

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Medicina Humana

Tesis

**Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la
enseñanza, investigación y logística en la Universidad
Continental - Huancayo 2016**

Martín André Cóndor Villogas
José Luis Gálvez Espinoza

Para optar el Título Profesional de
Médico Cirujano

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser la principal motivación y pilares fundamentales en nuestras vidas, por su comprensión e incondicional apoyo día a día. Gracias a nuestros docentes quienes encaminaron nuestro futuro y participaron en nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento al Dr. Christian Mejía Álvarez por su constante guía y asesoramiento; Así también a los estudiantes quienes nos regalaron de su tiempo y disposición para poder realizar el presente trabajo.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Lista de tablas	vi
Lista de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	x
Introducción.....	xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación	18
1.1.1. Territorial	18
1.1.2. Temporal	18
1.1.3. Conceptual	19
1.2. Planteamiento del problema.....	19
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1. Problema general	21
1.3.2. Problemas específicos	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
1.5. Justificación de la investigación	22
1.5.1. Justificación teórica	22
1.5.2. Justificación práctica	22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación.....	23
2.1.1. Artículos científicos.....	23
2.1.2. Tesis internacionales	27
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Nivel de satisfacción.....	27
2.2.2. Enseñanza.....	29
2.2.3. Investigación.....	30
2.2.4. Logística.....	31
2.3. Definición de términos básicos.....	31

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.....	33
3.1.1. Hipótesis general.....	33
3.1.2. Hipótesis específica.....	33

3.2. Identificación de las variables.....	34
3.2.1. Definición conceptual de variables	34
3.3. Operacionalización de las variables	37
3.4. Delimitación de la investigación.....	39
3.5. Limitación de la investigación.....	39

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de la investigación.....	40
4.2. Tipo de investigación.....	41
4.3. Nivel de investigación.....	41
4.4. Métodos de investigación	42
4.5. Diseño de la investigación.....	42
4.6. Población y muestra	42
4.6.1. Población.....	42
4.6.1.1. Criterios de inclusión	42
4.6.1.2. Criterios de exclusión	43
4.6.2. Muestra	43
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.7.1. Técnicas	43
4.7.2. Instrumentos.....	43

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados	45
5.2. Discusión de resultados	52
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	57
Referencias bibliográficas	58
Anexos	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Satisfacción con la enseñanza docente según el año de estudio en la Universidad Continental durante el período 2016 II.....	44
Tabla 2: Satisfacción con la investigación según el año de estudio en la Universidad Continental durante el período 2016 II.....	45
Tabla 3: Satisfacción con la logística según el año de estudio en la Universidad Continental durante el período 2016 II	46
Tabla 4: Análisis multivariado de los factores socio-educativos asociados a la insatisfacción con la enseñanza de los docentes en una universidad de la serranía peruana	49
Tabla 5: Análisis multivariado de los factores socio-educativos asociados a la insatisfacción con la investigación en una universidad de la serranía peruana	50
Tabla 6: Análisis multivariado de los factores socio-educativos asociados a la insatisfacción con la logística en una universidad de la serranía peruana	51

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1:** Gráfico de cajas y bigotes de la satisfacción de la enseñanza docente según edad en la Universidad continental durante el período 2016 II47
- Figura 2:** Gráfico de cajas y bigotes de la satisfacción de la investigación según edad en la Universidad continental durante el período 2016 II.....47
- Figura 3:** Gráfico de cajas y bigotes de la satisfacción de la logística según edad en la Universidad continental durante el período 2016 II.....48
- Figura 4:** Porcentaje de la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Continental durante el período 2016 II.....49

RESUMEN

Introducción: la satisfacción de los estudiantes tiene importancia al momento de valorar la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia de los servicios académicos que prestan las universidades. Para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que ofrece la universidad, se requiere que se realice un ejercicio de evaluación subjetiva, sobre las tres dimensiones fundamentales: enseñanza, investigación y logística.

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental.

Metodología: estudio descriptivo de tipo transversal analítico, donde se aplicó una encuesta a 5749 estudiantes de las distintas escuelas profesionales de la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo en el período 2016 II. Se utilizó un cuestionario validado de un estudio anterior, que incluye una escala Likert para determinar el nivel de satisfacción referente a la enseñanza, investigación y logística, con una confiabilidad calculada por el coeficiente de Alfa de Cronbach con un resultado de 0.788.

