

**UNIVERSIDAD DE SONORA
DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE SOBRE CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN
PROGRAMAS DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA: UN ESTUDIO
COMPARATIVO**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

PRESENTAN

ALAN ULISES ORTIZ GUERRERO

GUILBERMO ANTONIO VELASCO VEGA

DIRECTORA

DRA. MARCELA PADILLA LANGURÉ

HERMOSILLO, SONORA

DICIEMBRE 2018

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	I
DEDICATORIAS	II
RESUMEN	III
INTROODUCCIÓN	IV
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Justificación	14
1.2 Preguntas de Investigación	16
1.3 Objetivo	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivos Específicos	17
CAPITULO II MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL	
2.1Marco Teórico	18
2.2 Marco Empírico	24
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de estudio	33
3.2 Población, muestra y muestreo	33
3.3 Criterios de selección	33
3.4 Variables	34
3.5 Instrumento	35
3.6 Procedimiento para la recolección de la información	36
3.7 Plan de análisis de los resultados	36

3.9 Consideraciones éticas	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS	
4.1 Resultados	37
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	
5.1 Discusión	49
5.2 Conclusiones	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	
Anexo 1. Conceptos	57
Anexo 2. Operacionalización de Variables	59
Anexo 3. Programa de Actividades	60
Anexo 4. Consentimiento Informado	61
Anexo 5. Carta de Aceptación por el Comité de Ética e investigación departamento de Enfermería, Universidad de sonora.	64
Anexo 6. Carta de aceptación por comité de ética e investigación de la Universidad de Desarrollo Profesional	65
Anexo 7. Autorización para la aplicación del instrumento “Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante”	66
Anexo 8. Participación en el VIII Congreso Internacional – RAICES y II Congreso Metropolitano de Ciencias de la Educación y el comportamiento	67
Anexo 9. “Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante”	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada del “Plan de Estudio”	38
Tabla 2. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada de la “Capacitación y Habilidad para Enseñanza de los Docentes”	39
Tabla 3. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada del “Método de Enseñanza y Evaluación”	40
Tabla 4. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública del “Nivel de Autorrealización del Estudiante”	41
Tabla 5. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Privada del “Nivel de Autorrealización del Estudiante”	42
Tabla 6. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada de los “Servicios Administrativos”	44
Tabla 7. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada del “Ambiente Propicio”	45
Tabla 8. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada sobre la “Infraestructura”	46
Tabla 9. . Satisfacción de los estudiantes de Universidad Privada sobre la “Infraestructura”	47
Tabla 10. Comparación de la satisfacción por los dominios en estudiantes de Universidad Pública y Privada	48

ALAN ULISES ORTIZ GUERRERO

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de la carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y haber colocado a las personas correctas en mi camino.

A la Universidad de Sonora.

Mi alma mater, casa que me formo profesionalmente, abrió sus puertas y me brindo una oportunidad para crecer y cumplir mis sueños.

Al Departamento de Enfermería.

Su administración y su planta docente por el apoyo que me brindo en el transcurso de mi carrera por momentos difíciles y de satisfacción que surgieron en el transcurso de esta. Formaron parte importante de mi crecimiento personal y profesional.

A mi Directora de Tesis.

Quiero expresarle mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Marcela Padilla Languré. Durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo. Le agradezco la confianza, tiempo, apoyo y dedicación, por ser una persona excepcional y un ejemplo a seguir, quien cultivo en mi nuevo conocimiento.

A mis Asesoras de Tesis.

Agradezco a mis Asesoras de Tesis Dra. Rosa Elena Salazar Ruibal y Dra. Rosa María Tinajero González por su invaluable labor y por su gran enseñanza

A mi Compañero de Tesis

Guillermo, gran amigo, compañero, compadre al fin lo hemos logrado, a pesar de los obstáculos, momentos difíciles, gracias por compartir tanto.

DEDICATORIAS

A Dios.

A Dios por brindarme los medios y fuerza para hacer este trabajo.

A mi Familia

A mi abuela Gertrudis Valles, a mi madre Ma. Francisca Guerrero Cubillas y a mi tía Ana María Ortiz Valles así como mis hermanos; Cesar, Joceline y Jesús, por su constante apoyo y amor.

A mis amigos

Guillermo, Marisol, Rebeca, Claritza por su paciencia y apoyo, sobre todo por alentarme a salir adelante.

A mi Universidad

A todos, amigos, mis compañeros y maestros del departamento de Enfermería, formaron parte esta aventura y siempre estarán en mis recuerdos.

A la Dra. Marcela Padilla Languré

Por su gran apoyo académico, compartiendo sus conocimientos y experiencias, por su dirección de este trabajo y sobre todo por su apoyo moral alentándome a seguir adelante con la realización del proyecto.

GUILLERMO ANTONIO VELASCO VEGA

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de la carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y haber colocado a las personas correctas en mi camino.

A la Universidad de Sonora.

Mi alma mater, mi segunda casa, lugar en el que me formé profesionalmente, abrió sus puertas y me brindó una oportunidad para crecer y cumplir mis sueños.

Al Departamento de Enfermería.

Su administración y su planta docente por el apoyo que se me brindó durante el transcurso de mi carrera. Formaron parte importante de mi crecimiento personal y profesional.

A mi Directora de Tesis.

Quiero expresarle mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Marcela Padilla Languré. Durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo. Por ser una persona excepcional y un ejemplo a seguir, quien cultivo en mi un nuevo conocimiento, por su infinita paciencia, siempre incondicional.

A mis Asesoras de Tesis.

Agradezco a mis Asesoras de Tesis Dra. Rosa Elena Salazar Ruibal y Dra. Rosa María Tinajero González por su invaluable labor y por su gran enseñanza.

A mi Compañero de Tesis

Alan, gran amigo y compañero; compadre al fin lo hemos logrado, a pesar de los momentos difíciles, gracias por compartir tanto y la paciencia que me tuviste todo este tiempo. Gracias por todo.

DEDICATORIAS

A Dios.

A Dios por brindarme los medios, fuerza y paciencia para hacer este trabajo.

A mi Familia

A mi madre Susana Vega Díaz, a mi padre Guillermo Velasco Méndez, así como mis hermanas Diana y Suzette, una dedicatoria especial para mi hermano Luis Carlos que aunque ya no está siempre fue motivo de inspiración, a mis padrinos, y a mis primos, por compartir sus conocimientos, su constante apoyo y amor incondicional.

A mis amigos

Alan Ortiz, Carlos Palomares, Javier Ferrà, Yazmin Valencia, Denissa Salazar, Carolina Lemas y un agradecimiento especial a Dayna Juanz por su paciencia y apoyo, sobre todo por alentarme a salir adelante.

A mi Universidad

A todos mis amigos, compañeros y maestros del departamento de Enfermería, formaron parte importante de esta aventura y siempre estarán en mis recuerdos.

A la Dra. Marcela Padilla Languré

Por su gran apoyo académico, por compartir sus conocimientos y experiencias, por su dirección durante la realización de este trabajo y sobre todo por su apoyo moral alentándome a seguir adelante.

RESÚMEN

Recientes estudios están integrando a la satisfacción del estudiante en relación a su aprendizaje como un indicador importante para medir la calidad de la enseñanza que recibió durante el proceso educativo. La acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES), que adquiere relevancia al medir el grado de satisfacción, entendido como el resultado de un proceso que se da en el sujeto. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza, con los programas académicos de la licenciatura en Enfermería de una universidad pública y privada.

Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal, población estudiantes universitarios. muestra 80 alumnos de la escuela privada y 175 de la pública, con una muestra total de 255 estudiantes entre ambas instituciones, con 95% de confiabilidad y 5% de error, calculado con el programa Decisión Analyst STATS 2.0. Los estudiantes seleccionados fueron quienes cumplieron los criterios de inclusión. Se utilizó El instrumento para evaluar la satisfacción, que consta de 7 dimensiones. Alfa de Crombach $\alpha=0.92$ **Resultados:** dimensión I: plan de estudios, obtuvo 65.1% público escolar y privado 62.5% dimensión II, Capacitación y Habilidad para Enseñanza de los Docentes 62.9% y 65% dimensión III método de enseñanza y evaluación 54.3% y 57.5% dimensión IV, nivel de Autorrealización del Estudiante 61.7% y 63.7%; Dimensión V Servicios Administrativos entorno 64.6% y 66.3% VI ambiente propicio. 65.7% y 71.3% presentaron puntajes de satisfacción en ambas instituciones, solo la dimensión VII Infraestructura no estuvo satisfecha en las dos universidades con puntajes de 49.2% y 68.7% respectivamente. **Conclusión:** la demanda de las universidades está aumentando, por lo que su compromiso es brindar servicios que mejoren la calidad de la enseñanza, considerando implementar estrategias que aumenten los indicadores de calidad de la enseñanza.

Palabras Claves: Satisfacción, estudiante de enfermería, educación superior, y calidad (DeCs).

ABSTRACT

Satisfaction of the students on the quality of the teaching of two programs of Degree in Nursing

Recent studies are integrating student satisfaction in relation to their learning as an important indicator to measure the quality of the teaching received during the educational process. In them the public and private in higher education, presents a differential diversity in relation to the quality of education in Mexico, when studying the accreditation processes of Higher Education Institutions (HEI), which acquires relevance when measuring the degree of satisfaction, understood as the result of a process that occurs in the subject. The objective of this research work will be to determine the level of satisfaction of students on the quality of teaching, with the academic programs of the degree in Nursing of a public and private university.

Methodology: Quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional study, 420 university population. A sample of 255 students was selected with the Decision Analyst STATS 2.0 program. With 95% reliability and 5% error. The instrument was used to assess satisfaction, which consists of 7 dimensions: curriculum, training and teaching skills for teachers, teaching and evaluation method, level of student self-realization, administrative services, enabling environment and infrastructure. **Results:** dimension I, obtained 65.1% public school and private 62.5% II, 62.9% and 65% III 54.3% and 57.5% IV 61.7% and 63.7% VI. 64.6% and 66.3% VII 65.7% and 71.3% presented satisfaction scores in both institutions, only dimension V was unsatisfied in the two universities with scores of 49.2% and 68.7% respectively. **Conclusion:** the demand of the universities is increasing, so their commitment is to provide services that improve the quality of teaching, considering implementing strategies that increase the quality indicators.

Key words: satisfaction, nursing student, quality, higher education

INTRODUCCIÓN

El siglo XXI ha visto surgir un nuevo paradigma de sociedad, un modelo donde la información entendida como conocimiento aparece como el cimiento del desarrollo económico, político y social de esta nueva era. Drucker P. (1993 citado en López, (2013), uno de los primeros en percibir la transformación de una sociedad industrial manufacturera a una de servicios, donde el “saber” se convierte en el recurso básico, acuñó términos básicos como trabajo de conocimiento, bajo esta premisa es que las universidades se posicionan como pilares fundamentales sobre los cuales se sustenta el nuevo modelo de sociedad; y por ello, asegurar la calidad de la educación superior se transforma en un tema de especial trascendencia.

La calidad como resultado de programas de mejora permanente, soportados en una teoría claramente definida del concepto, y con base en modelos de evaluación de reconocimiento e impacto externo con criterios validados en diferentes escenarios y culturas, desde la dimensión transnacional que demanda la educación superior en el siglo XXI (Ospina, Rojas, y Hüge, 2011). La educación superior representa cada vez más un factor de mejora en los diversos procesos que se enfrentan a nivel mundial, han obligado a todos los involucrados con el quehacer educativo e instancias gubernamentales a evaluar la calidad de la educación y optar por sistemas de acreditación a los programas educativos, como una alternativa para mejorar la calidad del recurso humano generado por las instituciones de educación superior en México.

