

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA



(Creado por Ley 25265)



ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN EDUCATIVA

**PRESENTADO POR:**

Bach. Julio ABREGU MONTERO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

**HUANCAVELICA, PERÚ**

**2021**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA



(CREADO POR LEY N° 25265)

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dra. AGUILAR CORDOVA María Dolores**,  
**Dra. HOCES LA ROSA Zeida Patricia** y **Mg. CAYLLAHUA YARASCA Ubaldo**.

**Asesor: Mg. CANALES CONCE Félix Amadeo.**

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 0552-2021-CU-UNH.

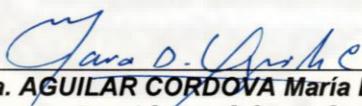
El Candidato al GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN;  
MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR.

Don, **Julio ABREGU MONTERO**, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado:  
**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA.** Mediante Resolución Directoral N° 1266-2021-EPG-R/UNH, fija la hora y fecha para el acto de sustentación de la tesis.

Luego, de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación de forma sincrónica, a través del Aplicativo Microsoft Teams, aprobado con Resolución N° 0340-2020-EPG-R/UNH, realizándose la deliberación, calificación y resultando:

Con el calificativo: Aprobado  Por: .....*Mayoría*.....  
Desaprobado

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los cinco días del mes de noviembre del año 2021.

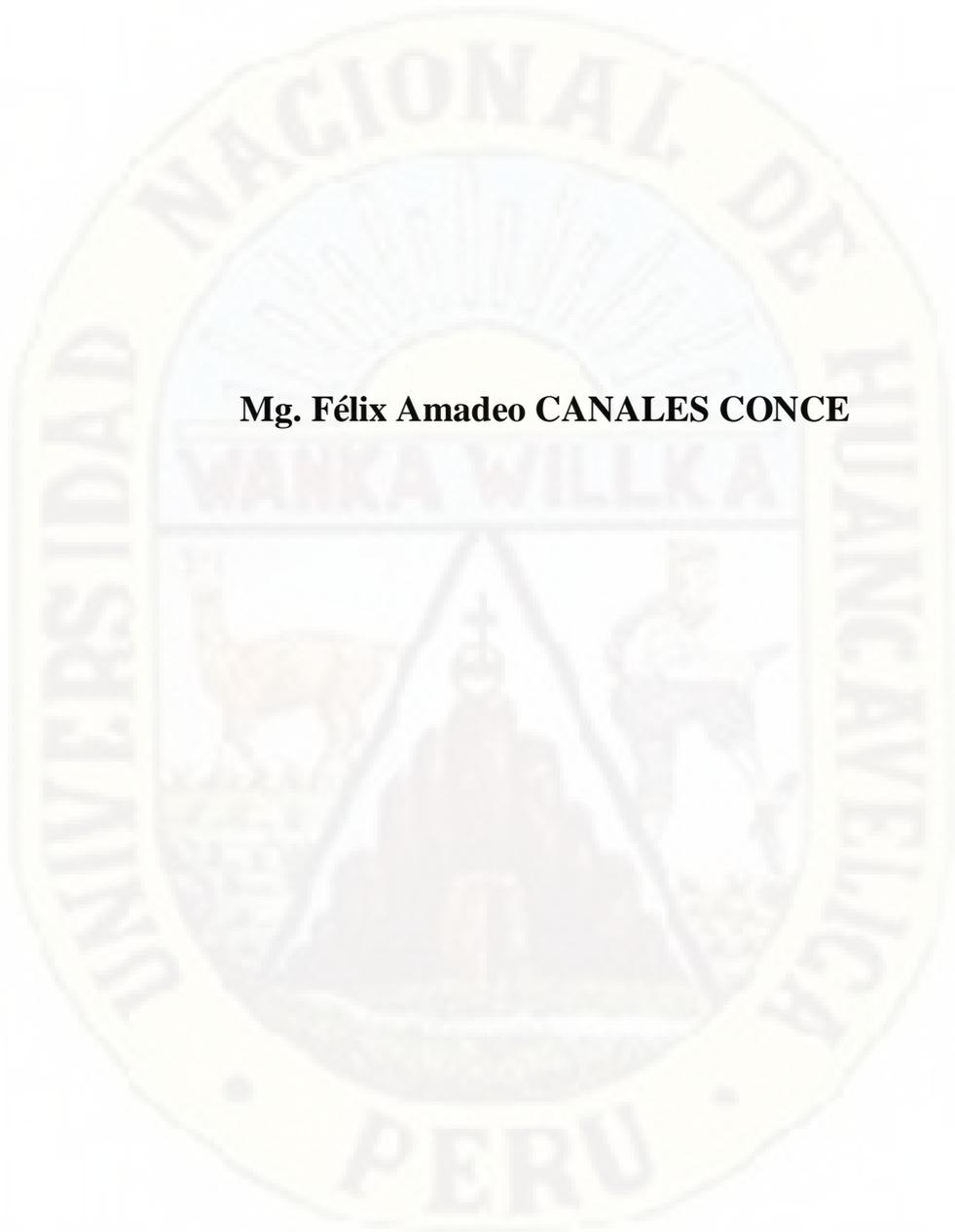
  
Dra. AGUILAR CORDOVA María Dolores  
Presidente del Jurado

  
Dra. HOCES LA ROSA Zeida Patricia  
Secretario del Jurado

  
Mg. CAYLLAHUA YARASCA Ubaldo  
Vocal del Jurado

## **ASESOR**

**Mg. Félix Amadeo CANALES CONCE**



## **DEDICATORIA**

Este estudio dedico con mucho afecto a todos mis colegas de estudio de la maestría y a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.

A mis padres y hermanos quienes me apoyaron en todo aspecto para realizarme un profesional y ejercer mi ciudadanía en marco de la ética.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, a los docentes y compañeros de la mención de Investigación y Docencia Superior, por haber socializado las experiencias formativas, para el logro de nuestras metas.

Así mismo, agradezco a mi asesor Mg. Félix Amadeo Canales Conce, quien, con paciencia, tolerancia, experiencia y demás virtudes que los caracterizan, orientaron la culminación del presente trabajo de investigación.

De igual manera, mi reconocimiento a la Dra. Zeida Patricia Hoces la Rosa y al Dr. Edwin Julio Cóndor Salvatierra por su apoyo en la validación del instrumento de investigación.

Gracias.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. El estudio fue de tipo básico de nivel descriptivo, la población considera son todos los estudiantes matriculados en el X ciclo en el semestre académico 2019-II, la muestra es de 60 estudiantes, conformado por las carreras profesionales de educación Inicial, Primaria, Matemática, Computación e Informática y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural; el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de tipo Likert que presenta validez de contenido y confiabilidad de 0.93 y 0.974 respectivamente. Los resultados nos indican que el nivel de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación es medio en un 51.7% del total de la muestra de estudio con una tendencia al nivel de satisfacción alta; las carreras profesionales de educación Inicial y, Ciencias Sociales y Desarrollo Rural tienen el nivel satisfacción media, en tanto que educación Primaria y Matemática, Computación e Informática nivel de satisfacción alto. De estos resultados se concluye que el nivel de satisfacción académica es medio en los estudiantes de pregrado que egresan de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**Palabras claves:** Satisfacción académica, estudiante, carrera profesional y educación.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to evaluate the level of academic satisfaction of the students of the X cycle of the Faculty of Education Sciences of the National University of Huancavelica. The study was of a basic type of descriptive level, the population considers all the students enrolled in the X cycle in the academic semester 2019-II, the sample is 60 students, made up of the professional careers of Initial, Primary, Mathematics, Computing and Informatics and Social Sciences and Rural Development; the sampling was non-probabilistic of the intentional type. For data collection, a Likert-type questionnaire was used with content validity and reliability of 0.93 and 0.974 respectively. The results indicate that the level of academic satisfaction of the students of the X cycle of the Faculty of Education Sciences is average in 51.7% of the total study sample with a trend towards a high level of satisfaction; The professional careers of Initial education and, Social Sciences and Rural Development have a medium satisfaction level, while Primary education and Mathematics, Computing and Informatics have a high level of satisfaction. From these results it is concluded that the level of academic satisfaction is medium in undergraduate students who graduate from the Faculty of Education Sciences of the National University of Huancavelica.

**Keywords:** Academic satisfaction, student, professional career and education.

# ÍNDICE

<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ASESOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	18
1.1.1. Problema general.....	18
1.1.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	19
1.1.3. Objetivo general.....	19
1.1.4. Objetivos específicos .....	19
1.4. Justificación del estudio .....	20
1.5. Limitaciones.....	22

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. A nivel internacional.....	23
2.1.2. A nivel nacional .....	27
2.1.3. A nivel regional.....	29
2.2. Bases teóricas.....	30
2.2.1. Teorías de satisfacción.....	30
2.2.2. Satisfacción del estudiante .....	33

2.2.3.	Satisfacción académica .....	35
2.2.4.	Factores de satisfacción académica.....	36
2.2.5.	Medición de la satisfacción académica.....	51
2.3.	Definición de términos.....	56
2.4.	Formulación de hipótesis .....	57
2.5.	Identificación de variables .....	57
2.6.	Operacionalización de variables .....	58

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipificación de la investigación .....	62
3.2.	Nivel de investigación.....	62
3.3.	Métodos de investigación.....	63
3.4.	Diseño de investigación .....	64
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	64
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	69
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis.....	70

### **CAPÍTULO IV**

#### **TRABAJO DE CAMPO**

4.1.	Presentación e interpretación de resultados .....	72
4.2.	Discusión de resultados.....	84
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>87</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>		<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>90</b>
<b>ANEXOS</b>		

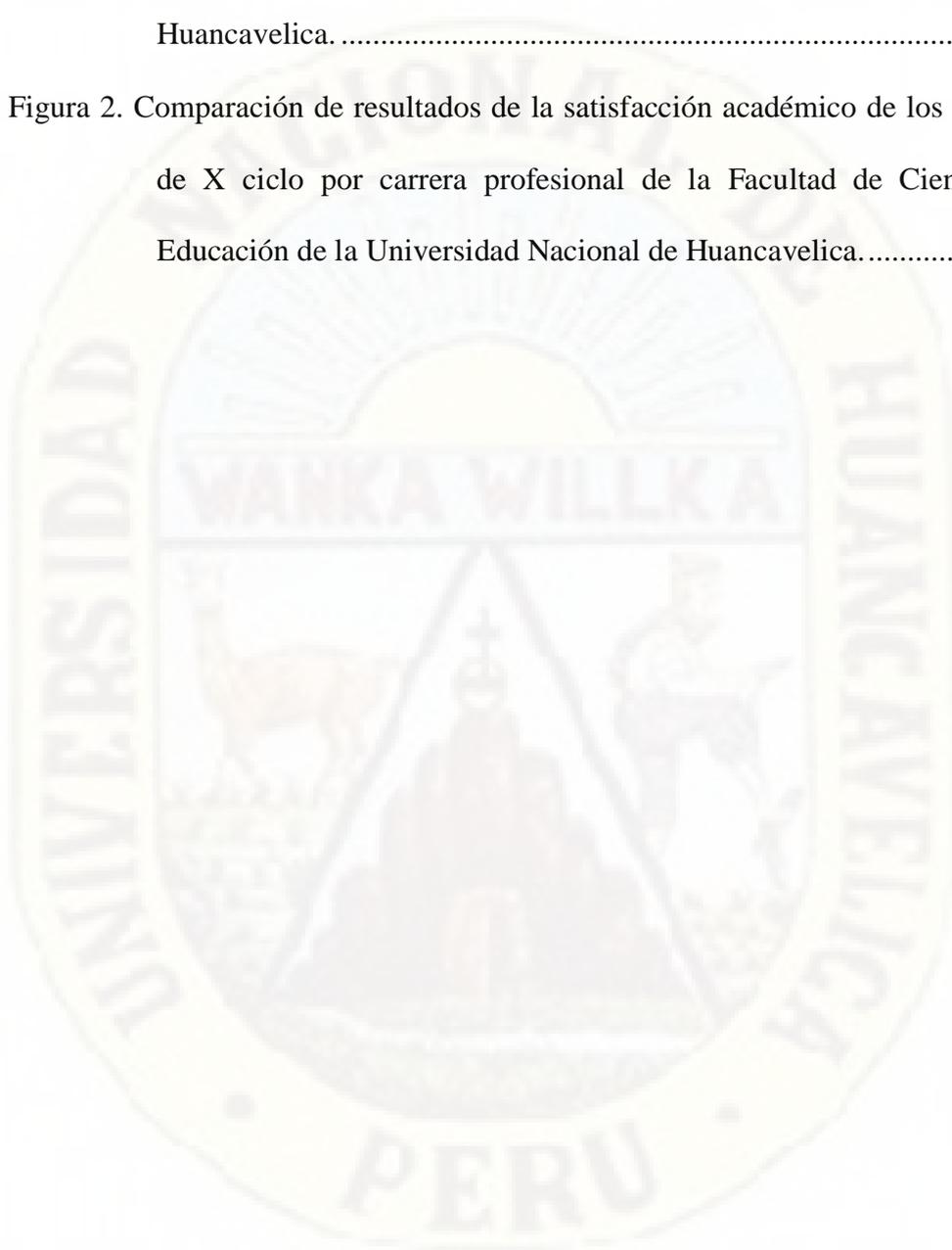
## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción académica .....	58
Tabla 2. Número de estudiantes matriculados en el X ciclo del semestre académico 2019-II de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. ....	65
Tabla 3. Coeficiente de validez de contenido de la encuesta para medir la satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	66
Tabla 4. Coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach por cada dimensión y a nivel de la escala de satisfacción académica.....	67
Tabla 5. Nivel de satisfacción académico de estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. ....	72
Tabla 6. Dimensiones de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	74
Tabla 7. Dimensiones de satisfacción académico de estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. ....	75
Tabla 8. Dimensiones de satisfacción académico de estudiantes de X ciclo de la carrera profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. ....	76
Tabla 9. Dimensiones de satisfacción académico de estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Ciencias Sociales y Desarrollo Rural de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.	77

Tabla 10. Dimensiones de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Matemática, Computación e Informática de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	78
Tabla 11. Comparación de las medianas de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	81
Tabla 12. Comparación de las dimensiones de la satisfacción académico por carrera profesional de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. ....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Nivel de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica..... 72
- Figura 2. Comparación de resultados de la satisfacción académico de los estudiantes de X ciclo por carrera profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica..... 80



## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulada EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El estudio emerge ante la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios académicos recibidos durante su estancia en la carrera profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación, fundamentalmente en los estudiantes que están en el X ciclo, en el marco de los requisitos básicos de calidad que establece la política aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria y bajo los lineamientos establecidos a nivel institucional. Para el cual se formuló el problema en los siguientes términos, ¿Cómo es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica?

El informe se estructura en cuatro capítulos, considerando los contenidos propios de cada parte de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la universidad, que a continuación se detalla:

En el Capítulo I, se hizo la fundamentación y la formulación del problema de estudio, seguido de los objetivos general y específicos, así como las consideraciones que justifican el estudio.

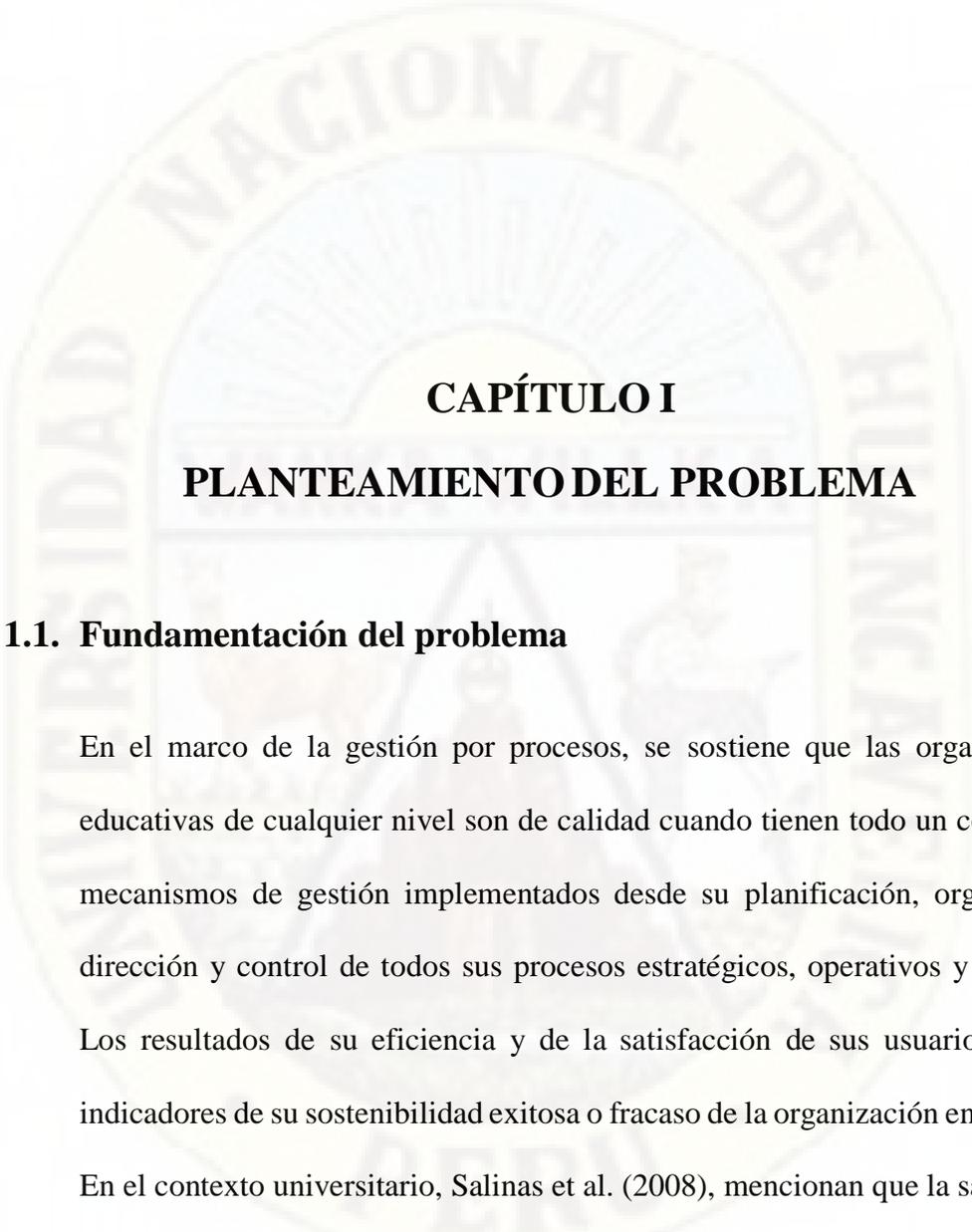
En el Capítulo II, se trató sobre el marco teórico, donde se describe los antecedentes de investigación, las bases teóricas que dan sustento a la investigación, definición de términos básicos y definición de la variable y su operacionalización respectiva a fin de construir el instrumento de investigación.

