres partes: 1) Antecedentes teóricos de la investigación. 2) Bases teóricas, en este apartado se desarrolla un esquema conceptual, lógico y paradigmático, el que ha servido para relacionar hechos, sugerir nuevas relaciones entre hechos, predecir nuevos hechos y explicar algunas partes amplias de la realidad estudiada. 3) Definición de términos básicos. **Capítulo III.** Explica el procedimiento metodológico empleado, presenta detalles sobre técnicas, instrumentos, métodos y procesamiento de la información obtenida. **Capítulo IV.** Presenta los resultados y discusión, ordenados, empezando por la caracterización de los estudiantes, seguido de los hallazgos debidamente discutidos haciendo uso de antecedentes y bases teóricas, de acuerdo con los objetivos propuestos. **Capítulo V.** Conclusiones y Recomendaciones, las conclusiones en función de cada uno de los objetivos, también se han formulado una recomendación para cada conclusión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes teóricos de la investigación

Salinas et al (2008), realizaron una investigación sobre *“Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicativo en la unidad académica multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México”*. Refieren, que es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en todas las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él.

La calidad de las instituciones educativas, puede ser abordada desde distintos puntos, sin embargo, es necesario, interrogar al estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma. En este estudio, se le interrogó al estudiante sobre su perfil para determinar su óptica, así mismo sobre la actitud del profesor y la planeación docente de la asignatura, como también los servicios que recibe de la Universidad a través de la carrera a la que está inscrito. Y finalmente se le pidió que repartiera 100 puntos entre los distintos apartados de la encuesta para determinar la importancia que le da a los servicios que recibe.

Dichos investigadores, encontraron los siguientes resultados: Sin duda, se puede afirmar, que es la actitud del profesor la que sobresale en el interés del estudiante, lo cual es demostrado al hacer los cálculos correspondientes. Al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de cada uno de los apartados se puede concluir que: los factores más importantes a la hora de

determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente, es la actitud del profesor, en la planeación docente de la asignatura que sea adecuada, la revisión de los exámenes. El factor más importante en la Universidad estudiada es la condición de las aulas y finalmente para la satisfacción con la UAT, lo más importante es la adecuación e información que se da de los servicios que esta presta.

Flores (2003), propuso estudiar “La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Perú, para lo cual, refiere que la calidad se ha convertido actualmente en uno de los temas dominantes de reflexión en nuestros ámbitos académicos y especialmente en las universidades, en la medida que se pretende afrontar los bajos niveles de calidad académica – profesional de los egresados universitarios.

En este contexto, la evaluación de la calidad se hace prioritaria en el nivel superior, en la perspectiva de acreditar los estándares de calidad, que una organización acreditadora exige. Esto implica, la selección de las dimensiones, variables e indicadores, a través de los cuales, se puedan emitir juicios estimativos sobre la calidad, acompañados de la respectiva evidencia empírica.

En el presente estudio, se aborda la satisfacción estudiantil como uno de los principales componentes que refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen la experiencia educacional. Esto pasa por tomar en cuenta el rigor de los cursos, las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Este estudio, utilizó como instrumento un cuestionario destinado a recoger las estimaciones del estudiante respecto a las dimensiones académico-

administrativas de su formación profesional; sobre sus actitudes personales y sociales y sobre la Universidad globalmente considerada. Asimismo, se le solicita que alcance sus recomendaciones para mejorar el servicio docente y administrativo. Este instrumento se valida mediante la técnica de juicio de expertos y una aplicación piloto.

Pérez et al (2011), realizaron una investigación en respuesta a la interrogante: ¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la Facultad o de la percepción individual de esta? Análisis comparativo entre Facultades Privadas y Públicas. El objetivo de este estudio, es conocer la satisfacción estudiantil en relación a las universidades públicas y privadas. Es un estudio correlacional, realizado en la Universidad de Granada en la Escuela Universitaria de Magisterio La Inmaculada y la Facultad de Ciencias de la Educación. Participaron 111 alumnos entre ambas facultades que completaron un cuestionario sobre satisfacción estudiantil. Los principales resultados exponen que a pesar de no obtener diferencias significativas en la satisfacción global, sí lo hacen en distintos aspectos, obteniendo mayor satisfacción los estudiantes de la Universidad privada en competencias profesionales y servicio administrativo, en comparación con los de la pública que obtiene mayores puntuaciones en satisfacción con el ambiente en la facultad y la biblioteca.

Jiménez et al (2011), realizaron un estudio sobre "*Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Yanarit*". Este trabajo, se realizó con el propósito de saber qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de Licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios del que participan; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes; cuyos resultados se presentan de manera general en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción. Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes

universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: los que se hacen para saber qué espera el estudiante de su Universidad en general y aquellos que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Aponte y Zavala (2012), presentan un *“Informe sobre el estudio de niveles de satisfacción estudiantil 2012”*, realizado en la Universidad de Puerto Rico de Bayamón (UPRB), en cuya institución, han instituido la administración trienal de un cuestionario de satisfacción estudiantil para auscultar de forma directa el sentir de los estudiantes activos sobre su proceso educativo y los servicios que se les brinda. En dicho estudio se utilizó el instrumento titulado *“Cuestionario para medir el nivel de satisfacción estudiantil de los estudiantes activos”*. El instrumento consta de 93 preguntas dirigidas a evaluar diferentes áreas de servicio, infraestructura, docencia, académicos, diez preguntas para obtener datos generales de los encuestados y una pregunta para medir comentarios abiertos.

Acebedo (2010), ofrece un *“Informe sobre análisis del ambiente interno y externo de la Universidad del Turabo para las guías estratégicas de desarrollo 2010 – 2015”*. En lo referente a satisfacción estudiantil. Este informe presenta los resultados principales del estudio de satisfacción estudiantil 2007-2008 el cual, pretende determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad del Turabo con los servicios que se le ofrecen, identificar la relación entre la satisfacción estudiantil y la importancia que le dan los estudiantes a los servicios que se le ofrecen, y comparar el nivel de satisfacción del 2007-2008 con los resultados del estudio del 2004-2005, 2002-2003 y 1998-1999. Análisis de Brecha. El análisis de brecha consiste en cuantificar la discrepancia entre la satisfacción con un servicio o aspecto de la institución y el nivel de importancia

sobre dicho servicio. Se estudiaron los siguientes parámetros: prestigio y reputación de la institución, clima institucional, vida y bienestar estudiantil, apoyo y disponibilidad de servicios académicos, financiamiento de estudios, servicios de oficina, seguridad y protección, horario de servicios, biblioteca, recursos institucionales, asesoría académica, efectividad instruccional, empresas auxiliares,

De la Fuente et al (2010), realizaron un estudio sobre *“Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca – Chile”*, al respecto, refieren que en los últimos años la situación de las universidades ha experimentado cambios importantes que han hecho que éstas se preocupen de dos aspectos estrechamente ligados: calidad de servicio percibido y satisfacción. En este trabajo se desarrolla, aplica y evalúa una escala de medida de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, analizando los elementos que determinan la satisfacción de los estudiantes y la relación entre la satisfacción experimentada por ellos y su lealtad a la institución que ofrece el servicio. En base a lo anterior, este estudio estableció, mediante un modelo de ecuaciones estructurales, cómo la satisfacción de los alumnos se ve reflejada en comportamientos de los mismos, que ayudan a la institución a la captación de alumnos.

Conclusiones:

El aumento de las expectativas de la sociedad en lo que concierne a la labor de las universidades y el aumento de la demanda de estos servicios, han provocado una preocupación por mejorar la calidad de la enseñanza universitaria y por ende, por satisfacer las necesidades de sus múltiples clientes.

Además, para que las organizaciones sean capaces de sobrevivir se necesita clientes fieles, que mantengan una relación estable con la organización, así mismo, realizar una comunicación boca-oído, positiva sobre la misma. Por esta razón, se deben tomar decisiones estratégicas que apunten a conocer al cliente logrando que su comportamiento mejore los indicadores de lealtad de la organización.

En particular, la investigación realizada ha tratado de identificar los aspectos que influyen en la satisfacción global de los estudiantes, y así poder adaptar nuevas metodologías de trabajo, que permitan el entendimiento de las características que definen la forma de actuar de los estudiantes.

El análisis realizado, ha mostrado que existen diversos elementos controlables por la Universidad que afectan a los niveles de satisfacción de los alumnos. Estos elementos, son el personal de servicios, las actitudes y comportamientos del profesorado, las competencias del profesorado, las oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la Universidad y otros servicios extra. De ellos, lógicamente, el más importante es el relacionado con el profesorado, y concretamente con sus competencias. Así, aquellos aspectos relacionados con las características que debería poseer un buen profesor, son los que determinan, en mayor medida, la satisfacción alcanzada por los estudiantes. El nivel de los conocimientos prácticos, la actualidad de los conocimientos, la capacidad de transmitir conocimientos, la claridad explicativa, la metodología docente, la utilización de material complementario; es decir, aspectos puramente relacionados con la docencia, son los elementos que determinan principalmente la satisfacción. Sin embargo, es necesario que este servicio esencial esté acompañado de servicios adicionales: personal de servicios, oportunidades de la carrera, instalaciones y reputación de la Universidad, capaces de incrementar la satisfacción global del alumno al incrementar el valor del servicio ofertado.

Todo esto provocará que los alumnos que ya han asistido a esta Universidad, actúen como un instrumento de comunicación interpersonal positivo, de nulo costo para la organización. Así los alumnos, que han quedado satisfechos, además de plantearse volver a acudir a los cursos ofertados por una determinada Universidad, podrían actuar como "captadores" de nuevos alumnos. Sus niveles de satisfacción quedarán reflejados en comentarios positivos en su entorno más próximo, de manera que se genere una imagen positiva de los cursos ofertados, incrementando así la reputación de la Universidad, y asegurándose la supervivencia de dicha institución.

Esta investigación constituye los primeros pasos dentro de una línea más ambiciosa, por lo que, se enfrenta a una serie de limitaciones e investigaciones futuras. Así, se plantea la posibilidad de repetir el estudio, considerando las mismas variables, para establecer la evolución del comportamiento del estudiante mediante el tiempo, y de este modo poder generar un patrón que permita mejorar la toma de decisiones. Del mismo modo, y teniendo en cuenta que si bien todos los cursos están representados de forma proporcional en la muestra analizada, el tamaño de los mismos no es uniforme, sería interesante realizar un análisis para diferentes segmentos de la población de estudiantes, teniendo en cuenta variables como el género, la carrera, etc., aunque ello llevase a ampliar el tamaño de cada una de las sub muestras. También sería recomendable contemplar y analizar los puntos de vista de otros grupos de clientes o usuarios de la Universidad, en especial los graduados y los empleadores.

Mabres (1994), estudió la problemática respecto a la calidad educativa en las universidades peruanas y encontró, que dicha problemática estaba relacionada con los siguientes factores:

El bajo nivel académico de algunos profesores que se traducía en bajos niveles de exigencia al estudiante, y a la vez, como resultado estos respondían deficientemente en el campo laboral.

La escasa disponibilidad de recursos económicos para mejorar la calidad de enseñanza, así como para incentivar la labor de investigación en docentes y estudiantes.

La desconexión entre la Universidad y la empresa privada, que afecta que el graduado pueda insertarse rápidamente en el mercado laboral.

Egea (2001), en España realizó una investigación para conocer cuáles eran los criterios que determinaban la calidad de un centro universitario desde la visión del alumnado y además, cuáles eran los más importantes para los mismos. Se encontró, que los factores más relevantes para los alumnos estaban relacionados directamente con el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre ellos: profesores, instalaciones y biblioteca.

Muñoz, Ríos de Deus y Abalde (2002), analizaron una serie de cuestionarios utilizados por diversas universidades españolas en donde los estudiantes evalúan a los docentes universitarios. La finalidad de este análisis fue obtener un cuestionario único que englobara todas las dimensiones esenciales en la evaluación de la docencia. Las dimensiones que se determinaron fueron: el cumplimiento de obligaciones de los docentes, explicar los programas de los cursos, la metodología, los materiales que usa, la actitud del docente, el tipo de evaluación, el tipo de prácticas y la satisfacción de los alumnos con respecto al docente.

Barrera, Gómez y Hernández (2003), realizaron encuestas de percepción de satisfacción en el cuarto semestre de la Facultad Nacional de Salud Pública de

Medellín, en las que encontraron que el 85% de la muestra manifestó sentirse satisfecho con el programa escogido y el 75.7% afirmó que se volvería a inscribir en el programa en el que estaban. En cuanto al nivel académico, el 56.4% lo calificó como bueno y el 95.5% consideró que los profesores de su carrera realizaban acciones continuas para mejorar el nivel de calidad de su formación profesional.

Rodríguez y Vélez (2004), evaluaron el grado de satisfacción de los estudiantes que iban a graduarse, con el fin de obtener información sobre la formación recibida a lo largo de sus estudios, para sobre la base de esos datos definir acciones de mejoramiento de la calidad en los programas de pregrado. En esta investigación se encontró una alta satisfacción en la relación con los docentes y con los decanos. Con los docentes, por el respeto con los estudiantes, el dominio disciplinar y su capacidad para motivarlos. Con los decanos, por encontrarlos comprensivos, respetuosos y diligentes en la solución de sus problemas.

Rodríguez y Amaya (2005), presentaron un cuestionario de opinión para estudiantes, en el que se enfatizaba la valoración del desempeño de los docentes universitarios utilizando un análisis factorial para la validez del mismo. En este cuestionario, fueron evaluados factores como: conocimiento de la materia por parte de los docentes, las competencias instruccionales, la relación estudiante-profesor y la opinión sobre el valor que se le daba a la asignatura evaluada. En los resultados, se encontró que los alumnos estaban satisfechos tanto por el desempeño didáctico de los profesores como por la relación positiva establecida con el mismo.

García, Yunque y Ráez (1999), realizaron una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en la cual, se buscó determinar cuáles eran los métodos para mejorar la calidad en los servicios académicos.

Para ello, se utilizaron como técnicas, la observación de campo y las encuestas dirigidas tanto a los trabajadores no docentes, docentes, así como a los estudiantes universitarios. En el resultado, se encontró, que los estudiantes casi en un 50% de la muestra mostraban una satisfacción positiva con respecto a la enseñanza impartida por los docentes, especialmente por la metodología aplicada, la comunicación, el método de evaluación y los estímulos hacia la investigación. Con relación a los servicios administrativos, más del 40% de encuestados tenía una percepción positiva sobre los cambios realizados en su facultad con respecto a la implementación de los laboratorios, innovación e iniciativa empresarial y por los servicios de biblioteca, como actualización y cantidad de libros. Como propuestas de cambio plantearon la incorporación de tecnología y herramientas que faciliten la atención a los estudiantes, una reorientación de la formación educativa, y la revaloración de la función de la atención al público.