Actualmente el eje 3 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, denominado México con Educación de Calidad propone implementar políticas de

Estado que garanticen el derecho a la educación de calidad para todos (Diario Oficial de la Federación, 2013). Por tanto, valorar la calidad de la educación, implica un proceso de evaluación y acreditación de la educación superior en México realizado actualmente por organismos e instancias especializadas, que han construido un vasto sistema de marcos de referencia, criterios, indicadores, estándares, instrumentos de medición y estrategias de promoción para contribuir a la mejora continua, el aseguramiento de la calidad e impulsar el anhelo social de la equidad educativa. Las líneas consideran básicamente la evaluación y acreditación de los programas educativos (De la Garza, 2013). No obstante, es prioritario realizar investigaciones sobre la opinión, juicio, percepción o el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la educación, los programas, estructuras y servicios que se ofertan para logro del proceso en la calidad enseñanza-aprendizaje del alumno.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, presenta la Justificación de la investigación, así como el planteamiento del problema, pregunta de investigación, los objetivos establecidos para el desarrollo de este estudio.

En el Capítulo II, aborda el marco teórico- referencial, los antecedentes de la calidad en los programas de licenciatura, así como aspectos relacionados a la satisfacción estudiantil como instrumento de medición de la calidad de la enseñanza.

En el Capítulo III, trata los criterios metodológicos, tipo y diseño de estudio población, muestra y muestreo, criterios de selección para el desarrollo de la investigación, constitución del Instrumento, procedimiento para la recolección de la

información, el plan de análisis de los resultados, las limitaciones que presento este estudio y finalmente las consideraciones éticas.

En el Capítulo IV, a través del método comparativo se analizan la interpretación de los resultados, mostrando los aspectos cuantitativos logrados comparados con investigaciones relacionadas al tema de investigación en el apartado de discusión, finalmente en base a los resultados obtenidos y los objetivos planteados se presentan las conclusiones del estudio.

Por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Justificación

Desde la perspectiva histórica, el compromiso internacional con “el derecho a la educación”, no es sino el estado de un largo proceso de la comunidad internacional y los gobiernos por extender el derecho a la educación de las personas, dotarlos de contenido sustantivo y hacerlos cada vez más exigibles.

En ese proceso, la propia noción del derecho a la educación se ha ido transformando, desde la noción de educación obligatoria hacia una más ambiciosa y multidimensional (UNESCO y UNICEF, 2008). El artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) señala: “Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental”.

A la educación superior se le puede determinar como un bien de carácter estratégico para las naciones y el mercado mundial, en tanto es el vínculo indisoluble entre la generación de capital humano altamente capacitado, la producción y difusión de conocimientos que favorecen la conformación de economías más competitivas, así tanto el sector público como el privado realizan importantes esfuerzos para contar con una educación superior a la altura de las mejores prácticas y estándares internacionales en materia de formación profesional, investigación científica y desarrollo tecnológico (Fernández, 2017). Se le considera un referente para su gestión y

evaluación de la calidad como propósito a alcanzar. De acuerdo con Neave y Van Vaught (1994) “El concepto de calidad parece tan esquivo como persuasivo”. Un acuerdo universal sobre el significado de la calidad o una respuesta final sobre la definición de este concepto parece imposible de lograr (Arias y Sánchez, 2017).

La preocupación por la calidad se genera desde distintos ámbitos: por un lado, el Estado que requiere distribuir los recursos públicos disponibles y velar por su utilización equitativa, eficaz y eficiente al contrario la educación privada la cual se financia y administra por medio de las empresas (Castillo-García, 2007 citado en Rengifo-Millán, 2017).

En educación superior y la equidad educativa es un reto constante, ya que implementa estrategias dirigidas a atender las graves desigualdades y rezagos de la población en México. Las características políticas, económicas y sociales actuales demandan mayores exigencias de aquellos especialistas que diseñan y planifican las actividades de formación educativa tanto pública y privada. Se requiere entonces, de organizaciones educativas que presten servicios de acuerdo a las demandas (Acosta, 2010).

Se consideran importantes los esfuerzos de los organismos por generar y aplicar indicadores que contribuyan a evaluar la calidad las instituciones de educación superior (IES) tanto públicas como privadas que se involucran en los procesos que garantizan el logro de los programas académicos, los servicios que se prestan en las universidades sean de calidad. El contrastarlos con la opinión de los estudiantes, permitirá detectar oportunidades de mejora y toma

de decisiones; tendientes a elevar la calidad educativa que se presta; por lo tanto, realizar investigaciones sobre la satisfacción de los estudiantes en la calidad de la enseñanza de los programas académicos de educación superior pública y privada es prioritario.

1.2 Preguntas de Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza de Licenciatura en Enfermería de una Universidad pública y una del sector privado?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivos General:

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de su enseñanza en los programas académicos de licenciatura en Enfermería en una universidad pública y privada.

1.3 .2. Objetivos Específicos:

- Diferenciar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los métodos de enseñanza y evaluación de dos instituciones de educación superior.
- Conocer la capacitación del docente y su habilidad para la enseñanza en cada una de las licenciaturas en enfermería participantes.
- Identificar la satisfacción de los estudiantes con los servicios de apoyo que reciben.
- Conocer la satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos y la Infraestructura existentes.
- Comparar el nivel de autorrealización de los estudiantes de una universidad pública y privada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

2.1 Antecedentes:

La reforma de la educación superior en México ha sido un proceso extendido en el tiempo y sujeto a marchas, contramarchas del proyecto de modernización, de acreditación de las IES; el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) ha realizado complejas negociaciones entre las universidades públicas y el gobierno federal (Acosta, 2010).

El sistema de educación superior en México, en líneas generales, ha continuado con su proceso de desarrollo y de expansión: la oferta educativa se ha fortalecido y diversificado con los programas del área de formación tecnológica y la expansión de los posgrados; la gran mayoría de los programas educativos han sido sometidos a los procesos de evaluación y de acreditación (Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, 2016).

De acuerdo al Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, 2017, (COPAES) única instancia validada por el gobierno federal a través de la Secretaría de Educación Pública confiere reconocimiento formal a organizaciones cuya finalidad sea acreditar programas educativos de instituciones públicas y privada. Una de las funciones principales es asegurar que los procesos de acreditación de los programas académicos que realicen los organismos acreditadores reconocidos, se lleven a cabo de manera confiable, transparente, expedita y rigurosa para que se garantice la calidad de los programas y se propicie la mejora continua.

A nivel internacional, la configuración de lo público y lo privado en educación superior presenta una gran diversidad. Hay países con un sector privado más vasto que el público; pero también una diferenciación al interior de lo público y lo privado en relación a la calidad de la educación (Guadilla, 2007). En razón a las instituciones particulares la Secretaria de Educación Pública (SEP), las autoridades educativas estatales y las universidades públicas facultadas para otorgar el RVOE en virtud del cual se determina incorporar un plan y programas de estudio que un instituto particular imparte al sistema educativo nacional, significa el cumplimiento por parte de un particular, de los requisitos mínimos que establece la Ley General de Educación y el Acuerdo Secretarial 279 para funcionar en cuanto a: profesorado, instalaciones y planes y programas de estudio.

Sin embargo, la acreditación de la calidad, entendida como un proceso voluntario de mejora continua en busca de la excelencia, la realizan otras instancias externas como los organismos acreditadores del COPAES y el Comité interinstitucional para la evaluación de la educación superior (CIIES) y la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior, A. C (FIMPES). Esta área, empezó a partir de 1979 con la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación de la Educación superior, institucionalizándose con el Programa para la modernización Educativa de 1989-1994, cuyo principal objetivo era la calidad, eficiencia, cobertura e innovación con el objetivo fundamental de impulsar la mejora en la calidad de la educación a través de procesos de evaluación (Arroniz, 2005). En lo que se refiere a la evaluación de la calidad total de las IES, es decir, aquella que busca el análisis integral de la institución, midiendo recursos, procesos y resultados,

afirma que ésta se ha realizado desde tres tipos de metodologías: la evaluación, la acreditación institucional y de programas académicos, y la acreditación internacional.

Las tres metodologías parten de la implantación por parte de expertos en el mundo académico de: la misión de la universidad, los objetivos, indicadores que permiten medir el grado en el que esos objetivos se cumplen (Rengifo, 2017). Por lo regular, el proceso a seguir inicia con la autoevaluación institucional, seguido por la evaluación y opinión que realizan pares académicos externos a la institución educativa, y se finaliza con el informe de resultados sobre la acreditación de la calidad educativa (Contreras, 2012).

Las acciones en materia de financiamiento, de evaluación de la calidad, de habilitación de la planta docente y de fortalecimiento institucional estaban formalmente alineadas con los objetivos de cambio, pero la falta de un mecanismo de coordinación a nivel del sistema de educación le quitaba fuerza e impactó en un aumento de la matrícula estudiantil del sector privado (Rubio, 2006; citado en Moreno, 2014). Al estudiar la calidad educativa se debe medir la percepción del estudiante con respecto al grado de satisfacción, entendido como el resultado de un proceso que se da en el sujeto, por lo que se trata de un fenómeno esencialmente subjetivo, sin embargo actualmente la satisfacción del estudiante es referida como un indicador de calidad de la educación, se considera que uno de los más importantes para medir la calidad de la enseñanza en el proceso educativo (Zas, 2002; citado en Abarca, Cáceres, Jiménez, Moraleda y Romero, 2013).

2.2 El sistema de Educación Superior en México

En América Latina se han dado procesos de mejoramiento en las prácticas de evaluación educativa y México no ha sido la excepción. Con los cambios en los marcos regulatorios y la creación de instituciones que vigilan los procesos de evaluación de la calidad en el sector educativo, alineando los objetivos y metas con las propuestas internacionales. Los procesos de evaluación de la calidad contemplan la acreditación; es en general entendido como un proceso externo al que las instituciones se someten voluntariamente y que en este proceso se pretende elevar la calidad de programa o institución (Horbath y Gracia ,2014).

El sistema de Educación Superior (ES) en México se caracteriza por su gran magnitud y diversidad, además es complejo y heterogéneo debido al tamaño y las particularidades que lo integran, así como por las características del profesorado. El marco normativo básico de la educación superior en México lo conforman:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Educación.
3. Ley para la Coordinación de la Educación Superior.
4. Reglamentaria del Artículo 5to. Constitucional.
5. Leyes estatales de educación superior.
6. Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (SEP).
7. Leyes orgánicas de las universidades públicas autónomas y no autónomas.
8. Decretos gubernamentales de las universidades no autónomas.
9. Acuerdos 93, 243, 279, 286 y 328 de la SEP.

10. Convenios de coordinación, operación y apoyo financiero entre la Federación, estados e instituciones.

11. Ley Federal del Trabajo que rige las relaciones de trabajo en las IES.

El Poder Ejecutivo es responsable de elaborar el Plan Nacional de Desarrollo con una vigencia sexenal. El programa sectorial asociado a la educación lo elabora la Secretaría de Educación Pública (SEP), este programa es de observancia obligatoria y contiene los objetivos estratégicos, políticas, objetivos particulares, líneas de acción y metas para el periodo correspondiente.