En el Capítulo III, se consideró la metodología de investigación adoptada, donde se refería al tipo, nivel, método, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados con sus respectivos estudios de validez y confiabilidad, y finalmente las técnicas y procedimientos de análisis de datos.

En el Capítulo IV, está considerado la presentación de los resultados, con el análisis estadístico e interpretación de acuerdo a los objetivos de la investigación, luego está considerado la discusión de estos hallazgos.

Asimismo, como información complementaria, está las conclusiones, sugerencias, referencia bibliográfica y los anexos.

El investigador.



# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Fundamentación del problema**

En el marco de la gestión por procesos, se sostiene que las organizaciones educativas de cualquier nivel son de calidad cuando tienen todo un conjunto de mecanismos de gestión implementados desde su planificación, organización, dirección y control de todos sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Los resultados de su eficiencia y de la satisfacción de sus usuarios, son los indicadores de su sostenibilidad exitosa o fracaso de la organización en el tiempo. En el contexto universitario, Salinas et al. (2008), mencionan que la satisfacción estudiantil es el resultado de todos los procesos que se lleva a cabo en las universidades. Este indicador y otras propias de los procesos deben conocerse para controlar, hacer seguimiento y retroalimentar las brechas de las expectativas y necesidades de sus usuarios.

En el sistema de educación superior universitaria peruana, en el marco de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2015), establece lineamientos para la implementación de cuatro mecanismos denominados pilares para el sistema de aseguramiento de la calidad, teniendo como primero el licenciamiento como control de las condiciones básicas de calidad a cargo del Ministerio de Educación (MINEDU), la acreditación garantía de la mejora continua encargado por Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) como órgano acreditador y los dos últimos del fomento para mejora del desempeño y de la provisión de información confiable y oportuna a cargo del MINEDU.

Sobre este marco, la gestión de una organización educativa y basada en el principio de la transparencia, debe implementar herramientas de sistemas de gestión basados en indicadores de eficacia, eficiencia, satisfacción y entre otros, a fin de tomar decisiones oportunas y fiables para tomar acciones de mejora en los factores de riesgo administrativo o académico.

En el sistema de educación superior universitaria, en el marco de la Política de Aseguramiento de la Calidad, busca que se realice una gestión en base a indicadores, que sirva como herramienta de control de sus metas institucionales y de autorregulación permanente. Sin embargo, la Universidad Nacional de Huancavelica, licenciada y acreditada con algunas carreras profesionales, no tiene implementado lineamientos y mecanismos de medición, análisis,

evaluación, documentación y difusión respecto a la satisfacción de los servicios académicos, de los servicios básicos complementarios y administrativos en los programas de pregrado, segunda especialidad, complementación académica y en el posgrado.

La eficacia y la satisfacción son indicadores de que la gestión en una organización está de acuerdo a lo planificado. No sabe si se cumple o no las metas, los requisitos establecidos, por ejemplo, logro de los perfiles de egreso, satisfacción con el servicio académico, básicos complementarios y administrativos. Asimismo, en el portal de transparencia no se evidencia esta información, como lo exige los indicadores de licenciamiento.

La desatención de implementar mecanismos de evaluación de satisfacción de los servicios académicos en las carreras profesionales de pregrado, sobre manera en las carreras de educación que están obligadas de acuerdo a lo establecido por el SINEACE, repercutirá en primer término, no conocer: la satisfacción con el logro del perfil de egresado, la cobertura de las necesidades y expectativas de los usuarios, la sobrevivencia de la organización, los riesgos para la deserción, institución con deficiente calidad y egresados con poca demanda laboral.

A objeto regular en alguna medida la carencia de lineamientos sobre la evaluación de la satisfacción académica del estudiante de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, se debe definir los aspectos teóricos y metodológicos en concordancia fundamental a los estándares nacionales, los procesos de gestión institucional y el contexto, para medir y evaluar la

satisfacción académica en los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Para este propósito, en el marco de las líneas de investigación, marco teórico y empírico existente, se formula el siguiente problema de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

¿Cómo es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica?

### **1.1.2. Problemas específicos**

A su vez se tiene los siguientes problemas específicos:

- ¿Qué factores subyacentes permiten medir la satisfacción académica de los estudiantes que se encuentran en formación profesional de educación?
- ¿Qué características tiene el instrumento de medición de la satisfacción académica en estudiantes que se encuentran en formación profesional de educación?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción académico según la percepción de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación?

- ¿Cómo son los niveles de satisfacción académica en cada carrera profesional y por cada factor desde la percepción de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.1.3. Objetivo general**

Evaluar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

#### **1.1.4. Objetivos específicos**

- Analizar los factores subyacentes para medir la satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Elaborar un cuestionario válido y confiable para medir la satisfacción académica en estudiantes que se encuentran en formación profesional de educación.
- Determinar el nivel de satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación
- Comparar el nivel de satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de

acuerdo a las carreras profesionales y sus respectivos factores subyacentes.

#### **1.4. Justificación del estudio**

Desde el punto de vista teórico, el estudio se justifica porque va a contribuir al enriquecimiento del conocimiento sobre satisfacción académico en la educación superior universitaria en estudiantes de pregrado, es un constructo del cual se habla mucho hoy en día pero en términos genéricos en el campo de negocios, pero no se sabe cuáles son las dimensiones que subyacen dentro del sector de educación. Su conocimiento es bastante limitado dentro de la Universidad Nacional de Huancavelica, no se cuenta con lineamientos teóricos y metodológicos para los programas de pre y posgrado para evaluar y hacer retroalimentación respecto a la satisfacción o insatisfacción de los servicios académicos y administrativos ofrecidos.

Desde el lado práctico y metodológico, toda organización en su afán de brindar un servicio de calidad al cliente o usuario debe implementar una metodología para hacer un seguimiento de la satisfacción de sus clientes para conocer el grado en que se cumple los requisitos que los clientes esperan obtener en los productos o servicios que brinda la organización. obtener que busca todas las acciones que se realizan en una institución educativa con fines de otorgar un servicio de calidad, deberían convertirse en buenas prácticas y luego hacer de ella una cultura de evaluación que haga sostenible el fomento de la mejora continua. En este sentido, el estudio propondrá un proceso metodológico para

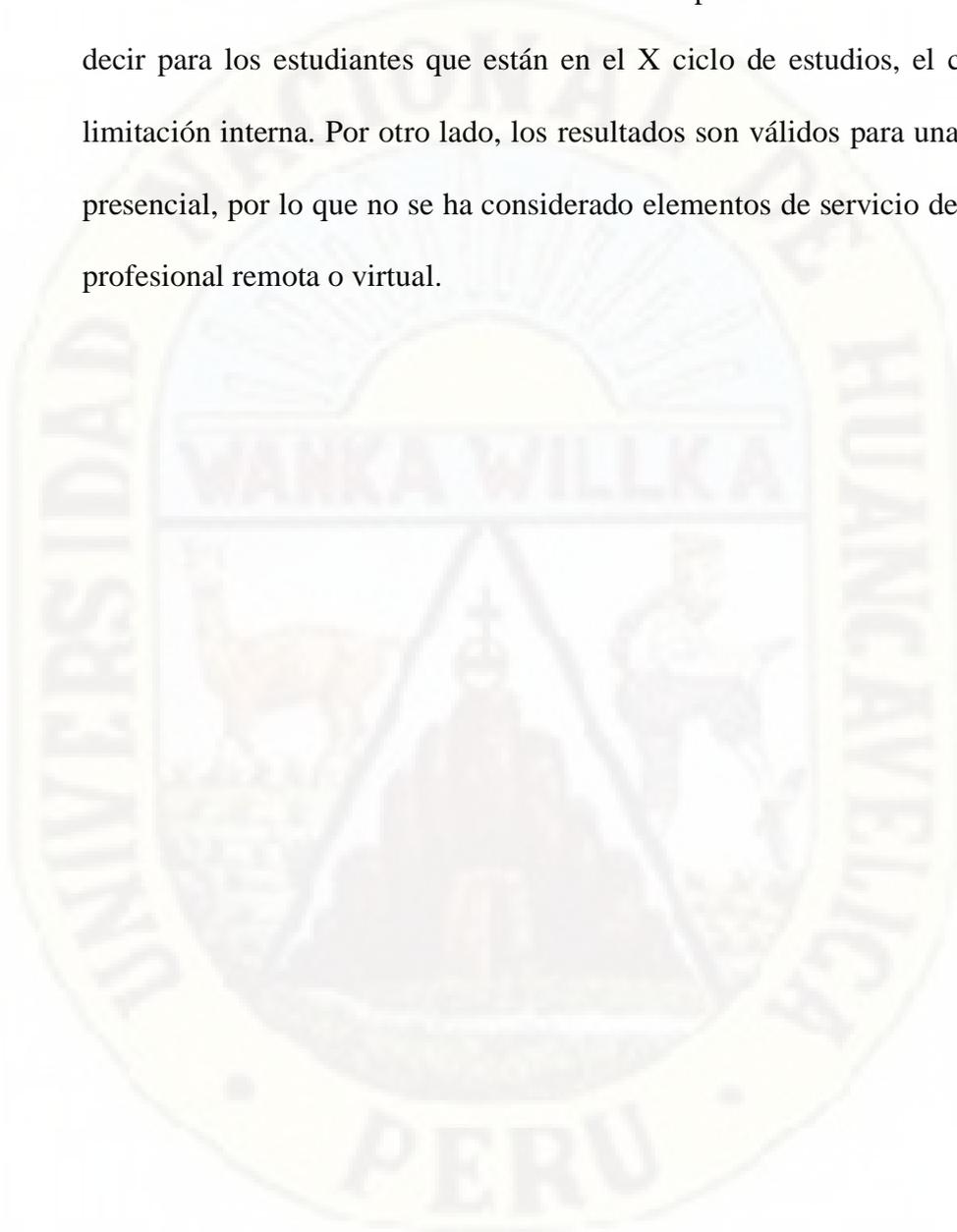
realizar la medición y evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a los servicios académicos recibidos en sus diferentes dimensiones. Al respecto, los requisitos de la norma internacional del sistema de gestión de la calidad indica que la satisfacción del cliente, demanda realizar seguimiento del grado en que se cumplen con las necesidades y expectativas, determinar los métodos para: recoger, realizar seguimiento y revisar esta información. (Organización Internacional de Normalización [ISO] 9001, 2015).

La importancia de establecer las buenas prácticas de evaluar aspectos de satisfacción no solo de los servicios básicos complementarios debería escalarse para los servicios de formación profesional, función principal de la universidad. Al respecto, el modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (SINEACE, 2016), refiere explícitamente en los criterios a evaluar del estándar 34 sobre seguimiento a egresados y objetivos educacionales, “El logro de los objetivos educacionales implica una evaluación indirecta del desempeño profesional esperado, que está alineado al perfil de egreso. Esta medición, puede incluir la satisfacción de empleadores y egresados, la certificación de competencias, entre otros” (p. 27). Requisito legal, que hace más gravitante implementar procesos de medición, análisis y evaluación de la satisfacción de los servicios universitarios.

Legalmente se justifica el trabajo, dado que en la Ley N° 30220, artículo 100, es derecho del estudiante recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación.

## **1.5. Limitaciones**

Los resultados del estudio serán válidos sólo para la muestra de estudio, es decir para los estudiantes que están en el X ciclo de estudios, el cual es una limitación interna. Por otro lado, los resultados son válidos para una educación presencial, por lo que no se ha considerado elementos de servicio de formación profesional remota o virtual.





## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Bernal et al. (2016), en el artículo de investigación respecto a la *Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia*, en la ciudad de Maracaibo, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción académica de los estudiantes de la facultad en referencia. La investigación fue descriptiva y de campo, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 5672 estudiantes cursantes del II periodo 2013-2014, distribuidos en 7 escuelas que conforman la Facultad. La muestra estuvo conformada por 280 estudiantes que representan el 5% de la población mencionada, alumnos regulares y con máximo de materias inscritas. Para medir la satisfacción académica utilizó una escala de satisfacción académica, cuyas dimensiones son los factores internos (identificación con la carrera

asignada, bienestar interior, disfrutar el trabajo que se realiza) y externos (horario, transporte, seguridad, relación profesor-alumno, entre otros). El muestreo fue aleatorio simple estratificado por escuelas, en las etapas identificadas para esta investigación como: Inicio (II al IV semestre), Prosección (V al VII semestre) y Egreso VIII a X semestre). De esta investigación, los resultados indicaron que el 85.4% están satisfechos con la carrera asignada, existiendo una alta relación entre los niveles de satisfacción y la permanencia en la carrera. De la influencia de los factores externos, los estudiantes asignaron alta puntuación al docente en dominio de contenido, mediana en la claridad de expresión y técnicas de evaluación y baja valoración a la relación alumno-profesor, igual que al horario de clases, transporte y ambiente físico.

Campoverde (2017), investigó respecto al *Análisis de la Satisfacción de los Estudiantes de Grado de las Universidades Privadas del Distrito Metropolitano de Quito, respecto a la atención recibido a nivel administrativo*". Este estudio tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios a nivel administrativo que pertenezcan a instituciones privadas. Utilizo como modelo de medición el SERVPERF en cual se basa en el modelo SERVQUAL pero enfocado exclusivamente en las percepciones. Concluye que los servicios que recibieron los estudiante son aceptables de acuerdo a la escala presentada; los más comunes en una universidad son los servicios administrativos como: trámites instruccionales, inscripciones o matrículas, servicios bibliotecarios,

servicio médico, fotocopias, estacionamiento y entre otros. Asimismo, consideran los más importantes: la limpieza y adecuación de las instalaciones, la atención por parte del personal administrativo y autoridades, la gestión de trámites institucionales y la rapidez con que las quejas y reclamos son atendidas.

Álvarez et al. (2015), en el artículo sobre, *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*, teniendo como objetivo realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca. El cuestionario fue diseñado en base a investigaciones precedentes realizadas en el entorno Latinoamericano, que de acuerdo a las características socio, económico, culturales similares pudiera ser aplicable al objeto de estudio. Es por ello que se hace necesaria la búsqueda de un instrumento que recoja información sobre la satisfacción del estudiante en relación al servicio académico que reciben con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos. De este modo se generan indicadores que, al evaluarse, pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio académico que ofrece. Los resultados de la investigación señalan que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, es del 58%, mismo que de manera detallada, el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado (68%), seguido del desempeño de los profesores (64%); unidad de aprendizaje (62%), metodología (53%) e infraestructura

(41%). Concluyen que la satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades, asimismo, refieren que la satisfacción es una valoración subjetiva, del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos.

Muñoz (2012), en su tesis doctoral sobre, *Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de las universidades adventistas de habla hispana de la División Interamericana*, realizada en la Universidad de Montemorelos de México. El estudio fue explicativo a fin de establecer las relaciones causales entre las variables de estudio. La población que se utilizó en esta investigación estuvo conformada por 521 graduados de siete universidades adventistas de la DIA de habla hispana; la muestra integra a 449 graduados que representa el 86% de la población. Para medir las variables se construyó un cuestionario de tipo Likert para los siguientes aspectos: interiorización de las normas estudiantiles, el apoyo social institucional, el ambiente escolar, la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria. Las conclusiones de este estudio indican que la autopercepción que tienen los estudiantes sobre el grado de interiorización de las normas estudiantiles, la percepción del grado de apoyo social institucional, la percepción del grado de calidad del ambiente

escolar, son predictoras en primer nivel del grado de satisfacción estudiantil, donde ésta predice en un segundo nivel el grado de lealtad universitaria en alumnos graduandos de las universidades de habla hispana de la DIA de los adventistas del séptimo día, llegando a establecer que existe una estrecha relación entre la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria.