Flores (2006), aplicó una encuesta sobre satisfacción estudiantil en la Universidad Ricardo Palma a nivel de todas las carreras ofrecidas, se evaluó el grado de satisfacción en cada carrera, se usaron los indicadores para cada área. Entre los indicadores de mayor insatisfacción se encontraron la eficiencia y trato del personal administrativo, la información sobre convenios, becas y otros; el equipamiento de las aulas y el dominio del profesor sobre la materia que dicta. Luego de definir aquellos indicadores con mayor grado de satisfacción e insatisfacción respectivamente, el equipo ejecutor recomendó elaborar un plan de acción para mejorar las debilidades encontradas en cada área y carrera profesional.

2.2. Bases teóricas

Aproximación al concepto de Calidad Educativa

Para un adecuado abordaje de las principales categorías consideradas en la presente investigación, primero haremos un acercamiento al término **Educación**. La palabra latina **ducere**, que significa **conducir**, por composición con el prefijo “e” ha dado lugar a dos términos: a) **educere** que quiere decir: ir hacia fuera, salir, llevar, y b) **educare**, guiar o conducir también hacia fuera. Expresiones que indican desenvolvimiento y dirección de una marcha hacia el exterior, pero movimiento que, en el primer caso, **alguien que se conduce a sí mismo** o mejor dicho se **autoconduce**, se auto-desenvuelve desde su propia interioridad; y en el segundo, ese alguien es conducido, ayudado y **guiado** por un agente exterior.

La expresión “**educationem**” tiene su origen, sin duda, en esos dos términos latinos. Su equivalente: “**educación**” se registra en la lengua castellana, a partir de fines del siglo XVI, y sirvió para designar crianza, instrucción y doctrina. Para referirse a lo que hoy entendemos por **educar**, los romanos disponían de la palabra “**nutritio**” que significa **crianza** (Solis, 2003:55).

Chiroque (2009), afirma que, en términos generales:

- La educación es una práctica social que permite enseñar y aprender de manera intencional y organizada.
- La educación es FIN y MEDIO. Fundamentalmente es un derecho y no un servicio.
- La educación debe ser una práctica social que contribuye (no determina) a la construcción de una sociedad diferente: más humana y humanizante.

Esto supone que cumple tres roles históricos:

- Formar personas para que se liberen de situaciones inhumanas (pobreza, enfermedades, etc.) y se concrete más el proceso de *humanización*;
- Formar personas que construyan un modelo humano de sociedad: sin exclusión ni opresión. De esta manera, la educación libera: tanto a los excluidos y oprimidos, como a los exclusores y opresores
- Desarrollar prácticas formativas como *vivencias de estudiantes y maestros* o *sujetos participantes* que anuncian y dan testimonio ahora de lo que deben ser las futuras relaciones humanas de una sociedad diferente que es posible.

En la misma perspectiva, Cusiánovich (2004) refiere que: “La educación es una práctica social que coadyuva a que los humanos seamos más humanos. Sirve para el desarrollo humano”; por lo que, recomienda orientar el sistema educativo para que sirva al proceso de humanización. Así mismo, la educación debe enseñarnos a leer la realidad.

Así mismo, Iturralde (2004) afirma que la educación es el proceso que perfecciona las capacidades propias de la persona en todos sus ámbitos, físico, psicológico, intelectual, social, así como espiritual, en las diferentes etapas de su vida.

La educación promueve el desarrollo individual y colectivo indispensable para el desarrollo de las sociedades. Durante el Foro Mundial de Educación de la UNESCO, realizado en Dakar en el año 2000 se afirma que “... cada niño, adolescente y adulto tiene derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades básicas de educación... se trata de una educación adaptada para aprovechar los talentos y el potencial de las personas y para desarrollar la personalidad de los educandos de modo que puedan mejorar su vida y transformar la sociedad”.

En el paradigma educativo actual, se promueve que el estudiante tenga un papel activo en el proceso de aprendizaje, que administre su propio aprendizaje con la

colaboración y cooperación de sus compañeros, a través de trabajos en equipo y donde el profesor sea un mediador y guía del aprendizaje (Meade, 1997).

Al analizar el término calidad desde el punto de vista etimológico, se encuentra que cuenta con tres acepciones importantes: cualidad, valoración y superioridad o excelencia. Entendido como cualidad, se identifica como un conjunto de atributos o propiedades referidas a algo o alguien. Cuando es visto como valoración, se requiere una interpretación normativa de los atributos o cualidades, lo que implica un juicio de valor y una posición dentro de una escala para comparar dos o más entidades. Cuando es entendido como superioridad o excelencia, se hace referencial grado de bondad en que se expresa una cosa (González, 2000; Velasco, 2000).

Entonces la calidad puede ser entendida como “hacer bien el trabajo desde el principio” tomando en cuenta aspectos como: responder a las necesidades de los usuarios, llegar a satisfacer al usuario; disfrutar con el trabajo y ofrecer lo mejor de uno mismo; reducir los costos inútiles; evitarlos fallos; ser un administrador óptimo y ser más eficaz, eficiente y productivo (Bernillón y Cerutti, 1989, citado en González, 2000).

Según la óptica organizacional introducida en la educación, López y Ramírez, (1994) definen la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Bajo esta misma perspectiva, en la definición citada por la International Standard Organization (ISO) encontramos que la calidad se identifica también con la satisfacción de necesidades, pues “La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas” (González, 2000:55). En tal sentido, Senlle y Gutiérrez (2004) afirman que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes, los alumnos, han acordado mediante una oferta del

servicio, la educación. En este caso, es el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación. Con ello, la calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo, tanto a las autoridades de la Universidad como a los estudiantes que la conforman.

Se define **calidad educativa** como “aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades ya desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo a lo que ésta espera y necesita de él.” (Velasco, 2000.47).

Se puede decir que una educación será de calidad en la medida en que todos los elementos que intervienen en ella se orienten a la mejor consecución de sus fines.

La gestión de la calidad educativa en la educación superior, como hemos visto, la calidad educativa es entendida como aquel proceso que ayuda a desarrollar las potencialidades del estudiante a través de la satisfacción de sus necesidades de crecimiento intelectual y personal.

Para mejorar y perfeccionar el significado de la calidad educativa surge dentro del contexto educativo, el sistema de gestión de calidad total que enfatiza en la satisfacción del cliente y en su percepción de la calidad. Este sistema tiene sus orígenes en el modelo norteamericano Malcom Braaldrige el modelo Deming y los trabajos desarrollados por Cornesky, Municio, Apodaca y Lobato (1990, 1994 y 1997 citados en Domínguez, 1999), así como en los estudios de López Ruperéz (1994) y Gento (2002).

Dando una breve mirada a la historia de la calidad, las décadas de los cincuenta y sesenta son conocidas como la época de la calidad dura que se caracterizó por el énfasis en la calidad del producto, destacando el modelo Deming, que planteaba el uso del control estadístico como medida de la calidad, entendiéndose calidad como

la adecuación de los productos a una serie de criterios de perfección previamente definidos y permanentes, forjándose entonces la idea de Control de Calidad (Meade, 1997 y Velasco, 2000). Siguiendo estas premisas, en educación se desarrollaron las primeras pruebas objetivas criteriosales que median la eficiencia en función del porcentaje de aprobados.

Entrando a la década del setenta se consolida el concepto de calidad total que se entiende como un sistema con un conjunto de estrategias que implican la colaboración de todo el personal de la organización para una mejora continua de la calidad, tanto en los productos como en los servicios (Galvano, 1993 citado en Velasco, 2000).

Sin embargo, en la década de los ochenta es cuando la calidad alcanza un papel primordial en el desarrollo de las empresas, puesto que se da una mayor oferta y demanda de productos y servicios, emergiendo entonces el concepto de gestión de la calidad total, que se enfoca principalmente en manejar las condiciones necesarias para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, por medio de la mejora continua en la eficacia, eficiencia y funcionalidad dentro la organización y entre los miembros que la componen (González, 2000). Se promueve así mismo, la superación de las empresas creando premios como el Premio Deming en Japón, el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos de Norteamérica, el Premio Nacional de Calidad en México y el Premio Europeo a la Calidad entre otros.

En el ámbito educativo, la calidad y los criterios para medirla también han sufrido transformaciones. Es así que en los años noventa, se promueven las políticas y evaluación de la calidad universitaria, en donde no sólo la institución hace una valoración interna con sus propios criterios de evaluación de la calidad, sino que también acude a la evaluación de expertos externos basados en estándares

internacionales como modo de referente consensuado para determinar la excelencia (González, 2000; Domínguez, 1999).

En la actualidad un ejemplo con el que contamos, es el modelo de los criterios de acreditación para programas de Ingeniería (Abet, 2004) que busca que la carrera identifique y atienda las necesidades de los estudiantes, con el fin de formar un perfil del egresado. Para ello, se basa en criterios que permiten introducir mejoras pertinentes en las carreras evaluadas. Estos criterios, hacen referencia a los objetivos educacionales, las habilidades y actitudes a desarrollar en los estudiantes, la plana docente, las facilidades de infraestructura y materiales de estudio y el soporte financiero de la institución. La gestión de calidad total es un conjunto articulado de elementos de la escuela humanista, la perspectiva sistémica y la cultura organizativa, con los que se relacionan aspectos psicológicos motivacionales y variables del clima organizativo. Se puede decir, que la gestión de calidad total en la educación, es entendida como un proceso o práctica de gestión que utiliza como principio y estrategia los planteamientos de la calidad total, cuya filosofía de gestión implica una manera de entender la institución, sus estrategias, fines y objetivos, así como a las personas relacionadas con ella y sus procesos, dirigiendo sus metas hacia la satisfacción de los requerimientos y expectativas del cliente (Velasco, 2000; González, 2000; Rodríguez, 1997), bajo un sistema de valores, principios, normas y procedimientos, producto de una cultura organizativa (López, 1994).

Así mismo, la gestión de la calidad total busca crear nuevas necesidades y posibilidades para la formación académica, dando una mayor importancia a los procesos de enseñanza donde el alumno está implicado en su propio aprendizaje (Domínguez, 1999). Por su parte, la institución educativa mantiene una imagen de liderazgo e impacto en el mercado actuando con eficacia para atender las necesidades del estudiante y generar mejoras continuas en el proceso de organización dentro de la institución (Rodríguez, 1997).

De acuerdo a ello, la calidad educativa sería medida en función de la adecuación del servicio prestado con respecto a características preestablecidas, que deberían ser conocidas por la institución educativa para tratar de aproximarse a las necesidades de los clientes (Da Cunha,2002). Aunque, tradicionalmente se han considerado como clientes de una organización a aquellas personas destinatarias finales de los productos o servicios que brinda dicha organización. Hoy en día, la noción de cliente incorpora a los trabajadores y directivos de la organización en tanto miembros componentes de la misma y se les denomina clientes internos, mientras que a los consumidores se les denomina clientes externos (Velasco, 2000). Desde esta visión, en el sistema educativo, tanto los estudiantes universitarios como los padres de familia estarían considerados dentro de la categoría de clientes externos, porque son ellos quienes reciben el servicio y pagan por él respectivamente. Sin embargo, también podría considerarse a los alumnos como clientes internos en la medida en que se incorporan y llegan a ser parte de la institución educativa.

Según la UNESCO (1998): “La calidad es la adecuación del Ser y Quehacer de la Educación Superior a su Deber Ser. Es decir, la Misión (Deber Ser), al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, son evaluados en cuanto a su pertinencia; el funcionamiento (Qué hacer) es evaluado en términos de eficiencia y los logros y resultados (Ser) son evaluados en cuanto a su eficacia.

La definición operativa de la calidad de la DEA-CONEAU es la siguiente: “Es la condición en que se encuentra la institución superior y sus carreras profesionales para responder a las exigencias que demanda una sociedad que busca la mejora continua de su bienestar y que está definida por el grado de cumplimiento de tales exigencias”.

Sobre satisfacción de los clientes, refiere, Gento (2002), la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los

alumnos, puesto que, son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, entendiéndose como producto educativo, la enseñanza impartida, los grados, los diplomados, etc., que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimiento, como señala Flores (2003).

Así mismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes.

Consideramos pertinente, transcribir el objetivo estratégico N° 5 del Proyecto Educativo Nacional (Ministerio de Educación, 2007) Educación Superior de Calidad se convierte en factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional.

Resultado 1: Renovado Sistema de Educación Superior Articulado al Desarrollo.

Sistema de educación superior universitario y técnico – profesional que responde a los retos del desarrollo y a las necesidades de las políticas de desarrollo y que hace posible la articulación de sus diversos componentes, un mayor financiamiento público y privado y la renovación y superior calificación de la carrera docente.

Políticas al 2021

19. Renovar la estructura del Sistema de la Educación Superior, tanto universitaria como técnico-profesional.

20. Consolidar y dar funcionamiento efectivo al Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior.

21. Incrementar el financiamiento del Sistema Nacional de Educación Superior y enfocar los recursos en las prioridades de dicho sistema.

22. Renovar la carrera docente en educación superior sobre la base de méritos académicos.

Resultado 3: Centros Universitarios y Técnicos Forman Profesionales Éticos Competentes y Productivos.

Profesionales desarrollan principios éticos, talentos, vocación personal, son altamente competentes frente a demandas del entorno económico, productivo y laboral nacional e internacional y aprovechan y generan nuevos conocimientos en el marco de un proyecto de desarrollo nacional y regional.

Políticas al 2021:

25. Transformación de la calidad de la formación profesional.

25.1. Mejorar la formación de las instituciones de educación superior universitaria técnico-profesional.

25.2. Fortalecer la educación técnico-productiva articulada con áreas claves del desarrollo.

25.3. Asegurar oportunidades continuas de actualización profesional de calidad.

“El desarrollo será sostenible también por la capacidad para mantener los logros de bienestar que vayamos conquistando. Por ello, es preciso dotar a las personas de recursos y capacidades, de oportunidades de participación y de facultades para

decidir. En suma, habilitarlas para gobernar sus existencias individuales y colectivas sin que ello atenúe el compromiso del Estado con el bienestar de todos, sin exclusiones”.

Ser competitivo en nuestro país es considerar las potencialidades de nuestra diversidad cultural, así como de nuestros recursos naturales para su preservación a partir de una gestión eficiente.

UNA EDUCACIÓN RENOVADA QUE GENERA CAMBIOS

Hacer realidad dicha visión demanda transformar nuestra educación. Es cierto que una buena educación no será suficiente por sí sola para llevarnos a la democracia y al desarrollo. Pero también es verdad que, sin ella, las reformas que hagamos en otros campos resultarán a la postre estériles o de corta vida. ¿Qué funciones ha de cumplir la educación en la transformación general del país?

En cuanto a fuente de realización de las personas, la educación es en sí misma un fin en todo proceso de desarrollo humano y no puede ser sacrificada o postergada por otros fines. Pero en cuanto generadora de ciudadanos capaces y eficientes, imbuidos de una conciencia cívica, prestos al aprendizaje permanente y dotados de iniciativa y espíritu emprendedor, la educación es, también, un medio para el desarrollo.

Una educación renovada ayudará a construir una sociedad integrada –fundada en el diálogo, el sentido de pertenencia y la solidaridad- y en Estado moderno, democrático y eficiente. Dotará al país de ciudadanos participativos, fiscalizadores, propositivos, con capacidad de liderazgo e innovación dando así vida sostenida a la descentralización (Ministerio de Educación, 2007).