El programa sectorial de educación de México 2013-2018 plantea entre sus objetivos "elevar la calidad de la educación para que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, cuenten con medios para tener accesos a un mayor bienestar y contribuya al desarrollo nacional".

Basado en las tipologías de las Instituciones de educación superior (IES) todas tienen la obligación de ofrecer calidad educativa, con el objetivo de incrementar la competitividad del programa, fortalecer la competencia de los egresados, ampliar las condiciones y las oportunidades del mercado laboral, dar fe del correcto ejercicio de los servicios educativos, cuya finalidad busca mejorar las condiciones de vida y bienestar (DOF, 2013).

Desde los inicios del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional se ha apoyado la innovación educativa, por lo cual resulta los cambios estratégicos que se implementan para mejorar la capacidad y competitividad académicas, así como de la gestión y la aplicación de investigaciones en

formación educativa centrada en los estudiantes; acompañamiento estudiantil, estudios de satisfacción de estudiantes, estudios de trayectorias, evaluación docente, tutorías, seguimiento de egresados y mercado laboral (SEP, 2015).

2.2.2 Satisfacción de los estudiantes

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, García, De la Fuente y Justicia, 2007).

La “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses; en investigación puede presentar limitaciones, ya que supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, debido al estar enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. Sin embargo, se ha demostrado ser un indicador para evaluar la calidad, así se considera en la Guía para la integración del Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional 2014 - 2015 (SEP, 2015). La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, es decir 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.

La mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados (Abarca et al; 2013).

2.2 Marco Teórico - Empírico

En España se realizó un estudio en el 2017, tipo no experimental de carácter exploratorio, descriptivo y transversal, con el objetivo de analizar la satisfacción estudiantil con la vida universitaria a través de encuestas online al alumnado que cursa estudios en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Participaron 60 estudiantes con edades comprendidas entre 24 y 50 años, un análisis factorial exploratorio y coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha=0.96$). Los datos obtenidos se tabulan originando un modelo que permitió identificar aquellos elementos que influyen de manera significativa en la satisfacción del alumnado en relación con la experiencia universitaria en cuatro dimensiones: docencia, contenidos, comunicación y capacidades. Los resultados revelaron la existencia de diferencias significativas debidas a la edad y al ámbito académico. La revisión de las variables implicadas en el constructo satisfacción con la vida universitaria señala la necesidad de optimizar estrategias y recursos relacionados fundamentalmente con el factor docencia para la mejora de la calidad universitaria (González, Pino y Penado, 2017).

En Argentina en el 2014 se realizó un estudio que midió la satisfacción en la permanencia académica en estudiantes de primer año, la investigación

tuvo por objetivo desarrollar un programa llamado Sistema de Evaluación Informatizado de la Satisfacción Académica (SESA); el cual evaluó diferentes variables implicadas en el modelo social cognitivo de satisfacción académica, tales como autoeficacia académica, expectativas de resultados, progreso en metas y satisfacción académica. Se contó con una muestra de 377 estudiantes de nuevo ingreso a la universidad de diferentes carreras y áreas de estudio de universidades públicas y privadas de la ciudad de Córdoba. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y el proceso de informatización del SESA-U cumple de manera adecuada los estándares de tecnología, calidad, control y seguridad (Medrano, Fernández y Pérez, 2015).

Sandoval, Surdez y Domínguez en el 2016, realizaron una investigación en Venezuela con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental, con el objetivo de estudiar el nivel de satisfacción de estudiantes de cuatro programas de una universidad pública: Ingeniería Mecánica-Eléctrica, Ingeniería Civil, Ingeniería Química e Ingeniería Eléctrica y Electrónica. De los 7,676 estudiantes matriculados en los programas, 142 participantes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio. se analizaron dos dimensiones: apoyo académico y logros personales. Con una confiabilidad Alpha de Cronbach ($\alpha=0.811$). Se encontró que el 25% de los estudiantes está insatisfecho, el 30% poco satisfecho, el 22% satisfecho y el 23% muy satisfecho. Los estudiantes reportaron encontrar mayor satisfacción en la dimensión de logros personales que mide la satisfacción referida a sus calificaciones, los conocimientos que han recibido de sus profesores, el dominio que creen tener sobre técnicas de estudio, los valores morales que han desarrollado en la universidad y la aceptación de su

desarrollo integral. Por otra parte, perciben tener menor satisfacción en los servicios de apoyo académico tales como la biblioteca, servicios escolares, procesos de admisión e inscripción, cómputo, internet, fotocopias y cafetería.

En el año 2013, Tumino y Poitvein realizaron una investigación tipo cuantitativo, transversal y correlacional, con el fin de evaluar la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina, desde la percepción de estudiantes y docentes. Se utilizó la escala referente a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. En relación con los resultados obtenidos se observaron diferencias señaladas entre la percepción de la calidad puede estar influenciada por las expectativas que a su vez varían en las diferentes culturas y circunstancias comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y efectividad de los procesos administrativos, dimensiones que reflejan las condiciones que dependen en gran medida de la gestión institucional, lo que reviste un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones.

En el 2017 en Perú se desarrolló una investigación de tipo correlacional con enfoque cuantitativo para determinar la relación que tiene la calidad de los servicios académicos y la cultura organizacional en la imagen institucional de una institución privada. Se aplicaron tres instrumentos, el Organizational Culture Survey (DOCS) de Denison de 60 ítems; el Instrumento de evaluación

escala de Satisfacción Estudiantil en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE) 93 ítems y el cuestionario de Imagen Institucional para públicos selectos de 31 ítems.

Los instrumentos de cultura y calidad utilizaron como evaluación la escala tipo Likert de cinco puntos, en el caso del instrumento de imagen se calificó a través signos positivos y negativos. Los instrumentos fueron aplicados a una población de 221 alumnos. Los resultados obtenidos indican que la cultura organizacional y la calidad de los servicios educativos de los estudiantes influyen en la imagen institucional de la Universidad, el coeficiente de correlación Pearson en alumnos es .559; lo que indica una correlación moderada y positiva entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios educativos. Específicamente en la dimensión de calidad de servicios educativos 46.9% y en la calidad de servicios sociales y de cultura organizacional en 54,1 %. La valoración positiva de la imagen institucional se ve afectada por la cultura organizacional y la calidad de los servicios educativos (Turpo, y Jaimes, 2017).

Moreira, Tachong y Pico en el 2016 estudiaron la satisfacción de los usuarios que reciben servicios en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Una investigación de tipo descriptivo. Con una muestra de 922 personas; de los cuales 38 eran docentes, 32 administrativos y 852 estudiantes. Se utilizaron 3 instrumentos; el primero consta de 73 ítems que fue aplicado a estudiantes para que manifestaran su percepción sobre la calidad de los servicios académicos, universitarios, y administrativos. La segunda encuesta diseñada, con 65 ítems, se aplicó al personal académico para que emitieran su criterio sobre planes de estudios, infraestructura, investigación,

innovación, calidad y mejora. La tercera encuesta, constó con 61 ítems, la cual se empleó en el personal administrativo. Demostrándose que las actividades menos aceptadas por el sector estudiantil son: política y estrategia de calidad, servicio bibliotecario, servicio de limpieza y mantenimiento; y la seguridad y protección contra robos y asaltos. El sector académico muestra insatisfacción con la política de innovación educativa, el desarrollo profesional, las condiciones materiales en los laboratorios, la infraestructura en la biblioteca y los espacios informáticos. El personal administrativo con la política y estrategia de calidad, la rotación de funciones, el equipamiento informático, el reconocimiento de los jefes y la relación puesto de trabajo /título académico.

En la universidad de Colombia se realizó un estudio de tipo descriptivo en el 2012 con el objeto de medir los niveles de percepción de calidad y satisfacción en la elección tanto de la universidad como del programa elegido en estudiantes del primer semestre en la Facultad de Ciencias Económicas, con una muestra aleatoria de 86 estudiantes de los 304 admitidos para el primer semestre de 2011. Para el análisis de la investigación incluye determinantes en un medio global y cultural que conduce a ver la educación como un negocio, debe tener en cuenta aspectos de mercadeo, por lo que se diseñó un instrumento que constó de 17 ítems estudian las características del estudiante, universidad, influencias, atributos, ambiente, percepción de estudiante y satisfacción, evaluado con la escala de satisfacción de Likert. Los resultados demuestran que el 90% de los estudiantes son menores de 20 años, el 64% son hombres y el 36% mujeres, de acuerdo con el grado de conformidad con elección al estudiar en la Universidad Nacional; 82% opina afirmativamente, mientras que el 18% restante no lo juzga, el 57% está de

acuerdo o totalmente de acuerdo en que terminarán el programa académico y finalmente 67,5% cree que la universidad va a mejorar y el 74,5% opina que sus carreras también lo harán (Montoya, Montoya y Rojas 2012).

En el 2011 la Universidad Autónoma de Nayarit realizó una investigación de tipo descriptivo, con el propósito evaluar la satisfacción de los estudiantes de licenciatura, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, se utilizó el método de Muestra Probabilística Estratificada bajo los criterios: ser estudiante de nivel licenciatura y contar el 75% de los créditos que comprende una licenciatura, se construyó un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiante para generar información básica. Los resultados obtenidos, señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de los estudiantes. Así mismo señala que el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58%, 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%) (Jiménez, Terriquez, y Robles, 2011).

Álvarez, Chaparro y Reyes en el año 2014 realizaron una investigación de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, con objeto de evaluar la satisfacción de los estudiantes, de Universidades públicas y privadas con respecto a los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento en base a escala Likert, los estudiantes calificaron aspectos como plan de

estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e Infraestructura. Con una muestra de 437 estudiantes de Nivel Superior, inscritos en diferentes instituciones tanto públicas como privadas del Valle de Toluca. Se aplicaron 269 cuestionarios (61,5%) en el sector Público y 168 (38,5%) en el Privado. El rango de edad de los encuestados fue de 18 a los 53 años, siendo el promedio 22 años. El 54% de los estudiantes fueron de género femenino y 46% masculino. Los encuestados fueron estudiantes, que se encontraban cursando las Licenciaturas en: Contaduría, Relaciones económicas Internacionales, Negocios Internacionales Bilingües, Turismo, Derecho, Arte Digital, Artes Plásticas, Sociología, Ciencias Políticas y Administración Pública, Filosofía, Historia, Médico Veterinario Zootecnista, Médico Cirujano, Nutrición, Arquitectura, Psicología, Ingeniería Civil, Ingeniería Química. Los resultados destacan la media de satisfacción general fue de 3,12 lo cual muestra un nivel ligeramente orientado a la satisfacción.

Las variables que mejor fueron calificadas fueron la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. Estos resultados muestran que los alumnos perciben una calidad positiva de la capacitación, conocimiento y actitudes que presenta el docente en el aula, siendo este un punto a favor de la Institución educativa. De la misma manera los resultados que obtienen los estudiantes que se ven reflejados en su autorrealización, le brindan al mismo una alta satisfacción.

Por otro lado, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente.