Jiménez et al. (2011), en el artículo de investigación sobre, *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*, realizado en México, desde un corte cuantitativo de carácter descriptivo, con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan. La población se delimitó con los criterios de ser estudiante de licenciatura y contar más de 300 créditos acreditadas, haciendo un total de 2117 estudiantes, de cual se sacó una muestra de 960 estudiantes. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de satisfacción, compuesto de dos secciones: importancia y desempeño, en conjunto suman 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Nobario (2018), en su tesis de maestría sobre, *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*, realizada en la Universidad Peruana

Cayetano Heredia, a través de una investigación básica, de diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Utilizó un cuestionario de tipo Likert para medir el nivel de satisfacción del estudiante en una muestra de 114 estudiantes. Los resultados encontrados fueron los siguientes: El nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de carreras técnicas de baja y alta demanda alcanzan un nivel de satisfacción considerado satisfecho, el cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas. Igual tendencia se observa en las dimensiones de la calidad de servicio educativo que ofrece la institución en: administrativo, docentes de teoría, de taller y del monitor de la empresa, infraestructura y equipamiento.

Tello (2015), en su tesis de doctorado sobre, *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario de centro (CRI-Centro)*, realizado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las Universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI Centro). La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo; empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra estuvo constituida por 1000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de cinco universidades del CRI Centro; Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Universidad Peruana los Andes (UPLA), Universidad Continental (UC), Universidad

Nacional de Huancavelica (UNH) y Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco (UNHEVAL), conformada por 200 estudiantes por universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional (Enfermería, Ingeniería Civil, Administración e Ingeniería de Sistemas). El instrumento fue la escala para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa (escala SEUCE), la muestra fue no probabilística, intencional o criterial y accidental. Los resultados encontrados indican que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del CRI Centro, se encuentran en el nivel satisfecho, a partir del instrumento de medición desarrollado para tal fin. Los Niveles de satisfacción de los estudiantes de las universidades estudiadas se encuentran entre 64.4% y 76.8%

Franco (2017), en su estudio *“La satisfacción estudiantil y su relación con la calidad del servicio educativo de formación profesional en 7 carreras universitarias de la Facultad de Educación”*, encontró que el 72.5 % de estudiantes manifiestan satisfacción con el servicio que reciben. Sin embargo, se encuentran diferencias significativas entre carreras profesionales de mayor preferencia con mayor porcentaje de satisfacción como Ciencias Naturales y Ambientales y las carreras con menor preferencia con menor porcentaje de satisfacción como la carrera de Educación Física y Psicomotricidad.

### **2.1.3. A nivel regional**

En el repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se ha realizado la búsqueda de estudios realizados a nivel posgrado, respecto a la satisfacción

académico, de donde no se evidencia ningún estudio relacionado a la variable de estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teorías de satisfacción**

En la amplia información que se tiene en la literatura respecto al término de satisfacción, Sánchez (2018) refiere que tiene múltiples interpretaciones y connotaciones según la perspectiva psicológica, filosófica, sociológica, antropológica, económica, administrativa, mercadológica u otro, con que se puede abordar. A fin de delimitar estas perspectivas, es necesario abordar estas teorías siguientes:

#### **a) Teoría de los dos factores**

Esta teoría fue formulada por Frederick Herzberg (citado en Madero-Gómez, 2019), denominada también de motivación e higiene, quien plantea que existen dos factores, uno que causa satisfacción y otro que causan insatisfacción y se mide cada uno de manera independiente. El factor de higiene son aquellos que corresponden al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción; los factores motivadores son los que se relacionan con la tarea en sí, cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero cuya presencia puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas. Por su lado, Griffin & Moorhead (2010), define a los factores de higiene como extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral; se les

llama de higiene, porque son las condiciones mínimas indispensables, mientras que los factores motivadores son intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como el logro y el reconocimiento.

Carmona & Leal (1998), toma esta teoría de la satisfacción en el ámbito de trabajo e indica que existen factores que determinan la satisfacción y otros muy distintos que determinan la insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirían satisfacción si su nivel es suficiente. De igual manera, indica que los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por el contrario, los factores de crecimiento generan satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. Aplicado esta teoría de satisfacción al cliente, los factores higiénicos serían los esperados por el mismo, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción y los factores de crecimiento darán lugar a la satisfacción, en los que un fallo no necesariamente causara insatisfacción

De los planteamientos, se puede considerar que esta teoría tiene dos factores que son independientes, están relacionados a la insatisfacción y la satisfacción. Así en la satisfacción estudiantil el contexto, la vida universitaria vendrían a constituir los factores de higiene y su intención e interés de formarse como profesional serían los factores motivacionales.

#### **b) Modelo de las características de la función**

Este modelo afirma que las características de la actividad que realiza el sujeto generan la satisfacción en él. Así la organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con docente, administrativos y con sus mismos compañeros, son la base de su satisfacción estudiantil en la universidad. De allí que se debe tener cuidado en la forma en que se realizan las actividades diversas que implica el servicio académico.

**c) Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario**

Esta teoría considera que los individuos tienden a desarrollar con su ambiente cierto grado de correspondencia. Cuando esta relación se altera, surge la insatisfacción. Los estudiantes que ingresan a la universidad y tienen una procedencia foránea, tienden a presentar cierta insatisfacción los primeros momentos y necesita un tiempo de adaptación para lograr la correspondencia adecuada con el medio.

En esta teoría se consideran dos tipos de correspondencia:

- La correspondencia entre los atributos individuales (las capacidades y las exigencias de la función)
- La correspondencia entre el contexto y las necesidades del individuo.

**d) Teoría de la discrepancia**

Esta teoría sostiene que la satisfacción resulta de una discrepancia a nivel de lo personal entre las necesidades y valores que la persona logra

desempeñando su función y lo que verdaderamente sucede en ese momento.

Cavalcante (2004) señala que, “La satisfacción deriva del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado” (p. 113).

Un estudiante que logra rendimientos académicos altos y valores bien definidos, logra satisfacción al generarse una discrepancia entre el deseo de alcanzar los rendimientos que sus valores ameritan.

### **2.2.2. Satisfacción del estudiante**

De acuerdo al glosario de términos de la norma ISO 9000:2000, la satisfacción está definido como la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. El cliente es una organización o persona que recibe un producto (consumidor, usuario final, minorista, beneficiado y comprador) o servicio. De acuerdo a esta misma norma, el requisito es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Por otro lado, desde el enfoque de negocio, la satisfacción del cliente está referido al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. En consecuencia, en base a las consideraciones establecidas por esta norma y en relación al campo educativo, el cliente es el estudiante (Mejías & Martínez, 2009) y la satisfacción está relacionado al servicio de formación profesional que recibe en el marco de las competencias definidas en el perfil de egreso en cada programa de estudio.

Gento & Vivas (2003), define la satisfacción estudiantil, “como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p. 20). También menciona que la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo como consecuencia de una evaluación.

Por otro lado, la satisfacción también se conceptualiza como un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad, está en función a la calidad, en este caso del servicio de formación profesional que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad universitaria está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer.

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

En este concepto, se aprecia que se liga estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la

gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad.

El servicio académico es una actividad que en el mundo universitario es el eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que:

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p.81)

Es evidente que la satisfacción tiene que ver con la actuación de los actores de la vida universitaria. Es decir que se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante, etc.

### **2.2.3. Satisfacción académica**

La satisfacción académica es concebida como el estado placentero que genera el estar estudiando una carrera con la que se tiene un alto nivel de identificación y estabilidad, permitiendo permanecer y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que se hace. Producir o servir con gusto es una necesidad del desarrollo y una condición humana para ser eficiente... “Se estima que un

adecuado conocimiento de la motivación humana permite predecir la satisfacción que una persona experimentará en el desempeño de una ocupación”. (Aguirre, 1996, citado por Bernal et al., 2016, p. 303)

Para el estudio, en consideración a las definiciones y planteamiento establecidos, se define la satisfacción académica como un estado de ánimo con que perciben los estudiantes respecto a los servicios de formación profesional recibido de la institución frente a sus necesidades expectativas demandas.

#### **2.2.4. Factores de satisfacción académica**

En la literatura científica existen una variedad de factores que explican la satisfacción académica en el contexto de la educación universitaria a nivel de pregrado y posgrado.

En el marco de análisis del factores o dimensiones que subyacen a la satisfacción académica y considerando el contexto normativo y teniendo en cuenta los estándares que demanda el modelo de acreditación establecido por SINEACE para programas de educación universitaria para el nivel de pregrado, se consideran los siguientes factores.

##### **a. Planificación académica**

Las universidades como organizaciones de educación superior, brindan servicio de formación profesional en los niveles pregrado y posgrado. Para este propósito, se establecen lineamientos académicos a nivel institucional,

luego en cada uno de las carreras profesionales plasmados en un documento académico denominado currículo, cuyos componentes contempla la planificación, desarrollo y evaluación.

La planificación del programa de formación profesional, implica realizar documentos de planificación en los niveles de diseño curricular y diseño didáctico (Becerra & La Serna, 2016). Los componentes del diseño curricular para el estudio, se consideran fundamentalmente el plan de estudios y el perfil, mientras que para el diseño didáctico se toma el sílabo.

En el glosario de términos establecido por el SINEACE (2016) en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, se define el plan de estudios como:

Documento académico, producto del análisis filosófico, económico y social, que contiene criterios, métodos, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un programa de estudios. Es el documento que recoge la secuencia formativa, medios, objetivos académicos de un programa de estudio. (p. 34)

En este mismo documento, el estándar 9 referido al plan de estudios, indica que el programa de estudios utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del plan de estudios. El criterio de evaluación o referente que orienta la evaluación del cumplimiento de este estándar, demanda que el plan de estudios incluya, entre otros componentes,

los perfiles de ingreso y egreso, los objetivos educacionales, la malla curricular, los criterios y estrategias de enseñanza-aprendizaje, de evaluación y titulación. El programa de estudios tiene definidas las competencias que debe tener un estudiante cuando ingresa y egresa. El perfil de egreso define las estrategias de enseñanza aprendizaje, de evaluación del logro de competencias y criterios para la obtención del grado y titulación. Así mismo orienta el logro de los objetivos educacionales. El programa de estudios asegura su pertinencia interna revisando periódica y participativamente el plan de estudios. La revisión deberá efectuarse en un periodo máximo de 3 años, como se sugiere en la nueva ley universitaria.

De igual manera, en el estándar 10 (SINEACE, 2016), menciona respecto a las características del plan de estudios, donde se indica que el plan de estudios debe ser flexible y debe incluir cursos que brindan una sólida base científica y humanista; con sentido de ciudadanía y responsabilidad social; y consideran una práctica pre profesional. Los criterios para evaluar este estándar, refiere que el programa de estudios debe distribuir los cursos del Plan de Estudios indicando el número de créditos, horas dedicadas a teoría, práctica y enseñanza virtual. En cuanto al tipo curso si es general, específico o de especialidad. Respecto al componente, si alude a I+D+i, formación ciudadana, responsabilidad social y experiencia pre profesional.

Por otro lado, de acuerdo al Modelo Educativo de la Universidad Nacional de Huancavelica (2017), documento académico y de carácter normativo, no se define explícitamente qué es un plan de estudios, no obstante, considera al

plan de estudios como parte del diseño curricular y esta contempla los siguientes aspectos: tipo de asignatura, código, créditos por áreas, horas teóricas prácticas y duración, ciclo, competencia, sumilla y bibliografía. Finalmente, incluyen las asignaturas del programa de estudios generales para I y II ciclo, y asignaturas de estudios específicos y de especialidad que corresponden del III al X ciclo.

En esta línea, el sílabo, también es una herramienta de planificación de la asignatura que organiza los contenidos que van a ser enseñados y, además, detalla los métodos de enseñanza y los sistemas de evaluación que serán aplicados durante el semestre académico para alcanzar los logros o resultados de aprendizaje; es decir, sus objetivos y sub competencias en las cuales se concentra. De acuerdo a la “Documento que esquematiza un curso, contiene información que permite programar y orientar su desarrollo” (SINEACE, 2016).

En el marco de estos planteamientos para el estudio se ha considerado el plan de estudios, la satisfacción con respecto al servicio de la dimensión de plan de estudios está relacionado a la observación de los siguientes aspectos: Listado de asignaturas consideradas, propósito del programa de estudios, perfil de egreso del programa, logro del perfil de egreso, al tiempo de duración de los estudios y a la frecuencia de desarrollo de clases presenciales.

## **b. Desempeño docente**

Es uno de los factores claves para realizar el estudio de satisfacción académica en una institución de superior universitaria, razón por lo que se atribuye a los docentes, como los actores clave para el proceso de formación profesional (SINEACE, 2016).

El estado ante las brechas existentes en las universidades públicas, como política de mejora de la calidad de la educación universitaria, inicia a partir del año 2012 la implementa el programa presupuestal 0066 denominado Formación Universitaria de Pregrado (Ministerio de Educación, 2017) a fin de que los egresados de las universidades públicas cuenten con adecuadas competencias para su desempeño profesional y los mismos puedan insertarse adecuadamente en el mercado laboral y contribuir con el desarrollo del país. Para este efecto otorga presupuesto a las universidades públicas para realizar fortalecimiento en varios componentes, uno de ellos es el sistema de evaluación del desempeño de los docentes con la finalidad de identificar las brechas entre el desempeño deseado y el actual, en los siguientes ámbitos:

*Dominio de contenidos:* El docente domina los contenidos de su materia, los cuales son claros, comprensibles, actualizados y vinculados a la práctica profesional.

*Dominio pedagógico:* El docente tiene una metodología adecuada para la enseñanza, aplica procedimientos de evaluación y retroalimentación

adecuados, se comunica eficazmente y hace uso de las TIC y las integra en su pedagogía.

*Investigación formativa:* El docente conoce y utiliza herramientas que promuevan la investigación formativa de los estudiantes dentro de las actividades académicas establecidas en el programa curricular.

*Actitudes y valores personales:* El docente fomenta actitudes y valores positivos, respeta las opiniones de los estudiantes, es accesible y muestra interés en ayudar a los estudiantes.

*Responsabilidades académicas-administrativas:* El docente cumple con los aspectos formales establecidos como parte de sus funciones.

La evaluación docente incluye tres componentes: la evaluación mediante encuestas a estudiantes, la evaluación del cumplimiento de responsabilidades académicas administrativas y la evaluación de los méritos académicos. 1) La evaluación de los estudiantes. Se realiza a través de la aplicación de una encuesta física o virtual, que es respondida anónimamente y que tiene las siguientes características: a) Preguntas que capturen las siguientes dimensiones: conocimiento y dominio del tema por parte del docente; organización del programa del curso; didáctica y comunicación; relaciones interpersonales; responsabilidades profesionales como cumplimiento del horario de clases; incorporación de recursos educativos basados en TIC. Incluye además una sección adicional para incorporar opiniones y sugerencias sobre temas no incluidos en las preguntas de la encuesta. b)

Difusión de los resultados a los estudiantes por parte de la Escuela Profesional como un mecanismo de transparencia e información para propuestas de mejora dirigidas a los docentes.

### **c. Estudiante**

En este apartado se considera el planteamiento del modelo de acreditación establecido por el SINEACE (2016), donde el seguimiento a estudiantes es un factor de la dimensión de formación integral, el cual demanda al programa de estudios asegurar que los ingresantes cuentan con el perfil de ingreso, asimismo, debe implementar mecanismos para el seguimiento y nivelación de las deficiencias que podrían presentarse durante el proceso formativo. Las actividades extracurriculares están orientadas a la formación integral del estudiante. A fin de identificar indicadores o criterios de evaluación sobre seguimiento de estudiantes, se analizan los siguientes estándares.

Estándar 19 sobre nivelación de ingresantes, el cual indica que el programa de estudios debe mantener y ejecutar mecanismos para la identificación de problemas en el avance esperado de los estudiantes a fin de diseñar, ejecutar y mantener actividades para superarlos. Los criterios de evaluación de este estándar especifican que la carrera profesional debe identificar las carencias que tienen los ingresantes a fin de diseñar, ejecutar y mantener actividades de nivelación. El desarrollo de estas actividades debe evaluarse para establecer mejoras o acciones correctivas.

Estándar 20, seguimiento al desempeño de los estudiantes, refiere que el programa de estudios debe realizar seguimiento al desempeño de los estudiantes a lo largo de la formación, también debe ofrecer el apoyo necesario para lograr el avance esperado. de este estándar, son los siguientes: De igual manera, los criterios de evaluación demanda al programa de estudios implementar mecanismos para la identificación de problemas en el avance esperado de los estudiantes a fin de diseñar, ejecutar y mantener actividades para superarlos. Las actividades pueden estar en el ámbito académico, científico, tecnológico y de bienestar. Asimismo, el programa de estudios debe tener un sistema de tutoría implementado y un sistema de apoyo pedagógico, que asegure la permanencia y titulación de los estudiantes, previniendo la deserción.

El programa de estudios evalúa los resultados de las actividades de reforzamiento y nivelación de estudiantes para asegurar el logro de las competencias.

Finalmente, el estándar 21 refiere a las actividades extracurriculares, que según el SINEACE (2016), define como: “actividades del ámbito cultural, deportivo, artístico o académico que no circunscriben al plan de estudios, pero constituyen el complemento de las actividades curriculares en pos de la formación integral de los estudiantes”. El estándar menciona que el programa de estudios debería promover y evaluar la participación de los estudiantes en estas actividades extracurriculares que contribuyen en su formación

profesional. Finalmente, estas actividades desarrolladas, deben evaluarse el nivel de satisfacción del estudiante.

#### **d. Prácticas preprofesionales**

Las prácticas preprofesionales de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, en el artículo 40, párrafo tres, menciona que “cada universidad determina en la estructura curricular el nivel de estudios de pregrado, la pertinencia y duración de las prácticas preprofesionales, de acuerdo a sus especialidades” (Ley Universitaria N° 30220, 2014, art. 40).