Resultados: al determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, se encontró: referente a la enseñanza; los hombres estuvieron más insatisfechos respecto a las mujeres (RPa: 2,26; IC95%: 1,53-3,32; valor $p < 0,001$). Referente a la investigación; estuvieron más insatisfechos: los estudiantes de la facultad de Derecho (RPa: 1,46; IC95%: 1,06-2,02; valor $p = 0,022$); los hombres respecto a las mujeres (RPa: 1,69; IC95%: 1,34-2,14; valor $p < 0,001$); los de mayor edad

(RPa: 1,04; IC95%: 1,02-1,06; valor $p < 0,001$), y los de mayor promedio en el ciclo anterior (RPa: 1,05; IC95%: 1,00-1,09; valor $p = 0,029$). Referente a la logística; los hombres estuvieron más insatisfechos que las mujeres (RPa: 1,51; IC95%: 1,29-1,76; valor $p < 0,001$); los de mayor edad tuvieron mayor insatisfacción (RPa: 1,04; IC95%: 1,02-1,06; valor $p < 0,001$), y también hubo mayor insatisfacción entre los que había desaprobado un curso en la carrera (RPa: 1,38; IC95%: 1,09-1,75; valor $p = 0,008$).

Conclusiones: de los estudiantes encuestados el nivel de satisfacción “satisfecho” fue el que más prevaleció en las tres dimensiones fundamentales, 58% respecto a la enseñanza, 44% respecto a la investigación y 48% respecto a la logística, lo cual confirma la hipótesis planteada.

Palabras clave: nivel de satisfacción, enseñanza, investigación, logística.

ABSTRACT

Introduction: student satisfaction is important when assessing the quality of education because it reflects the efficiency of the academic services provided by universities. In order to determine the level of student satisfaction with the services offered by the university, a subjective evaluation exercise is required on the three fundamental dimensions: teaching, research and logistics.

Objective: determine the level of student satisfaction regarding teaching, research and logistics at the Continental University.

Methodology: descriptive cross-sectional study, a survey was applied to 5749 students of the different careers of the Continental University of Huancayo in the period 2016 II. A validated questionnaire from previous study was used, which includes a Likert scale to determine the level of satisfaction regarding teaching, research and logistics with a reliability calculated by the Cronbach's alpha coefficient with a result of 0.788.

Results: when determining the level of student satisfaction, we found: regarding teaching: men were more dissatisfied than women (RPa: 2.26; 95% CI: 1.53-3.32; p value <0.001); regarding the investigation; were more dissatisfied the students of the law career (RPa: 1.46; 95% IC: 1.06-2.02; p value =0.022); men respect to women (RPa: 1.69; 95% IC: 1.34-2.14; p value <0,001); the oldest age (RPa: 1.04; 95% IC: 1.02-1.06; p value <0.001) and the highest average in the previous cycle (RPa: 1.05; 95% IC: 1.00-1.09; p value =0.029). Regarding logistics; men were more dissatisfied than women (RPa: 1.51; 95% IC: 1.29-1.76;

p value <0.001); the older ones had greater dissatisfaction (RPa: 1.04; 95% IC: 1.02-1.06; p value $p<0.001$) and there was also greater dissatisfaction among those who had failed a course in the career (RPa: 1.38; 95% IC: 1.09-1.75; p value =0.008).

Conclusions: among the students surveyed, the level of satisfaction “satisfied” was the most prevalent in the three fundamental dimensions, 58% regarding teaching, 44% regarding research and 48% regarding logistic, which does not confirm the hypothesis raised.

Keywords: satisfaction level, teaching, research, logistics.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un país es dependiente en gran proporción de la calidad educativa que se brinde en la educación superior, y la satisfacción de sus estudiantes es un indicativo para evaluarla¹.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – Unesco, recomienda a todos los Estados Miembros el objetivo de “Lograr para todos por igual una educación de calidad y un aprendizaje durante toda la vida para 2030” como un objetivo mayor, de esta manera construir sociedades que contemplen como prioridad la mejora en la calidad en la educación, así como a) docentes con una formación adecuada, que se encuentren motivados y que utilicen una adecuada metodología para el aprendizaje, que sea inclusiva y participativa; b) contenidos adecuados para los estudiantes y adaptados para el entorno que se contempla; c) entornos de aprendizaje adecuados y seguros, que sean inclusivos en relación al género, y que promuevan el aprendizaje; d) lograr en los estudiantes un nivel de conocimientos y competencias suficiente, conforme a las normas nacionales y para el grado que cursa; e) fortalecer el desarrollo de las capacidades en los estudiantes para afrontar el contexto y los escenarios en innovación, creatividad y lograr el cambio en sus sociedades; y f) transmitir que la educación contribuye a la paz, a una ciudadanía responsable, al desarrollo sostenible y el diálogo intercultural².