En Coahuila, México en el año 2015 realizaron un estudio de tipo descriptivo, con el objetivo obtener indicadores de satisfacción de los servicios institucionales que brinda la Universidad Autónoma de Coahuila (UAC). Una muestra conformada por 645 estudiantes de nivel de licenciatura inscritos en cualquiera de las facultades (ingeniería mecánica y eléctrica, escuela de psicología, contaduría y administración y metalurgia). Los resultados apuntan sobre la percepción de la comunidad estudiantil con relación a los servicios institucionales que presta la Universidad, que el 83% de los estudiantes señalaron encontrarse satisfechos. El 63% identifica como indicador el reconocimiento y prestigio de la preparación del docente, facultad o universidad. Las áreas de oportunidad identificadas por la comunidad estudiantil fueron aquellas destinadas a apoyar el proceso de aprendizaje: 39 áreas relativas a la atención de alumnos, 33.8 la infraestructura y 30.7 en relación a procedimientos administrativos (Silva, Domínguez, Cortés, Castorena, y Polo, 2015).

Pecina en el 2015, realizó una investigación de tipo descriptivo transversal con el objetivo de determinar la calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. El estudio se realizó con una muestra a conveniencia con 74 estudiantes de quinto semestre de la licenciatura en enfermería, utilizó la

escala de Likert para evaluar el instrumento. Los resultados obtenidos fueron que 41.5 % de los participantes estuvieron satisfechos académicamente y 9.0% estuvieron totalmente satisfechos, mientras que 29.5%, refirieron indiferencia y 15.8% insatisfacción. Con respecto a la calidad educativa, 37.9% de los alumnos estuvieron de acuerdo y 10.5% totalmente de acuerdo con el nivel de calidad académica de la institución, mientras que 35.3% mostraron una opinión neutral y solo 12.3% estuvieron en desacuerdo con la calidad de los servicios educativos ofrecidos. Finalmente se encontró correlación positiva media (Pearson 0.432) entre las variables satisfacción académica y calidad educativa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de estudio

Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Es descriptivo porque se pretende recolectar información sin cambiar el entorno de los involucrados. Transversal implican la obtención de datos en un momento específico. Los fenómenos por investigar se captan según se manifiestan, durante un periodo de colecta de datos (Polit, Hungler, 2005).

3.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 420 alumnos, 100 estudiantes (escuela privada) y 320 (escuela pública); la muestra fue de 80 alumnos de la escuela privada y 175 de la pública, con una muestra total de 255 estudiantes entre ambas instituciones, con 95% de confiabilidad y 5% de error, calculado con el programa Decisión Analyst STATS 2.0. Los estudiantes seleccionados fueron quienes cumplieron los criterios de inclusión.

3.3 Criterios de selección

3.3.1 Inclusión:

- Estudiantes que cursen la licenciatura en enfermería del 6° al 8° semestre en la Universidad de Sonora.
- Estudiantes que cursen la licenciatura en enfermería del 6° al 8° cuatrimestre en la Universidad de Desarrollo Profesional.

- Que tenga acreditado más del 60% del plan de estudios.
- Que se encuentren activos durante el semestre.
- Que acepten participar voluntariamente y firme el consentimiento informado.

3.3.2 Exclusión:

- Estudiantes que cursen la licenciatura en Enfermería en la Universidad de Sonora y en la Universidad de Desarrollo Profesional, que no desean participar en el estudio.
- Que no tengan acreditado más del 60% del plan de estudios.
- Que no se encuentren activos durante el semestre.

3.4 Variables

Variable independiente: satisfacción estudiantil.

Variable dependiente: calidad de la enseñanza

3.5 Instrumento

En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la satisfacción del estudiante (Anexo 5). Diseñado y propuesto por Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D, (2014) y validado en población mexicana. Coeficiente Alfa de Crombach ($\alpha=0.921$)

El instrumento consta de 8 dimensiones, que representan los conceptos que intervienen en la satisfacción de los estudiantes, así como aspectos relacionados con el contexto del objeto de estudio, de acuerdo a las realidades sociales y culturales. Las dimensiones evaluadas son plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de

apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. Se utiliza la escala Likert de 5 valores, siendo 1 es el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto (1. Totalmente insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Ni insatisfecho ni satisfecho, 4. Satisfecho, 5. Totalmente satisfecho) para evaluar la satisfacción de los estudiantes.

3.6 Procedimiento para la recolección de la información

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se solicitó la autorización para la aplicación del instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante Álvarez et al (Anexo 7), seguido a la coordinación de programa de ambas instituciones la información del total del número de estudiantes que conforman del 6° al 8° semestre de la Licenciatura en Enfermería, se presentó al Comité de Ética en Investigación de las universidades participantes para su autorización, una vez obtenidos los dictámenes. Se asistió a las dos universidades con los directivos, para solicitar un acercamiento con los docentes, con el fin de comunicar la finalidad del proyecto y la importancia de su participación para acceder la lista de los grupos seleccionados, se acudió a las aulas para la selección de la muestra, se brindaron instrucciones sobre el llenado del cuestionario a los estudiantes, una vez que aceptaron participar mediante el llenado consentimiento informado y proceder con la aplicación del instrumento, el que fuè contestado por el participante en un tiempo aproximado de 15 min. Finalmente se dieron las gracias al personal docente y a los estudiantes. Este mismo procedimiento se realizó en ambas instituciones de educación superior.

3.7 Plan de análisis de los resultados

Para la captura y procesamiento de los datos de la información se analizó por medio del programa SPSS v-21. Se utilizó estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos, así como gráficas y tablas de frecuencia.

3.8 Limitación del estudio

Horarios de estudiantes en práctica clínica que no le permitían asistir al centro educativo.

3.9 Consideraciones éticas

Esta investigación se rige por el reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (SS, 1984), que, de acuerdo con la misma, dicha investigación se considera sin riesgo de acuerdo con lo expuesto en el artículo 17 fracción I. Según se estipuló en el artículo 13 donde prevalecerá el criterio del respeto a la dignidad y la protección de derechos y bienestar; expresado mediante el conocimiento informado y por escrito del sujeto de investigación (artículo 14, fracción V, artículo 16), entendiendo que el consentimiento informado (anexo 1) es el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación autoriza su participación en la investigación con pleno conocimiento de los procedimientos, riesgos y beneficios, con la capacidad de libre elección.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El resultado de esta investigación cuenta con un conjunto de indicadores de calidad de la enseñanza calificados desde la perspectiva del propio estudiante. De esta forma, la identificación de aquellos elementos más destacados para los alumnos permite incorporar mejoras a los programas impartidos, a continuación se presentan los resultados del estudio, los datos recolectados en 255 estudiantes de los programas de Enfermería en dos universidades; con base a los diferentes dominios; los objetivos de la investigación fueron logrados.

Del total de la población el 73% corresponden al sexo femenino y 27% al sexo masculino. La edad promedio es de 22 años con una desviación estándar (DE) 4.43. Comparando los siguientes dominios que intervienen en la Satisfacción del estudiante en una universidad pública o privada se encontró:

Para el dominio plan de estudios, se observa que en el Ítem Pertinencia de plan de estudios, los estudiante se encuentran “Satisfechos” según la escala Likert del 60.6% en el sector público y 52.5% en el privado, lo que indica que el alumno se encuentra satisfecho con el programa impartido, con respectó al contenido de las asignaturas el estudiante está satisfecho con el 65.1% en escuela pública y el 62.5% en privada, finalmente en la variable relevancia de la información y posibilidad de su aplicación se puede constatar una tendencia muy similar ya que el 64.6% está satisfecho en las IES publica del 60% del privado.

Comparando si existe una diferencia en los resultados del dominio I “Plan de Estudio” de una escuela pública o privada podemos observar en la tabla 1 que existe una tendencia muy significativa entre las dos universidades, se puede apreciar que ambas califican un nivel satisfactorio en este indicador.

Tabla 1.Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada del “Plan de Estudio”

Escuela Pública						
Escola Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1.pertinencia del plan de estudios	12 (6.8%)	8 (4.5%)	14 (8%)	106 (60.6%)	34 (19.4%)	100% (175)
2. Contenido de las Asignaturas	5 (2.8%)	14 (8%)	15 (8.5)	114 (65.1%)	27 (15.4%)	100% (175)
3. Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación.	8 (4.7%)	10 (5.7%)	10 (5.7%)	113 (64.6%)	34 (19.4%)	100% (175)
Escuela privada						
1.pertinencia del plan de estudios	0 (0%)	8 (10%)	4 (5%)	42 (52.5%)	26 (32.5%)	
2. Contenido de las Asignaturas	0 (0%)	6 (7.5%)	5 (6.25%)	50 (62.5%)	19 (23.8%)	100%
3. Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación.	0 (0%)	9 (11.25%)	3 (3.75%)	48 (60.0%)	20 (25%)	100%

Fuente: Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante (IESE).

n=255

En el dominio II “Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes” (tabla 2), se percibe mayor satisfacción en universidad pública, de igual manera existe una relación a la satisfacción que demuestra el estudiante de escuela privada, ya que el 65% dice estar más satisfecho con la capacidad de comunicación del docente con respectó al 59.4% de la escuela pública, en el ítem contenido de las asignatura refleja más satisfacción en estudiantes del sector público con un 62.9% del 57.5% de privado, sin embargo en los siguientes ítems el estudiante califica el conocimiento ,dominio de temas y nivel de capacitación e actualización una aceptación similar.

Tabla 2. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada sobre la “Capacitación y Habilidad para Enseñanza de los Docentes”

Escuela Pública						
Escala Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1. Capacidad de la comunicación.	11 (6.5%)	23(13.4%)	9(5.14%)	104 (59.4%)	28 (16.0%)	100% (175)
2. Contenido de las asignaturas.	1(0.57%)	28 (16%)	2 (1.14%)	110 (62.9%)	34 (19.4%)	100% (175)
3. Conocimiento y dominio de los temas.	7 (4%)	18 (10.2%)	2 (1.1%)	107 (61.1%)	41 (23.4%)	100% (175)
4. Capacitación y actualización.	4 (2.2%)	16 (9.1%)	14 (8%)	101 (57.7%)	40 (22.9%)	100% (175)
5. Nivel de exigencia.	16 (9.1%)	18 (10.7%)	14 (8%)	94 (53.7%)	33 (18.9%)	100% (175)
6. Orientación y apoyo al estudiante.	25 (14.2%)	12 (6.8%)	13 (7.4%)	98 (56.0%)	27 (15.4%)	100% (175)
7. Promueve la participación del estudiante.	8 (4.5%)	22 (12.5%)	10 (5.7%)	103 (58.9%)	32 (18.3%)	100% (175)
8. Promueve la integración de equipos.	0 (0%)	14 (8%)	20 (11.4%)	105 (60.0%)	36 (20.6%)	100% (175)
Escuela privada						
1.Capacidad de la comunicación.	0 (0%)	8 (10%)	4 (5%)	52 (65%)	16 (20%)	100% (80)
2. Contenido de las asignaturas.	4(5%)	7 (8.75%)	1 (1.25%)	46 (57.5%)	22 (27.5%)	100% (80)
3. Conocimiento y dominio de los temas.	3 (3.75)	7 (8.75%)	4 (5%)	38 (47.5%)	28 (35.0%)	100% (80)
4. Capacitación y actualización.	1(1.25%)	5(6.25%)	3 (3.75%)	43 (53.7%)	28 (35.0%)	100% (80)
5. Nivel de exigencia.	9 (11.25)	3(3.75%)	1 (1.25%)	43 (53.7%)	24 (30%)	100% (80)
6. Orientación y apoyo al estudiante.	9 (11.25%)	7(8.75%)	2 (2.5%)	41 (51.3%)	21 (26.3%)	100% (80)
7. Promueve la participación del estudiante.	5 (6.25%)	9 (11.25%)	0 (0%)	45 (56.3%)	21 (26.3%)	100% (80)
8. Promueve la integración de equipos.	12 (15%)	2(2.5%)	0 (0%)	44 (55.0%)	22 (27.5%)	100% (80)

Fuente: (IESE)

n=255

En la tabla 2 se muestra una mínima diferenciación entre las instituciones públicas y privadas el estudiante califica un nivel satisfactoriamente la responsabilidad del docente, orientación y apoyo al estudiante, promoción de la participación del estudiante y la integración de equipos.