CONEAU (2010) MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA

El modelo de calidad para la acreditación propuesto para las instituciones universitarias del Perú ha sido diseñado aplicando el enfoque sistémico, uno de los principios de calidad total, a través del cual se representan todas las interacciones de los procesos que tienen lugar en la Universidad y que le permiten alinearse a los compromisos adquiridos por ella misma con la sociedad, en cuanto al conocimiento creado, los profesionales formados y los bienes y servicios entregados a la comunidad.

Los resultados se expresarían en la cantidad de graduados por promoción, de los resultados de la investigación realizada y su impacto, las publicaciones y la percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio ofrecido y recibido.

El modelo cuenta con 03 dimensiones, 10 factores, 14 criterios y 80 indicadores. Las dimensiones son: gestión institucional, el proceso institucional y servicios de apoyo al proceso institucional, que permiten diferenciar los niveles de actuación y facilitan su aplicación sin menoscabo de la importancia de cada factor a evaluar.

La gestión institucional está orientada a evaluar su eficacia en lo administrativo, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua, el proceso institucional que materializa las funciones de la Universidad, está orientado a evaluar los procesos de desarrollo institucional, de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como los resultados derivados de ellos, reflejados a través del impacto logrado en la sociedad.

La tercera dimensión, referida al apoyo para el proceso institucional, consta la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como

parte de su desarrollo, cada uno de los factores, criterios e indicadores, se establecieron tomando en cuenta los lineamientos del Proyecto Educativo Nacional, así como otros documentos relacionados con la realidad nacional, evolución de los estudios superiores en el país y el mundo, competitividad y responsabilidad social. En tal sentido, se espera que la evaluación de la calidad tenga en los procesos de desarrollo institucional, enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, gestión administrativa, financiera de recursos, y los resultados obtenidos a partir de ellos, el sustento para la mejora continua de la Universidad, que la lleve a convertirse en actora principal del desarrollo sostenible de la sociedad.

PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Adecuación.- Es la adaptación de los medios a los fines; como el ajuste de los procedimientos para el logro de los objetivos.

Coherencia.- Es el grado de correspondencia existente entre lo que se declara a lo que efectivamente se realiza.

Eficacia.- Es la relación entre el resultado alcanzado y lo planificado; siendo la capacidad para cumplir, tiempo, calidad y cantidad los objetivos programados.

Eficiencia.- Es la relación entre lo alcanzado y lo utilizado; siendo la capacidad para lograr los objetivos programados con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

Equidad.- Es el reconocer y otorgar lo que le corresponde a alguien o algo.

Idoneidad.- Es la capacidad para cumplir a cabalidad funciones establecidas.

Integridad.- Es hacer con honradez y rectitud las acciones que conlleven al cumplimiento de los objetivos programados.

Pertinencia.- Es la capacidad para responder a las necesidades y demandas establecidas.

Responsabilidad.- Es la capacidad para reconocer y afrontar las consecuencias que se derivan de las acciones.

Transparencia.- Es la capacidad para dar a conocer abiertamente las acciones que se realizan y los resultados obtenidos.

Universalidad.- Es cuando alguien, o algo, es común a todos; como la generación y aplicación del conocimiento que no tiene límite geográfico, social, ideológico, étnico ni religioso.

Calidad de Servicio

Los usuarios no siempre atribuyen el mismo significado al concepto de calidad en el servicio que el que le otorgan los directivos de una empresa. Drucker (1990) observó que “la calidad no es lo que usted pone dentro de un servicio; es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Se tiene entendido que los usuarios no compran un servicio por lo que la empresa les ofrece, lo hacen para sentirse bien o para solucionar sus problemas. Así mismo, señala que “los usuarios compran las expectativas de beneficios que piensan que la organización les ofrecerá”. Drucker, 1990, p.21. De estos conceptos se logra entender que la calidad se alcanza cuando se satisfacen las expectativas y se solucionan los problemas con los usuarios.

Cottle (1989) dice que el usuario, en el caso de servicios, no sólo evalúa la calidad con respecto al servicio producido o al producto final, sino también la forma en que

está suministrado o entregado. La calidad de los servicios comprende estas dos clasificaciones, ya que forman parte de lo que los consumidores esperan y reciben de una empresa (expectativas y percepciones).

Tschohl (1980) menciona que la calidad del servicio es una estrategia de mercadotecnia para ayudar a una organización a establecer el segmento y el dominio de mercado. Es todo aquello necesario para convencer a los usuarios de que están recibiendo un servicio de calidad. Por otro lado, Parasuraman, Zeithmal y Berry (1990) definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones”.

Depaz (2013), hace una propuesta de “Premisas que sostienen la apuesta por una rigurosa política de calidad académica, autoevaluación y acreditación”. En primer lugar, ofrece siete tesis que buscan responder a la pregunta ¿ Por qué es preciso plantearse la necesidad de una política de calidad académica, autoevaluación y acreditación? Dichas tesis son las siguientes:

1. Las actuales condiciones de vida, en un intenso proceso de mundialización en que la capacidad de producir saber se ha convertido en clave de poder, exigen que el tema universitario sea considerado un delicado tema nacional.
2. Es vital para los peruanos contar con universidades capaces de asimilar el saber contemporáneo y adaptarlo a las necesidades del país y sus regiones, estableciendo nexos con la práctica y nuestras raíces culturales.
3. La Universidad pública tiene importancia estratégica para el país por cuanto, además de contribuir a su democratización

socializando el saber y garantizando el acceso a la educación superior, le corresponde la vital tarea de generar conocimiento y formar cuadros humanos atendiendo a un horizonte que vaya más allá de la lógica cortoplacista que impone el mercado.

4. La comunidad universitaria ha mostrado en las últimas décadas una tendencia hacia el ensimismamiento que ha debilitado su estatuto autónomo y democrático. Revertir esta situación exige evaluar de cara al país las causas de su actual debilidad.
5. El cabal ejercicio de la autonomía universitaria y la posibilidad de su afirmación pasa hoy en día por contar con la capacidad de una autoevaluación objetiva, transparente y radical.
6. En las actuales condiciones, la democratización de la Universidad pública se define en lo fundamental por la posibilidad de acceso a una educación de calidad.
7. A nuestra Universidad le corresponde liderar resueltamente el proceso de renovación de la comunidad universitaria peruana.

En segundo lugar, el mismo Depaz, propone criterios para la definición de los lineamientos de calidad, autoevaluación y acreditación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Dichos criterios son los siguientes:

1. La autoevaluación académica e institucional de San Marcos deberá efectuarse tomando en cuenta la posición de la Universidad en el mundo contemporáneo y las exigencias que ello demanda.
2. Siendo la Universidad una institución cuyo encargo esencial es el desarrollo académico; la racionalidad de la estructura institucional y la eficiencia de la gestión deberán evaluarse atendiendo a su

funcionalidad, a la política académica global y a los criterios axiológicos que la definen.

3. La autoevaluación deberá tomar en cuenta los cambios institucionales y curriculares que advienen como correlato del despliegue de la sociedad del conocimiento.
4. La política de autoevaluación que adopte San Marcos no deberá perder de vista su papel e imbricación en el conjunto de la educación peruana, la educación superior y en particular en el ámbito universitario.
5. La política de autoevaluación de San Marcos deberá incorporar la opinión de actores representativos de la sociedad civil y el Estado.
6. En la autoevaluación deberá prestarse atención a la dimensión subjetiva y los actores de la vida universitaria.
7. La política de autoevaluación y acreditación deberá evitar todo sesgo punitivo y controlista. Su objetivo es promover el desarrollo de la Universidad y los sujetos –docentes, estudiantes y trabajadores- que sostienen la comunidad universitaria, como modo de contribuir al desarrollo de la más amplia comunidad de peruanos de la que hacemos parte.

Finalmente propone ejes de política de calidad y autoevaluación. Al respecto, propone tres criterios básicos para juzgar la calidad académica:

- a) La centralidad de la función de investigación (producción de conocimiento).
- b) La pertinencia de su orientación académica a las necesidades del país.
- c) La interdisciplinariedad en el desarrollo de las tareas académicas.

Así mismo, para evaluar la calidad de la gestión, propone los siguientes tres criterios básicos:

- a) La eficiencia, entendida como funcionalidad de las tareas académicas.
- b) La simplificación de sus procesos y estructuras.
- c) La democratización y transparencia.

Se trata de criterios transversales, es decir aplicables al conjunto de factores y variables a evaluar. Dichos criterios se complementan con otros principios que proponemos como marco axiológico (apuesta por la vida, coherencia, responsabilidad, idoneidad, universalidad, integridad y equidad).

1. Primer eje: excelencia académica. La legitimidad social de la Universidad depende del cumplimiento cabal de las tareas académicas. Proponemos evaluar la calidad académica en atención a los siguientes criterios básicos:

- 1.1. Centralidad de la investigación y la producción de conocimiento.
- 1.2. Pertinencia de las orientaciones académicas a las necesidades del país.
- 1.3. Interdisciplinariedad e integralidad en las tareas académicas.

2. Segundo eje: optimización de la gestión. Consideramos que una adecuada gestión se define en función de los siguientes elementos:

- 2.1. Eficiencia. Óptimo empleo de los recursos materiales y el despliegue de la potencialidad creativa de los sujetos,

para alcanzar las metas académicas en el mínimo tiempo y con el menor costo.

2.2. Simplificación. Simplificar los procesos y las estructuras institucionales

2.3. Democratización. En la medida en que la democracia permite el más amplio despliegue de capacidades, es un valor intrínseco cuyo cultivo es de alcance estratégico

Como marco axiológico de los lineamientos de política de calidad, autoevaluación y acreditación, proponemos los siguientes principios:

- Apuesta por la vida
- Pertinencia
- Coherencia
- Responsabilidad
- Idoneidad
- Universalidad
- Transparencia
- Integridad
- Equidad
- Eficacia
- Eficiencia

Teorías sobre satisfacción

En este apartado presentamos las teorías que se consideran importantes para entender la problemática de la Satisfacción en el marco de este estudio. Teoría de Satisfacción de facetas y la Teoría de los eventos situacionales.

Teoría de Satisfacción de facetas: Este modelo realizado por Lawler (1973, citado por Cavalcante) señala que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad que se

perciba de ellas. Esto quiere decir que se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal. Por tanto, la satisfacción constituye una discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene. La idea de lo que uno debería percibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del trabajo, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que identifica como referentes. La percepción de los resultados que realmente está obteniendo está determinada, por una parte, por sus propios resultados reales y, por otra, por la **satisfacción con uno mismo** ha sido relacionada con la autoestima y las expectativas de control. La autoestima estaría relacionada con el bienestar de manera bidireccional de modo que cuando la valoración con la vida es negativa la autoestima decrece (De Neve y Cooper, 1998; Diener, 1998; Diener, 1994; García, 2002). Sin embargo, la autoestima estaría mediada por la cultura, correlacionando altamente con felicidad en culturas individualistas, y no así en culturas colectivistas (Diener y Diener, 1995; Barrientos 2005). Respecto de las expectativas de control Erez, Johnson y Judge (1995) sugieren que la elevación de éstas podrían repercutir negativamente sobre el bienestar. Houston, McKee y Wilson (2000), realizaron una intervención para aumentar la percepción de eficacia en adultos mayores que vivían solos, encontrando que efectivamente el bienestar subjetivo aumentó al incrementarse aquella. Esto es consistente con lo reportado por Arita (2005) quien plantea que el bienestar se encuentra relacionado positivamente con logros en la vida. Una controversia más general es la relativa a si la satisfacción vital está determinada por rasgos de personalidad (del tipo extroversión u otros), que harían que la persona tuviera una aproximación positiva hacia cada uno de los ámbitos de su vida en que le corresponde desenvolverse (teoría de arriba hacia abajo) ó, a la inversa, que la satisfacción vital es alcanzada como resultado de evaluaciones positivas de cada uno de los ambientes específicos de pertenencia y funcionamiento (Sousa y

Lyubomirsky, 2001). De los cinco factores propios de la teoría de personalidad homónima (McCrae y Costa, 1991) la extroversión y el neuroticismo han resultado predictores de felicidad consistentes, la primera correlacionando positiva y el segundo negativamente con felicidad (Argyle, 1992; Cheng y Furnham, 2001).

Muy vinculada a la satisfacción con uno mismo surge la **satisfacción con los demás o satisfacción interpersonal**, la que parece relacionada con el bienestar, aún cuando los parámetros para evaluarla han sido disímiles (tipo, cantidad, intimidad, de contacto social, etc. Diener, 1994). Antiguos reportes empíricos en este dominio, indican la existencia de una relación positiva entre bienestar y satisfacción con los amigos (Campbell et al., 1976; Diener, 1994), de modo que el descenso del contacto social disminuye el bienestar e, inversamente, al incrementarse el contacto, aquel mejora (Grancy, 1975; Fordyce, 1983, ambos en Argyle 1992). Adicionalmente, un tipo particular de satisfacción interpersonal proviene de la vida amorosa, el cual es un predictor de la satisfacción vital (Emmons, Larsen, Levine y Diener, 1983). Estudios en que se examina cuánto contribuye tener amigos (y su número) a la felicidad -controlado el factor personalidad- dan cuenta de un 58% de la varianza en felicidad, donde la calidad de la amistad predice felicidad por encima y más allá de la influencia del número de amigos y de la personalidad (Demir y Weitekamp, 2006).

Otros de los factores que han sido propuestos y que sin duda son relevantes también para intentar dar cuenta del bienestar son el **ocio y el nivel socioeconómico**.

2.3. Definición de términos básicos

Autoevaluación. También se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno de reflexión y evaluación, que, siguiendo una metodología previamente fijada, busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos y resultados de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador.

Calidad. La calidad la determina el usuario al formular un juicio. Por lo tanto es un concepto relativo, y es que en esta relatividad existe una relación especial entre calidad y estándar. Ella aparece cuando alguien formula un juicio acerca de la calidad de algo. Pero para formular un juicio de satisfacción o de insatisfacción, necesitamos contar con un criterio o estándar y a su vez necesitamos de un instrumento que mida ese estándar.

La consistencia permite ponerse de acuerdo de qué constituye calidad: se propone dos parámetros fundamentales:

- . **Consistencia interna.** Esto es, el grado de ajuste entre las acciones y resultados de una unidad con los propósitos internamente definidos. Se expresa en la **misión institucional**.
- . **Consistencia externa.** Es decir, el ajuste de una unidad con criterios previamente definidos y aceptados por la comunidad académica o profesional pertinente. Se expresan en los **criterios de evaluación**

Criterios de calidad

- . Integridad
- . Equidad
- . Transparencia

- . Pertinencia
- . Eficiencia
- . Impacto.

Calidad Educativa. La calidad aparece como un concepto medular en la gestión educacional y, por ende, en el proceso de formación superior. No obstante, su concepción no es unívoca y se la define desde muy variadas perspectivas. La calidad en educación puede ser entendida como “excepción”, como estándares excepcionalmente altos. Se podría decir que se asocia, que trata con una élite (estudiantes, procesos académicos, servicios, etc.) y, en consecuencia, los resultados necesariamente son altos.