La Real Academia Española define calidad, como la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, este concepto evalúa dos elementos importantes, el primero que hace referencia a las características o propiedades y lo segundo; su bondad para valorar ‘algo’^{2,3}.

Es así que la satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios que brindan los centros de educación superior, son subjetivos y dependientes en gran medida del estado emocional, toda vez que existen argumentos a favor y en contra sobre la percepción de los estudiantes frente a los servicios que prestan las universidades, porque existen estudiantes que valoran más a las instituciones educativas que les permiten aprobar las diferentes asignaturas con el mínimo esfuerzo.

Deming 1989, manifiesta que la calidad es la traducción de las futuras necesidades de los usuarios en características que pueden ser medidas; solo así se diseña un producto y para luego ser fabricado y así dar satisfacción a un precio que el cliente pagará².

Duque 2005, evalúa la calidad de servicio mediante la tendencia de tres constructos: calidad, satisfacción y servicio; siendo la calidad y la satisfacción las áreas de mayor investigación², en un servicio que se brinda y que no solo se contemplan las características del producto final, sino el proceso en conjunto, que incluyen desde el ambiente donde se presta el servicio y la habilidad necesaria y; así cumplir con las demandas del cliente y con el menor tiempo posible, hasta una atención individualizada.

Otros componentes que generan una educación de calidad, es explicado por otros autores; por ejemplo para: a) Sánchez 2008, el profesorado se presenta como centro de cambio para una educación de calidad, el estado debe brindar políticas educativas que potencien su aprendizaje y mejoramiento continuo, debe dotar de una formación científico-técnica, debe ser innovador, trabajar en equipo y sobre todo adquirir conocimientos nuevos inherentes a su especialidad⁴, b) Para Lema 2007, la calidad de las instituciones educativas debe contener los

adecuados y suficientes recursos en infraestructura, con fluido acceso de la población universitaria⁵, c) Daghlían 1997, plantea que una educación de calidad es aquella que comprende los procesos de enseñanza y aprendizaje juntos⁶.

Vázquez 2013, refiere que la calidad se mide a partir de la satisfacción que se proporciona al cliente en sus requerimientos demandantes⁷, para medir la calidad educativa en una institución de educación superior, es necesario conocer la percepción de los receptores de este servicio, es decir a los estudiantes, y es así que Cadena et al. 2015, lograron medir la satisfacción de los estudiantes en la educación superior y esto representa una oportunidad para identificar prioridades para la mejora en la gestión de las instituciones de educación superior⁸.

Una manera de evaluar la calidad se hace midiendo la satisfacción, que se conceptualiza como el bienestar experimentado por los alumnos y así sentir cubiertas sus expectativas académicas, cuyo resultado proviene de las actividades que realiza la institución para cumplir con su necesidades educativas, además que se puede percibir como el margen entre lo que el estudiante espera recibir (expectativa) y la experiencia percibida luego de recibir el servicio (percepción); al medir el grado de satisfacción de los usuarios hacia un servicio recibido, permite evaluar y mejorar el servicio prestado, además de optimizar los resultados.

Para Jiménez et al. 2011, los estudiantes se consideran principales usuarios de los servicios que prestan las instituciones, ellos pueden valorarla de una mejor manera y, aun pudiendo tener una visión parcial o subjetiva, sus opiniones están sujetas a sus percepciones, están influenciadas por sus propias expectativas, necesidades y por otros factores individuales, y que se analizan como indicador

del mejoramiento en la gestión y desarrollo de los programas académicos, así la satisfacción del estudiante es punto clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, así como su satisfacción con los diferentes programas de aprendizaje, la relación con los docentes, y la satisfacción de las instalaciones y el equipamiento. El estudiante, producto de sus percepciones, necesidades y expectativas, se comporta como indicador del mejoramiento continuo de la gestión y el desarrollo de la formación en sus programas académicos de las instituciones de educación superior⁹.