Analizando la tabla 3 se evidencia como los estudiantes califican la metodología de enseñanza y evaluación del docente, se aprecia además que existe una satisfacción con una similitud en la evaluación de alumno de escuela pública al el sector privado, sin embargo en los ítems también se observa una insatisfacción mayor en el sector público, menor que en el privado.

Tabla 3. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada del “Método de Enseñanza y Evaluación”

Escuela Pública						
Escala Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1. Metodología aplicada.	30 (17.1%)	20 (11.4%)	5 (2.8%)	93 (53.1%)	27 (15.4%)	100% (175)
2. Incorporación de las nuevas tecnologías.	30 (17.1%)	14 (8%)	19 (10.8%)	82 (46.9%)	30 (17.1%)	100% (175)
3. Sistema de evaluación.	22 (12.5%)	27 (15.4%)	7 (4%)	95 (54.3%)	24 (13.7%)	100% (175)
Escuela privada						
1. Metodología aplicada.	3 (3.7%)	7 (8.7%)	5 (6.5%)	46 (57.5%)	19 (23.8%)	100% (80)
2. Incorporación de las nuevas tecnologías.	8 (10%)	2 (2.5%)	13 (16.2%)	39 (48.8%)	18 (22.5%)	100% (80)
3. Sistema de evaluación.	4 (5%)	6 (7.5%)	10 (12.2%)	45 (56.3%)	15 (18.7%)	100% (80)

Fuente: (IESE)

n=255

Se aprecia en el ítem incorporación de las nuevas tecnologías un nivel de satisfacción aceptable, pero sin embargo podemos observar que el 36% de

los universitarios, de escuela pública está insatisfecho, con la similitud de 28.7% en el sector privado., finalmente el sistema de evaluación de las universidades públicas es del 54.3% seguido del 32% de insatisfacción en comparación al sector privado tiene similitud nivel de satisfacción es del 56.3% seguido del 25% de insatisfacción.

Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública del “Nivel de Autorrealización del Estudiante” Escuela Pública

Escuela Pública						
Escala Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1. Calificaciones o resultados obtenidos.	14 (8%)	30 (17.1%)	0 (0%)	108 (61.7%)	23 (13.1%)	100% (175)
2. Conocimientos y habilidades adquiridas.	4 (2.2%)	17 (9.7%)	0 (0%)	102 (58.3%)	52 (29.7%)	100% (175)
3. Valores adquiridos.	5 (2.8%)	10 (5.7%)	0 (0%)	108 (61.7%)	52 (29.7%)	100% (175)
4. Capacitación para inserción al mundo laboral.	22 (12.5%)	20 (11.4%)	0 (0%)	57 (55.4%)	36 (20.6%)	100% (175)
5. Servicio de apoyo.	31 (17.7%)	14 (8%)	0 (0%)	104 (59.4%)	26 (14.9%)	100% (175)
6. Servicio bibliotecario.	8 (4.5%)	19 (10.7%)	0 (0%)	106 (60.6%)	42 (24.0%)	100% (175)
7. Acceso a la sala de cómputo.	10 (5.7%)	5 (2.8%)	0 (0%)	95 (54.3%)	65 (37.1%)	100% (175)
8. Acceso a internet.	40 (22.8%)	7 (4%)	0 (0%)	91 (52.0%)	37 (21.1%)	100% (175)
9. Servicio de fotocopiado.	28 (16%)	26 (14.8%)	0 (0%)	78 (44.6%)	43 (24.6%)	100% (175)
10. Cafetería escolar	14 (8%)	28 (16%)	0(0%)	103 (58.9%)	30 (17.1%)	100% (175)
11. Servicio medico	60 (34.28%)	11(6.1%)	0 (0%)	82 (46.9%)	22 (12.6%)	100% (175)
12. Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas.	40 (22.8%)	18 (10.28%)	0 (0%)	87 (49.7%)	30 (17.1%)	100% (175)

Fuente:(IESE)

n=255

Continuando con el análisis de los resultados, en la tabla 4 y 5 podemos observar cómo califica el universitario su nivel de autorrealización, se aprecia una satisfacción moderada, en el ítem calificaciones o resultados obtenidos, el universitario del sistema público se encuentra satisfecho con 61.7% pero en el privado no hay una diferenciación excepto, en que los estudiantes se encuentran totalmente satisfechos 21.3% en contraste al sistema público donde el 25% se encuentra insatisfecho con sus calificaciones.

Tabla 5. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Privada del “Nivel de Autorrealización del Estudiante escuela privada”

Escuela privada						
1. Calificaciones o resultados obtenidos.	5 (6.25%)	10 (12.5%)	0 (0%)	48 (60.0%)	17 (21.3%)	100% (80)
2. Conocimientos y habilidades adquiridas.	3 (3.7%)	0 (0%)	0 (0%)	39 (48.8%)	38 (47.5%)	100% (80)
3. Valores adquiridos.	3 (3.7%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (47.5%)	39 (48.8%)	100% (80)
4. Capacitación para inserción al mundo laboral.	6 (7.5%)	0 (0%)	0 (0%)	46 (57.5%)	28 (35.0%)	100% (80)
5. Servicio de apoyo.	3 (3.7%)	10 (12.5%)	0 (0%)	49 (61.3%)	18 (22.5%)	100% (80)
6. Servicio bibliotecario.	12 (15.0%)	0 (0%)	0 (0%)	50 (62.5%)	18 (22.5%)	100% (80)
7. Acceso a la sala de cómputo.	7 (8.7%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (42.5%)	39 (48.8%)	100% (80)
8. Acceso a internet.	30 (37.4%)	0 (0%)	0 (0%)	33 (41.3%)	17(21.3%)	100% (80)
9. Servicio de fotocopiado.	15 (18.7%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (42.5%)	31 (38.8%)	100% (80)
10. Cafetería escolar	12 (15.0%)	0 (0%)	0 (0%)	51 (63.7%)	17 (21.3%)	100% (80)
11. Servicio medico	56 (70.0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (20.0%)	8 (10.0%)	100% (80)
12. Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas.	35 (43.7%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (45.0%)	9 (11.3%)	100% (80)

Fuente:(IESE)

n=255

En cambio en el ítem valores adquiridos, existe una similitud en el resultado, los alumnos del sistema público evalúa según la escala Likert con 61.7 % seguido de 29.7% que corresponde a totalmente satisfecho con los valores que adquieren durante su formación académica, los estudiantes del sector privado se encuentran totalmente satisfecho con 48.8% seguido del 47.5% satisfechos , existe claramente una mayor satisfacción en lo privado, en relación a como evalúan la capacitación para la inserción al mundo laboral el estudiante de escuela privada se encuentra satisfecho con el 57.5 % seguido del 55.4 % en el sector público,

En general existe una similitud en los resultados en este dominio, pero en relación a los servicios que ofrecen las instituciones educativas, el estudiante de universidad privada está insatisfecho con el servicio médico que ofrece la institución con un 70% en comparación al 40.5% de insatisfacción del sector público, finalmente comparando el acceso que tienen los estudiantes a eventos culturales, artísticos y recreativos, en universidad privada 45% está satisfecho pero el 43% no, en relación del 49.5% de estudiantes de sistema público que se encuentran satisfechos, seguido del 33.1 % insatisfechos.

Tabla 6. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada de los “Servicios Administrativos”

Escuela Pública						
Escala Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1. Control escolar.	66 (37.7%)	20 (11.42%)	0 (0%)	80 (45.7%)	9 (5.1%)	100% (175)
2. Proceso de admisión e inscripción.	50 (28.5%)	25 (14.28%)	0 (0%)	83 (47.4%)	17 (9.7%)	100% (175)
Escuela privada						
1. Control escolar	56 (31.4%)	12 (6.8%)	0 (0%)	22 (27.5%)	3 (3.8%)	100% (80)
2. Proceso de admisión e inscripción	49 (61.2%)	4 (5%)	0 (0%)	21 (26.3%)	6 (7.5%)	100% (80)

Fuente: (IESE)

n=255

En cuanto a los servicios Administrativos que se ofrecen en las Instituciones, en general existe una insatisfacción moderada claramente más notoria en el sector privado, en cuanto al control escolar 68.7% de insatisfacción que en comparación al 49.2% del sector público, en relación al proceso de admisión e inscripción se ve reflejada la insatisfacción 66.2% del privado al 42.9% de público, sin embargo también se observa una ligera satisfacción en cuanto a la atención del personal administrativo.

De la misma manera en el dominio Ambiente propicio, los estudiantes se muestran satisfechos tanto con la atención recibida por el personal docente, administrativo, y personal de servicios de apoyo y mantenimiento (tabla 7), el alumnado se encuentra satisfecho con el ambiente estudiantil, existe una similitud en el resultado el 64% del sector público, del 60 % del privado.

Tabla 7. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública y Privada del “Ambiente Propicio”

Escuela Pública						
Escala Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1. Atención por parte del personal administrativo.	50 (28.5%)	11 (6.2%)	0 (0%)	98 (56%)	16 (9.1%)	100% (175)
2. Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento	30 (17.1%)	18 (10.28%)	0 (0%)	108 (61.7%)	19 (10.9%)	100% (175)
3. Atención del personal docente.	22 (12.57%)	10 (5.8%)	0 (0%)	103 (58.9%)	40 (22.9%)	100% (175)
4. Ambiente estudiantil	16 (9.1%)	14 (8%)	0 (0%)	113 (64.6%)	32 (18.3%)	100% (175)
Escuela privada						
1. Atención por parte del personal administrativo.	20 (25%)	8 (10%)	0 (0%)	45 (56.3%)	7 (8.7%)	100% (80)
2. Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento	12 (15%)	6 (7.5)	0 (0%)	53 (66.3%)	9 (11.3%)	100% (80)
3. Atención del personal docente.	9 (11.3%)	0 (0%)	0 (0%)	43 (53.7%)	28 (35.0 %)	100% (80)
4. Ambiente estudiantil	13 (16.3%)	0 (0%)	0 (0%)	48 (60.0%)	19 (23.7%)	100% (80)

Fuente: (IESE)

n=255

Finalmente, en el dominio Infraestructura, se presenta una mayor variación en ítems que lo conforman. Los estudiantes de las instituciones educativas se encuentran satisfechos con la limpieza de las instalaciones, condiciones del mobiliario y espacio para la enseñanza (laboratorios ,salones, talleres), sin embargo en el ítem espacios para descanso y recreación el sector privado (67.4%) y público (45.8%) se encuentra insatisfechos.

Con respecto a las instalaciones el alumnado del sistema público no hay una variación está insatisfecho con el 22.9% al igual que satisfecho o totalmente satisfecho con el 22.8 seguido del 17.1% con las instalaciones de la biblioteca (tabla 8). En contraste al sistema privado que se encuentra 53.6% califica estar satisfecho (tabla 9).