Una segunda aproximación considera la calidad como adecuación a un propósito.

Una tercera definición de la calidad se asocia a “valor de dinero”. En este campo la calidad se refiere a la eficiencia y eficacia y entonces se podría pensar que la ecuación perfecta es mayor educación a un menor costo.

Una cuarta aproximación expresa que la calidad es un proceso de transformación en el cual el estudiante es un participante activo, desarrollando conocimiento y habilidades, particularmente la habilidad para “pensar y actuar de tal manera que trascienda el sentido común, los prejuicios y los marcos de referencia”. (Harvey & Knight, 1996)

Calidad Total. Es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción.

Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado.

Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

-) Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
-) Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
-) Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
-) Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
-) Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
-) Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
-) Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información

Aseguramiento de la calidad. Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad¹.

Demanda Educativa. Conjunto de requerimientos que pueden ser definidos y previstos en materia de expansión, de contenido y de producto de la educación y que se derivan tanto de las aspiraciones familiares e individuales como del derecho que éstos tienen a

¹Organización Internacional para la Normalización ISO (2005). Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. Ginebra:ISO.

satisfacerlas. Estos requerimientos expresan un conjunto de exigencias que se pueden traducir en objetivos nacionales de desarrollo cultural, económico y social.

Estándar. Es un nivel o referencia predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización, misión, gobierno, profesorado, programa y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa.

Estudiante. Persona que está formalmente matriculada en un programa de estudios. A menudo se designa como alumno. Hay distintos tipos de estudiantes, en función del modelo de enseñanza, de su dedicación temporal, o del plan de estudios en el que se matricula o inscribe.

Evaluación. Proceso cuyo objetivo es la realización de un estudio de una institución o programa, que concluye con la emisión de un juicio o diagnóstico, tras el análisis de sus componentes, funciones, procesos y resultados, para posibles cambios de mejora. Una evaluación incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de la institución o del programa. Las agencias de calidad suelen dividir su actuación en dos tareas relacionadas: la evaluación y la acreditación.

Factor. Variable o grupo de variables que influyen en la calidad de la educación superior.

Indicador. Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no necesariamente es un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador.

Mejoramiento. (Mejora continua). Proceso que implica elevar los niveles de la calidad de manera permanente. En el proceso de acreditación se propicia una cultura de mejoramiento continuo.

Mercado Laboral. La oferta y la demanda de trabajo confluyen en el mercado laboral. Cada año decenas de miles de estudiantes recién graduados inician su andadura en su trayectoria profesional. El primer paso es redactar su currículum vitae donde deben recoger toda su experiencia formativa: títulos oficiales, cursos a los que han asistido, formación práctica, asistencia a seminarios, conferencia... conocimientos y habilidades relacionados con los idiomas, la informática u otros más específicos relacionados con su vocación profesional.

Plan de Estudios. Conjunto sistematizado de asignaturas necesarias para concluir una carrera y obtener un grado y un título.

Planeamiento Estratégico. Análisis y evaluación de las oportunidades o limitaciones del entorno, como de las fortalezas y debilidades de la entidad, y su proyección al futuro definiendo objetivos, políticas, metas y estrategias.

Proceso de enseñanza – Aprendizaje. Conjunto de fases sucesivas en que se cumple el fenómeno intencional de la educación y la instrucción. Los términos enseñanza y

aprendizaje, enfocados a la luz de las tendencias pedagógicas modernas, se consideran correlativos y por ello se hace hincapié en la bilateralidad de la acción, que va tanto de quien enseña a quien aprende, como de quien aprende a quien enseña. Por tanto, enseñanza-aprendizaje es un término que sugiere una nueva forma de enfocar el proceso educativo.

Satisfacción. Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del **ánimo**, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o **razón** con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.

Satisfacción Estudiantil. El concepto de satisfacción estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Cortada y Woods (1995), la definen así: Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado. Resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente al campo de la educación superior. Hay que tomar en cuenta que el estudiante es no solo un coparticipante sino, en muchos países, un cogobernante de la Universidad y que vive la experiencia universitaria durante un largo período, en el que establece relaciones sociales y culturales muy ricas,

al punto de que su vinculación con la institución que lo cobija ha dado origen a la expresión *alma mater*, para satisfacer su carácter espiritual. Por consiguiente no se puede considerar al estudiante como si fuera un cliente de la Universidad en el mismo sentido que lo es un consumidor o un proveedor de mercancías o servicios.

La satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes. Como se observa en el cuadro 1, este autor, tomando la categorización de Maslow, ha establecido algunos criterios para evaluar si las necesidades están siendo atendidas en el contexto educativo; por ello, sistematiza las necesidades de los alumnos en los siguientes aspectos:

Cuadro 1. Necesidades de los estudiantes

Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas	Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de la UNC ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.
Satisfacción por su sentimiento de seguridad	Es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la UNC, están garantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.
Satisfacción por la atención que reciben	Satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo, ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido, por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado ya sea éste la Universidad en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase.
Satisfacción por el aprecio que se les otorga	La satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal, pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros de la UNC o clase efectúan sobre sus logros, cuanto de considerar que los alumnos afectados han alcanzado cuotas de éxito que merecen el aplauso y la consideración de mérito, lo que casi siempre irá asociado a la valoración positiva del esfuerzo, más que de los resultados.
Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente	Considera las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlos a cabo en un

	régimen de libertad y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal.
--	--

En tal sentido, algunos de los aspectos de medición de la satisfacción de un alumno con la calidad educativa que brinda la Universidad corresponden a la metodología de enseñanza, la capacitación de los profesores, la relación con los profesores, los materiales de enseñanza, la formación práctica y la tecnología de enseñanza; así como a la infraestructura, los aspectos relativos a los procedimientos y trámites académicos, los cursos extracurriculares y las becas, entre otros. Pero ¿por qué es importante conocer sobre las necesidades de los estudiantes en cuanto a su educación? ¿Por qué es primordial estar informado sobre la satisfacción que los alumnos pueden sentir con respecto a su educación y la calidad de la misma?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Criterio	Tipo de investigación
Finalidad	Aplicada
Enfoque teórico metodológico	Mixto (cuantitativa y cualitativa)
Objetivos (alcance)	Descriptiva - explicativa
Fuente de datos	Primaria
Control en el diseño de la prueba	No experimental
Secuencia temporal	Transversal (sincrónica)

Fuente: Vieytes (2004)

3.2. Métodos de investigación

Se utilizaron adecuadamente los siguientes métodos de la ciencia:

Hipotético – deductivo y analítico – sintético

3.3. Población y muestra

Población

La población de esta investigación, está conformada por los estudiantes matriculados en el décimo ciclo del período académico 2014-II de las cinco especialidades de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Especialidad	Número de Matriculados
1. Ciencias Naturales, Química y Biología	16
2. Educación Primaria	28
3. Inglés	23
4. Lenguaje y Literatura	20
5. Matemática e Informática	26

Fuente: Oficina de Registro y Matrícula UNC. 2014

Muestra

Se aplicó la encuesta a 76 estudiantes que se encontraron en clase en las cinco especialidades de la Escuela Académico Profesional de Educación.

Especialidad	Total
Ciencias Naturales, Química y Biología	12
	15.8%
Educación Primaria	19
	25.0%
Inglés	18
	23.7%
Lenguaje y Literatura	17
	22.4%
Matemática e Informática	10
	13.2%
TOTAL	76
	100.0%

Para la selección de los participantes se realizó un muestreo no probabilístico accidental de sujetos voluntarios (Kerlinger y Lee, 2001). No probabilístico, porque ha dependido de la aceptación de los profesores a cargo de los diferentes horarios y especialidades de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca para participar en la investigación. Fue accidental, puesto que se ha evaluado solamente a los alumnos que se encontraban presentes al momento de la aplicación de los instrumentos del estudio.

3.4. Procedimientos y contrastación de hipótesis

El procedimiento consistió en la aplicación de un cuestionario que se utilizó para valorar la satisfacción estudiantil y la calidad de la educación universitaria, debidamente propuesto por el CONEAU, el que ha sido validado por dicha entidad. El referido cuestionario, consta de tres áreas temáticas y compuesto por 97 estándares distribuidos de la siguiente manera:

Área I. Gestión de la carrera. Planificación, organización, dirección y control (14 estándares),

Área II. Formación Profesional:
Enseñanza – Aprendizaje (32 estándares),
Investigación (9 estándares),
Extensión Universitaria y Proyección Social
(10 estándares),

Área III. Servicios de Apoyo para la Formación Profesional:
Docentes (18 estándares),
Infraestructura y equipamiento (2 estándares),

Bienestar (6 estándares),

Recursos Financieros (3 estándares),

Grupos de interés (3 estándares).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
Observación	Guía de observación
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario
Análisis documental	Fichas bibliográficas

3.6. Tratamiento y análisis de datos

Los datos fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS versión 20.

Sistema de calificación

El instrumento preparado fue calificado con una escala tipo Likert, donde cada ítem se ha evaluado con una puntuación de 1 a 5. Siendo el máximo valor de 5 puntos (Totalmente satisfecho) y el valor mínimo de 1 punto (Totalmente insatisfecho), cuyo detalle es el siguiente:

Puntaje	Dimensiones
1	Totalmente insatisfecho
2	Poco satisfecho
3	Satisfecho
4	Bastante satisfecho
5	Totalmente satisfecho

La denominación de escala, se justifica para este caso, dado que el instrumento propone un listado de ítems presentado en forma de

afirmaciones y ante los cuales se le pidió al examinado que realice un juicio valorativo eligiendo una de las cinco alternativas que se le proponen (Hernández, et al., 1998).

Como cada área tiene un número diferente de ítems y para tener calificaciones comparables por áreas, se ha medido cada una, como el promedio de las respuestas de los ítems del área. Entonces, con este sistema de puntuaciones promedio, la calificación de la satisfacción en un área cualquiera, siempre va a caer entre 1 y 5 lo que permite una interpretación de las puntuaciones referida a una escala que va desde Totalmente Insatisfecho (1) hasta Totalmente Satisfecho (5).

Para una mejor interpretación de los resultados, se realizó una re-categorización, de este modo, los datos de una escala de intervalo ordinal, estableciendo tres tramos para el grado de satisfacción.

1. Satisfacción: considera las medias mayores que 3.
2. Indiferencia: considera las medias iguales a 3.
3. Insatisfacción: considera las medias menores que 3.

Satisfecho: “El nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2001).

Insatisfecho: un consumidor, según Kotler (2001) se encuentra insatisfecho cuando el desempeño del producto o servicio, no alcanza las expectativas esperadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS

En las tablas 1 y 2 se detallan las características de los estudiantes encuestados, cuyos detalles son las siguientes:

En lo referente a género, se observa que en la Facultad de Educación, existe una mayor presencia de estudiantes del sexo femenino con 57.9%, que logran concluir sus estudios, pues en el presente estudio se han encuestado solamente a los alumnos del último ciclo de estudios (décimo ciclo 2014-II) de cada especialidad, frente al 42.1% que son varones.

Tabla N° 1. Género de los estudiantes encuestados

Especialidad	Sexo		Total
	Hombre	Mujer	
Ciencias Naturales, Química y Biología	8 10.5%	4 5.3%	12 15.8%
Educación Primaria	8 10.5%	11 14.5%	19 25.0%
	0 0.0%	18 23.7%	18 23.7%
Lenguaje y Literatura	10 13.2%	7 9.2%	17 22.4%
	6	4	10

Matemática e Informática	7.9%	5.3%	13.2%
TOTAL	32	44	76
	42.1%	57.9%	100.0%

En la tabla N° 2 se detalla la edad de los estudiantes encuestados, dichas edades fluctúan entre los 22 años y 27 años, lo cual indica que los estudiantes de la Facultad de Educación culminan su programa de estudios a una edad adecuada, por cuanto, se encuentran en una edad promedio de 23 años en las cinco especialidades de la Escuela Académico Profesional de Educación

Tabla N° 2. Edad de los estudiantes por especialidad

Especialidad	Media	Mínimo	Máximo
Ciencias Naturales, Química y Biología	22	20.00	23.00
Educación Primaria	22	20.00	26.00
Inglés	22	21.00	26.00
Lenguaje y Literatura	23	21.00	27.00
Matemática e Informática	24	22.00	26.00
Total	23	20.00	27.00

La formación universitaria, se encuentra ante un cúmulo de nuevas demandas que vienen del cambio de época y sociedad, con la globalización y los retos del crecimiento económico, el desarrollo social y la transformación cultural en curso. Por lo que, consideramos relevante, conocer la satisfacción estudiantil y la calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Para cumplir con éste desafío, se ha considerado pertinente utilizar el modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales de Educación, propuesto por el CONEAU, el mismo que considera un total de 97 estándares. Para efecto de viabilizar el presente

estudio, se han priorizado el análisis de los estándares más importantes en relación con la realidad de la unidad académica en estudio, cuyo detalle es el siguiente:

ÁREA I. GESTIÓN DE LA CARRERA

1. Planificación, organización, dirección y control.

Esta área abarca: planificación, organización, dirección y control. Los indicadores de gestión, como lo señala el CONEAU (2009) son una herramienta de soporte de los procesos de autoevaluación que las unidades académicas realizan, y se convierten en un punto de referencia para la mejora de la gestión. Con los resultados obtenidos se pueden plantear soluciones o herramientas que contribuyan al mejoramiento o correctivos que conlleven a la consecución de la meta fijada.

La educación superior universitaria, supone desarrollar un modo de gestión basado en el doble principio de la autonomía responsable y la transparencia a la hora de rendir cuentas, las cuales, son dos facetas indisociables de la “libertad académica bien entendida” como lo señala el viii fundamento de una visión universal y situada de la educación superior en el siglo XXI (UNESCO, 1998).

La gestión de una carrera profesional en la Facultad de Educación, debe caracterizarse por su pertinencia. Al respecto, la UNESCO (1998), refiere “La pertinencia de la educación superior se considera primordialmente en función de su cometido y su puesto en la sociedad, de sus funciones con respecto a la enseñanza, la investigación y los servicios conexos, y de sus nexos con el mundo del trabajo en

sentido amplio, con el Estado y la financiación pública y sus interacciones con otros niveles y formas de educación”

La voluntad de pertinencia se plantea todavía con más rudeza en épocas de cambio en las que abundan las situaciones paradójicas y las tendencias presentes de la sociedad apuntan en sentidos diversos. Entonces más que nunca, la educación superior debe desempeñar un papel fundamental, poniendo todos sus recursos y su espíritu de independencia al servicio de lo que es pertinente para la persona y para la sociedad en general (UNESCO, 1998).

Tabla N°3. Grado de satisfacción sobre el estándar “Más del 75% de estudiantes, docentes y administrativos conoce el plan estratégico”.