Así, los estudios sobre satisfacción de los estudiantes en los centros de educación superior se perciben como indicadores de la evaluación de la calidad educativa y realmente presentan importancia, porque los estudiantes más satisfechos presentan mejor rendimiento académico (Garbanzo, 2006)¹⁰; así como el estudio de satisfacción estudiantil en relación con la deserción y los factores asociados a la permanencia estudiantil, donde se aplicó una encuesta de Satisfacción de Servicios (ESS), cuyos resultados revelaron un incremento anual del Índice de Deserción Estudiantil (IDS) y predice la permanencia estudiantil si se satisface al estudiante, se garantiza la calidad académica y una adecuada adecuación¹¹.

También existen estudios sobre la satisfacción y su asociación con la deserción de estudiantes en los programas universitarios, así como lo plantea el estudio de Flye et al. en Colombia¹².

Otros estudios plantean la demanda que tienen los docentes respecto a los trabajos de investigación realizados, así como el estudio de Pereyra et al. 2014, que concluye en su estudio, que aproximadamente la mitad de los docentes que

“realizaban” investigación, tenían sólo una publicación, y los docentes en tres universidades fueron únicos autores corresponsables de «artículos originales» en revistas no peruanas indizadas en Scopus¹³, esto debería entenderse como la existencia de una parte en el proceso de educación superior que no se encuentra satisfecha por los estudiantes, toda vez, que el resultado de esta se podría medir en función a la cantidad de publicaciones que se realiza en el pregrado.

Es fundamental la percepción de los estudiantes sobre el desempeño de los docentes, así como lo señala González y Cardentey¹⁴, que la formación y motivación docente, depende, sustancialmente de la adquisición de conocimientos actualizados y habilidades necesarias para ejercer eficazmente la función que le corresponde, así como el nivel de satisfacción que los estudiantes presentan dentro del proceso docente-educativo.

La investigación se realizó para resolver la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental?, teniendo como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental. Y como objetivo específico:

- a) Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza en la Universidad Continental.
- b) Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la investigación en la Universidad Continental.
- c) Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la logística en la Universidad Continental.

La hipótesis general es: los estudiantes presentan mayor nivel de insatisfacción referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental.

La población la constituyeron los estudiantes de las diversas escuelas profesionales, agrupadas en facultades y matriculados durante el periodo 2016 II en la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo.

La presente investigación está dividida en 5 capítulos, descritas a continuación: En el Capítulo I se describe el planteamiento del estudio, la cual presenta las características de la investigación: a) delimitación de la investigación, b) planteamiento del problema, c) la formulación del problema: general y específicos, d) los objetivos: general y específico, y e) la justificación de la investigación. En el Capítulo II está referido al marco teórico, la cual contiene los: a) antecedentes de la investigación, b) bases teóricas, c) definición de términos básicos. En el Capítulo III, se describe la hipótesis y variables, así como la identificación y operacionalización de las variables. En el Capítulo IV se desarrolla la metodología de investigación, ahí se precisó el enfoque, tipo, nivel, método y diseño de la investigación; además de identificar las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos para la recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos. Por último, en el Capítulo V se enfoca al análisis, interpretación y discusión de resultados, en la cual se desarrolla: el análisis de resultados de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción de estudiantes según escuela profesional y la prueba de hipótesis de investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La investigación se realizó en las instalaciones de la Universidad Continental, ubicada en la Av. San Carlos 1980, perteneciente al distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.1.2. Temporal

Cronológicamente, la presente investigación fue desarrollada en el semestre académico 2016 II, segmentada en facultades y que comprende desde el inicio del periodo lectivo (agosto) hasta su finalización (diciembre); por consiguiente, los encuestados fueron estudiantes matriculados para dicho periodo académico.

1.1.3. Conceptual

El trabajo de investigación planteado cumplirá con los requisitos propuestos de trabajo de investigación y tesis propuestos por la universidad, para esto se sustentará con bibliografía, textos, y estudios que proporcionarán los conceptos y teorías sobre el tema de investigación, el cual pretende determinar el nivel de satisfacción referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental.