De igual manera, el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, en el artículo 84, refiere:

En la estructura curricular de la Escuela Profesional, se determina el nivel de estudios, la pertinencia y duración de las prácticas preprofesionales. Para la ejecución de ésta última, la Escuela Profesional propone convenios específicos y reglamenta de acuerdo con la naturaleza de cada carrera profesional (Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2019, art. 84).

En referencia a estas normas, el Reglamento de las Prácticas Preprofesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación (2020), tiene las siguientes definiciones:

Las PP<sup>1</sup> son actividades curriculares obligatorias e individuales de carácter pedagógico y administrativo que se ejecutan en las condiciones reales de trabajo en las instituciones educativas públicas y privadas de la educación básica regular del sistema educativo peruano, y en diversas instituciones relacionadas a las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación, el fin de consolidar competencias profesionales. (art. 2)

Las PP son secuenciales y no paralelas, están determinadas por fases, cada una de ellas son prerrequisito para cumplir con el plan de estudios de las carreras profesionales. (art. 3)

Las PP constituyen requisito para la obtención del grado de bachiller. (art. 4)

Por otro lado, se considera la Ley N° 28518, Ley sobre Modalidades Formativas Laborales (2005), que regula las prácticas preprofesionales y profesionales. En el artículo 1 de esta Ley, se establece que las “Las modalidades formativas son tipos especiales de convenios que relacionan el aprendizaje teórico y práctico mediante el desempeño de tareas programadas de capacitación y formación profesional”, y en el artículo 2 refiere a los tipos de modalidades formativas, son:

1. Del aprendizaje:

---

<sup>1</sup> PP: Prácticas Preprofesionales

- a. Con predominio en la Empresa.
  - b. Con predominio en el Centro de Formación Profesional:
    - b.1 Prácticas Preprofesionales.
2. Práctica Profesional.
  3. De la Capacitación Laboral Juvenil
  4. De la Pasantía:
    - a. De la Pasantía en la Empresa.
    - b. De la Pasantía de Docentes y Catedráticos.
  5. De la actualización para la Reinserción Laboral.

De estas modalidades formativas, el aprendizaje se caracteriza por ser parte del proceso formativo en las unidades productivas de las empresas, previa formación inicial y complementación en un Centro de Formación Profesional autorizado para desarrollar la actividad de formación profesional (Ley N° 285518, 2005, art.5). También, hace referencia a la finalidad que tiene esta modalidad busca complementar la formación específica adquirida en una Institución de Educación Superior, así como consolidar el desarrollo de habilidades sociales y personales relacionadas al ámbito laboral (Ley N° 28518, 2005, art. 6). Finalmente, consideran que el aprendizaje en un Centro de Formación Profesional son prácticas preprofesionales que permite al estudiante aplicar sus conocimientos y aptitudes mediante el desempeño en una situación real de trabajo (Ley N° 28518, 2005, art. 12) y se realiza mediante un convenio de aprendizaje que se celebra entre: 1) Una empresa, 2) Una persona en formación y 3) Un centro de formación profesional. El

tiempo de duración del convenio debe ser proporcional a la duración de la formación y al nivel de la calificación de la ocupación.

En consecuencia, esta Ley 28518, regula las prácticas preprofesionales como una modalidad de aprendizaje con predominio en un Centro de Formación Profesional y de acuerdo al Reglamento de las Prácticas Preprofesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación, son curriculares que se desarrolla en forma lineal y progresiva en varias etapas:

Las PP según los diseños curriculares vigentes de las carreras profesionales, están organizadas en cinco etapas: Práctica I, Observación y Planeamiento; Práctica II, Discontinua; Práctica III, Continua; Práctica IV, Intensiva; y Práctica V, en la Comunidad. Se realiza a partir del V ciclo de estudios, previa aprobación del prerrequisito. (Reglamento de Prácticas Preprofesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación, 2020, art. 17).

Por otro lado, los agentes de las prácticas preprofesionales son:

- Directores de las Escuelas Profesionales
- Jefe de área de prácticas preprofesionales
- Los docentes conductores o docentes de prácticas preprofesionales
- Docentes orientadores que cumplen la función de realizar la retroalimentación de las sesiones de aprendizaje.

### **e. Extensión cultural y proyección social**

Extensión cultural y proyección social es función de la universidad. La proyección social transfiere tecnología, extiende conocimientos, fomenta la creación, práctica, difusión cultural y artística. Se dirige a quienes no son integrantes de la universidad.

Su finalidad es coadyubar al desarrollo humano sostenible.

¿Quiénes hacen proyección social?

¿Cuáles son los objetivos?

¿Quiénes realizan proyección social?

Los proyectos se realizan a través de áreas y cuáles son las áreas:

¿cuáles son las modalidades?

Monovalente y polivalente

Se consideran actividades de Proyección Social aquellas en que la universidad se vincula directamente con las comunidades de su entorno, captando sus necesidades concretas para buscar su solución; asimismo, la participación en proyectos de desarrollo local y regional. Se consideran actividades de Extensión Universitaria, aquellas por las que la universidad amplia y divulga sus servicios educativos, a favor de quienes no son sus estudiantes regulares, mediante la organización de diplomados, congresos, simposios, cursos extracurriculares, seminarios, talleres, forums, conferencias, charlas y otros, que puedan ser gratuitos o pagados y puedan conducir a un diploma o certificado. La extensión universitaria y la

proyección social no deben ser actividades aisladas, sino que deben estar interrelacionadas con los procesos de aprendizaje y la investigación. La Universidad promueve también, dentro de estas actividades, la presentación de trabajos y servicios profesionales a la comunidad.

La proyección social permite tener un acercamiento a la sociedad, desarrollando una mentalidad emprendedora, involucrando la teoría a la práctica para crear impacto positivo.

Asimismo, busca la formación integral que vincule compromiso, aplicación de los conocimientos y capacidad de dar soluciones para el beneficio de la sociedad.

Proyección social brinda una serie de opciones y cuenta con diversas alianzas estratégicas tanto con comunidades, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otros de la región.

#### **f. Investigación**

La investigación proviene de los términos latinos *in* que significa *en* o *hacia* y *vestigium* que significa *huella* o *pista*; por lo tanto, etimológicamente significa *hacia la pista* (Sánchez y Reyes, 2017).

Ander Egg (1971, citado en Tamayo, 1994), concluye a partir de varias definiciones, en una que da alcance a varias disciplinas científicas, en los siguientes términos, "... es un procedimiento reflexivo, sistemático,

controlado y crítico que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano” (p. 46).

De acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, artículo 6, nos indica que uno de los fines de la universidad es realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística; en artículo 7, refieren que la investigación es una función de la universidad, el cual se reitera en el artículo 48, indicando que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y lo realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia investigación o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas.

El SINEACE toma esta definición en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, donde la investigación, el desarrollo tecnológico e innovación es uno de los elementos de la formación integral.

El docente universitario, debe conocer y utilizar herramientas que promuevan la investigación formativa de los estudiantes dentro de las actividades académicas establecidas en el diseño curricular. Al respecto, Parra (2004) considera que la investigación formativa es la investigación como herramienta del proceso enseñanza aprendizaje, su finalidad es difundir información existente y favorecer que el estudiante la incorpore como

conocimiento (aprendizaje). La investigación formativa también puede denominarse la enseñanza a través de la investigación, o enseñar usando el método de investigación. La investigación formativa tiene dos características adicionales fundamentales: es una investigación dirigida y orientada por un profesor, como parte de su función docente y los agentes investigadores no son profesionales de la investigación, sino sujetos en formación.

#### **2.2.5. Medición de la satisfacción académica**

Hoffman y Bateson (2012), desde un enfoque de marketing, indica que existen dos formas de medir la satisfacción del cliente, ya sea de forma directa o indirecta, en los términos siguientes:

Las mediciones indirectas de la satisfacción del cliente incluyen el seguimiento y monitoreo de los registros de ventas, utilidades y quejas de los clientes. Las empresas que solo dependen de las mediciones indirectas adoptan un método pasivo para determinar si las percepciones de los clientes cumplen o superan sus expectativas.

Las mediciones directas de la satisfacción del cliente se obtienen por medio de encuestas de satisfacción del cliente. Sin embargo, por decir lo menos, estas encuestas no están estandarizadas entre las empresas. Por ejemplo, las escalas utilizadas a recabar los datos varían (hay escalas de 5 puntos a 100 puntos), las preguntas que se formulan a los entrevistados

varían (preguntas de generales a específicas) así como los métodos para la recolección de datos (como entrevistas personales o cuestionarios que responde el propio entrevistado) (pp. 293-294).

En el escenario de la educación, Gento & Vivas (2003, citado por Mejías & Martínez, 2009), responden a la interrogante de ¿Por qué medir la satisfacción en los estudiantes?, en los siguientes términos:

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (p.4).

De acuerdo a estas referencias glosadas y entendiéndose a la medición como un proceso de asignación de valores numéricos a objetos y eventos bajo ciertas reglas (Kerlinger & Lee, 2002), la variable satisfacción académica se mide en forma directa a través de una encuesta-cuestionario con preguntas cerradas, dirigidas a los estudiantes de la población de estudio.

### **2.1.1 Calidad de servicio universitario**

A fin de establecer la definición de calidad del servicio universitario, es fundamental tener en cuenta el significado del término de calidad, dado que

hoy en día es un término polisémico y depende de los enfoques, fines que se pretende con ella dentro de un contexto, sobre todo en ámbito de la educación y en especial en el nivel de educación superior universitaria de posgrado.

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (1992), el término calidad hace referencia a la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

En el glosario de términos de la norma ISO 9000:2000, la calidad es la medida en que el desempeño o rendimiento real corresponde a las normas fijadas.

De acuerdo a estas referencias, en primer término, se puede decir que la calidad está orientada al contenido expresado en normas o requisitos que deben fijarse para desempeñarse y juzgar su valor cuando se brinda un producto o servicio.

### **¿Qué entiende por servicio?**

De acuerdo al glosario de términos de la norma ISO 9000:2000, son los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente. En el sector de educación, en el proceso de formación profesional, el proveedor es la organización, que puede ser un programa o carrera profesional y el cliente es el estudiante, quien recibe la formación profesional dentro del periodo formativo.

Cuando se hace referencia a calidad en educación, se asegura una formación integral que permitirá aportar al entorno y a la sociedad no solo con formación

de conocimientos técnicos y especializados, sino con aporte humanista y de valores que en conjunto permitan el desarrollo del entorno.

En la actualidad, cada vez es mayor la necesidad de mejorar continuamente los diversos procesos o servicios ofrecidos por las organizaciones. En el caso puntual de las universidades, se busca optimizar los servicios y procesos educativos que complementan la vida universitaria de los estudiantes y muchas veces puede constituirse como una ventaja competitiva con respecto a las demás universidades. Como medidas de la calidad del servicio, es necesario contar siempre con la etapa de retroalimentación para que las organizaciones tengan conocimiento del impacto que está generando el servicio que brindan al usuario final. Al mencionar calidad del servicio, es inevitable referirse a certificación ISO, que es una norma internacional que consolida todos los elementos de gestión de calidad que una organización debe tener para asegurar brindar servicios o productos de calidad. Muchas veces, la certificación ISO puede ser un requisito indispensable para que una organización se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

Los servicios que se brinda la universidad a los estudiantes son muy importantes y deben ser trabajados constantemente desde la alta dirección. Por ello, es que en los procesos de acreditación, dentro de otros factores, se evalúa los servicios ofrecidos a los estudiantes. Por ejemplo, en el manual de estándares y procedimientos para la acreditación, elaborado por el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA, 2009), existe un espacio exclusivo para Servicios para Estudiantes, el cual refiere a:

Los criterios y mecanismos de admisión están claramente establecidos, son consistentes con los propósitos institucionales y con los requerimientos de los planes de estudio y se aplican de manera sistemática.

La institución informa adecuadamente a sus estudiantes acerca de las normas que rigen su relación con la institución, las características de los programas y los servicios ofrecidos.

La institución cuenta con los servicios necesarios para responder a las necesidades educacionales y académicas de los estudiantes, y se esfuerza por atender sus necesidades personales con el fin de facilitar su progresión dentro de los respectivos programas.

En este marco, los servicios básicos complementarios de atención al estudiante tienen como objetivo central dar soporte a las necesidades y demandas de los estudiantes para favorecer la optimización de su proceso de aprendizaje, así como su desarrollo personal, social, cultural y cognitivo. De igual manera, éstos deberán contemplar los procesos de transición tanto de una etapa de estudio previa hacia la universitaria como de la universitaria al mundo laboral. En resumen, la Universidad debe buscar siempre la satisfacción de los estudiantes y para ello orientarse a una formación integral en el que no solo importe la parte académica sino también el nivel de servicio ofrecido. De esta manera, la universidad busca la satisfacción de necesidades del estudiante que contribuyan con su tranquilidad y comodidad para que desarrolle sus actividades académicas de la mejor manera.

## **2.3. Definición de términos**

### **Satisfacción**

Es la percepción del estudiante sobre grado en que se han cumplido sus requisitos, es decir las necesidades y sobre todo sus expectativas.

### **Satisfacción académica**

Estado de ánimo con que perciben los estudiantes respecto a los servicios de formación profesional recibido de la institución, en comparación a la demanda de sus necesidades y expectativas.

### **Calidad**

Grado en el que, un conjunto de características inherentes de un objeto o servicio, cumple con los requisitos (Cortés, 2017)

### **Servicio universitario**

Son actividades complementarias dirigidas a mejorar las condiciones para una actividad académica efectiva, entre estos servicios se puede mencionar, a los servicios académicos y a los otros servicios básicos complementarios para la formación profesional.

### **Servicio de calidad.**

Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios. Los primeros son requisitos obligatorios especificado por un órgano legislativo y los requisitos reglamentarios también son obligatorios, pero es establecido por una autoridad que recibe el mandato de un poder legislativo (Cortés, 2017).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

Esta investigación pretende determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Para el cual a través de la observación se busca recoger información de esta variable, para determinarla y describirla. Según Hernández et al. (2010), las investigaciones cuantitativas tienen hipótesis cuando el planteamiento de la investigación precisa que el alcance será comparativo, correlacional o explicativo. Esta investigación tendrá alcance descriptivo simple, dado que no existen investigaciones sobre la satisfacción académica y en ese contexto es difícil precisar qué valor puede manifestar la variable de estudio. Sobre este marco, no se establece hipótesis alguna.

## **2.5. Identificación de variables**

La variable de estudio es satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación, es univariable con diez dimensiones, que son los siguientes:

- Satisfacción con el plan de estudios
- Satisfacción con los sílabos de asignaturas
- Satisfacción con el desempeño del docente
- Satisfacción con la metodología de evaluación
- Satisfacción con la investigación
- Satisfacción con la práctica preprofesional

- Satisfacción con extensión y proyección social
- Satisfacción con el seguimiento del estudiante
- Satisfacción con los servicios de apoyo
- Satisfacción con la infraestructura

## 2.6. Operacionalización de variables

La satisfacción académica en los estudiantes universitario, se define Estado de ánimo con que perciben los estudiantes respecto a los servicios de formación profesional recibido de la institución, en comparación a la demanda de sus necesidades y expectativas.

La definición operacional, se define de acuerdo a los indicadores que se establecen para cada uno de las dimensiones.

*Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción académica*

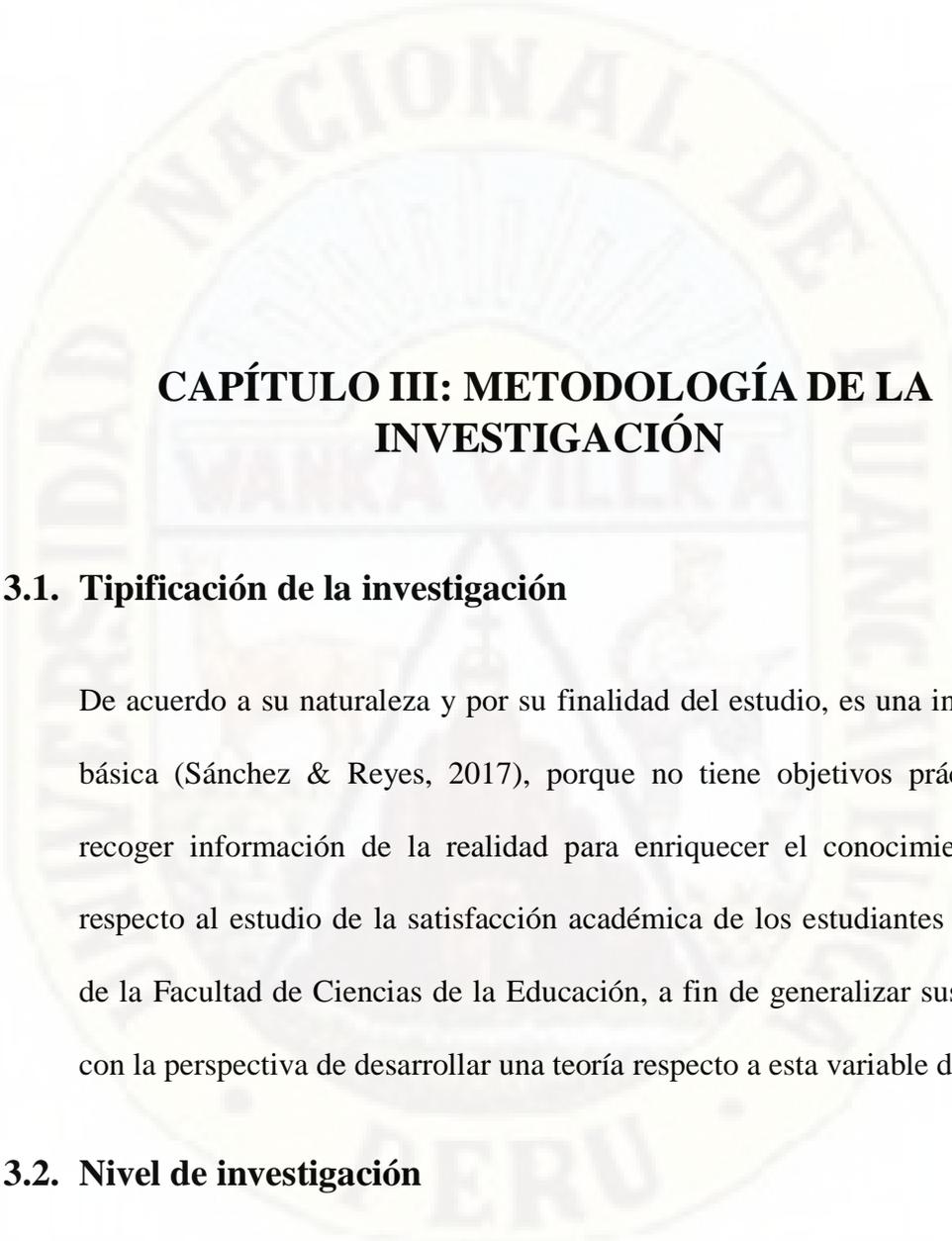
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Plan de estudios	○ Satisfacción con el plan de estudios actualizados para la carrera profesional
	○ Satisfacción con el propósito de la carrera profesional según demanda social
	○ Satisfacción con el perfil de egreso logrado.
	○ Satisfacción con las asignaturas del plan de estudios para lograr el perfil de egreso
	○ Satisfacción con la difusión del plan de estudios de la carrera profesional
Sílabos de asignatura	○ Satisfacción con la presentación y exposición del sílabo el primer día de clase
	○ Satisfacción con información de los propósitos de la asignatura para el logro del perfil
	○ Satisfacción con la pertinencia de los contenidos de las asignaturas
	○ Satisfacción con las estrategias metodológicas establecidos por cada sesión de aprendizaje

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con el cumplimiento de los contenidos programados en el sílabo.</li> <li>○ Satisfacción con el cumplimiento de los propósitos establecidos en el silabo</li> <li>○ Satisfacción con las bibliografías y otras informaciones recomendadas en los sílabos</li> </ul>
Desempeño del docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con el dominio de su asignatura</li> <li>○ Satisfacción con la capacidad de respuesta a las preguntas planteadas</li> <li>○ Satisfacción con la asistencia</li> <li>○ Satisfacción con la puntualidad</li> <li>○ Satisfacción con la apariencia del docente en la clase</li> <li>○ Satisfacción con el trato del docente</li> <li>○ Satisfacción con la comunicación en aula</li> <li>○ Satisfacción con la educación y experiencia</li> <li>○ Satisfacción con el manejo del grupo</li> <li>○ Satisfacción con el uso de nuevas tecnologías en clase</li> </ul>
Metodología de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con el sistema de evaluación</li> <li>○ Satisfacción con los criterios de evaluación</li> <li>○ Satisfacción con la evaluación a través del aula virtual</li> <li>○ Satisfacción con la evaluación objetiva de exposiciones y talleres</li> <li>○ Satisfacción con el uso de instrumentos de evaluación para calificar tareas y trabajos</li> <li>○ Satisfacción con la retroalimentación</li> </ul>
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con las políticas y reglamentos de investigación de la UNH</li> <li>○ Satisfacción con los recursos de búsqueda de información que brinda la UNH (Base de datos, repositorio, hemerotecas, etc)</li> <li>○ Satisfacción con estrategias de búsqueda y acceso a información que promueven los docentes</li> <li>○ Satisfacción con uso de trabajos académicos utilizando normas APA</li> <li>○ Satisfacción con el uso de gestores de referencias bibliográficas (Zotero, Mendeley, otros)</li> <li>○ Satisfacción con el desarrollo de las competencias investigativas en cada asignatura (Investigación formativa)</li> </ul>
Práctica profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con la orientación de los docentes conductores en el nuevo enfoque CNEB</li> <li>○ Satisfacción con la gestión de las escuelas profesionales ante las instituciones educativas para la</li> </ul>

	<p>practicar preprofesionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con la orientación efectiva de las microclases por los docentes conductores</li> <li>○ Satisfacción del apoyo de los docentes conductores en la planificación de las sesiones de aprendizaje según el CNEB</li> <li>○ Satisfacción con la retroalimentación de los docentes orientadores</li> <li>○ Satisfacción con el sistema de evaluación de los profesores conductores</li> <li>○ Satisfacción con la experiencia profesional que demuestran los docentes conductores</li> </ul>
Extensión y proyección social	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con la orientación y apoyo en el área de proyección social.</li> <li>○ Satisfacción con la orientación y acompañamiento de los docentes asesores</li> <li>○ Satisfacción con el sistema de revisión y evaluación en el área de proyección social</li> <li>○ Satisfacción con la difusión de los resultados por la Dirección de Proyección y extensión</li> </ul>
Seguimiento al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con la nivelación de competencias del ingresante</li> <li>○ Satisfacción con la tutoría que realizan los docentes tutores</li> <li>○ Satisfacción con el apoyo psicopedagógico que ofrece la universidad</li> <li>○ Satisfacción con la atención de tutores a estudiantes con riesgo académico</li> <li>○ Satisfacción con el reforzamiento y nivelación para el logro de las competencias</li> <li>○ Satisfacción con las actividades extracurriculares que brinda la carrera profesional</li> </ul>
Servicio de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con la atención del personal de centro de cómputo</li> <li>○ Satisfacción con la atención del personal de biblioteca</li> <li>○ Satisfacción con la atención del personal de laboratorio y/o talleres</li> <li>○ Satisfacción con la atención del personal administrativo de la escuela profesional y de facultad</li> <li>○ Satisfacción con la atención del personal de biblioteca</li> <li>○ Satisfacción con la asesoría académica individualizada</li> <li>○ Satisfacción con el servicio de trámites de becas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con el servicio de trámite de movilidad académica</li> <li>○ Satisfacción con el servicio de bolsa de trabajo</li> <li>○ Satisfacción con la atención de quejas</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con las instalaciones de aulas y espacios de estudio</li> <li>○ Satisfacción con las instalaciones deportivas</li> <li>○ Satisfacción con la iluminación de aulas de clase</li> <li>○ Satisfacción con los equipos audiovisuales e informático</li> <li>○ Satisfacción con las instalaciones de los baños</li> <li>○ Satisfacción con el acervo bibliográfico en la biblioteca</li> <li>○ Satisfacción con el internet</li> <li>○ Satisfacción con el funcionamiento de los equipos de laboratorio</li> <li>○ Satisfacción con la actualización de los equipos de laboratorio</li> <li>○ Satisfacción con la disponibilidad de materiales en los laboratorios</li> <li>○ Satisfacción con el funcionamiento de equipos de cómputo</li> <li>○ Satisfacción con equipos de cómputo actualizados</li> </ul>

**Fuente:** *Elaboración propia.*



## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipificación de la investigación**

De acuerdo a su naturaleza y por su finalidad del estudio, es una investigación básica (Sánchez & Reyes, 2017), porque no tiene objetivos prácticos, sino recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico respecto al estudio de la satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación, a fin de generalizar sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría respecto a esta variable de estudio.

### **3.2. Nivel de investigación**

Según Hernández et al. (2010) y, Sánchez & Reyes (2017), la investigación es de nivel descriptivo, porque no se tiene conocimiento suficiente respecto a cómo es y cómo sucede la satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación, por lo que se hará la descripción de

las características y propiedades más relevantes que tiene la variable de estudio.

### **3.3. Métodos de investigación**

Como método general, se empleó el método científico, el cual tiene una secuencia lógica de procedimientos para comprender y explicar rigurosamente con alto grado de precisión y objetividad los hechos o fenómenos de estudio por medio de la razón a fin de lograr su verificabilidad (Flores, 2011). Por lo tanto, los procedimientos que se emplearán son los siguientes: planteamiento de un problema, formulación de una hipótesis, recogida y análisis de datos, interpretación de resultados y extracción de conclusiones en relación al problema.

Como método específico en concordancia al nivel de investigación, fue el descriptivo, que según Sánchez y Reyes (2017) consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos y fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su formación natural; por lo tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas, por lo cual su validez interna es discutible.

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño es no experimental de tipo transeccional; las investigaciones no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente variables de estudio, solo se observan los fenómenos en su contexto natural para analizarlos y es transeccional porque la recolección de los datos se realizó en un momento único (Hernández et al., 2010). Esto significa que la variable satisfacción académica se evaluó en un instante de tiempo a los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de Educación.

Según Sánchez & Reyes (2017) el esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio (estudiantes del X ciclo de la FCED)

O: Satisfacción académico

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Lo constituye todos los estudiantes matriculados del X Ciclo en el semestre académico 2019-II en las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, el cual es aproximadamente de 60 estudiantes, tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2

*Número de estudiantes matriculados en el X ciclo del semestre académico 2019-II de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Carreras profesionales	Total	%
Inicial	20	33%
Primaria	07	12%
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	22	37%
Matemática, Computación e Informática	11	18%
Especial	--	--
Total	60	100%

**Fuente:** Registro de matrícula de cada carrera profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

### **Muestra**

La muestra está constituida por 60 estudiantes de pregrado del X ciclo que se encuentran matriculados en el semestre académico de 2019-II, de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

### **Muestreo**

El muestreo es no probabilístico del tipo intencional o a criterio del investigador.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### **Técnica de la encuesta:**

Esta técnica como un procedimiento, se utilizó para recoger información sobre la satisfacción académica en los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El instrumento utilizado fue un cuestionario de tipo Likert con 73 ítems politómicos con cinco categorías; la estructuración de las preguntas se realizó de acuerdo a las dimensiones y los indicadores definidos en la matriz de operacionalización de la variable.

La evaluación de las propiedades psicométricas del cuestionario, se realizó a través de los siguientes aspectos.

#### *Evaluación de la validez*

El instrumento presenta validez y confiabilidad. La validación se realizó a través del criterio de jueces, quienes emitieron su juicio de apreciación por medio de una ficha con diez criterios establecidos para este propósito que se utiliza a nivel de la Facultad de Ciencias de la Educación (Anexo).

Los resultados se presentan en tabla 3, de donde se observa que el valor promedio del coeficiente de validez de contenido es de 0.93, el cual indica

que el instrumento tiene las características para medir el constructo teórico de satisfacción académica en los estudiantes universitarios que se encuentran en el X ciclo de formación profesional de educación.

Tabla 3

*Coefficiente de validez de contenido de la encuesta para medir la satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación.*

Jueces Evaluadores	Coefficiente de Validez	Promedio del Coeficiente de Validez
Dra. Zeida Patricia Hoces la Rosa	0.92	0.93
Dr. Edwin Julio Córdor Salvatierra	0.96	
Mg. Félix Amadeo Canales Conce	0.90	

**Fuente:** *Elaboración propia.*

*Evaluación de la confiabilidad*

La confiabilidad del cuestionario se determinó por el método de consistencia interna, utilizando el Alfa de Cronbach con los resultados de la prueba final aplicado a un total de 60 estudiantes.

En la tabla 4 se presentan los resultados del coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach por cada uno de las subescalas o dimensiones que varían entre 0.812 y 0.945, lo que indica que tienen alta confiabilidad. En forma general la confiabilidad de todo el instrumento es de 0.974, lo que significa

que el instrumento es altamente confiable y está dentro de los parámetros establecidos.

Tabla 4

*Coefficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach por cada dimensión y a nivel de la escala de satisfacción académica.*

Dimensiones	Número de elementos	Alfa de Cronbach
Plan de estudios	5	0.890
Sílabos de asignatura	7	0.848
Desempeño del docente	10	0.883
Metodología de evaluación	6	0.838
Investigación	6	0.812
Práctica preprofesional	7	0.912
Extensión y proyección social	4	0.908
Seguimiento al estudiante	6	0.893
Servicio de apoyo	10	0.876
Infraestructura	12	0.945
Escala	73	0.974

**Fuente:** *Elaboración propia.*

En consecuencia, a partir de estas evidencias se concluye que el cuestionario para medir la satisfacción académica en los estudiantes del X ciclo de estudios de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Educación es válido y confiable.

### **Técnica de fichaje:**

Se empleará para hacer estudio teórico de la variable de estudio. Sus instrumentos son las fichas bibliográficas, resumen, hemerográficas y de transcripción textual.

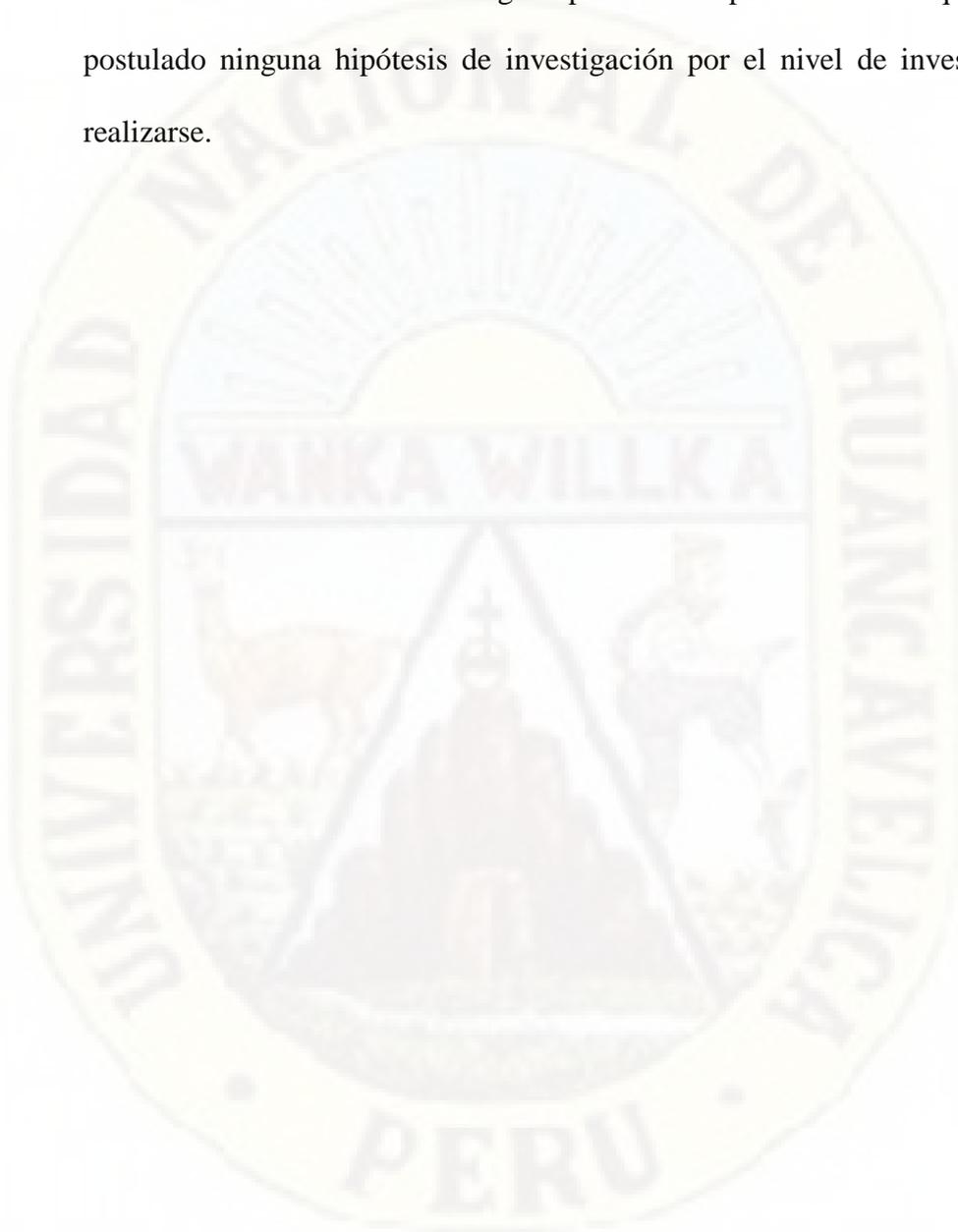
### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