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2 16.7%	6 50.0%	4 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%
Educación Primaria	5 26.3%	9 47.4%	3 15.8%	1 5.3%	1 5.3%	19 100.0%
Inglés	6 33.3%	9 50.0%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	18 100.0%
Lenguaje y Literatura	2 11.8%	6 35.3%	8 47.1%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
Matemática e Informática	0 0.0%	9 90.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 100.0%
Total	15 19.7%	39 51.3%	19 25.0%	2 2.6%	1 1.3%	76 100.0%

La tabla N° 3, presenta los resultados de la satisfacción estudiantil sobre el estándar “más del 75% de estudiantes, docentes y administrativos conoce el plan estratégico”, las respuestas, mayoritariamente señalan que los estudiantes consultados, se encuentran poco satisfechos, lo cual, representa el 51.3%, seguido por el 25% que refieren estar satisfechos, seguido del 19.7% que señalan encontrarse totalmente

insatisfechos. Sin embargo, merece destacar que entre las cinco especialidades estudiadas, sólo la especialidad de Lenguaje y Literatura, manifiestan estar satisfechos en un 47.1%. Estos resultados, indican que el Plan Estratégico de la Facultad de Educación, se conoce a medias, es decir, que no habría sido socializado con todos los actores universitarios. Al respecto, Betancourt (2002) refiere, que lo más importante de un plan estratégico es su gestión, en caso contrario, rendirá pocos frutos, si sólo se elabora y luego se archiva, como ha ocurrido en muchas instituciones del Estado, en las cuales, la elaboración de sus planes estratégicos solo se hicieron para cumplir con una exigencia administrativa.

Aljure (2001) afirma, que una institución se reconoce, en principio, a través de tres elementos:

-) Las características de su comunidad académica en relación con el campo en que opera, campo que está referido al tipo de conocimiento que cultiva.
-) Las disciplinas, las profesiones, las ocupaciones, o los oficios para los cuales forma.
-) La relación que guarda con el medio externo.

Tabla N°4. Grado de satisfacción sobre el estándar “La Facultad tiene un sistema de gestión de calidad implementado”

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	3	4	4	1	0	12
	25.0%	33.3%	33.3%	8.3%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	5	9	4	0	1	19
	26.3%	47.4%	21.1%	0.0%	5.3%	100.0%
Inglés	3	7	8	0	0	18
	16.7%	38.9%	44.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	3	10	2	2	0	17
	17.6%	58.8%	11.8%	11.8%	0.0%	100.0%

Matemática e Informática	2	5	3	0	0	10
	20.0%	50.0%	30.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	16	35	21	3	1	76
	21.1%	46.1%	27.6%	3.9%	1.3%	100.0%

En la tabla N° 4 se presenta el grado de satisfacción con respecto al estándar “La Facultad de Educación tiene un sistema de gestión de calidad implementado”. Las respuestas refieren que el 45.1% se encuentran poco satisfechos, seguido solo del 27.6% que expresan encontrarse satisfechos y un 21.1% dicen estar totalmente insatisfechos. Esto indica que, en la práctica según los estudiantes, la Facultad de Educación, no tiene un sistema de control de calidad implementado o si existe, se desconoce.

Como se señaló anteriormente, la calidad alude a un conjunto de características universales y particulares de algo, que se manifiestan en mayor o menor grado, en un momento dado. En su conjunto, tales características no son predicados estáticos. Por el contrario, expresan en su nivel propio el esfuerzo de una institución o programa por mejorar de manera continua y por llevar a la práctica las exigencias que dimanan en su misión y de su proyecto educativo (Aljure, 2001).

Para que la calidad de la educación superior se mantenga en el tiempo, se requiere, de un sistema de gestión de dicha calidad, lo cual va a depender estrechamente de una evaluación y de una regulación de carácter sistémico.

Así pues, si se quiere responder a los desafíos que el mundo plantea a la educación superior, “hay que establecer y potenciar una cultura de la evaluación en todas las instituciones”. Esto implica que los objetivos perseguidos sean explicitados claramente por los actores interesados junto con los responsables de los niveles superiores para garantizar la coherencia del conjunto de objetivos particulares. Esto implica también que hay que reflejar estos objetivos en algunos indicadores pertinentes y observables para facilitar una recogida de datos operativa. Esta cultura de evaluación y de la

autoevaluación debe implantarse o potenciarse en todos los niveles, desde el nivel de estudiantes hasta el de las más altas autoridades, pasando por los docentes (éstos, todavía en muchas instituciones están más acostumbrados a evaluar que a ser evaluados o a autoevaluarse). Una cultura de la evaluación significa formar una base de datos de los que algunos se repiten para analizar las consecuencias de las acciones y su evolución en el tiempo, y otros que son puntuales, pues responden a acciones concretas y localizadas en el tiempo y en el espacio, que se inscriben en un proyecto global (Ekong, 1998).

Tabla N°5. Grado de satisfacción sobre el estándar “El desarrollo del plan operativo se evalúa para determinar las acciones correctivas correspondientes”

Especialidad	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Total
Ciencias Naturales, Química y Biología	0	5	6	1	12
	0.0%	41.7%	50.0%	8.3%	100.0%
Educación Primaria	0	11	7	1	19
	0.0%	57.9%	36.8%	5.3%	100.0%
Inglés	1	11	6	0	18
	5.6%	61.1%	33.3%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	0	10	6	1	17
	0.0%	58.8%	35.3%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	0	8	2	0	10
	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
Total	1	45	27	3	76
	1.3%	59.2%	35.5%	3.9%	100.0%

La tabla N° 5, señala que con respecto al estándar “el desarrollo del plan operativo se evalúa para determinar las acciones correctivas correspondientes”, los estudiantes se manifiestan mayoritariamente con un 59.2% como poco satisfechos, seguidos del 35.5% como satisfechos. Estos resultados guardan coherencia con la tabla N° 1. Por cuanto, el referido plan operativo al parecer es poco conocido al igual que el plan estratégico o en todo caso no se usa como instrumento de gestión de la Facultad en el que, obviamente, se considera a la institución como un todo cuyo rostro explicita la

interacción entre los elementos que la conforman. Dicho todo comprende una estructura, una disposición u ordenamiento de sus partes, cuyo sentido viene determinado por la misión que se da a sí misma. Esta misión ilumina propósitos, metas y objetivos de la institución, sin desmedro del criterio de universalidad, y otorga especificidad a cada uno de los programas académicos.

En la tabla N° 6, se analiza la satisfacción de los estudiantes, sobre el estándar “más del 75% de estudiantes, docentes y administrativos conoce el plan operativo” o plan de acción dividido en etapas, la mayoría representado por el 48.7% se encuentran poco satisfechos, seguido del 26.3% totalmente insatisfechos y solo el 22.4% señalan estar satisfechos. Estos resultados, ponen en evidencia que dicho plan operativo, no es conocido o ha sido poco socializado oportunamente con todos los actores universitarios de la Facultad de Educación.

Tabla N°6. Grado de satisfacción sobre el estándar “Más del 75% de Estudiantes, Docentes y Administrativos conoce el plan operativo”

Especialidad	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Total
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	4	6	0	12
	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	4	13	1	1	19
	21.1%	68.4%	5.3%	5.3%	100.0%
Inglés	7	6	5	0	18
	38.9%	33.3%	27.8%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	5	7	4	1	17
	29.4%	41.2%	23.5%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	2	7	1	0	10
	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	20	37	17	2	76
	26.3%	48.7%	22.4%	2.6%	100.0%

ÁREA II. FORMACIÓN PROFESIONAL

2. Enseñanza-aprendizaje

La preocupación de la educación superior, es responder adecuadamente a los requerimientos actuales y futuros del país, lo cual, supone formar profesionales, en distintas áreas y campos de acción, que enfrenten nuevos retos derivados de los avances científico-técnicos y de la explicitación de necesidades sociales previamente desatendidas o desconocidas.

Al respecto, Cusiánovich (2004) refiere que: “la educación es una práctica social que coadyuva a que los humanos seamos más humanos. Sirve para el desarrollo humano”; por lo que, recomienda orientar el sistema educativo para que sirva al proceso de humanización. Así mismo, la educación debe enseñarnos a leer la realidad.

Esta área ha sido dividida en tres rubros importantes, los cuales guardan coherencia con las tres funciones básicas de la Universidad. Estos Son: el proceso enseñanza-aprendizaje; la investigación y la extensión universitaria y proyección social. Los resultados se detallan y analizan en las siguientes tablas:

Tabla N°7. Grado de satisfacción sobre el estándar “El plan de estudios tiene un número de horas teóricas y prácticas que aseguran el logro del perfil del egresado”

Especialidad	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Total
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	0	10	1	12
	8.3%	0.0%	83.3%	8.3%	100.0%
Educación Primaria	4	5	6	4	19
	21.1%	26.3%	31.6%	21.1%	100.0%
Inglés	2	6	7	3	18
	11.1%	33.3%	38.9%	16.7%	100.0%
Lenguaje y Literatura	1	4	9	3	17
	5.9%	23.5%	52.9%	17.6%	100.0%
Matemática e Informática	0	6	4	0	10
	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
Total	8	21	36	11	76

	10.5%	27.6%	47.4%	14.5%	100.0%
--	-------	-------	-------	-------	--------

En la tabla N° 7, se presentan los resultados sobre el estándar “el plan de estudios tiene un número de horas teóricas y prácticas que aseguran el logro del perfil del egresado”. A diferencia de los estándares anteriores, casi la mitad de los estudiantes consultados, expresan encontrarse satisfechos con un 47.4%, seguido del 27.6% que se manifiestan como poco satisfechos y solo el 14.5% dicen estar bastante satisfechos. Esto, indica, que en la Facultad de educación, la distribución de horas de teoría y práctica, serían las adecuadas, en relación con el logro del perfil del egresado.

Tabla N° 8. Grado de satisfacción sobre el estándar “El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con los procesos de investigación, extensión universitaria y proyección social”

Especialidad	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Total
Ciencias Naturales, Química y Biología	0	3	9	0	12
	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	1	8	7	3	19
	5.3%	42.1%	36.8%	15.8%	100.0%
Inglés	2	8	8	0	18
	11.1%	44.4%	44.4%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	3	4	9	1	17
	17.6%	23.5%	52.9%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	0	4	6	0	10
	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
Total	6	27	39	4	76
	7.9%	35.5%	51.3%	5.3%	100.0%

En la tabla N° 8, se presentan los resultados sobre el estándar “el plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con los procesos de investigación, extensión universitaria y proyección social”. El 51.3% dicen encontrarse satisfechos, seguido del 35.5% como poco satisfechos. Es decir un poco más de la mitad, refieren que dicho estándar sería aceptable.

Tabla N°9. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes están de acuerdo con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje”

Especialidad	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Total
Ciencias	1	3	8	0	0
Naturales, Química y Biología	8.3%	25.0%	66.7%	0.0%	0.0%
Educación	1	5	10	2	1
Primaria	5.3%	26.3%	52.6%	10.5%	5.3%
Inglés	3	6	8	1	0
	16.7%	33.3%	44.4%	5.6%	0.0%
Lenguaje y Literatura	0	8	8	1	0
	0.0%	47.1%	47.1%	5.9%	0.0%
Matemática e Informática	1	5	3	1	0
	10.0%	50.0%	30.0%	10.0%	0.0%
Total	6	27	37	5	1
	7.9%	35.5%	48.7%	6.6%	1.3%

La tabla N° 9, presenta los resultados sobre la satisfacción de los estudiantes referente al estándar “. Los estudiantes están de acuerdo con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje”. Dichos resultados, muestran que el 48.7% se hallan satisfechos, seguido del 35.5% que indican estar poco satisfechos

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje, están relacionadas con la expresión de las capacidades y características psicológicas del estudiante desarrolladas y actualizadas a través del proceso enseñanza aprendizaje que le posibilita obtener un nivel de funcionamiento y logros académicos en un período o semestre que se sintetiza en un calificativo final (cuantitativo en la mayoría de casos) evaluador del nivel alcanzado (Huaccha, 2014).

Tabla N°10. Grado de satisfacción sobre el estándar “Se cumple el control de los sílabos”

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	4	1	5	2	0	12
	33.3%	8.3%	41.7%	16.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	2	6	4	5	2	19
	10.5%	31.6%	21.1%	26.3%	10.5%	100.0%
Inglés	6	6	3	2	1	18
	33.3%	33.3%	16.7%	11.1%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	0	2	7	7	1	17
	0.0%	11.8%	41.2%	41.2%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	3	3	3	1	0	10
	30.0%	30.0%	30.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	15	18	22	17	4	76
	19.7%	23.7%	28.9%	22.4%	5.3%	100.0%

La tabla N° 10, presenta los resultados de la satisfacción de los estudiantes sobre el estándar “se cumple el control de los sílabos”. Al respecto, el 28.9% manifiestan estar satisfechos, seguido del 23.7% como poco satisfechos, el 22.4% como bastante satisfechos y el 19.7% como totalmente insatisfechos. Lo cual indica, que no se cumple a cabalidad con realizar el control del desarrollo de los sílabos en la Facultad de educación, salvo en la carreras de Ciencias Naturales, Química y Biología, así como Lengua y Literatura, en las cuales alrededor del 41% expresan estar satisfechos.

Tabla N°11. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación del aprendizaje”

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1 8.3%	6 50.0%	5 41.7%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%
Educación Primaria	2 10.5%	11 57.9%	6 31.6%	0 0.0%	0 0.0%	19 100.0%
Inglés	0 0.0%	12 66.7%	4 22.2%	1 5.6%	1 5.6%	18 100.0%
Lenguaje y Literatura	0 0.0%	8 47.1%	8 47.1%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
Matemática e Informática	1 10.0%	4 40.0%	5 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 100.0%
Total	4 5.3%	41 53.9%	28 36.8%	2 2.6%	1 1.3%	76 100.0%

La tabla N° 11 presenta los resultados sobre el estándar “los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación del aprendizaje”. Sobre el sistema de evaluación, la mayoría representada por el 53.9% manifiestas estar poco satisfechos, seguido solo por el 36.8% que señalan estar satisfechos. Estos resultados, ratifican la crítica de siempre, en la que se afirma, que los docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca, se caracterizan por retribuir a los alumnos con bajas calificaciones. Se tiene como tradición que en el sistema vigesimal, tener un catorce es como si fuera un veinte. Por otro lado, también se debe resaltar que mayoritariamente, los estudiantes aspiran aprobar sus asignaturas solo con once, es decir, habría una convivencia de la

mediocridad, porque se trabaja o se estudia solo fijando como meta realizar hasta la mitad y un poco más (once).

Al respecto. Jornet (2013) señala, que evaluar siempre produce reacciones. Las que muestran aquellos que son o forman parte de la evaluación son bien conocidas. Generalmente, las evaluaciones no gustan, no son bien aceptadas. Pocos aceptan que les hagan una foto cuando no están seguros de poder salir bien de ella. Esas reacciones en las evaluaciones de sistemas educativos también se dan, aunque en ellas no se evalúe a personas directamente con nombres y apellidos; pero se dan. Se podría decir que estas reacciones contrarias a la evaluación se producen cada vez en menor medida, aunque todavía se observan. Lo curioso es que en la pequeña historia que llevamos recorrida se han dado más entre los políticos que entre los directamente afectados (profesores, centros...). Lo ideal, sería que la evaluación se haga con ética.