1.2. Planteamiento del problema

A nivel internacional, existe preocupación por los países latinoamericanos por mejorar, garantizar y mantener la calidad de la educación superior, es así que se ha vuelto una práctica acudir a organismos nacionales y/o internacionales dedicados a la evaluación y posterior acreditación de universidades, así como de carreras profesionales, lo que garantiza una mejora continua e inversión segura al momento de formar a los profesionales, es así que la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior se presenta reflejado en diversos estudios de investigación; es el caso de Colombia, en la mayoría de las instituciones en las que se indagó, la medición de la satisfacción se hace por parte de cada proceso, de forma individual y sin seguir criterios unificados en su estructuración; esto brinda información de la satisfacción de cada uno de los servicios casi de manera aislada, siendo difícil consolidar a nivel institucional por las diversas características y diferencias en criterios de evaluación con las que están diseñadas las metodologías de medición de cada proceso.¹⁵

En el Perú, las investigaciones realizadas en torno a la satisfacción de los estudiantes de educación superior que tienen sobre los servicios que prestan las

universidades son pocos, sin embargo, se norman los procesos para la evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, presente en la Ley 28740, Ley Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace, formulada el año 2006, que hace referencia a un conjunto de procedimientos y normas, que se integran y así establecer modelos que abarquen el proceso de evaluación, acreditación, y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación 28044, y promover su desarrollo cualitativo.

Así, la Universidad Continental, institución de educación superior, que se perfila dentro de las diez mejores universidades peruanas para el 2020, y ha logrado importantes certificaciones como ISO 9001-2015 por la institución inglesa *Bureau Veritas*, que garantiza la calidad de sus 30 laboratorios, la primera universidad en Latinoamérica en acreditar el diseño de Sistema de Garantía Interna de Calidad por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (Aneca) de España, la acreditación por la *Accreditation Council for Business Schools and Programs* (ACBSP) de los Estados Unidos para las carreras de la facultad de Ciencias de la Empresa, la acreditación por el Instituto de Calidad y Acreditación de Programas de Computación, Ingeniería y Tecnología (Icacit) para carreras de ingeniería y finalmente la acreditación por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace), sin duda una marca regional con proyección internacional.

De lo citado anteriormente, la realidad que se percibe actualmente es distinta y lo constituyen los estudiantes, al manifestar que se encuentran insatisfechos

referente a los servicios de enseñanza, investigación y logística, que brinda la Universidad Continental.

Por lo expuesto, se consideró formular el siguiente problema de investigación:
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental?

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, en la Universidad Continental?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la investigación en la Universidad Continental?
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la logística en la Universidad Continental?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza en la Universidad Continental.
- b) Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la investigación en la Universidad Continental.
- c) Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la logística en la Universidad Continental.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Hoy en día se busca identificar y reducir la insatisfacción de los estudiantes en referencia a los servicios que se ofrecen en los centros de educación superior y así mejorar la calidad de la educación universitaria, y que esta se refleje en la mejor autorrealización del estudiante, así como el desarrollo de sus capacidades académicas.

1.5.2. Justificación práctica

La presente investigación aporta información relevante, tal importancia se basa en que la información brindada por los estudiantes es válida y confiable en base al nivel de satisfacción que los estudiantes refieren sobre la enseñanza, investigación y logística, ya que son los servicios más importantes que brinda la Universidad Continental.

Los resultados serán proporcionados a la Universidad Continental, para el proceso de mejora continua y así poder garantizar un aprendizaje de calidad, competitiva y que se ajuste al marco de oportunidades laborales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Debido a las constantes mejoras en los servicios educativos, los centros de educación superior realizan trabajos de investigación que permitan analizar la satisfacción del usuario a nivel superior frente a los servicios que reciben por las instituciones, y así, poder lograr una mejor calidad en la educación superior.

Los estudios realizados a nivel nacional e internacional sobre la satisfacción del usuario a nivel superior evalúan variables específicas y las comparan con los servicios que brindan. A continuación, se mencionan algunos estudios realizados a nivel internacional como nacional, que servirán como precedente para llevar a cabo la presente investigación y que es tema de objeto de estudio.

2.2.1. Artículos científicos

En Venezuela, Gento et al. elaboraron y aplicaron un instrumento que llamó SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación), aplicado en la carrera de Educación de la Universidad Los Andes Táchira y que permite valorar la satisfacción global de los estudiantes en cada uno de los apartados que

contiene el cuestionario, con una validez del 0.93, esto quiere decir que mide lo que se pretende medir (satisfacción). Es un instrumento que consta de 93 ítems, distribuidos en 10 apartados: infraestructura básica, servicios ofrecidos a los estudiantes, seguridad vital, situación económica, seguridad emocional, pertenencia a la institución o grupo de clase, proceso de enseñanza o aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización¹⁶.