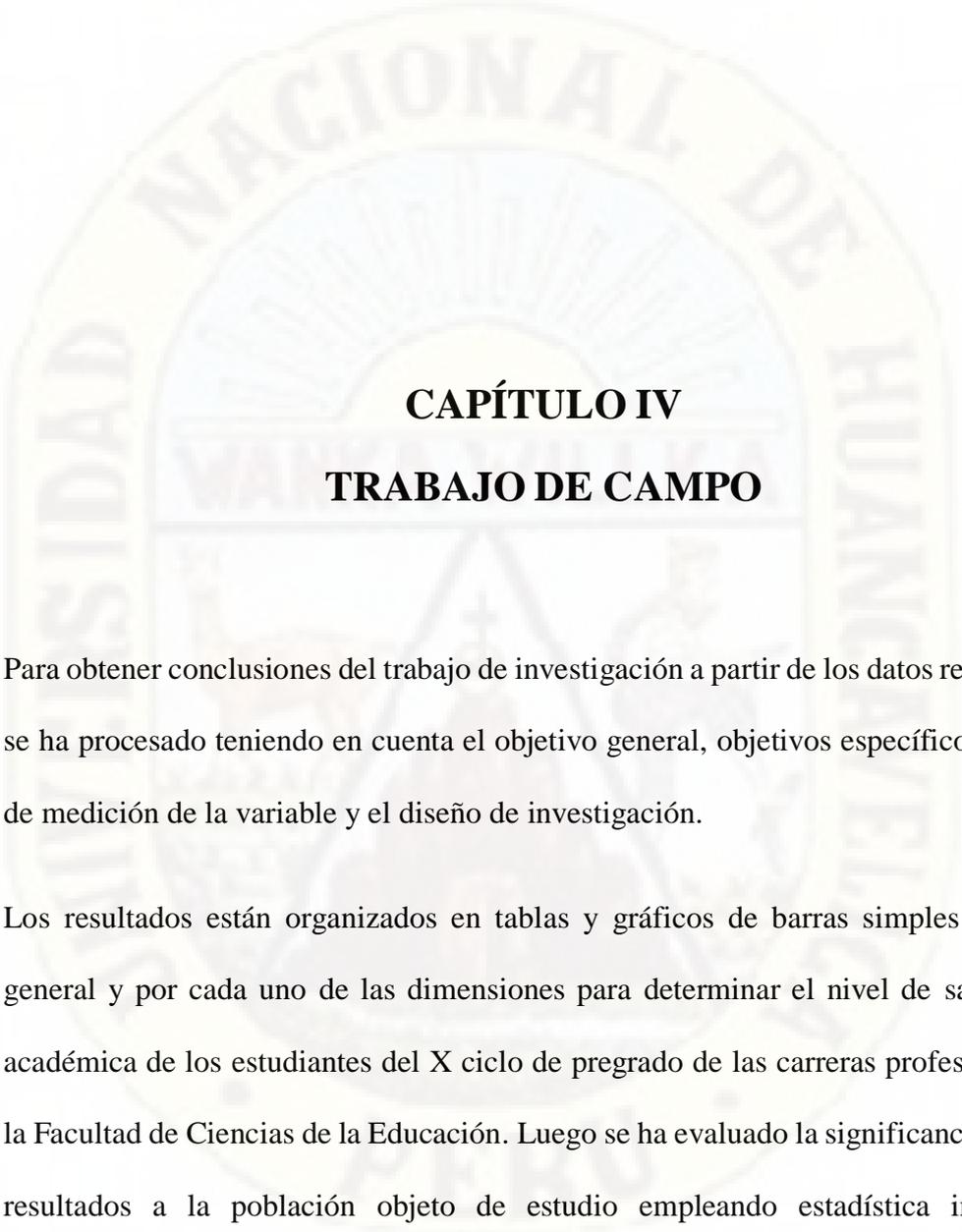
El procesamiento y análisis de los datos se ha realizado desde el enfoque cuantitativo con el apoyo de los softwares SPSS y Ms Excel a través de los siguientes procedimientos:

- Técnica psicométrica, se utilizó para determinar el coeficiente de validez de contenido con los juicios de valores emitidos por los jueces. Asimismo, se ha utilizado para evaluar la confiabilidad del instrumento a partir de los resultados obtenidos de la aplicación a la muestra de estudio.
- Técnicas de la estadística descriptiva para la organización y presentación de los datos muestrales a través de tablas y gráficos de barras superpuestas y cajas; mientras que de la estadística inferencial se utilizó la prueba multinomial o de bondad de ajuste de Chi cuadrada para realizar la significancia de la diferencia de los niveles de satisfacción y la prueba de Kruskal-Wallis para comparar si existen o no diferencias significativas entre las medianas de satisfacción académica de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.

### **3.8. Descripción de la prueba de hipótesis**

En el estudio no se realizará ninguna prueba de hipótesis en vista que no se ha postulado ninguna hipótesis de investigación por el nivel de investigación a realizarse.





## **CAPÍTULO IV**

### **TRABAJO DE CAMPO**

Para obtener conclusiones del trabajo de investigación a partir de los datos recopilados, se ha procesado teniendo en cuenta el objetivo general, objetivos específicos, el nivel de medición de la variable y el diseño de investigación.

Los resultados están organizados en tablas y gráficos de barras simples en forma general y por cada uno de las dimensiones para determinar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de pregrado de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación. Luego se ha evaluado la significancia de estos resultados a la población objeto de estudio empleando estadística inferencial. Asimismo, por ser una investigación descriptiva, no se ha realizado prueba de hipótesis.

#### 4.1. Presentación e interpretación de resultados

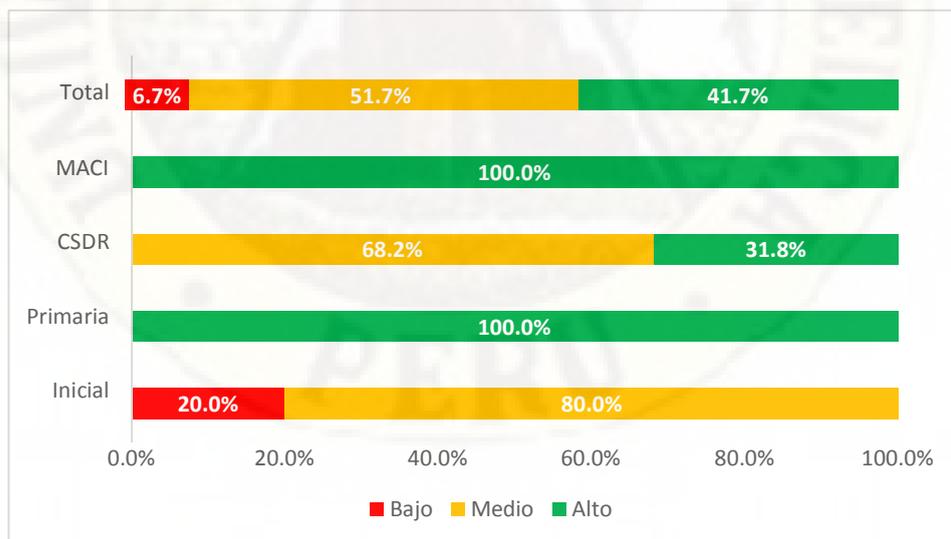
Tabla 5

*Nivel de satisfacción académico de estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Carrera Profesional	Satisfacción Académica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Inicial	4 20.0%	16 80.0%	0 0.0%	20 100.0%
Primaria	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%	7 100.0%
Ciencias Sociales y Desarrollo Rural	0 0.0%	15 68.2%	7 31.8%	22 100.0%
Matemática, Computación e Informática	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%	11 100.0%
Total	4 6.7%	31 51.7%	25 41.7%	60 100.0%

*Chi-cuad. = 33.47; gl = 2; p-valor = 0.000*

**Fuente:** *Elaboración propia.*



*Figura 1. Nivel de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

De la tabla 5 y figura 1, en forma general a nivel de la Facultad de Ciencias de la Educación se evidencia que el nivel de satisfacción académica de acuerdo a los estudiantes de pregrado que egresan es medio en un 51.7% del total de estudiantes encuestados, seguido del nivel de satisfacción alto con el 41,7% y solo el 6.7% refieren a una satisfacción baja. También, se evidencia que hay una tendencia a un nivel de satisfacción académica alta.

Por otro lado, a fin de generalizar el resultado encontrado hacia la población; es decir, si las diferencias de las proporciones observadas en cada nivel de satisfacción son estadísticamente significativos, se realizó la prueba multinomial o de bondad de ajuste de Chi cuadrada, de donde se encontró que es significativo ( $p\text{-valor} < 0.05$ ). Resultado que nos permite afirmar que el nivel de satisfacción académica predominante de acuerdo a los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Educación es medio.

Asimismo, se observa que el nivel de satisfacción académica es alta en las carreras profesionales de educación Primaria y Matemática, Computación e Informática de acuerdo a los estudiantes encuestados; en la carrera profesional de Ciencias Sociales y Desarrollo Rural la satisfacción es medio con un 68.2% con una tendencia al nivel de satisfacción alto, similar situación ocurre en la carrera profesional de educación Inicial, el nivel de satisfacción académico es medio en el 80% pero con una tendencia al nivel de satisfacción bajo.

*Tabla 6*

*Nivel de satisfacción académico por cada dimensión en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Dimensiones	Satisfacción Académica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Plan de estudios+	23 38.3%	18 30.0%	19 31.7%	60 100.0%
Sílabos de signaturas	10 16.7%	29 48.3%	21 35.0%	60 100.0%
Desempeño docente	6 10.0%	23 38.3%	31 51.7%	60 100.0%
Metodología de evaluación	4 6.7%	16 26.7%	40 66.7%	60 100.0%
Investigación	11 18.3%	42 70.0%	7 11.7%	60 100.0%
Práctica pre profesional	14 23.3%	19 31.7%	27 45.0%	60 100.0%
Extensión y proyección social+	21 35.0%	25 41.7%	14 23.3%	60 100.0%
Seguimiento al estudiante	12 20.0%	21 35.0%	27 45.0%	60 100.0%
Servicio de apoyo	13 21.7%	27 45.0%	20 33.3%	60 100.0%
Infraestructura	9 15.0%	25 41.7%	26 43.3%	60 100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.

De la tabla 6, se evidencia a nivel de la Facultad de Ciencias de la Educación la satisfacción académica en las dimensiones de desempeño docente, metodología de evaluación, práctica pre profesional, seguimiento al estudiante e infraestructura el nivel es alto; en las dimensiones de sílabos de asignatura, investigación, extensión y proyección social y servicios de apoyo el nivel de

satisfacción es medio. Mientras que en la dimensión de plan de estudios el nivel de satisfacción académica es bajo.

*Tabla 7*

*Nivel de satisfacción académico por cada dimensión en los estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Dimensiones	Satisfacción Académica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Plan de estudios	16 80.0%	3 15.0%	1 5.0%	20 100.0%
Sílabos de signaturas	9 45.0%	9 45.0%	2 10.0%	20 100.0%
Desempeño docente	6 30.0%	11 55.0%	3 15.0%	20 100.0%
Metodología de evaluación	4 20.0%	7 35.0%	9 45.0%	20 100.0%
Investigación	7 35.0%	12 60.0%	1 5.0%	20 100.0%
Práctica pre profesional	11 55.0%	7 35.0%	2 10.0%	20 100.0%
Extensión y proyección social	17 85.0%	3 15.0%	0 0.0%	20 100.0%
Seguimiento al estudiante	9 45.0%	9 45.0%	2 10.0%	20 100.0%
Servicio de apoyo	11 55.0%	8 40.0%	1 5.0%	20 100.0%
Infraestructura	6 30.0%	14 70.0%	0 0.0%	20 100.0%

***Fuente:*** *Elaboración propia.*

De la tabla 7, se observa los resultados por cada uno de sus dimensiones de la satisfacción académica de la carrera profesional Educación Inicial. De donde, el nivel de satisfacción académica alta solo se da en la dimensión de metodología de

evaluación, mientras en las dimensiones de desempeño docente, investigación e infraestructura es nivel de satisfacción académica es medio; en las dimensiones de plan de estudios, práctica pre profesional, extensión y proyección social y servicio de apoyo es bajo la satisfacción académica. En seguimiento al estudiante y sílabos el nivel de satisfacción se encuentra del nivel medio y bajo.

Tabla 8

*Dimensiones de satisfacción académico de estudiantes de X ciclo de la carrera profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Dimensiones	Satisfacción Académica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Plan de estudios	1 14.3%	1 14.3%	5 71.4%	7 100.0%
Sílabos de signaturas	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
Desempeño docente	0 0.0%	3 42.9%	4 57.1%	7 100.0%
Metodología de evaluación	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
Investigación	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	7 100.0%
Práctica pre profesional	0 0.0%	3 42.9%	4 57.1%	7 100.0%
Extensión y proyección social	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%	7 100.0%
Seguimiento al estudiante	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
Servicio de apoyo	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
Infraestructura	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Los resultados por cada uno de sus dimensiones de la satisfacción académica de la carrera profesional de educación primaria, se observa en la tabla 8, que el nivel de satisfacción académica es alto en la mayor parte de las dimensiones, excepto en investigación que es medio.

Tabla 9

*Dimensiones de satisfacción académico de estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Ciencias Sociales y Desarrollo Rural de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Dimensiones	Satisfacción Académica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Plan de estudios	6 27.3%	10 45.5%	6 27.3%	22 100.0%
Sílabos de signaturas	1 4.5%	15 68.2%	6 27.3%	22 100.0%
Desempeño docente	0 0.0%	7 31.8%	15 68.2%	22 100.0%
Metodología de evaluación	0 0.0%	8 36.4%	14 63.6%	22 100.0%
Investigación	3 13.6%	16 72.7%	3 13.6%	22 100.0%
Práctica pre profesional	3 13.6%	9 40.9%	10 45.5%	22 100.0%
Extensión y proyección social	3 13.6%	16 72.7%	3 13.6%	22 100.0%
Seguimiento al estudiante	3 13.6%	11 50.0%	8 36.4%	22 100.0%
Servicio de apoyo	2 9.1%	16 72.7%	4 18.2%	22 100.0%
Infraestructura	3 13.6%	10 45.5%	9 40.9%	22 100.0%

**Fuente:** *Elaboración propia.*

En la tabla 9, que presenta los resultados por cada dimensión del nivel de satisfacción académica de la carrera profesional de Ciencias Sociales y Desarrollo Rural. Siendo las dimensiones de desempeño docente, metodología de evaluación y prácticas preprofesionales donde los estudiantes tienen una alta satisfacción, mientras que en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, investigación, extensión y proyección social, seguimiento al estudiante, servicio de apoyo e infraestructura el nivel de satisfacción de medio.

Tabla 10

*Dimensiones de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Matemática, Computación e Informática de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Dimensiones	Satisfacción Académica			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Plan de estudios	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	11 100.0%
Sílabos de signaturas	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	11 100.0%
Desempeño docente	0 0.0%	2 18.2%	9 81.8%	11 100.0%
Metodología de evaluación	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%	11 100.0%
Investigación	0 0.0%	9 81.8%	2 18.2%	11 100.0%
Práctica pre profesional	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%	11 100.0%
Extensión y proyección social	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	11 100.0%
Seguimiento al estudiante	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%	11 100.0%
Servicio de apoyo	0 0.0%	2 18.2%	9 81.8%	11 100.0%
Infraestructura	0 0.0%	0 0.0%	11 100.0%	11 100.0%

**Fuente:** *Elaboración propia.*

En la tabla 10, que corresponde a los niveles de satisfacción obtenidos por cada uno de las dimensiones de la satisfacción académica de la carrera profesional de Matemática, Computación e Informática, se observa que el nivel de satisfacción académica en casi todas las dimensiones es alta, solo en la dimensión de investigación el nivel de satisfacción es medio.

Por otro lado, se presentan los resultados de la comparación entre las medianas de la satisfacción académica de los estudiantes de las carreras profesionales de Inicial, Matemática Computación e Informática, Inicial y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural. Para este propósito se presenta la figura 2, donde se evidencia en forma general que las diferencias entre las medianas son significativas en vista que la distribución del 50% de los datos centrales no se traslapan, criterio considerado para realizar esta comparación y determinar si existen o no diferencias entre las observaciones en cada grupo. No obstante, se puede ver que la satisfacción académica de la carrera profesional de Educación Inicial es menor frente a las otras carreras, mientras que la carrera profesional de Educación Primaria y Matemática, Computación e Informática son las que tienen mayor satisfacción frente a las carreras profesionales de Educación Inicial y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural.

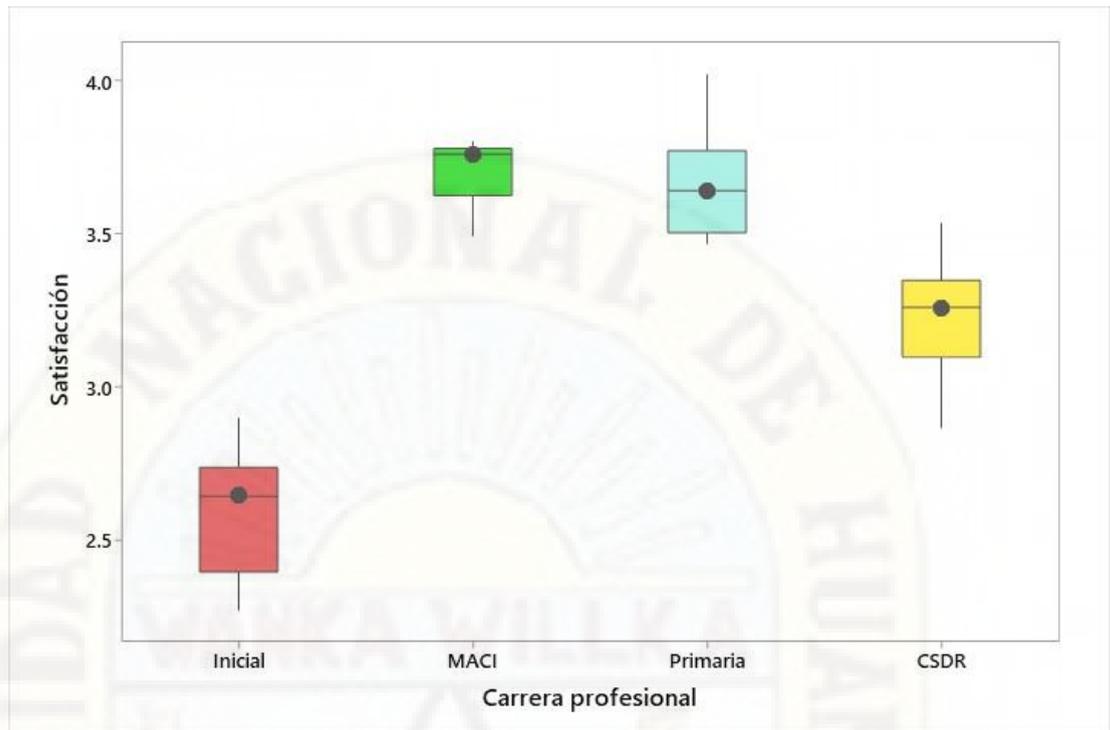


Figura 2. Comparación de resultados de la satisfacción académico de los estudiantes de X ciclo por carrera profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Si embargo, a fin de confirmar este resultado obtenido en forma gráfica, se realizó la prueba de significancia estadística a fin de validar los resultados, empleando prueba no paramétrica para comparar más de dos muestras independientes, para ello se formuló las siguientes hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencia estadísticamente significativos entre las medianas de satisfacción académica de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.