Tabla N° 12. Grado de satisfacción sobre el estándar “Para los docentes y administrativos, más del 30% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias”

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	3	4	5	0	0	12
	25.0%	33.3%	41.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	1	7	7	3	1	19
	5.3%	36.8%	36.8%	15.8%	5.3%	100.0%
Inglés	2	7	8	1	0	18
	11.1%	38.9%	44.4%	5.6%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	0	6	8	3	0	17
	0.0%	35.3%	47.1%	17.6%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	1	4	4	1	0	10
	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	7	28	32	8	1	76
	9.2%	36.8%	42.1%	10.5%	1.3%	100.0%

La tabla N° 12, presenta los resultados sobre satisfacción de los estudiantes, sobre el estándar “Para los docentes y administrativos, más del 30% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias”. Sobre éste estándar, el 42.1% dice estar satisfecho, seguido del 36.8% poco satisfecho, y solo el 10.5% expresan estar bastante satisfechos. Dichos resultados, podrían estar indicando, que en la Facultad de Educación, falta una mayor difusión de las normas que rigen las actividades universitarias, sería interesante contar con una guía del estudiante debidamente actualizada.

II. FORMACION PROFESIONAL

3. Investigación

La calidad de la educación superior es ampliamente aceptada hoy en día, que está íntimamente asociada con la práctica de la investigación. Ahora bien, cuando se habla de investigación en este contexto se hace referencia no sólo a hacer investigación, sino también, y por lo menos, a ser capaz de consumir investigación y de utilizarla pertinentemente en la docencia. Se debe recordar, que la investigación en la Universidad, tiene como objetivo general la búsqueda y generación de conocimiento, mediante la realización de investigación de alto nivel, más que el solo hecho de vincular productos de investigación a la docencia (Restrepo, 2013).

En la Universidad se requiere del fomento de una cultura investigativa, que promueva el entendimiento y operacionalización del concepto de investigación que a la letra dice. La investigación universitaria es un proceso de búsqueda de nuevo conocimiento, proceso caracterizado por la creatividad del acto, por la innovación de ideas, por los métodos rigurosos utilizados, por validación y juicio crítico de pares. A la investigación está unida íntimamente la creatividad, ya que

en buena medida los resultados de la investigación son también creación de conocimiento o tecnología. Y la investigación científica debe operar en la Universidad no sólo en el ámbito de las disciplinas o ciencias básicas, sean éstas naturales, formales o sociales, sino también en el ámbito de las profesiones o carreras. Así lo propuso formalmente la Conferencia Mundial sobre Ciencia para el Siglo XXI: Un Nuevo Compromiso, cuando en la conclusión 56 afirma: “Los gobiernos de los países en desarrollo deben ampliar el estatus de las carreras científicas, técnicas y educativas y hacer esfuerzos específicos para mejorar las condiciones de trabajo, incrementar su capacidad para retener a los científicos y promover nuevas vocaciones en áreas de ciencia y tecnología” (UNESCO, 1999).

La investigación se aprende fundamentalmente a través del trabajo que ayudantes o asistentes realizan alrededor de un maestro o profesor que ha construido una trayectoria investigando. Esto, puede ser complementado por el aprendizaje por descubrimiento y construcción (organización) del conocimiento.

Tabla Nº 13. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la facultad”

Especialidad	Grado de satisfacción				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	5	5	0	12
	16.7%	41.7%	41.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	5	8	5	1	19
	26.3%	42.1%	26.3%	5.3%	100.0%
Inglés	5	10	3	0	18
	27.8%	55.6%	16.7%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	5	2	10	0	17
	29.4%	11.8%	58.8%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	3	5	1	1	10
	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%	100.0%

	20	30	24	2	76
Total	26.3%	39.5%	31.6%	2.6%	100.0%

En la tabla N° 13, se presenta los resultados sobre el estándar “los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la Facultad”. Los resultados señalan, que el 39.5% se encuentran poco satisfechos, seguido del 31.6% que dicen estar satisfechos y un 26.3% totalmente insatisfechos. Esto, pone en evidencia, que al parecer solo un tercio de los estudiantes estarían en proyectos de investigación reconocidos por su Facultad.

Al respecto Restrepo (2013) señala, que para empezar, los trabajos de grado son oportunidad clara para hacer investigación formativa, con el apoyo de un profesor asesor exigente y riguroso. Pero no hay que esperar a que el estudiante esté a punto de culminar sus estudios de pregrado para inducirlo a esta práctica. El ensayo teórico es otra práctica que sirve de base para impulsar la investigación formativa. El ensayo teórico con esquema investigativo, es decir con tesis de partida, con dialéctica metódica, con datos de prueba y argumentación, con conclusión; un ensayo bien planteado, bien entrelazado, no un resumen o una consulta lineal sin hilo conductor ni argumentación.

Otra forma de trabajar la investigación formativa es el trabajo de los estudiantes con el profesor que investiga, aprendiendo a formular problemas y proyectos, a idear hipótesis, a diseñar su metodología, a saber recopilar información, a procesar datos, a discutir, argumentar, interpretar, inferir y defender resultados.

Tabla N° 14. Grado de satisfacción sobre el estándar “Se realizan eventos donde se difunden y discuten entre estudiantes, docentes y comunidad, las investigaciones realizadas en la carrera profesional”

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2 18.2%	6 54.5%	3 27.3%	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%
Educación Primaria	7 36.8%	4 21.1%	7 36.8%	0 0.0%	1 5.3%	19 100.0%
Inglés	5 27.8%	10 55.6%	2 11.1%	1 5.6%	0 0.0%	18 100.0%
Lenguaje y Literatura	5 29.4%	10 58.8%	1 5.9%	1 5.9%	0 0.0%	17 100.0%
Matemática e Informática	3 30.0%	6 60.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 100.0%
Total	22 29.3%	36 48.0%	14 18.7%	2 2.7%	1 1.3%	75 100.0%

En la tabla N° 14 se presentan los resultados sobre el estándar “se realizan eventos donde se difunden y discuten entre estudiantes, docentes y comunidad, las investigaciones realizadas en la carrera profesional”. Dichos resultados, señalan que el 48.0 % se encuentran poco satisfechos seguido del 29.3% que dicen estar totalmente insatisfechos, sólo el 18.7% expresan estar satisfechos.

Estos datos indican, que hace falta un mejor cumplimiento del referido estándar, al parecer existen pocas oportunidades para conocer y discutir las investigaciones realizadas por la Facultad; una buena posibilidad, podría ser motivando y acompañando a los estudiantes para que asistan a las sustentaciones de tesis de grado. Así mismo, se deberían organizar jornadas de investigación en la que cada docente debe exponer sus avances y de sus investigaciones.

Tabla N° 15. Grado de satisfacción sobre el estándar “La Facultad cuenta con publicaciones periódicas donde los estudiantes publican los resultados de sus investigaciones”

Especialidad	Grado de satisfacción				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	4	5	1	1	11
	36.4%	45.5%	9.1%	9.1%	100.0%
Educación Primaria	10	5	3	1	19
	52.6%	26.3%	15.8%	5.3%	100.0%
Inglés	6	9	2	1	18
	33.3%	50.0%	11.1%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	8	8	0	1	17
	47.1%	47.1%	0.0%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	4	3	2	0	9
	44.4%	33.3%	22.2%	0.0%	100.0%
	32	30	8	4	74
Total	43.2%	40.5%	10.8%	5.4%	100.0%

En la tabla N° 15 se presentan los resultados sobre el estándar “La Facultad cuenta con publicaciones periódicas donde los estudiantes publican los resultados de sus investigaciones”. Los estudiantes, mayoritariamente se encuentran insatisfechos con el cumplimiento de este estándar, pues el 44.2% están totalmente insatisfechos, seguidos del 40.5% como poco satisfechos y solo el 10.8% dicen estar satisfechos. Estas cifras expresan, que al parecer, no existen las referidas publicaciones exigidas por el respectivo estándar.

II. FORMACION PROFESIONAL

4. Extensión Universitaria y proyección Social

La extensión universitaria y la proyección social, hoy vinculadas a la responsabilidad social, constituyen la tercera función básica de la Universidad, es decir es una función sustantiva de la Universidad que tiene como finalidad propiciar y establecer procesos permanentes de interacción e integración con las comunidades nacionales e internacionales, en orden a asegurar su presencia en la vida social y cultural del país, a incidir en las políticas nacionales y a contribuir a la comprensión y solución de sus principales problemas. La extensión comprende actividades de educación permanente, de cursos seminarios y demás programas destinados a la difusión de los conocimientos, al intercambio de experiencias, tendiendo a procurar el bienestar general y La satisfacción de las necesidades de la sociedad.

Así mismo, la proyección social, está relacionada con la proyección formal o informal de la Universidad hacia la comunidad regional o nacional, a través de presentaciones culturales: conferencias, coros, danzas, exposiciones, representaciones teatrales, emisiones radiales, siempre y cuando estén dirigidos a la comunidad extrauniversitaria. Se incluirá aquí la prestación de ciertos servicios sociales a sectores marginados de la población, por los cuales no se percibe ingreso (CONEAU, 2009).

Tabla N° 16. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes participan en proyectos de extensión universitaria reconocidos por la Facultad”

Especialidad	Grado de satisfacción.					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	3	7	1	0	0	11
	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	5	7	4	2	1	19
	26.3%	36.8%	21.1%	10.5%	5.3%	100.0%
Inglés	3	11	3	1	0	18
	16.7%	61.1%	16.7%	5.6%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	2	10	2	3	0	17
	11.8%	58.8%	11.8%	17.6%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	1	6	3	0	0	10
	10.0%	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	14	41	13	6	1	75
	18.7%	54.7%	17.3%	8.0%	1.3%	100.0%

En la tabla N° 16, se presenta los resultados sobre el estándar “los estudiantes participan en proyectos de extensión universitaria reconocidos por la Facultad”. El 54.7% dice estar poco satisfechos, seguido del 18.7% como totalmente insatisfechos y solo el 17.3% expresan estar satisfechos. Estos resultados, expresan con objetividad que al parecer la Facultad de educación desarrolla proyectos de extensión universitaria a favor de la comunidad, salvo un 17.3% que dicen estar satisfechos, quizás se trata de un pequeño sector de estudiantes que mantienen algún nivel de vinculación con actividades de extensión, de ser así, merecen su reconocimiento, apoyo y acompañamiento institucional.

Tabla N° 17. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los sistemas de evaluación de la extensión universitaria, de la proyección social y del aprendizaje, se articulan para tener una evaluación integral del estudiante”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	7	3	0	11
	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	4	7	6	2	19
	21.1%	36.8%	31.6%	10.5%	100.0%
Inglés	2	8	7	1	18
	11.1%	44.4%	38.9%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	2	9	4	2	17
	11.8%	52.9%	23.5%	11.8%	100.0%
Matemática e Informática	2	6	2	0	10
	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	100.0%
Total	11	37	22	5	75
	14.7%	49.3%	29.3%	6.7%	100.0%

La tabla N° 17 presenta los resultados sobre el estándar “los sistemas de evaluación de la extensión universitaria, de la proyección social y del aprendizaje, se articulan para tener una evaluación integral del estudiante”. El 49.3% dice estar poco satisfecho, seguido del 29.3% que expresa estar satisfechos y un 14.7% totalmente insatisfechos. Estos resultados, indican que aproximadamente la mitad de estudiante se encuentran poco satisfechos con los sistemas de evaluación y solo el 14.7% dicen estar satisfechos. Por lo que, merece implementar un plan de mejorar en el sistema de evaluación.

Tabla N° 18. Grado de satisfacción frente al estándar “Los grupos de interés conocen los resultados de la extensión universitaria y proyección social”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	5	5	0	12
	16.7%	41.7%	41.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	6	8	5	0	19
	31.6%	42.1%	26.3%	0.0%	100.0%
Inglés	2	8	6	2	18
	11.1%	44.4%	33.3%	11.1%	100.0%
Lenguaje y Literatura	3	7	7	0	17
	17.6%	41.2%	41.2%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	1	7	2	0	10
	10.0%	70.0%	20.0%	0.0%	100.0%
Total	14	35	25	2	76
	18.4%	46.1%	32.9%	2.6%	100.0%

En la tabla N° 18, se presentan los resultados sobre el estándar “los grupos de interés conocen los resultados de la extensión universitaria y proyección social”. El 46.1% dicen estar poco satisfechos, seguido del 32.9% manifiestan estar satisfechos y el 18.4% expresan estar totalmente insatisfechos.

Los grupos de interés, están constituidos por las instituciones que reciben los beneficios indirectos del servicio educativo y, por tanto, plantean demandas de calidad de los mismos, como empleadores, gobiernos regionales y gobiernos locales, asociaciones profesionales entre otras. Es posible que los estudiantes estén poco enterados sobre quienes conforman estos grupos de interés, por eso sus respuestas son mayormente negativas.

III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACION PROFESIONAL

4. DOCENTES

La docencia universitaria es una carrera profesional que se desarrolla en la Universidad, el docente se caracteriza por su dedicación a la investigación, la enseñanza, la capacitación permanente y la producción intelectual, es común escuchar decir “docente que no investiga, no tiene que enseñar”.

La docencia y la tutoría universitarias son funciones interdependientes que confluyen en el aprendizaje del alumno. Una docencia de calidad implica necesariamente una redefinición del trabajo del profesor, de su formación y desarrollo profesional; un cambio sustantivo en su tradicional rol de transmisor de conocimientos por el de un profesional que genera y orquesta ambientes de aprendizaje complejos, implicando a los alumnos en la búsqueda y elaboración del conocimiento, mediante estrategias y actividades apropiadas. Paralelamente, la función tutorial, en sus diversas modalidades, se plantea como una ayuda ofrecida al estudiante, tanto en el plano académico como en el personal y profesional. Diversas experiencias en este campo son una muestra fehaciente de ello. Para que el cambio se materialice en una enseñanza de mayor calidad, en un aprendizaje que apueste por el desarrollo de competencias, es necesario que la Universidad valore ambas funciones y que ponga los medios para hacerlas efectivas (Baronat et al, 2014).

Tabla N° 19. Grado de satisfacción sobre el estándar “La Facultad tiene un sistema implementado de tutoría”

Especialidad	Grado de satisfacción.	Total
--------------	------------------------	-------

	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	3 25.0%	4 33.3%	5 41.7%	0 0.0%	12 100.0%
EDucación Primaria	8 42.1%	9 47.4%	1 5.3%	1 5.3%	19 100.0%
Inglés	7 38.9%	6 33.3%	5 27.8%	0 0.0%	18 100.0%
Lenguaje y Literatura	3 17.6%	9 52.9%	4 23.5%	1 5.9%	17 100.0%
Matemática e Informática	4 40.0%	6 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 100.0%
Total	25 32.9%	34 44.7%	15 19.7%	2 2.6%	76 100.0%

En la tabla N° 19, se presentan los resultados sobre el estándar “La Facultad tiene un sistema implementado de tutoría”. El 44.7% dice estar poco satisfecho, seguido del 32.9% que se expresan como totalmente insatisfechos y solo el 19.7% afirman encontrarse satisfechos.