En México, Salinas et al. en la Universidad de Tamaulipas realizaron un estudio, cuya variable más influyente en la satisfacción del estudiante es: la Actitud del Profesor. También menciona lo referente a la condición de las aulas y, finalmente la adecuación e información que presta la institución¹⁷.

Álvarez et al. realizaron un estudio sobre satisfacción de los estudiantes, con la ayuda de la revisión de investigaciones de la misma naturaleza y que utilizaron métodos similares. Se diseñó y aplicó un instrumento a 437 estudiantes del valle de Toluca, de universidades públicas y privadas, de diferentes carreras profesionales. En base a la escala de Likert con 5 opciones de respuestas que van desde **Totalmente insatisfecho** hasta **Totalmente satisfecho**, los estudiantes calificaron aspectos como plan de estudios, docentes calificados, métodos de enseñanza-evaluación, autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos e infraestructura. Los resultados concluyen que las variables de mayor satisfacción son: **docentes calificados** y la **autorrealización del estudiante**, a diferencia de las variables; **infraestructura** y **servicios administrativos**, quienes obtuvieron menores niveles de satisfacción. En el aspecto de plan de estudios, específicamente en el ítem **contenido de las asignaturas**, en la cual los estudiantes de universidades

públicas se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos con respecto a los otros estudiantes¹⁸.

El estudio realizado por Jiménez et al. en la Universidad de Nayarit, sobre la satisfacción académica del estudiante, elabora un instrumento para la evaluación denominado “Cuestionario de Satisfacción del Estudiante”, que está compuesto por dos secciones: importancia y desempeño, que en su conjunto suman 35 preguntas, 5 miden el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 miden el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudio de la carrera que están cursando. Así mismo, delimita a una población estudiantil que cursa más de la mitad de la carrera, ya que son estos quienes mejor podrían evaluar y presentan mejor panorama de los programas educativos que presta la institución. Los resultados que se obtuvieron de los 960 estudiantes encuestados, señalan la importancia en el desempeño que presentan los profesores, seguido del aprendizaje y el desempeño que presentan como estudiantes. Entre otros aspectos se menciona la metodología aplicada e infraestructura de la institución⁹.

Cadena et al. realizaron un estudio usando la encuesta de Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU) propuesta por Martínez et al. 2009, que consta de 52 variables, que se agrupan en 4 dimensiones. Posteriormente se aplicó a 100 estudiantes en la Universidad de Sonora, en la facultad de Ingeniería Industrial, en México. Aplicando el análisis factorial se muestra un modelo con 20 variables que se conglomeran en 4 dimensiones, que son: enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios. Con la información final, se desarrollaron propuestas a través de un DOFA, cuya meta fue mejorar la satisfacción del estudiante en la institución⁸.

Otro estudio, realizado por Mancilla et al. evalúa la satisfacción de los estudiantes en la Universidad de Ixtlahuaca, donde aplicaron el instrumento SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación), además de su correlación con el índice de retención de los estudiantes en la institución. Como resultado se comunica que la subdimensión, donde los alumnos se sienten bastante satisfechos es en la denominada **satisfacción por el sistema de trabajo**, es decir, perciben adecuados el contenido de los programas, la organización del tiempo, los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución; la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. En cambio, la subdimensión **satisfacción por la seguridad económica** obtuvo el nivel de satisfecho, porque los alumnos tienen la seguridad de que su condición socioeconómica es tomada en consideración, aun cuando para ellos constituye un obstáculo¹⁹.

2.1.2. Tesis internacionales

Cieza et al. realizaron un estudio que evalúa la satisfacción de los estudiantes adscritos a la facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que ya cursaron el primer semestre de estudios, utilizando el cuestionario SERVQUAL modificada; herramienta desarrollada en los EE. UU. y validada para América Latina y que contiene preguntas estandarizadas para *medir la calidad del servicio*, conteniendo 22 preguntas, divididas en 5 grupos: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía, y así determinar cuáles son las dimensiones con mayor o menor satisfacción. De los resultados obtenidos de 188 alumnos, se destaca que solo hubo una asociación

significativa con la variable edad y los elementos tangibles, que podría estar relacionado con la madurez de la persona y de las respuestas²⁰.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Nivel de satisfacción

La satisfacción está definida como la actitud del cliente hacia el proveedor del servicio, esto se traduce en una reacción emocional entre las expectativas, las perspectivas y lo que los clientes esperan, así como lo que reciben en cuanto al cumplimiento de alguna necesidad o deseo²⁴.