(Esto significa:  $\eta_1 = \eta_2 = \eta_3 = \eta_4$ )

**H<sub>1</sub>:** Al menos uno de las medianas de satisfacción académica de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación es diferente a los demás.

(Al menos una de las  $\eta_i$  es diferente a las demás  $i=1,2,3,4$ )

Esta hipótesis estadística se contrastó utilizando la prueba de Kruskal-Wallis para comparar las medianas de la satisfacción académica de las cuatro carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación, resultado que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 11

*Comparación de las medianas de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Factor	N	Mediana	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	gl	p-valor
Inicial	20	2.65	10.63	49.724	3	0.000
MACI	11	3.76	51.77			
Primaria	7	3.64	48.29			
CSDR	22	3.26	32.27			
Total	60					

**Fuente:** Resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción académica a las carreras profesionales de Inicial, Matemática Computación e Informática (MACI), Primaria y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural (CSDR).

De acuerdo a los resultados en la tabla 11, se puede evidenciar que la estadística de prueba de Kruskal-Wallis tiene un valor de 49.724 con un nivel de significancia observada de 0.000, que es mayor que el nivel de significancia asumida de 0.05; lo que implica rechazar la hipótesis planteada; es decir, *al menos uno de las medianas de satisfacción académica de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación es diferente a los demás.*

De manera análoga, se hizo la comparación de las dimensiones de la satisfacción académica por cada carrera profesional, para ver si existen diferencias significativas entre las medianas a través de la prueba de Kruskal-Wallis. De la tabla 12, se determina que las diferencias son estadísticamente significativos a un nivel de significancia de 0.05. Esto quiere decir que la mediana de una de las carreras profesionales es menor frente a las otras carreras.

Tabla 12

*Comparación de las dimensiones de la satisfacción académico por carrera profesional de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.*

Dimensiones		Carreras profesionales				Kruskal-Wallis	p-valor
		Inicial	MACI	Primaria	CSDR		
Plan de estudios	n	20	11	7	22	27.79	0.000
	Mediana	2.5	4.0	3.8	3.5		
Sílabos de asignatura	n	20	11	7	22	26.30	0.000
	Mediana	2.8	3.9	4.0	3.4		
Desempeño del docente	n	20	11	7	22	21.71	0.000
	Mediana	3.1	3.8	3.7	3.7		
Metodología de evaluación	n	20	11	7	22	17.08	0.001
	Mediana	3.1	3.7	3.7	3.3		
Investigación	n	20	11	7	22	11.29	0.010
	Mediana	3.0	3.5	3.3	3.4		
Práctica preprofesional	n	20	11	7	22	29.13	0.000
	Mediana	2.3	3.7	3.4	3.2		
Extensión y proyección social	n	20	11	7	22	42.48	0.000
	Mediana	1.9	4.0	3.8	3.0		
Seguimiento al estudiante	n	20	11	7	22	34.91	0.000
	Mediana	2.2	3.7	3.5	3.0		
Servicio de apoyo	n	20	11	7	22	37.35	0.000
	Mediana	2.5	3.5	3.7	3.0		
Infraestructura	n	20	11	7	22	34.64	0.000
	Mediana	2.4	3.8	3.7	3.1		

**Fuente:** Resultados de la aplicación del cuestionario de satisfacción académica a las carreras profesionales de Inicial, Matemática Computación e Informática (MACI), Primaria y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural (CSDR).

## 4.2. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos y de acuerdo al propósito de la investigación, se evidencia en forma general que el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica es medio o aceptable en más de la mitad de total de la muestra de estudio, resultado que es estadísticamente significativo de acuerdo a la prueba multinomial. Esto significa que los servicios académicos y de apoyo administrativo que brinda la universidad a los estudiantes durante su proceso de formación profesional fue cubierta moderadamente o de manera regular de acuerdo a sus necesidades y expectativas de los estudiantes.

Los factores o dimensiones consideradas para la medición del constructo satisfacción académica en estudiantes de educación superior universitaria del pregrado que se encuentran en proceso de formación profesional en educación es multifactorial, que son los siguientes: Plan de estudios, sílabos de asignaturas, desempeño docente, metodología de evaluación que aplican los docentes, investigación, práctica preprofesional, extensión y proyección social, seguimiento al estudiante, servicios de apoyo e infraestructura. Algunos de estos factores concuerdan con los factores considerados para medir la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes de nivel superior de las instituciones educativas del Valle de Toluca de México, como: plan de estudios, enseñanza de los docentes, métodos de evaluación, servicios de apoyo e infraestructura (Álvarez et al., 2015). Asimismo, estos factores se

consideraron tomando en cuenta el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (SINEACE, 2016), como por ejemplo el estándar 9 sobre el plan de estudios, que corresponde a la planificación que todo programa o carrera profesional debe tener para brindar su servicio a nivel de pregrado o posgrado.

Sobre este marco teórico definido para la medición de la satisfacción académica, se ha construido un cuestionario de 73 preguntas cerradas de tipo Likert, con cinco opciones de respuesta politómica con las categorías de Muy satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho/ Ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho. Los ítems fueron formulados en base a los indicadores de definidos para cada uno de las dimensiones y según el marco teórico. La validez de contenido fue evaluado a través de jueces, obteniéndose un coeficiente de validez promedio de 0.88 y la confiabilidad de 0.974, valores que garantizan las propiedades psicométricas del cuestionario para medir el constructo de satisfacción académica.

Las medianas muestrales de las carreras profesionales de Matemática, Computación e Informática (Me = 3.76) y Primaria (Me = 3.64) tienen relativamente mayor satisfacción académica frente a las carreras profesionales de Inicial (Me = 2.65) y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural (Me = 3.26). No obstante, a fin de validar este resultado empírico desde el punto de vista estadístico, se realizó la prueba de Kruskal-Wallis, del cual se evidencia que no existen diferencias significativas entre las medianas de satisfacción académica.

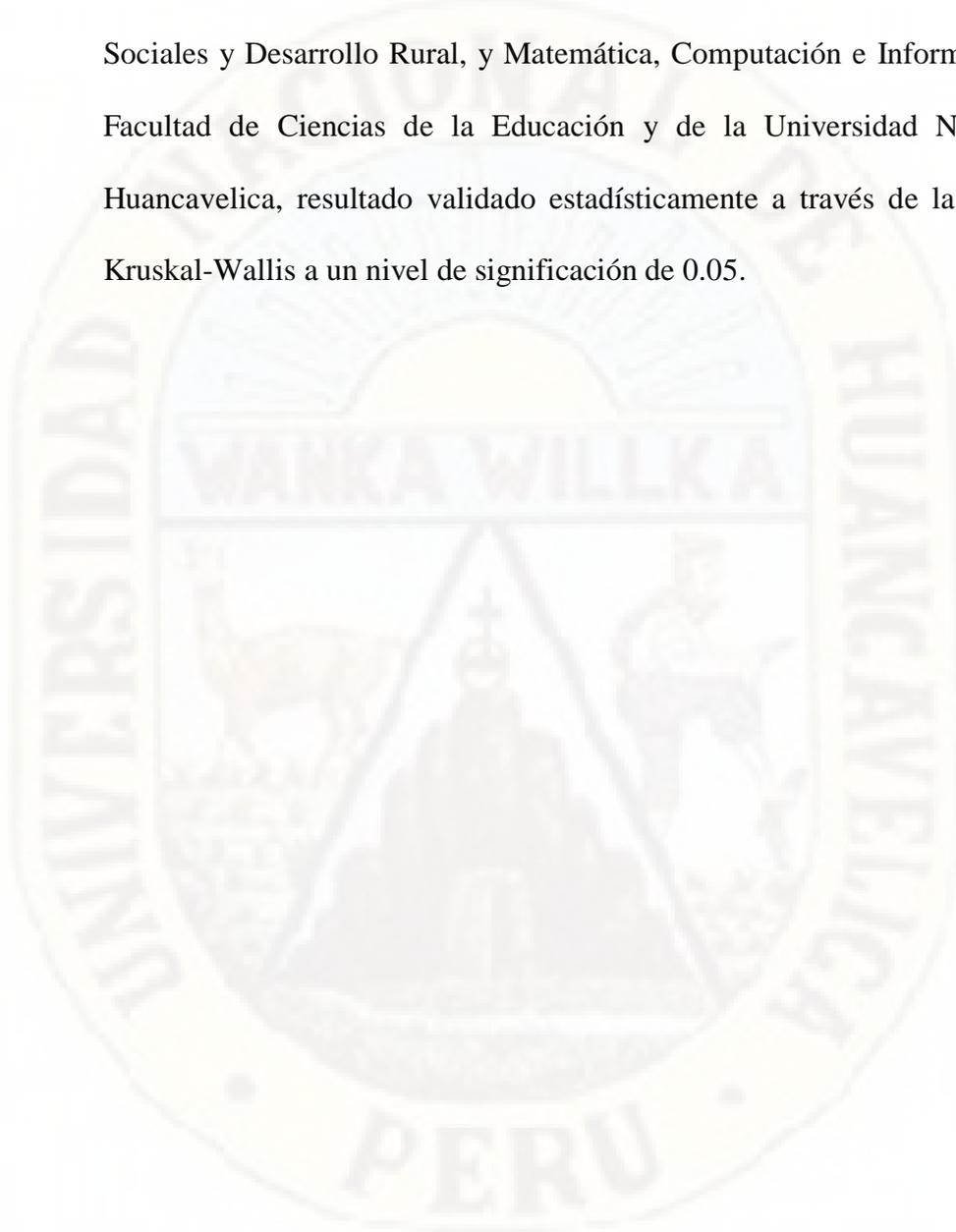
Esto significa que el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de las carreras profesionales de Educación Inicial, Primaria, Matemática Computación e informática y, Ciencias Sociales y Desarrollo Rural son iguales, y se encuentran en el nivel medio. Similar situación se evidencia entre las dimensiones de la satisfacción académica.



## CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción académico de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación es medio en más de la mitad del total de la muestra de estudio con una tendencia ligera al nivel de satisfacción alta, el cual significa que los servicios académicos y de apoyo administrativo que recibieron los estudiantes durante el proceso de formación profesional fueron cubiertas sus necesidades y expectativas parcial o moderadamente. Así mismo, se evidencia relativamente mayor satisfacción académica en los estudiantes de las carreras profesionales de Matemática, Computación e Informática y Primaria frente a las carreras de Inicial y Ciencias Sociales y Desarrollo Rural.
2. Los factores subyacentes al constructo de satisfacción académica de estudiantes que se encuentran en formación profesional en educación es multidimensional, integrada por: Plan de estudios, sílabos de asignaturas, desempeño docente, metodología de evaluación que aplican los docentes, investigación, práctica preprofesional, extensión y proyección social, seguimiento al estudiante, servicios de apoyo e infraestructura.
3. El cuestionario para medir la satisfacción académica de los estudiantes que se encuentran en formación profesional en educación tiene las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad con valores de 0.93 y 0.974 respectivamente; evidencias aportadas por criterio de jueces y de correlación ítem-test.

4. No existen diferencias de satisfacción académica entre los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de educación Inicial, Primaria, Ciencias Sociales y Desarrollo Rural, y Matemática, Computación e Informática de la Facultad de Ciencias de la Educación y de la Universidad Nacional de Huancavelica, resultado validado estadísticamente a través de la prueba de Kruskal-Wallis a un nivel de significación de 0.05.



## SUGERENCIAS

- A la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, establecer lineamientos de mejora para fortalecer la calidad del servicio académico y administrativo en el proceso de formación profesional de los estudiantes a objeto de obtener el nivel de satisfacción esperado en los estudiantes.
- Implementar a nivel de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, mecanismos de evaluación periódica de la satisfacción académica de los estudiantes en la, que permita realizar el seguimiento, medición y análisis como parte de sus buenas prácticas y de autorregulación de los servicios académicos y administrativos.
- Realizar estudios de satisfacción estudiantil y de otros actores respecto a los servicios académicos, servicios complementarios básicos y administrativos en concordancia a los indicadores de las condiciones básicas de calidad de licenciamiento institucional y estándares para la acreditación de los programas de educación superior universitaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Becerra, A. M., & La Serna, K. (2016). *Diseño curricular por competencias*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Bernal, J., Lauretti, P., & Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16(3), 301-309. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>
- Carmona, A., & Leal, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_los\\_dos\\_factores\\_en\\_la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la_teor%C3%ADa_de_los_dos_factores_en_la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015*. Bogotá, Colombia: Interconsulting Bureau S.L (ICB).
- Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica. (11 de 03 de 2019). Asamblea Universitaria. Huancavelica, Huancavelica: Comité Electoral Universitario.

- Flores, J. C. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77-85.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>
- Flores, J. C. (2011). *Construyendo la Tesis Universitaria*. Lima, Perú: Garden Graf S.R.L.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw Hill.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos* (4ta ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/numero6.php>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del Comportamiento, Métodos de Investigación en Ciencias Sociales* (4a ed.). México: McGraw Hill.
- Ley 28518, Ley sobre Modalidades Formativas. (24 de 05 de 2005). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: Congreso de la República.

Ley Universitaria N° 30220. (09 de 07 de 2014). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú:  
El Congreso de la República.

Madero-Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, e2153. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/issue/view/517/showToc](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/issue/view/517/showToc)

Ministerio de Educación. (2017). *Programa Presupuestal 0066 "Formación Universitaria de Pregrado"*. Lima: Ministerio de Educación / Universidades Públicas.

Muñoz, M. (2012). *Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduandos de las universidades adventistas de habla hispana de la División Interamericana*. [Tesis de doctorado, Universidad de Montemorelos, México]. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/1027>

Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3590>

Organización Internacional de Normalización [ISO] 9001. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.

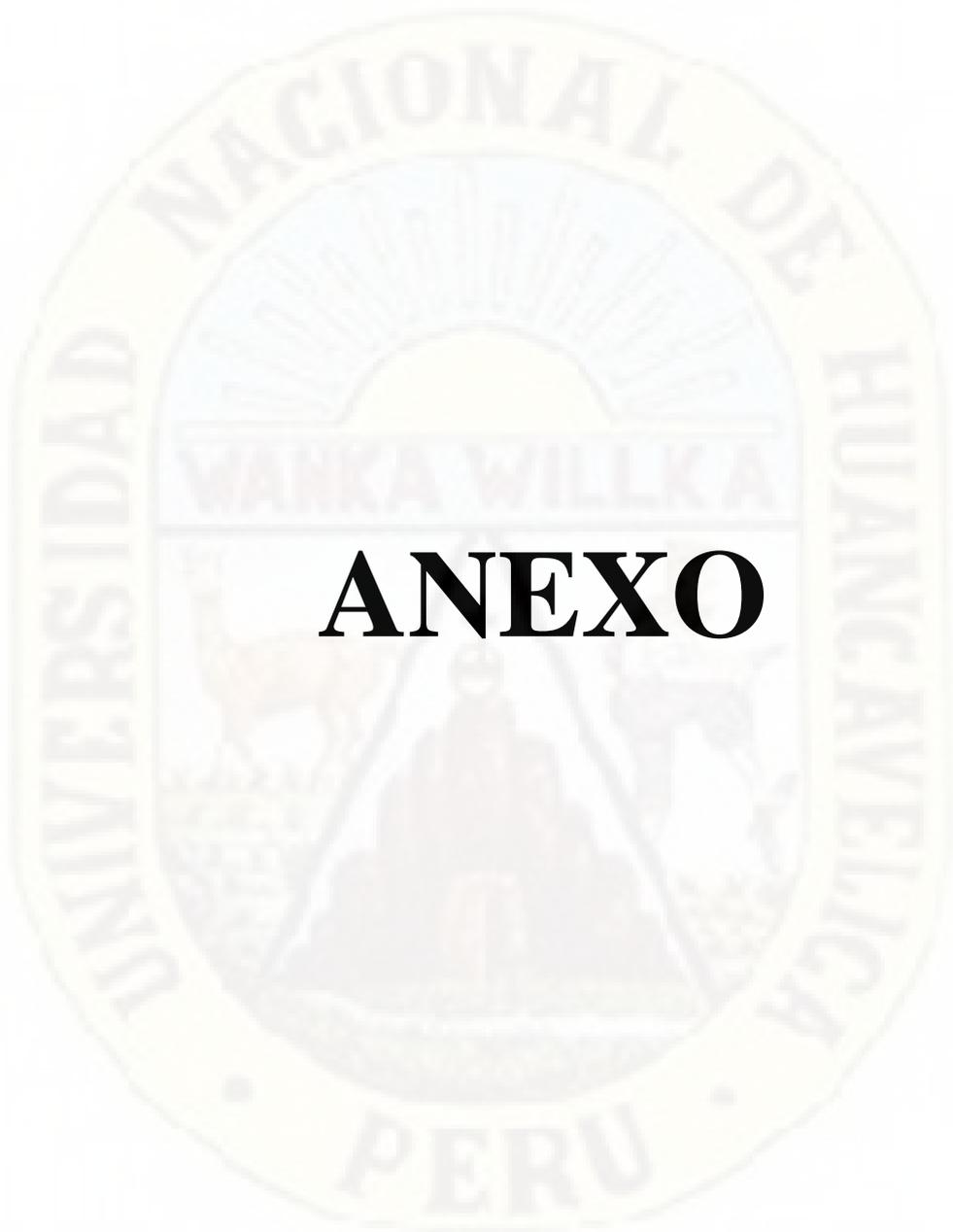
- Parra, C. (2004). Apuntes sobre la investigación formativa. *Educación y educadores*(7), 57-77. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83400707.pdf>
- Reglamento de Prácticas Preprofesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación. (Mayo de 2020). Consejo de Facultad. Huancavelica: Jefaturas del Área de Prácticas Preprofesionales .
- Salinas, A., Morales, J. A., & Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Enseñanza Universitaria*(31), 39-55. <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- SINEACE. (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. . Lima, Perú: SINEACE.
- SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria* . Lima, Perú: Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de la Calidad Educativa.