Al respecto Baronat et al, (2014), señalan que la docencia y la tutoría universitarias son funciones interdependientes que confluyen en el aprendizaje del alumno. Una docencia de calidad implica necesariamente una redefinición del trabajo del profesor, de su formación y desarrollo profesional; un cambio sustantivo en su tradicional rol de transmisor de conocimientos por el de un profesional que genera y orquesta ambientes de aprendizaje complejos, implicando a los alumnos en la búsqueda y elaboración del conocimiento, mediante estrategias y actividades apropiadas. Paralelamente, la función tutorial, en sus diversas modalidades, se plantea como una ayuda ofrecida al estudiante, tanto en el plano académico como en el personal y profesional. Diversas experiencias en este campo son una muestra fehaciente de ello. Para que el cambio se materialice en una enseñanza de mayor calidad, en un aprendizaje que apueste por el desarrollo de

competencias, es necesario que la Universidad valore ambas funciones y que ponga los medios para hacerlas efectivas.

Tabla N° 20. Grado de satisfacción sobre el estándar “La Facultad evalúa los programas de perfeccionamiento pedagógico que implementa”

Especialidad	Grado de satisfacción.			Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	8	3	12
	8.3%	66.7%	25.0%	100.0%
Educación Primaria	4	9	6	19
	21.1%	47.4%	31.6%	100.0%
Inglés	5	9	4	18
	27.8%	50.0%	22.2%	100.0%
Lenguaje y Literatura	3	8	6	17
	17.6%	47.1%	35.3%	100.0%
Matemática e Informática	2	7	1	10
	20.0%	70.0%	10.0%	100.0%
Total	15	41	20	76
	19.7%	53.9%	26.3%	100.0%

La tabla N° 20 presenta los resultados sobre el estándar “La Facultad evalúa los programas de perfeccionamiento pedagógico que implementa”. El 53.9% dicen estar poco satisfechos, seguido del 26.3% que expresan estar satisfechos y el 19.7% refieren encontrarse totalmente insatisfechos. Al parecer, la Facultad, si está cumpliendo con éste estándar.

Tabla N° 21. Grado de satisfacción sobre el estándar “Se realizan reuniones periódicas donde se discuten temas relacionados con la actividad de enseñanza entre los docentes”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	5	5	0	12
	16.7%	41.7%	41.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	8	5	5	1	19
	42.1%	26.3%	26.3%	5.3%	100.0%
Inglés	2	6	8	2	18
	11.1%	33.3%	44.4%	11.1%	100.0%
Lenguaje y Literatura	1	11	5	0	17
	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	4	5	1	0	10
	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	17	32	24	3	76
	22.4%	42.1%	31.6%	3.9%	100.0%

La tabla N° 21, reporta los resultados sobre el estándar “Se realizan reuniones periódicas donde se discuten temas relacionados con la actividad de enseñanza entre los docentes”. Dichos resultados señalan que el 42.1% se expresa como poco satisfechos, seguido solo del 31.6% que dicen estar satisfechos y el 22.4% refieren encontrarse totalmente insatisfechos. Al parecer, no son muy frecuentes las referidas reuniones de docentes para discutir temas sobre la enseñanza, es decir sería una actividad deficitaria.

Tabla N° 22. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los docentes adquieren el grado de Doctor en la especialidad según lo programado por la Facultad en su plan estratégico”

Especialidad	Grado de satisfacción.					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	4	6	0	0	12
	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	4	8	5	2	0	19
	21.1%	42.1%	26.3%	10.5%	0.0%	100.0%
Inglés	1	11	5	0	1	18
	5.6%	61.1%	27.8%	0.0%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	1	7	7	1	1	17
	5.9%	41.2%	41.2%	5.9%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	2	7	1	0	0	10
	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	10	37	24	3	2	76
	13.2%	48.7%	31.6%	3.9%	2.6%	100.0%

La tabla N° 22, informa los resultados sobre el estándar “Los docentes adquieren el grado de Doctor en la especialidad según lo programado por la Facultad en su plan estratégico”. Dichos resultados expresan que el 48.7% se hallan poco satisfechos, seguido solo del 31.6% que dice estar satisfechos y el 13.2% se manifiestan como totalmente insatisfechos. Esto demuestra que existe desconocimiento sobre éste estándar por parte de los estudiantes.

Tabla N° 23. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los docentes publican los resultados de sus investigaciones en revistas indizadas de su especialidad”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	6	5	0	12
	8.3%	50.0%	41.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	8	7	4	0	19
	42.1%	36.8%	21.1%	0.0%	100.0%
Inglés	7	7	2	2	18
	38.9%	38.9%	11.1%	11.1%	100.0%
Lenguaje y Literatura	1	8	8	0	17
	5.9%	47.1%	47.1%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	6	3	1	0	10
	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	23	31	20	2	76
	30.3%	40.8%	26.3%	2.6%	100.0%

En la tabla N° 23, se presentan los resultados sobre el estándar “Los docentes publican los resultados de sus investigaciones en revistas indizadas de su especialidad”. Dichos resultados muestran que. El 40.8% se encuentran poco satisfechos, seguido del 30.3% que dice estar totalmente insatisfechos y solo el 26.3% manifiestan estar satisfechos. Estos resultados, indican que al parecer en la Facultad de Educación, no existen revistas indizadas en las que los docentes publiquen los resultados de sus investigaciones.

El trabajo continuo por mejorar la calidad, consolidar y ampliar los procesos de acreditación. Involucra los procesos de investigación y desarrollo tecnológico. Mientras mayor investigación se produzca en una Universidad, mayores serán las posibilidades de renovar permanentemente los programas de formación, de crear otros nuevos y de alcanzar niveles de excelencia (Escobar, 2003).

Tabla N° 24. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los docentes difunden los resultados de su labor de extensión universitaria y proyección social”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2 16.7%	4 33.3%	6 50.0%	0 0.0%	12 100.0%
Educación Primaria	4 21.1%	7 36.8%	8 42.1%	0 0.0%	19 100.0%
Inglés	2 11.1%	11 61.1%	4 22.2%	1 5.6%	18 100.0%
Lenguaje y Literatura	2 11.8%	9 52.9%	5 29.4%	1 5.9%	17 100.0%
Matemática e Informática	1 10.0%	8 80.0%	1 10.0%	0 0.0%	10 100.0%
Total	11 14.5%	39 51.3%	24 31.6%	2 2.6%	76 100.0%

La tabla N° 24, presenta los resultados sobre el estándar “Los docentes difunden los resultados de su labor de extensión universitaria y proyección social”. Dichos resultados, refieren que más de la mitad de los encuestados, es decir el 51.3% dicen estar poco satisfechos, seguido del 31.6% que expresan estar satisfechos y el 14.5% dicen encontrarse totalmente insatisfechos. Estos resultados, señalan, que las actividades de extensión universitaria y proyección social, tanto en la Facultad de Educación como en toda la Universidad Nacional de Cajamarca, no se encuentran debidamente planificadas y evaluadas.

III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACION PROFESIONAL

6. Infraestructura y equipamiento

En la tabla N° 25, se presentan los resultados sobre el estándar “La infraestructura para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, tienen la comodidad, seguridad y el equipamiento necesarios”. Dichos resultados, señalan que el 40.8% se hallan poco satisfechos, seguido de solo el 32.9% que dicen encontrarse satisfechos y el 21.1% indican estar totalmente insatisfechos. Estos resultados, indican que la Facultad de Educación, no cuenta con la infraestructura adecuada ni el equipamiento necesario para el normal funcionamiento de las funciones esenciales de la Universidad, las que se detallan en el respectivo estándar. Por lo tanto, estos aspectos, deberán ser tomados en cuenta en la formulación de los planes de mejora.

Tabla N° 25. Grado de satisfacción sobre el estándar “La infraestructura para la enseñanza – aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, tienen la comodidad, seguridad y el equipamiento”

Especialidad	Grado de satisfacción				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	5	6	0	12
	8.3%	41.7%	50.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	1	8	7	3	19
	5.3%	42.1%	36.8%	15.8%	100.0%
Inglés	3	9	6	0	18
	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	8	4	5	0	17
	47.1%	23.5%	29.4%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	3	5	1	1	10
	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%	100.0%
Total	16	31	25	4	76
	21.1%	40.8%	32.9%	5.3%	100.0%

Tabla N° 26. Grado de satisfacción sobre el estándar “la infraestructura donde se realiza la labor de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, y su equipamiento respectivo”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	3	4	4	1	12
	25.0%	33.3%	33.3%	8.3%	100.0%
Educación Primaria	1	9	7	2	19
	5.3%	47.4%	36.8%	10.5%	100.0%
Inglés	3	9	5	1	18
	16.7%	50.0%	27.8%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	7	7	1	2	17
	41.2%	41.2%	5.9%	11.8%	100.0%
Matemática e Informática	3	7	0	0	10
	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	17	36	17	6	76
	22.4%	47.4%	22.4%	7.9%	100.0%

En la tabla N° 26, se presentan los resultados sobre el estándar “La infraestructura donde se realiza la labor de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, y su equipamiento respectivo tiene un programa implementado para su mantenimiento, renovación y ampliación”. Dichos resultados, señalan que el 47.4% se encuentran poco satisfechos, seguido del 22.4% que dicen estar satisfechos y el 22.4% como totalmente insatisfechos. Estos resultados coinciden con los obtenidos con el estándar analizado en la tabla N° 25.

III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACION PROFESIONAL

7. Bienestar

Tabla N° 27. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes, docentes y administrativos, están satisfechos con los programas de atención médica primaria, psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	6	5	0	12
	8.3%	50.0%	41.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	3	9	5	2	19
	15.8%	47.4%	26.3%	10.5%	100.0%
Inglés	0	5	11	2	18
	0.0%	27.8%	61.1%	11.1%	100.0%
Lenguaje y Literatura	1	10	6	0	17
	5.9%	58.8%	35.3%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	2	5	3	0	10
	20.0%	50.0%	30.0%	0.0%	100.0%
Total	7	35	30	4	76
	9.2%	46.1%	39.5%	5.3%	100.0%

En la tabla N° 27, se presentan los resultados sobre el estándar “Los estudiantes, docentes y administrativos, están satisfechos con los programas de atención médica primaria, psicológica, pedagógica, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento”. Dichos resultados muestran, que el 46.1% se encuentran poco satisfechos, seguido del 39.5% que dicen estar satisfechos y solamente el 9.2% manifiestan estar totalmente insatisfechos. Esto indica, que en la Facultad de Educación hace falta darle mayor importancia a las actividades relacionadas con este estándar, por cuanto, se vinculan con la formación integral de los futuros profesionales en educación.

Tabla N° 28. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes, docentes y administrativos, están satisfechos con los servicios de biblioteca”

Especialidad	Grado de satisfacción.					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	3	8	0	0	12
	8.3%	25.0%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	4	9	4	1	1	19
	21.1%	47.4%	21.1%	5.3%	5.3%	100.0%
Inglés	2	5	8	3	0	18
	11.1%	27.8%	44.4%	16.7%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	3	7	6	1	0	17
	17.6%	41.2%	35.3%	5.9%	0.0%	100.0%
Matemática e Informática	2	4	3	1	0	10
	20.0%	40.0%	30.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	12	28	29	6	1	76
	15.8%	36.8%	38.2%	7.9%	1.3%	100.0%

En la tabla N° 28, se presentan los resultados sobre el estándar “Los estudiantes, docentes y administrativos, están satisfechos con los servicios de biblioteca”. Dichos resultados informan que el 38.2% se encuentran satisfechos, seguido del 36.8% que dicen estar poco satisfechos y el 15.8% se manifiestan como totalmente insatisfechos. Estos resultados, señalan que en la Facultad de Educación, se requiere mejorar el servicio de biblioteca.

Tabla N° 29. Grado de satisfacción sobre el estándar “Los estudiantes y docentes utilizan la biblioteca virtual”

Especialidad	Grado de satisfacción					Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	3	4	5	0	0	12
	25.0%	33.3%	41.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	5	7	6	0	1	19
	26.3%	36.8%	31.6%	0.0%	5.3%	100.0%
Inglés	5	8	4	0	1	18
	27.8%	44.4%	22.2%	0.0%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	5	5	4	1	2	17
	29.4%	29.4%	23.5%	5.9%	11.8%	100.0%
Matemática e Informática	2	4	3	1	0	10
	20.0%	40.0%	30.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	20	28	22	2	4	76
	26.3%	36.8%	28.9%	2.6%	5.3%	100.0%

En la tabla N° 29 se presentan los resultados sobre el estándar “Los estudiantes y docentes utilizan la biblioteca virtual”. Dichos resultados, indican que el 36.8% se encuentran poco satisfechos, seguido del 28.9% que dicen estar satisfechos y el 26.3% que se manifiestan como totalmente insatisfechos. Esto indica que en la Facultad de educación, no se está utilizando adecuadamente las potencialidades de la biblioteca virtual. Este aspecto deberá ser tomado en cuenta en los planes de mejora.

III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACION PROFESIONAL

8. Recursos financieros

Tabla N° 30 Grado de satisfacción sobre el estándar “Cumplimiento del presupuesto para la gestión administrativa, proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social y programas de bienestar”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	4	6	0	12
	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	3	10	5	1	19
	15.8%	52.6%	26.3%	5.3%	100.0%
Inglés	4	7	6	1	18
	22.2%	38.9%	33.3%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	4	9	2	2	17
	23.5%	52.9%	11.8%	11.8%	100.0%
Matemática e Informática	1	8	1	0	10
	10.0%	80.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Total	14	38	20	4	76
	18.4%	50.0%	26.3%	5.3%	100.0%

En la tabla N° 30 se presentan los resultados sobre el estándar “Cumplimiento del presupuesto para la gestión administrativa, proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social y programas de bienestar”. Dichos resultados, refieren que la mitad de los estudiantes encuestados se encuentran poco satisfechos, seguido del 26.3% que dicen estar satisfechos y el 18.4% se hallan totalmente insatisfechos. Estos resultados, indican que existen deficiencias y carencias en la ejecución y disponibilidad oportuna de los recursos financieros necesarios para el normal desarrollo de las principales actividades universitarias. Esta tendencia, guarda coherencia con la política neoliberal, la que trata de recortar los presupuestos para la Universidad pública.

Tabla N° 31. Grado de satisfacción sobre el estándar “Cumplimiento de la inversión para los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	6	5	0	12
	8.3%	50.0%	41.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	3	9	6	1	19
	15.8%	47.4%	31.6%	5.3%	100.0%
Inglés	5	6	7	0	18
	27.8%	33.3%	38.9%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	3	10	3	1	17
	17.6%	58.8%	17.6%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	2	5	3	0	10
	20.0%	50.0%	30.0%	0.0%	100.0%
Total	14	36	24	2	76
	18.4%	47.4%	31.6%	2.6%	100.0%

En la tabla N° 31, se presentan los resultados sobre el estándar “Cumplimiento de la inversión para los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y equipos”. Dichos resultados expresan que el 47.4% se encuentran poco satisfechos, seguido del 31.6% que dicen estar satisfechos y el 18.4% dicen hallarse totalmente insatisfechos. Los resultados, señalan que en lo referente a ampliación, renovación, mantenimiento de instalaciones y equipos, la Facultad de Educación es deficitaria, aspectos que deberán tomarse en cuenta en los planes de mejora.