Tabla 8. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Pública sobre la “Infraestructura”

Escala Likert	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Total de la muestra
Item						
1.Limpieza de las instalaciones	20 (11.4%)	15 (8.57%)	0 (0%)	115 (65.7%)	25 (14.3%)	100% (175)
2. Condiciones del mobiliario.	25 (14.2%)	27 (15.42%)	0 (0%)	105 (60.0%)	18 (10.3%)	100% (175)
3.Espacios para la enseñanza (laboratorios, salones, talleres)	20 (11.4%)	21 (12%)	0 (0%)	93 (53.1%)	41 (23.4%)	100% (175)
4. Espacio para descanso y recreación.	61 (34.8%)	19 (10.8%)	0 (0%)	72 (41.1%)	23(13.1%)	100% (175)
5. Instalaciones de la biblioteca.	18 (10.2%)	22 (12.5%)	0 (0%)	40 (22.9%)	30 (17.1%)	100% (175)
6. Instalaciones del área de cómputo.	18 (10.2%)	8 (4.5%)	0 (0%)	91 (52.0%)	58 (33.1%)	100% (175)
7. Instalaciones de la cafetería escolar.	31 (17.7%)	10 (5.7%)	0 (0%)	109 (62.3%)	25 (14.3%)	100% (175)
8. Instalaciones deportivas.	60 (34.28%)	20 (11.4%)	0 (0%)	76 (43.4%)	19(10.8%)	100% (175)
9.Instalaciones sanitarias	50 (28.5%)	11 (6.2%)	0 (0%)	94 (53.7%)	20 (11.4%)	100% (175)

En la tabla 9 apreciamos un nivel de satisfacción en general en relación a la limpieza de las instalaciones, condiciones de mobiliario y equipo, sin embargo existe una clara total insatisfacción con las instalaciones de espacio para el descanso y recreación (34.5%) e instalaciones deportivas (34.28%).

Tabla 9. Satisfacción de los estudiantes de Universidad Privada sobre la “Infraestructura”

1.Limpieza de las instalaciones	11 (13.7%)	0 (0%)	0 (0%)	57 (71.3%)	12 (15.0%)	100% (80)
2. Condiciones del mobiliario.	23 (28.7%)	0 (0%)	0 (0%)	50 (62.5%)	7 (8.8%)	100% (80)
3.Espacios para la enseñanza (laboratorios, salones, talleres)	26 (32.5%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (35.0%)	26 (32.5%)	100% (80)
4. Espacio para descanso y recreación.	54 (67.4%)	0 (0%)	0 (0%)	19 (23.8%)	7 (8.8%)	100% (80)
5. Instalaciones de la biblioteca.	19 (23.7%)	0 (0%)	0 (0%)	45 (56.3%)	16 (20.0%)	100% (80)
6. Instalaciones del área de cómputo.	13 (16.2%)	0 (0%)	0 (0%)	27 (33.8%)	40 (50.0%)	100% (80)
7. Instalaciones de la cafetería escolar.	18 (22.4%)	0 (0%)	0 (0%)	51 (63.8%)	11 (13.8)	100% (80)
8. Instalaciones deportivas.	31 (38.75%)	30 (37.5%)	0 (0%)	15 (18.8%)	4 (5.0%)	100% (80)
9.Instalaciones sanitarias	24 (30.0%)	0 (0%)	0 (0%)	44 (55.0%)	12 (15.0%)	100% (80)

Fuente: (IESE)

n=255

Con respecto a las instalaciones el alumnado del sistema público no hay una variación está insatisfecho con el 22.9% al igual que satisfecho o totalmente satisfecho con el 22.8 seguido del 17.1% con las instalaciones de la biblioteca en contraste al sistema privado que se encuentra 53.6% califica estar satisfecho

En cambio en las universidades Privadas se mostró la mayor insatisfacción en el rubro Instalaciones Deportivas, siendo un 76.2 % de la muestra quien respondió Insatisfecho, mientras que solo el 5% respondieron positivamente, en el sistema público existe similitud del 45.8 % insatisfecho seguido del 43.4% que lo califican positivamente en rangos 4-5 según corresponde según la escala Likert.

Tabla 10. Comparación de los dominios calificados en estudiantes de Universidad Pública y Privada

Dominio	Universidad Pública	Universidad Privada
	Satisfecho	Satisfecho
I. Plan de Estudios	114 (65.1 %)	50 (62.5 %)
II. Capacitación y Habilidad para Enseñanza de los Docentes	110 (62.9 %)	52 (65 %)
III. Método de Enseñanza y Evaluación	95 (54.3 %)	46 (57.5 %)
IV. Nivel de Autorrealización del Estudiante	108 (61.7 %)	51 (63.7 %)
	Insatisfecho	Insatisfecho
V. Servicios Administrativos	86 (49.2 %)	55 (68.7 %)
	Satisfecho	Satisfecho
VI. Ambiente Propicio	113 (64.6 %)	53 (66.3 %)
VII. Infraestructura	115 (65.7 %)	57 (71.3 %)

Fuente: (IESE)

n=255

En la tabla 8 se muestran la comparación de los resultados por dominio con ellos se refleja un área de oportunidad para incrementar la calidad Universitaria y por tanto la satisfacción del estudiante y muestran que los alumnos están satisfechos lo que indica una percepción de calidad educativa positiva en los dominios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, método de enseñanza y evaluación, siendo este un punto a favor de la Institución educativa.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Las investigaciones o estudios de la calidad de la enseñanza, como lo es el indicador de satisfacción estudiantil vienen acompañados de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación, en búsqueda de incrementar la calidad de la enseñanza en las universidades.

En relación con la edad y el ámbito académico se encontró diferencias en los resultados en concordancia con González et al; en su estudio realizado en España la población estaba entre 24 y 50 años en la investigación realizada la población de fue más joven de 18 a 33 años lo que evidencia que la población de adultos se encuentran inmersos en el ámbito académico quizás debido a las exigencias laborales y que la presencia del adolescente y adulto joven se está incrementado en las universidades.

Por otra parte en el estudio de (Medrano et al y Silva et al;) quienes muestran que los controles cumple los estándares de calidad, control, tecnología y seguridad adecuadamente en comparación con nuestra investigación en la cual se obtuvo que 52% de la universidad pública mostró satisfacción y el 50% en la universidad privada encontrándose que la satisfacción en la tecnología es también adecuada en ambas instituciones.

En cuanto al ambiente propio y servicios administrativos se refirió mayor satisfacción en la escuela pública (22.9%) en atención del personal docente, 35% en la escuela privada y 65% en la privada. Sandoval et al; en contraposición mencionó que el 23% solo mostraba totalmente satisfecho en la universidad de Venezuela por su parte Silva et al.; 83% están satisfechos correspondiendo el indicador al reconocimiento y prestigio de la preparación del docente (62.9%) donde se concluye que la universidad privada cuenta con

mayor satisfacción quizá pueda atribuirse a un mayor recursos financieros debido a los altos costos en cuestión de matrícula y colegiaturas y a la necesidad de contar con personal docente altamente preparado que garantice el ingreso y permanencia de los estudiantes inscritos.

Tumino y Poitven evaluaron la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada en Argentina en infraestructura observo que la calidad puede estar influenciada por la cultura. En este estudio se encontró que la infraestructura que contempla limpieza de las instalaciones, servicio de cafetería e instalaciones sanitarias cuyos puntajes fueron mayormente de satisfacción tanto en la escuela pública como en la privada y donde se evaluó instalaciones deportivas ambas instituciones reportaron 45.8 % y 76.2% de insatisfacción al igual que los espacios para descanso y recreación con 45.8% y 67.4% respectivamente lo que pudiera sugerir la necesidad de invertir más en los espacios de esparcimiento de los estudiantes lo que conllevaría a fomentar el deporte y el área de convivencia entre el alumnado.

En cuanto al plan de estudios 58% de los estudiantes se encuentran satisfechos al igual que lo mostrado por Jiménez et al donde menciona también 58% y en nuestro estudio la satisfacción con el plan de estudio fue de 65.1% en la escuela pública porcentajes similares con la escuela privada (62.5%). Se puede inferir que en estas instituciones educativas se facilitan los procesos administrativos y burocráticos para que la estructura administrativa responda a los requerimientos del plan que debe tener un lugar en la sociedad y en el sistema educativo superior considerando además las características de los estudiantes que serán formados para el destino laboral y existencial tomando en consideración un perfil profesional idóneo.

CONCLUSIÓN

Estamos convencidos que realizar este tipo de investigaciones, servirá no solo para realizar diagnósticos en el ámbito educativo, sino para generar propuestas que permitan incrementar la mejora de la calidad de la enseñanza no solo de cada una de las universidades, sino de la educación universitaria en general, exigencia básica en el mundo actual. El presente estudio cumplió con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en los programas académicos de licenciatura.

Se requiere de estudiantes que sean capaces de enfrentar con creatividad los nuevos desafíos del milenio, así como promover proyectos para incrementar la calidad de los servicios administrativos ofrecidos especialmente en los procesos de admisión e inscripción, además de ser indispensable mejorar las condiciones de infraestructura, principalmente de las Instalaciones deportivas.

Los resultados, abren una brecha entre las áreas de oportunidad que tienen las Universidades de acuerdo a su origen privado o público, por lo que es importante lograr desarrollar su máximo potencial en áreas como la cognitiva, afectiva, física y social para que los estudiantes aporten a la sociedad sus conocimientos y valores.

Esto se logra con la mejora de la calidad en la enseñanza que seguirá siendo un tema prioritario para el sector educativo; cuya finalidad es optimizar los procesos pedagógicos y didácticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, F., Cáceres, G., Jiménez, E., Moraleta, V y Romero, B (2013). Satisfacción de los alumnos con la institución Universitaria y el rendimiento académico. Revista electrónica de investigación docencia creativa. Volumen 2. pp 48-53. Recuperado: http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/27613/reido_creavol.2art.6abarcacaceresjimenezmoraletaromero.pdf;jsessionid=b71c7b44941e4f28c5e49abfe8663107?sequence=1
- Acosta, S. (2010). Príncipes, burócratas y gerentes. El gobierno de las Universidades públicas en México. México: ANUIES y Unión de Universidades de América Latina.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D, (2014). 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 vol. 13, núm. 2, 2015, pp. 5-26. recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Arias, A y Sánchez, M. (2017). Capítulo 17. Lo humano en la calidad y la evaluación de la Educación Superior. En Educación y Universidad ante el Horizonte 2020 Inclusión y cultura colaborativa entre empresa y sociedad Volumen 2(220-230). Universidad de Sonora Hermosillo, Sonora: Editorial Qartuppi, S. de R.L. de C.V.
- Arroniz, P (2005). "La importancia de la acreditación de programas académicos de programas académicos de licenciatura en odontología" Recuperado de: www.journals.unam.mx/index.php/rom/article/.../15178
- Contreras, C. '(2012). Evaluación, acreditación de carreras y bibliotecas de educación superior. Colegio de Economistas del Callao, Peru. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/320215613_evaluacion_acreditacion_de_carreras_y_bibliotecas_de_educacion_superior
- Diario Oficial de la Federación, 2013. Plan de desarrollo nacional 2013-2018. Programa sectorial de educación. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5326569
- Fernández E. (2017). Una mirada a los desafíos de la educación superior en México. *Innovación educativa (México, DF)*, 17(74), 183-207. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000200183&lng=es&tlng=es.
- De la Garza, J. (2013). La evaluación de programas educativos del nivel superior en México. Avances y perspectivas. Perfiles Educativos, vol. XXXV, -, 2013, pp. 33-45. Instituto de Investigaciones sobre la