SUNEDU. (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano*. Lima, Perú: SUNEDU-MINEDU.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (20015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior Universitaria*. Lima, Perú: SUNEDU.

Tamayo, M. (1994). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Tello, R. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-Centro)*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo].  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/279>



# **ANEXO**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

Facultad de Ciencias de la Educación

Unidad de Posgrado



## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN ACADÉMICO

### BUEN DÍA ESTIMADO ESTUDIANTE:

La presente encuesta forma parte de una investigación de posgrado, y tiene como propósito conocer el grado de satisfacción de usted tiene respecto a la calidad de servicios académicos recibido durante su proceso de formación profesional en la carrera profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Los datos recolectados serán tratados con estricta confidencialidad, mucho le agradecería apoyarnos con sus respuestas.

### INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con el servicio que te ofrece la universidad. Por favor, escribir un aspa (X) en la opción de respuesta que refleje tu nivel de satisfacción o insatisfacción, de acuerdo a la siguiente escala:

- Muy insatisfecho : MI
- Insatisfecho : I
- Ni satisfecho / Ni insatisfecho : N
- Satisfecho : S
- Muy satisfecho : MS



### DATOS DEL PARTICIPANTE:

Escuela Profesional			
Carrera profesional			
Semestre		Ciclo	
Edad		Sexo	

## PLAN DE ESTUDIOS

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
1	El plan de estudios actualizado para la carrera profesional.					
2	El propósito de la carrera profesional que responda a la demanda social.					
3	El perfil de egreso que debe tener el egresado al culminar sus estudios.					
4	Las asignaturas del plan de estudios para lograr el perfil de egreso.					
5	La difusión del plan de estudios que hace Escuela Profesional hacia los estudiantes para su conocimiento.					

## SILABUS DE ASIGNATURAS

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
6	La presentación y exposición de los sílabos en el primer día de clases					
7	La explicación de los propósitos de la asignatura para el logro del perfil de egreso					
8	La pertinencia de los contenidos programados en las asignaturas.					
9	Las estrategias metodológicas establecidos por cada sesión de aprendizaje					
10	El cumplimiento de los contenidos programados de las asignaturas.					
11	El cumplimiento de los propósitos establecidos en el sílabo.					
12	La bibliografía y otras informaciones recomendadas en las diferentes asignaturas.					

## DESEMPEÑO DEL DOCENTE

¿Qué tan satisfecho te encuentras con los siguientes aspectos:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
13	El conocimiento y dominio de los temas abordados.					
14	La capacidad de respuesta a las dudas que planteas.					
15	La asistencia a clases del docente.					
16	La puntualidad a clases del docente.					
17	La apariencia del docente durante la clase.					
18	El trato que el docente da a los alumnos durante la clase.					
19	La comunicación del docente con el grupo.					
20	La educación y experiencia académica del docente.					
21	El manejo de grupo que tiene el docente.					
22	La utilización del docente de nuevas tecnologías en la clase.					

## METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

¿Qué tan satisfecho te encuentras con los siguientes aspectos:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
23	El sistema de evaluación utilizado por la carrera profesional.					
24	Los criterios de evaluación que se utilizan para la evaluación.					
25	Evaluación a través del aula virtual (Moodle)					
26	La evaluación objetiva cuando califica exposiciones y/o talleres.					
27	Los instrumentos de evaluación que emplea para calificar tareas y trabajos					

28	La retroalimentación que te brindan respecto a tu progreso en la clase.					
----	---	--	--	--	--	--

### INVESTIGACIÓN

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
29	La información recibida respecto a las políticas y reglamentos de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica.					
30	Los recursos de búsqueda de información que proporciona la Universidad Nacional de Huancavelica (Base de datos, repositorio, hemerotecas, otros)					
31	Las estrategias de búsqueda y acceso a información de antecedentes de estudio en bases de datos, repositorios u otros que promueven los docentes.					
32	Desarrollo de trabajos académicos (monografías, ensayos) utilizando normas APA.					
33	Uso de gestores de referencias bibliográficas (Word, Zotero, otros) que promueven los docentes.					
34	El desarrollo de las competencias investigativas en cada asignatura.					

### PRACTICA PREPROFESIONAL

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
35	La orientación de acuerdo al nuevo enfoque del CNEB que realizan los docentes conductores.					
36	La gestión que hace la Escuela Profesional ante las Instituciones Educativas para realizar las practicas preprofesionales					
37	La orientación efectiva de las microclases por los docentes conductores.					
38	Apoyo que recibes de los docentes conductores en la de planificación de las sesiones de aprendizaje de acuerdo al nuevo enfoque del CNEB.					
39	Retroalimentación que recibes de los docentes orientadores después de haber realizado las sesiones de aprendizaje.					
40	El sistema de evaluación que realizan los profesores conductores en las diferentes practicas preprofesionales.					
41	La experiencia profesional que demuestran los docentes conductores para dirigir las prácticas preprofesionales.					

### EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
42	La orientación y apoyo que recibes del área de proyección social de la Escuela Profesional.					
43	Orientación y acompañamiento que realizan los docentes asesores de proyección social.					
44	El sistema de revisión y evaluación que realizan el área de proyección social de la Escuela Profesional					
45	La difusión de los resultados que hace la Dirección de Proyección y Extensión Universitaria					

## SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
46	La nivelación de las competencias requeridas para tu estudio de la carrera profesional cuando ingresaste a la universidad					
47	El servicio de la tutoría que realizan los docentes tutores en cada ciclo.					
48	El servicio de apoyo psicopedagógico que brinda la universidad					
49	La atención de los tutores a los estudiantes que tienen riesgos académicos (desaprobación, deserción u otras)					
50	Las actividades de reforzamiento y nivelación que recibiste para el logro de las competencias.					
51	Las actividades extracurriculares que realiza la carrera profesional para contribuir a tu formación profesional.					

## SERVICIO DE APOYO

¿Qué tan satisfecho te encuentras con los siguientes aspectos:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
52	El servicio que recibes del personal en centro de cómputo.					
53	El servicio que recibes del personal de biblioteca.					
54	El servicio que recibes del personal laboratorios y/o talleres.					
55	El servicio que recibes del personal administrativo que trabaja en la Escuela Profesional y en la Facultad de Educación					
56	La atención individualizada que te brindan en la tutoría.					
57	La atención individualizada que te brindan en la asesoría académica.					
58	El servicio de trámite de becas, que te brindan.					
59	El servicio de trámite de movilidad académica, que te brindan.					
60	El servicio de bolsa de trabajo, que te brindan.					
61	La atención a las quejas.					

## INFRAESTRUCTURA

¿Qué tan satisfecho te encuentras con los siguientes aspectos:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
62	Las instalaciones (aulas, espacios de estudio) de la universidad.					
63	Las instalaciones deportivas de la universidad.					
64	La iluminación del aula. (es suficiente y adecuada para el desarrollo de la clase)					
65	El equipo de apoyo audiovisual e informático. (se encuentra en óptimas condiciones)					
66	La condición de los baños.					
67	La disponibilidad de acervo bibliográfico para consulta en la biblioteca.					
68	La conexión a internet.					
69	El funcionamiento del equipo de los laboratorios de la universidad.					
70	La actualización del equipo de los laboratorios de la universidad.					

71	La disponibilidad de material en los laboratorios de la universidad.					
72	El funcionamiento del equipo de cómputo.					
73	La actualización del equipo de cómputo.					

**Gracias.**



Validación de expertos



ANEXO Nº 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCÁVELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
EDUCACIÓN  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES



I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : HOCES LA ROSA ZEIDA PATRICIA  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Directora de la Escuela de Posgrado  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Construcción de la escala de actitud del profesor docente  
 1.4 Autor del instrumento : JULIO ABREGU MONTERO

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				/	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					/
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					/
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					/
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				/	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				/	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				/	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					4	6
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{46}{50} = 0.92$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento... puede aplicarse...  
 LUGAR: Huancavelica 10 de 11 del 2017



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



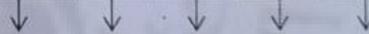
## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez : *Dr. Edwin Julia Corder Salvatierra*
- 1.2 Cargo e institución donde labora : *Docente*
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : *Encuesta Cuestionario*
- 1.4. Autor (es) del instrumento : *Julia Abrego Montero*

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X



CONTEO TOTAL DE MARCAS	A	B	C	D	E
(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)				2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = (1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE) / 50 = \dots 0.96 \dots$$

I. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento factible para su aplicación*

Huancavelica *15* de *11* del 20*19*

*F. Muf*  
Firma del Juez.



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : *Mg. Félix A. Candela Bonce*  
 1.2 Cargo e Institución donde labora : *Docente de la FCED-UHH*  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : *Questionario*  
 1.4. Autor (es) del instrumento : *Julio Abrego Montero*

### ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				✓	
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				✓	
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				✓	
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				✓	
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓

CONTEO TOTAL DE MARCAS	A	B	C	D	E
(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)				5	5

$Coeficiente\ de\ validez = (1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE) / 50 = \dots 0.90 \dots$

II. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento es aplicable*

Huancavelica *03* de *noviembre* del 20*17*.

Firma del juez.

Matriz de consistencia

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

Problema	Objetivos	Hipótesis/ Variables	Metodología
<p><b>General:</b> ¿Cómo es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué factores subyacentes permiten medir la satisfacción académica de los estudiantes que se encuentran en formación profesional de educación?</li> <li>• ¿Qué características tiene el instrumento de medición de la satisfacción académica en estudiantes que se encuentran en formación profesional de educación?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción académico según la percepción de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación?</li> <li>• ¿Cómo son los niveles de satisfacción académica en cada carrera profesional y por cada factor desde la percepción de los estudiantes del X ciclo de las carreras profesionales de la Facultad de Ciencias de la Educación?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Evaluar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los factores subyacentes para medir la satisfacción académica de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación.</li> <li>• Elaborar un cuestionario válido y confiable para medir la satisfacción académica en estudiantes que se encuentran en formación profesional de educación.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación.</li> <li>• Comparar el nivel de satisfacción académica desde la percepción de los los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ciencias de la Educación de acuerdo a las carreras profesionales y sus respectivos factores subyacentes.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis de investigación:</b> El estudio no tiene hipótesis de investigación por el nivel de investigación realizada.</p> <p><b>Variable:</b> Satisfacción académica</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de estudios</li> <li>- Sílabos de asignaturas</li> <li>- Desempeño docente</li> <li>- Metodología de evaluación</li> <li>- Investigación</li> <li>- Práctica preprofesional</li> <li>- Extensión y proyección social</li> <li>- Seguimiento al estudiante</li> <li>- Servicios de apoyo</li> <li>- Infraestructura.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo simple</p> <p><b>Población:</b> Todos los estudiantes matriculados en el X ciclo de e2019-II</p> <p><b>Muestra:</b> 60 estudiantes</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico de tipo intencionado.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Operacionalización de variable**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Plan de estudios	Satisfacción con el plan de estudios actualizados para la carrera profesional	I-1
	Satisfacción con el propósito de la carrera profesional según demanda social	I-2
	Satisfacción con el perfil de egreso logrado.	I-3
	Satisfacción con las asignaturas del plan de estudios para lograr el perfil de egreso	I-4
	Satisfacción con la difusión del plan de estudios de la carrera profesional	I-5
Silabos de asignatura	Satisfacción con la presentación y exposición del silabo el primer día de clase	I-6
	Satisfacción con información de los propósitos de la asignatura para el logro del perfil	I-7
	Satisfacción con la pertinencia de los contenidos de las asignaturas	I-8
	Satisfacción con las estrategias metodológicas establecidos por cada sesión de aprendizaje	
	Satisfacción con el cumplimiento de los contenidos programados en las sílabos	I-10
	Satisfacción con el cumplimiento de los propósitos establecidos en el silabo	I-11
	Satisfacción con las bibliografías y otras informaciones recomendadas en los sílabos	I-12
Desempeño del docente	Satisfacción con el dominio de su asignatura	I-13
	Satisfacción con la capacidad de respuesta a las preguntas planteadas	I-14
	Satisfacción con la asistencia	I-15
	Satisfacción con la puntualidad	I-16
	Satisfacción con la apariencia del docente en la clase	I-17
	Satisfacción con el trato del docente	I-18
	Satisfacción con la comunicación en aula	I-19
	Satisfacción con la educación y experiencia	I-20
	Satisfacción con el manejo del grupo	I-21

	Satisfacción con el uso de nuevas tecnologías en clase	I-22
Metodología de evaluación	Satisfacción con el sistema de evaluación	I-23
	Satisfacción con los criterios de evaluación	I-24
	Satisfacción con la evaluación a través del aula virtual	I-25
	Satisfacción con la evaluación objetiva de exposiciones y talleres	I-26
	Satisfacción con el uso de instrumentos de evaluación para calificar tareas y trabajos	I-27
	Satisfacción con la retroalimentación	I-28
	Satisfacción con las políticas y reglamentos de investigación de la UNH	I-29
Investigación	Satisfacción con los recursos de búsqueda de información que brinda la UNH (Base de datos, repositorio, hemerotecas, etc)	I-30
	Satisfacción con estrategias de búsqueda y acceso a información que promueven los docentes	I-31
	Satisfacción con uso de trabajos académicos utilizando normas APA	I-32
	Satisfacción con el uso de gestores de referencias bibliográficas (Zotero, Word u otros)	I-33
	Satisfacción con el desarrollo de las competencias investigativas en cada asignatura (Investigación formativa)	I-34
Práctica preprofesional	Satisfacción con la orientación de los docentes conductores en el nuevo enfoque CNEB	I-35
	Satisfacción con la gestión de las escuelas profesionales ante las instituciones educativas para la prácticas preprofesionales	I-36
	Satisfacción con la orientación efectiva de las microclases por los docentes conductores	I-37
	Satisfacción del apoyo de los docentes conductores en la planificación de las sesiones de aprendizaje según el CNEB	I-38
	Satisfacción con la retroalimentación de los docentes orientadores	I-39
	Satisfacción con el sistema de evaluación de los profesores conductores	I-40

	Satisfacción con la experiencia profesional que demuestran los docentes conductores	I-41
	Satisfacción con la orientación y apoyo en el área de proyección social.	I-42
Extensión y proyección social	Satisfacción con la orientación y acompañamiento de los docentes asesores	I-43
	Satisfacción con el sistema de revisión y evaluación en el área de proyección social	I-44
	Satisfacción con la difusión de los resultados por la Dirección de Proyección y extensión	I-45
	Satisfacción con la nivelación de competencias del ingresante	I-46
	Satisfacción con la tutoría que realizan los docentes tutores	I-47
Seguimiento al estudiante	Satisfacción con el apoyo psicopedagógico que ofrece la universidad	I-48
	Satisfacción con la atención de tutores a estudiantes con riesgo académico	I-49
	Satisfacción con el reforzamiento y nivelación para el logro de las competencias	I-50
	Satisfacción con las actividades extracurriculares que brinda la carrera profesional	I-51
	Satisfacción con la atención del personal de centro de cómputo	I-52
	Satisfacción con la atención del personal de biblioteca	I-53
	Satisfacción con la atención del personal de laboratorio y/o talleres	I-54
	Satisfacción con la atención del personal administrativo de la escuela profesional y de facultad	I-55
Servicio de apoyo	Satisfacción con la atención del personal de biblioteca	I-56
	Satisfacción con la asesoría académica individualizada	I-57
	Satisfacción con el servicio de trámites de becas	I-58
	Satisfacción con el servicio de trámite de movilidad académica	I-59
	Satisfacción con el servicio de bolsa de trabajo	I-60
	Satisfacción con la atención de quejas	I-61
Infraestructura	Satisfacción con las instalaciones de aulas y espacios de estudio	I-62
	Satisfacción con las instalaciones deportivas	I-63

Satisfacción con la iluminación de aulas de clase	I-64
Satisfacción con los equipos audiovisuales e informático	I-65
Satisfacción con las instalaciones de los baños	I-66
Satisfacción con el acervo bibliográfico en la biblioteca	I-67
Satisfacción con el internet	I-68
Satisfacción con el funcionamiento de los equipos de laboratorio	I-69
Satisfacción con la actualización de los equipos de laboratorio	I-70
Satisfacción con la disponibilidad de materiales en los laboratorios	I-71
Satisfacción con el funcionamiento de equipos de cómputo	I-72
Satisfacción con equipos de cómputo actualizados	I-73