III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACION PROFESIONAL

9. Grupos de interés

En la tabla N° 32, se presentan los resultados sobre el estándar “La carrera profesional cuenta con comité consultivo integrado por representantes de los principales grupos de interés”. Dichos resultados señalan que el 46.1% se encuentran poco satisfechos, seguido del 36.8% que dice estar satisfechos y el 14.% se hallan totalmente insatisfechos. Esto indica, que en la Facultad de Educación no se cuenta con un comité consultivo integrado por representantes de los grupos de interés. Esta carencia deberá ser tomada en cuenta para el plan de mejora.

Tabla N° 32. Grado de satisfacción sobre el estándar “La carrera profesional cuenta con comité consultivo integrado por representantes de los principales grupos de interés”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	2	8	2	0	12
	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	2	7	9	1	19
	10.5%	36.8%	47.4%	5.3%	100.0%
Inglés	3	8	7	0	18
	16.7%	44.4%	38.9%	0.0%	100.0%
Lenguaje y Literatura	2	8	6	1	17
	11.8%	47.1%	35.3%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	2	4	4	0	10
	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%
Total	11	35	28	2	76
	14.5%	46.1%	36.8%	2.6%	100.0%

Tabla N° 33. Grado de satisfacción sobre el estándar “Cumplimiento de los compromisos adquiridos en los convenios”

Especialidad	Grado de satisfacción.				Total
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	
Ciencias Naturales, Química y Biología	1	8	3	0	12
	8.3%	66.7%	25.0%	0.0%	100.0%
Educación Primaria	1	9	9	0	19
	5.3%	47.4%	47.4%	0.0%	100.0%
Inglés	1	12	4	1	18
	5.6%	66.7%	22.2%	5.6%	100.0%
Lenguaje y Literatura	2	9	5	1	17
	11.8%	52.9%	29.4%	5.9%	100.0%
Matemática e Informática	3	5	2	0	10
	30.0%	50.0%	20.0%	0.0%	100.0%
Total	8	43	23	2	76
	10.5%	56.6%	30.3%	2.6%	100.0%

En la tabla N° 33, se presentan los resultados sobre el estándar “Cumplimiento de los compromisos adquiridos en los convenios”. Dichos resultados refieren, que más de la mitad de los estudiantes encuestados 56.6% se encuentran poco satisfechos, seguido del 30.3% que dicen estar satisfechos y el 10.5% dicen estar totalmente insatisfechos. Esto indica que en la Facultad de Educación, no existe información sobre el cumplimiento de convenios, lo cual, deberá ser tomado en cuenta para el plan de mejora.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente estudio, son válidas solamente a nivel del grupo en estudio, no así, para los otros actores como son: autoridades, docentes y personal administrativo, con quienes se sugiere hacer otros estudios. Así mismo, merece aclarar, que la encuesta fue aplicada a mediados del ciclo académico, por cuanto las respuestas podrían variar si ésta se aplica en períodos de evaluación académica (fin de ciclo). Teniéndose en cuenta dicha aclaración, se arribó a las siguientes conclusiones:

La satisfacción estudiantil en los estándares relacionados con el área enseñanza-aprendizaje, alcanzó un 64.16% de satisfacción, lo cual, expresa ser una de las fortalezas de la Facultad de educación.

La satisfacción estudiantil sobre los servicios educativos que recibe el alumno, constituye un indicador clave de la calidad educativa institucional. Por lo tanto, la calidad educativa que ofrece la Facultad de Educación es aceptable.

En gestión de la carrera, que comprende el área N° 1: Planificación, organización, dirección y control. En promedio de las cinco carreras que ofrece la Facultad de educación. El 68.42% de los estudiantes encuestados señalan encontrarse insatisfechos, frente al 31.6% que indican estar satisfechos.

En formación profesional, área N° 2: Enseñanza-aprendizaje. El 64.16% de estudiantes se encuentran satisfechos, frente al 45.58% que dicen estar insatisfechos.

En el área N° 3: Investigación. El 75.6% se encuentran insatisfechos, frente a solo el 24.36% que refiere estar satisfechos.

En el área N° 4: Extensión universitaria y proyección social. El 67.3% dicen estar insatisfechos, frente a solo el 32.7% que dicen estar satisfechos.

En el área N° 5: Docentes. El 69.18% se encuentran insatisfechos, frente a solo el 30.85% que dicen estar satisfechos.

En servicios de apoyo para la formación profesional, área N° 6: Infraestructura y equipamiento. El 65.85% están insatisfechos, frente a solo el 34.25% que dicen estar satisfechos.

En el área N° 7: Bienestar. El 57% dicen estar insatisfechos, frente al 42.89% que dicen estar satisfechos.

En el área N° 8: Recursos financieros. El 67.1% dicen encontrarse insatisfechos, frente a solo el 32.9% que dicen estar satisfechos.

En el área N° 8: Grupos de interés. El 63.85% dice estar insatisfechos, frente a solo el 36.15% que se manifiestan estar satisfechos.

5.2. RECOMENDACIONES

A la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, que continúen realizando estudios sobre satisfacción con el resto de actores universitarios como son: autoridades, docentes y administrativos de dicha unidad académica, lo cual debe servir como insumo para la correspondiente formulación de planes de mejora.

A la alta dirección de la Universidad Nacional de Cajamarca, se le recomienda otorgar los recursos económicos necesarios para cubrir los gastos que demanden la realización del proceso de autoevaluación y acreditación.

A los estudiantes de la Facultad de Educación y de manera especial a los de la especialidad de Informática y Matemática, involucrarse con mayor compromiso en los quehaceres investigativos de la Facultad, por cuanto, en el proceso de levantamiento de información hubieron un grupo de alumnos que llenaron el cuestionario sin ningún criterio y marcaron solo por cumplir en algunos casos marcaron la misma dimensión para los 97 estándares propuestos por el CONEAU.

La implicación práctica de este trabajo conlleva a concluir que la calidad educativa no puede soslayar la satisfacción de los estudiantes, considerados como sus principales usuarios, proveyendo además una base para que futuras investigaciones examinen a mayor profundidad las relaciones entre calidad educativa y satisfacción estudiantil y permitan formular políticas y programas de calidad basados en la búsqueda de la satisfacción de los estudiantes.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abet (2004). Criteria for Accrediting Engineering Programs (Criterios de acreditación para programas de ingeniería). Recuperado el 26 setiembre de 2014 de <http://www.abet.org>.
- Acebedo, L.M.(2010) La investigación educativa universitaria. En: Investigación Educativa, Revista del Instituto de Investigaciones Educativas. U.N.M.S.M. Volumen 11 N° 19 páginas177-182
- Aljure, Emilio et al. 2001. Lineamientos para la Acreditación Institucional. Sistema Nacional de Acreditación. Colombia.
- Aponte, N. y Zavala, J.F. (2012). Informe sobre el estudio de niveles de satisfacción estudiantil 2012. Universidad de Puerto Rico en Bayamón. Oficina de Planificación y Estudios Institucionales.
- Arita, B. 2005. Satisfacción en la vida y teoría homeostática del bienestar. "Psicología y Salud". 15(1) 121 – 126.
- Baronet, Julia; Castaño, Nieves y Ruiz, Elena. (2014). La docencia y la tutoría en el nuevo marco universitario. Universidad de Valladolid. España.
- Barrera, C., Gómez, J. y Hernández, F. (2003) Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico, F.N.S.P. Medellín. Demografía y Salud: Grupo de Investigación. Recuperado el 26 de setiembre de 2014 de http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Socumentos/percepción_estudiantes_pregradofnsp_Mllin_2003.pdf.
- Betancourt, José. (2002). Gestión Estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma. Aspectos Conceptuales. Tercera Edición. TG ediciones Venezuela.

- Campell, A. 1976. The quality of American Life: Perceptions Evaluations, and Satisfaction. Nueva Cork.
- Castilla, A. (2002). Calidad en la educación para el trabajo. La educación superior y el mercado laboral. 16/ 119 . 122.
- CONEAU (2010). Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria
- Cusianovich et al (2004). Seminario internacional sobre educación liberadora. Instituto de Pedagogía Popular, Lima Perú.
- Da Cunha, J. (2002). La evaluación y la calidad de la enseñanza. En Castillo, S. (Coord.)Compromisos de la evaluación educativa. Madrid.
- De la Fuente, H.; Marzo, M. y Reyes, M.J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca – Chile. En: Revista Chilena de Ingeniería. Vol. 18 N° 3:350-363.
- Depaz Toledo, Z. (2005). Premisas que sostienen la apuesta por una rigurosa política de calidad académica, autoevaluación y acreditación. En: Investigación Educativa. Revista del Instituto de Investigaciones Educativas Año 9 N° 15 paginas 41 - 57 Facultad de Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Dominguez, G. (1999). La evaluación de la Universidad y sus retos. En Jiménez, B. (coord.) Evaluación de programas, centros y profesores. Madrid.
- Egea, M.P. (2001) Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 7 (2) 219-231.
- Ekong, D. (1998). Quality: Trends from the UNESCO Regional Consultations on Higher Education. Paris: UNESCO. Pape of Synthesis of Regional Confrences.
- Escobar, Ana Milena. (2003). Acreditación y calidad de la educación superior en la “sociedad del conocimiento”. En: Educación Superior, calidad y Acreditación. Consejo Nacional de Acreditación. Colombia Tomo II.

- Flores, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. En: Investigación Educativa. Revista del Instituto de Investigaciones Educativas Año 7 N° 12 paginas 77 - 85 Facultad de Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Flores, J. (2006). Encuesta de satisfacción estudiantil. Universidad Ricardo Palma. Lima.
- García, M., Yunque, J. y Ráez, L. (1999) Modelo de implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la Facultad de Ingeniería Industrial U.N.M.S.M. Industrial Data, 2(1), 21-28.
- Gento, S. (2002). La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. En Castillo, S. (coord..) Compromisos de la Evaluación Educativa. Madrid.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios en su educación. Acción Pedagógica, 12(2), 16 . 27. Recuperado el 3 de mayo 2014 Disponible en <http://www.saber.ula.ve>.
- Gonzales, T. (coord.) (2000). Evaluación y gestión de la calidad educativa un enfoque metodológico. Malaga ALJIBE.
- Huaccha, Juana Dalila. 2014. Las actitudes del docente hacia la enseñanza de la matemática y el rendimiento académico de los alumnos de educación primaria del Distrito de Cajamarca. Tesis Doctoral EPG de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- Jiménez, A.; Terriquez, B. y Robles, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. En: Revista Fuente Año 3 N° 6:46-56.
- Jornet, J.M., Gonzáles-Such, J. y Perales, M^aJ. (Eds.). (2013). Investigación Evaluativa una perspectiva basada en la complementariedad metodológica

- (cuantitativa-cualitativa). Calidad en Redes de Aprendizaje, Universidad de Valencia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Métodos de investigación. Mexico. McGraw.Hill.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001) Investigación del comportamiento. Mexico. McGraw.Hill.
- Kotler, P. (2001). Dirección de Marketing. Edición Milenio. México D.F. Pearson Educación.
- López Ruperez, F. (1994) La gestión de la calidad en educación Madrid: La Muralla.
- Mabres, A. (1994) Problemas y perspectivas en las universidades Peruanas. Notas para el debate, 12 39-46.
- Meade, D. (1997). El profesor de calidad. En Apodaca, P. y Lobato, C. (eds) Calidad de la Universidad, orientación y evolución. Barcelona
- Ministerio de Educación, Consejo Nacional de Educación (2007). Proyecto Educativo Nacional.
- Muñoz, J.M., Ríos de Deus, M.P. y Abalde, E. (2002) Evaluación docente vs Evaluación de la calidad. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 8 (2), 103-134. Recuperado el 26 de Setiembre de 2014 de [Http://www.uv.es/RELIEVE/v8n2_4.HTM](http://www.uv.es/RELIEVE/v8n2_4.HTM).
- Parasuraman, Zeithmaly y Berry. (2001). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. Journal of marketing 58, Enero, pp, 11-124.
- Pérez, J. y Caballero, K. (2011) Nivel de satisfacción del profesorado universitario hacia los sistemas de evaluación. Universidad de Granada Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Granada España.
- Restrepo, Bernardo. 2013. Conceptos y aplicaciones de la investigación formativa y criterios para evaluar la investigación científica en sentido estricto. En:

Educación Superior, Calidad y Acreditación Tomo I CNA Colombia pp:
53-69

Rodríguez, M. y Amaya, A. (2005) Propiedades psicométricas de un cuestionario de opinión estudiantil para la evaluación del desempeño de docentes universitarios. Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología de Uruguay, 10(3), 103-115.

Rodríguez, S. (1997) Orientación universitaria y evaluación de la calidad. En Apodaca, P. y Lobato, C. (eds) Calidad de la Universidad, orientación y evolución. Barcelona.

Rodríguez, M.A. y Vélez, L.M. (2004) Satisfacción de los graduados con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista. Revista Lasallista de Investigación, (1)1, 37-41.

Salinas, A.; Morales, A, y Martínez, P. (2008) Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. En: Revista de Enseñanza Universitaria N° 31:39-55.

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2004) Calidad en los servicios educativos. Madrid.

Solis, C. (2003) Teoría de la educación. Editorial Escuela Nueva S.A. Lima Perú.

Tschohl. J. (2003). Servicio Excepcional; el arma secreta. Editorial Service Quality Institute Latin América.

Ugarriza, N. (2012). Instrumentos para la Investigación Educacional. UNMSM. Facultad de Educación, Lima, Perú.

UNESCO (1998). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: la educación superior en el siglo XXI. Paris: UNESCO.

UNESCO (1999). World Conference on Science for the Twenty First Century: A New Commitment. Budapest.

Velasco, J.L. (2000) La participación de los profesores en la gestión de la calidad en educación. Navarra. EUNSA

Vieytes, Rut. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones mercados y sociedad. Epistemología y Técnicas. Editorial de las Ciencias. Buenos Aires Argentina.

APÉNDICE

GUÍA DE ENTREVISTA PARA DOCENTES

Esta guía contiene preguntas abiertas, en las cuales el entrevistado tiene la libertad de expresarse con sus propias palabras, debido a que las alternativas de respuestas no están delimitadas de antemano. Solo fueron entrevistados los docentes que se encontraban desarrollando clases en el momento de aplicación de la encuesta a estudiantes

1. En su opinión, ¿cuál es la satisfacción estudiantil en relación a los servicios en enseñanza-aprendizaje que recibe de la Facultad de Educación?
2. ¿Por qué cree usted que los alumnos se encuentran satisfechos con la Facultad de educación?
3. ¿Usted cree que los estudiantes ocultan su insatisfacción sobre la calidad educativa en la Facultad de Educación?
4. Diga si se han presentado algunas protestas estudiantiles por disconformidad con los resultados de evaluación y calidad docente.