Universidad y la Educación. Distrito Federal, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/132/13229960004.pdf>

Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. (2016). 4to informe de gobierno 2015-2016. sitioweb: https://frameworkgb.cdn.gob.mx/cuartoinforme/4ig_escrito_27_08_16_completo.pdf

González, M., Pino, M., y Penado, M (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, Vol. 20. Núm. 1. pp. 243-260. Recuperado: <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377/14589>

Guadilla, C. G. (2007) Lo público y lo privado en la educación superior. Algunos elementos para el análisis del caso latinoamericano. http://resu.anuies.mx/archives/revistas/Revista119_S2A3ES.pdf

Horbath, E. y Gracia, M. (2014). La evaluación educativa en México. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, vol. 9, núm. 1, enero-junio, 2014, pp. 59-85. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/927/92731211003.pdf>

ISO9001-Calidad, (2013). Definición de términos según el Sistema de Gestión de calidad. Recuperado de: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

Jiménez, A., Terriquez, C., y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente Año 3 No. 6*. Recuperado de: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

López, W (2013). Influencia de los cambios organizacionales en la transformación de la cultura organizacional. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* Vol. 6, Nº 12, julio-diciembre, 2013: p 65-79. Universidad de Carabobo recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv6n12/art03.pdf>

Medrano, L., Fernández, M., y Pérez, E. (2015). Sistema de Evaluación Informatizado de la Satisfacción Académica para Estudiantes Universitarios de Primer Año. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, Vol 12 num.2, pp: 541-562

Millones, P (2010). Tesis " Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado". Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Perú. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

Monsquera, D. (2018). Análisis sobre la Evaluación de la calidad educativa en América Latina: Caso Colombia. Universidad Católica de Oriente -

Colombia. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa.
Recuperado de:
<https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/download/9245/9503>

- Montoya, L., Montoya, I. y Rojas, S. (2012) Percepción de la calidad y satisfacción de la elección de los estudiantes de primer semestre en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia. Poliantea Vol.8 Num.14, pp 71-94.
- Moreno A., Carlos. (2014). Políticas, incentivos y cambio organizacional en la educación superior en México. Guadalajara: Editorial Universitaria, Universidad de Guadalajara.
- Moreira, M., Tachong, L y Pico, B. (2016). Satisfacción de los Usuarios que reciben servicios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Centro de Información y Gestión Tecnológica. CIGET Pinar del Río. Vol. 18, No.3 julio-septiembre, PP. 192-200.
- Ortega S. R y González J. k. (2017). Calidad en la enseñanza en educación superior del Centro Universitario del Norte, Universidad de Guadalajara, México. Revista Iberoamericana de Educación. Vol. 74, num.1. pp 9-22. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/documentos/7941.pdf>
- Ospina, S., Rojas, L., y Hugué, O. (2011). Aproximación a las estrategias docentes de enseñanza-aprendizaje, en Revista Memorias, vol. 9, núm. 15, pp. 95-105.
- Parada J (2010). Universidades públicas y privadas: un enfoque tridimensional. Estudios públicos, Facultad de Ciencias económicas y administrativas de la universidad de Concepción, Chile; recuperado de https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304095425/re_v120_JRParada.pdf
- Pecina, R. (2015). La calidad educativa y su impacto en la Satisfacción del estudiante universitario. Recursos de investigación aplicados a la enseñanza en Latinoamérica. Centro de estudios e investigaciones para el desarrollo docente. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5432861>
- Pichardo, M., García, A., De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Revista Electrónica de Investigación Educativa. Vol. 9, Núm. 1. Recuperado de: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/153/1017>
- Polit, D., Hungler, B. (2005) Investigación Científica en ciencias de la salud. Mc Graw-Hill. Sexta Edición pp. 159.
- Rengifo-Millán, M. (2017). Calidad en la Educación Superior desde las Ciencias Sociales y Administrativas. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 15 (2), pp. 1251-1270. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v15n2/v15n2a32.pdf>

- Sandoval ,M., Surdez ,E., y Domínguez ,D (2016) .Logro Personal: Inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. Universidad de Zulia, Venezuela. Opción, Año 32, Especial No.13 PP.704-724. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/310/31048483034/>
- Secretaria de Educación Pública (2015). Guía para formular el programa integral de fortalecimiento institucional 2014-2015. Recuperado de http://pifi.sep.gob.mx/ScPIFI/GuiaPIFI_2014/pdfs/GuiasPDF/Guia_PIFI_2014-2015_.pdf
- Secretaria de Educación Pública (2016). Glosario Educación Superior. Gobierno Federal. Recuperado de http://dsia.uv.mx/cuestionario911/Material_apoyo/Glosario%20911.pdf
- Tumino, M. y Poitvein, E. (2013).Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol.12 num.2, pp 63-84. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2856/3073>
- Turpo,J., y Jaimes,D.(2017). Estudios de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativo en la imagen institucional de una universidad privada confesional. Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Vol. 7 Núm. 1 pp1-20. Universidad Peruana Unión.
- UNESCO y UNICEF, (2008).Un enfoque de la educación para todos basado en los derechos humanos. Nueva York, E.U.A. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001588/158893s.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Conceptos

1.- Educación Superior:

Tipo educativo en el que se forman profesionales en todas las ramas del conocimiento. Requiere estudios previos de bachillerato o sus equivalentes. Comprende los niveles de técnico superior, profesional asociado, licencia profesional, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado (Secretaría de Educación Pública, 2016)

2.-Universidad pública:

Institución pública recibe financiamiento del estado, oferta servicios educativos de características igualitarias, sin distinción político, económico y social para acceso a la educación superior. (Monsquera, 2018).

3.- Universidad privada:

Establecimiento particular que ofrece el servicio de enseñanza no reciben financiamiento por parte del estado. Parada J (2010).

4.-Programa académico:

Conjunto ordenado de asignaturas (materias o temas), las actividades de enseñanza-aprendizaje, así como los criterios y procedimientos para su evaluación (SEP, 2016).

5.- Calidad educativa:

Concepto de calidad en el campo educativo, deberá ser el poder lograr que los actores de las comunidades educativas (estudiantes, docentes) puedan lograr un grado de satisfacción tal, que les permita crecer no solo en su aspecto académico, sino también en su crecimiento como persona y por ende que permita el resolver de los diversos problemas que pueden afectar dicho contexto (Monsquera, 2018).

6.- Evaluación de la calidad: actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta (ISO9001-Calidad, 2013).

7.- Aprendizaje:

Wenger, (2001), Proceso individual que inicia y termina, resultado de la enseñanza del profesor, que cambia el estado del conocimiento de un individuo o de una organización (Citado en Ortega y González, 2017).

8.- Docente

Académico cuya función es el ejercicio de la docencia o conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje (SEP, 2016)

9.- Plan de estudios:

Conjunto estructurado de asignaturas, prácticas y actividades de la enseñanza y el aprendizaje que contiene los propósitos de formación general, los contenidos fundamentales de estudio y los criterios y procedimientos de evaluación y acreditación (Citado en Ortega y González, 2017).

10.-Estudiante:

Persona matriculada y admitida en cualquier grado educativo en una institución de educación superior (Citado en Millones, 2010).

11.- Nivel de Satisfacción:

Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 1989, Citado en Millones, 2010).

Anexo 2. Operacionalización de Variables

Variable	Concepto	Indicadores
Edad	Tiempo en años transcurrido a partir del nacimiento de las personas	Años cumplidos al momento de la aplicación del instrumento
Sexo	Significado social construido alrededor de las diferencias anatómicas y fisiológicas obtenidas desde el nacimiento y que de una u otra forma a través del proceso de socialización confieren diferentes características y roles sociales	Hombre Mujer
Tipo de estudiante	Tipo de estudiante	Estudiante de licenciatura escuela pública Estudiante de licenciatura escuela privada
Estatus Académico	Situación académica con respecto al plan de estudios	Regular Irregular
Satisfacción estudiantil	Grado de aceptación de los alumnos por las condiciones de la institución, aspecto a la pertinencia del plan de estudios, contenido de las asignaturas y relevancia de la información.	2. Capacitación y habilidad para la enseñanza 3. Metodología de enseñanza y evaluación 4. Nivel de autorrealización del estudiante
Calidad de la Enseñanza	Grado de cumplimiento de procesos de mejoramiento de institución, aspecto a la pertinencia del plan de estudios, apoyo ,servicios y contenido de las asignaturas	1. Plan de estudios 5. Servicios administrativos 6. Ambiente propicio 7 Infraestructura

Anexo 3. Programa de Actividades

Actividades.	SEP 2017	OCT 2017	NOV. 2017	DIC 2017	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Julio 2018	Ag-Oct 2018
1. Determinación del problema de estudio.												
2. Recolección de la Bibliografía del tema a investigar.												
3. Análisis de información.												
4. Elaboración del protocolo.												
5. Presentación del protocolo al comité de ética en investigación.												
7. Aprobación del protocolo por el CEI												
8. Aplicación de los instrumentos de evaluación.												
9. Análisis e interpretación de datos.												
10. Presentación de resultados.												
11. Fecha de programación del examen profesional.									Presentación en diciembre 2018			

Anexo 4. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD DE SONORA
DIVISION DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA
SALUD
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIDEP
Universidad del Desarrollo Profesional

“Estudio de Satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza de programas de licenciatura en Enfermería de una universidad pública y una privada”

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta forma de consentimiento.

Objetivo del estudio.

El estudio de investigación que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en los programas académicos de educación superior pública y privada. Esto ayudará a futuras investigaciones en la innovación de procesos educativos de alta calidad.

Riesgos potenciales.

La investigación a la que se le invita a participar es considerada sin riesgo, ya que no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participen en el estudio.

Compensación.

Usted como participante no recibirá compensación económica o en especie. Toda información que usted proporcione será recolectada de manera confidencial y solo los investigadores del proyecto tendrán uso de dicha información.

Beneficios.

Este estudio ayudará a determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en los programas académicos. Por lo que, al finalizar este estudio usted recibirá los resultados al correo electrónico que le proporcione al investigador.

Confidencialidad. Toda la información se manejará de manera discreta y confidencial, será resguardada en una base de datos a la que solo los investigadores del estudio tendrán acceso, por lo que usted puede sentirse seguro de responder sin temor a represalias.

Participación voluntaria/retiro.

El estudio es completamente voluntario. Usted puede participar o abandonar el estudio en cualquier momento sin ser penalizado.

Para este proyecto se tendrá en cuenta que los participantes sean estudiantes nivel licenciatura de una universidad pública y privada.

Procedimiento del estudio.

Si reúne las condiciones para participar en este protocolo y de aceptar participar se procede a responder el instrumento para la recolección de datos, el cual tiene por nombre “**Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante**” diseñado y propuesto por Álvarez, J., Chaparro, E .y Reyes, D, (2014).El análisis de la información se realizará por medio del programa SPSS.

Aclaraciones:

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en el estudio puede retirarse en el momento que lo desee, aun cuando el investigador responsable no se lo solicite, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, la cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- La información obtenida en este estudio, utilizada para la identificación de cada participante, será mantenida con estricta confidencialidad por el grupo de investigadores.

En caso de tener dudas sobre sus derechos como participante del estudio, usted es libre de presentar sus dudas al investigador principal: PSSLEN Alan Ulises Ortiz Guerrero Ó Guillermo Antonio Velazco Vega (662) 4790120 o al Comité de Ética en Investigación del Departamento de Enfermería de la Universidad de Sonora a través del presidente del comité: Dra. María Olga Quintana Zavala (662) 259 2165 Ext. 4703, con oficina ubicada en el Departamento de Enfermería de la Universidad de Sonora (Blvd. Luis Encinas y Rosales s/n Col. Centro, Hermosillo Sonora).

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado que forma parte de este documento.



UNIVERSIDAD DE SONORA
DIVISION DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA
SALUD
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



“Estudio de Satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza de programas de licenciatura en Enfermería de una universidad pública y una privada.”

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante

Fecha: _____

Testigo 2: _____

Fecha: _____

Testigo 1: _____

Fecha: _____

Esta parte debe ser completada por el Investigador (o su representante):

He explicado al Sr(a). _____ la naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los riesgos y beneficios que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar la investigación. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

Firma del investigador

Fecha: _____

Anexo 5. Carta de Aceptación por el Comité de Ética e investigación departamento de Enfermería, Universidad de Sonora.


"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

UNIVERSIDAD DE SONORA

Departamento de Enfermería
Comité de Ética en Investigación

Hermosillo, Sonora, a 28 de febrero de 2018.
Oficio CEI-ENFERMERÍA 65/2018

Dra. Marcela Padilla Languré
Directora de Tesis
Departamento de Enfermería
Presente

Asunto: Dictamen CEI-ENFERMERÍA

Por este medio, me permito informarle que el Comité de Ética en Investigación del Departamento de Enfermería (CEI-ENFERMERIA) ha concluido la revisión del proyecto de investigación intitulado "Estilos de liderazgo de los docentes de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Sonora" que usted envió solicitando la evaluación ética correspondiente, en el que participa la estudiante Cinthya Raquel Ortiz Maytorena.

El CEI-ENFERMERÍA ha emitido un **DICTAMEN APROBADO** al proyecto antes citado, así mismo se le notifica que, como consta en los archivos correspondientes, al protocolo se le ha asignado el siguiente registro: **CEI-ENFERMERIA-E-72/2018**.

ATENTAMENTE

Por el Comité de Ética en Investigación del Departamento de Enfermería


Dra. María Olga Quintana Zavala
Presidente


**"COMITE DE ETICA
EN INVESTIGACIÓN"**

C.c.p. Archivo CEI-ENFERMERIA.

Boulevard Luis Encinas Johnson y Rosales S/N Col. Centro, C.P. 83000, Hermosillo, Sonora, México. Tel. Fax (662) 259-21-65. Extensiones: Jefatura 8165, 4700, 4702 y 4704.

Anexo 6. Carta de aceptación por comité de ética e investigación de la Universidad de Desarrollo Profesional.



UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO PROFESIONAL
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA
COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Hermosillo, Sonora; 12 de Abril de 2018.

Oficio CEI-ENFERMERÍA UNIDEP 1/2018

Dra. Marcela Padilla Languré
Profesora Responsable de la Materia Técnicas
En Enfermería II
Departamento de Enfermería
Universidad de Sonora
Presente.

Por medio de la presente le envío un saludo cordial y le informo que el Comité de Ética en Investigación del Área de Enfermería de la Universidad del Desarrollo Profesional CEI-ENFERMERÍA de UNIDEP Campus Hermosillo, ha terminado la revisión del proyecto de investigación de Título " Estudio de Satisfacción de los Estudiantes sobre la Calidad de la Enseñanza de Programas de Licenciatura en Enfermería de una Universidad Pública y una Privada" que Usted gentilmente nos hizo llegar a fin de solicitar la evaluación ética que se requiere para realizar una investigación de participación conjunta entre ambas universidades, en las que participarían los estudiantes Alan Ulises Ortiz Guerrero, Guillermo Antonio Velazco Vega y como directora: Dra. Marcela Padilla Languré.

Posterior a ello el CEI-ENFERMERÍA UNIDEP emite un **DICTAMEN APROBATORIO** al proyecto antes citado, de igual forma se le informa que el protocolo quedó asentado en nuestros registros como: CEI-ENFERMERÍA E-1/2018.

ATENTAMENTE

Por el Comité de Ética en Investigación del Área de Enfermería

Dra. María Amelia Patricia Fraijo Navarro

Presidente

C.c.p. Archivo CEI ENFERMERIA UNIDEP

Boulevard las Quintas No. 363 Entre Boulevard Paseo Río Sonora y Cantares. Colonia la Verbena,
CP.83288 Hermosillo, Sonora, México. Tel. (52) 66 21 76 84 67.

Anexo 7. Autorización para la aplicación del instrumento “Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante”



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Contaduría y Administración



Toluca, Estado de México, a 19 de febrero de 2018

ALAN ULISES ORTIZ GUERRERO
pasante de la licenciatura en enfermería
DRA. MARCELA PADILLA LANGURÉ
Asesora de tesis
Universidad Autónoma de Sonora
PRESENTE.

El que suscribe, Dr. en C. Julio Álvarez Botello otorga el permiso no exclusivo y sin límite de temporalidad para que el instrumento denominado: ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS BRINDADOS POR INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL VALLE DE TOLUCA, pueda ser aplicado por la C. Alan Ulises Ortiz Guerrero en supervisión de la Dra. Marcela Padilla Languré para fines académicos y de investigación no lucrativa, siendo condición necesaria realizar las referencias correspondientes en los resultados reportados para los que se hubiera aplicado el instrumento, así como mantener relación comunicativa en el futuro con los autores de esta para posibles desenvolvimientos de estas temáticas.

La presente tendrá efecto solo si aparecen la firma tanto del otorgante como del solicitante del USO del instrumento. Este permiso no incluye bajo ningún formato la PUBLICACIÓN del instrumento.

Quedo a sus órdenes para cualquier asunto relacionado.

OTORGANTE

DR. en C.E JULIO ALVAREZ BOTELLO
Líder del Cuerpo Académico “Administración de Organizaciones Educativas”
Presidente de la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional
Profesor – Investigador Universidad Autónoma del Estado de México

Ccp: Director de la FCA
File

Cerro de Coatepec, s/n Ciudad Universitaria, C.P. 50100
Toluca, Estado de México, Tel. (722) 2140250 / 2140171

Anexo 8. Participación en el VIII Congreso Internacional – RAICES y II Congreso Metropolitano de Ciencias de la Educación y el comportamiento

 UNIVERSIDAD METROPOLITANA <small>NT: 890.105.361-5</small>	 VIII CONGRESO INTERNACIONAL RIAICES	 UNIVERSIDAD METROPOLITANA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO
--	---	---

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ ORGANIZADOR LOCAL

CERTIFICA QUE:

ALAN ULISES ORTÍZ GUERRERO

Ha participado en calidad de Ponente en el **VIII CONGRESO INTERNACIONAL – RIAICES**, con el trabajo titulado “Satisfacción de los Estudiantes de la Calidad de la Enseñanza de dos Programas de Licenciatura en Enfermería”.

Celebrado en la ciudad de Barranquilla, Colombia los días 1, 2 y 3 de noviembre de 2018, con una duración de 20 horas.

Se expide el siguiente certificado a petición de la parte interesada, a los 3 días del mes de noviembre de 2018.

Atentamente,


GUSTAVO DE LA HOZ HERRERA., PhD.
Presidente comité organizador local.

Unimetroco   
Calle 76 # 42 - 78 - P.O. 369 7000
Barranquilla, Colombia
www.unimetro.edu.co

Anexo 8.1. Participación en el VIII Congreso Internacional – RAICES y II Congreso Metropolitano de Ciencias de la Educación y el comportamiento



**UNIVERSIDAD
METROPOLITANA**
NIT: 890.105.361-5



**VIII CONGRESO
INTERNACIONAL
RAICES**



**II CONGRESO METROPOLITANO
DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN Y EL
COMPORTAMIENTO**

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ ORGANIZADOR LOCAL

CERTIFICA QUE:

GUILLERMO ANTONIO VELASCO VEGA

Ha participado en calidad de Ponente en el **VIII CONGRESO INTERNACIONAL – RAICES**, con el trabajo titulado “Satisfacción de los Estudiantes de la Calidad de la Enseñanza de dos Programas de Licenciatura en Enfermería”.

Celebrado en la ciudad de Barranquilla, Colombia los días 1, 2 y 3 de noviembre de 2018, con una duración de 20 horas.

Se expide el siguiente certificado a petición de la parte interesada, a los 3 días del mes de noviembre de 2018.

Atentamente,



GUSTAVO DE LA HOZ HERRERA, PhD.
Presidente comité organizador local.

unimetroco   

Calle 76 # 42 - 78 - PBX: 369 7000
Barranquilla, Colombia
www.unimetro.edu.co

Anexo 9. “Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante”



UNIVERSIDAD DE SONORA
DIVISION DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA
SALUD
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

UNIDEP
Universidad del Desarrollo Profesional

“Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante”

FOLIO: _____

Esta prueba tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción del estudiante con respecto a la calidad de la enseñanza en los programas académicos de educación superior, instrumento diseñado con la escala Likert siendo 1 es el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto. No hay respuestas correctas o incorrectas, por lo que se le solicita responder con toda sinceridad.

Instrucciones

En cada aseveración, poner “X” en caso de que te identifiques, deja en blanco si **NO** te identificas.

Datos Generales: Sexo: Masculino: _____ Femenino: _____ Edad: _____ Semestre: _____ Alumno regular _____ Irregular _____ Universidad Pública: _____ Universidad Privada: _____

Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante					
Nivel de satisfacción de los estudiantes	Escala de Likert				
	1	2	3	4	5
1. Plan de estudios	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
1 Pertinencia del plan de estudios					
2 Contenido de las asignaturas					
3 Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación					
2. Capacitación y habilidad para enseñanza de los docentes	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
1. Capacidad de comunicación					
2. Contenido de las asignaturas					
3. Conocimiento y dominio de los temas					
4. Capacitación y actualización					
5. Nivel de exigencia					
6. Orientación y apoyo al estudiante					
7. Promueve la participación del estudiante					
8. Promueve la integración de equipos					
4 Métodos de enseñanza y evaluación	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
1. Metodología aplicada					
2. Incorporación de las nuevas tecnologías					
3. Sistema de evaluación					
4. Nivel de autorrealización del estudiante	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
5. Calificaciones o resultados obtenidos					

6. Conocimientos y habilidades adquiridas					
7. Valores adquiridos					
8. Capacitación para inserción al mundo laboral					
9. Servicios de apoyo					
10. Servicio bibliotecario					
11. Acceso a sala de computo					
12. Acceso a internet					
13. Servicio de fotocopiado					
14. Cafetería escolar					
15. Servicio medico					
16. Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas					
5 Servicios administrativos	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
17. Control escolar					
18. Proceso de admisión e inscripción					
6 Ambiente propicio	Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
19. Atención por parte del personal administrativo					
20. Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento					
21. Atención del personal docente					
22. Ambiente estudiantil					
7 Infraestructura	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho
23. Limpieza de las instalaciones					
24. Condiciones del mobiliario					
25. Espacios para la enseñanza (laboratorios, salones, talleres)					
26. Espacios para descanso y recreación					
27. Instalaciones de la biblioteca					
28. Instalaciones del área de computo					
29. Instalaciones de la cafetería escolar					
30. Instalaciones deportivas					
31. Instalaciones sanitarias					

Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D, (2014).

¡GRACIAS POR SUS RESPUESTAS!