El estudio japonés de Noriaki Kano et al., donde desarrollaron la teoría de la calidad atractiva que luego se conoció como modelo Kano. Este se basa en la teoría Higiene-Motivación²⁵ (Teoría M-H) el cual postula la presencia de un continuo doble, donde lo opuesto de “insatisfacción” es la “no insatisfacción” y lo opuesto de “satisfacción” es la “no satisfacción”. De ella Kano concluyó que la relación entre la insatisfacción o satisfacción y el cumplimiento de una necesidad experimentada por el cliente no es necesariamente lineal. Además, encontró que podían agrupar los requerimientos de los clientes en distintas clases y que cada clase exhibía una diferente relación con respecto a la satisfacción. El modelo Kano constituye una guía tanto para evaluar la eficacia de un servicio existente o producto para satisfacer los deseos del cliente como para desarrollar un concepto de producto que asegure su satisfacción²⁶.

Por su parte, Torrecilla, menciona que el modelo Kano es uno de los instrumentos más eficaces para la identificación y clasificación de las propiedades y características de un producto que aportan satisfacción al cliente²⁷. Es un diagrama que tamiza los atributos del producto, atendiendo por

un lado el rendimiento que producen y, por otro, la satisfacción que generan. De ahí se deriva la consideración que el modelo Kano tiene; al catalogársele como una herramienta útil para la gestión de la calidad y una técnica de comercialización que permite medir el grado de satisfacción del cliente. Esta teoría, en los últimos 20 años, ha ganado aceptación y fue muy difundida a través de artículos publicados en múltiples revistas de calidad y administración de operaciones, mercadotecnia, también ha sido aplicada en las áreas de planeación de negocios, pensamiento estratégico y desarrollo de productos.

Según Cohen citado por Martínez, señala que las tres categorías principales determinadas por Kano en su modelo son²⁸: a) satisfactores, “unidimensionales”, “línea-recta” o de desempeño, b) insatisfactores, “deben-ser”, básicos o esperados, c) encantadores, “atractivos” o atributos “excitantes”. A su vez explica la existencia de otras categorías que se derivan de la aplicación práctica del modelo.

2.2.2. Enseñanza

Son procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos y enlazándolo con lo antes dicho, las estrategias de enseñanza son medios o recursos para prestar la ayuda pedagógica²⁹. Las estrategias de enseñanza constan de los procedimientos posibles para promover aprendizajes significativos (un nuevo aprendizaje para nuestros alumnos). La estrategia se va a dar según la realidad del alumno. Cada estrategia es usada por el profesor según su creatividad lo cual permite conseguir un objetivo de aprendizaje.

La teoría del descubrimiento de Bruner, que señala que enseñar y aprender son dos procesos importantes y estrechamente vinculados en la enseñanza – aprendizaje³⁰. De acuerdo con Jerome Bruner, el aprendizaje debe ser descubierto de manera activa por el alumno y no asimilado en forma pasiva, para lo cual los maestros deben proporcionar situaciones o problemas que estimulen a los estudiantes al interés de descubrir por sí mismos el material a estudiar.

En la enseñanza de las ciencias es menester que el estudiante realice trabajos a partir de experiencias enriquecedoras que lo motiven para la construcción de su propio conocimiento. El aprendizaje es un procesamiento activo donde el individuo selecciona la información, la procesa para integrarla a su estructura cognitiva y la organiza de forma peculiar, dependiendo de los factores externos e internos que motiven ese aprendizaje, donde ejerce un papel importante la metodología encaminada por el docente. El docente en la enseñanza de las ciencias debe usar estrategias didácticas de investigación para que ese aprendizaje sea significativo, donde el alumno se automotive en su participación, que se anime a buscar temas por interés propio, los cuales deben ser incentivados y guiados en un inicio por el docente para que a partir de esto, el estudiante busque la forma de continuar, superando los obstáculos, así como desarrollar su propia capacidad crítica y este aprendizaje pueda ser aplicado ante los diversos problemas del entorno.

2.2.3. Investigación

Para Ander-Egg, “es un proceso controlado, constituido por diversas fases interconectadas entre sí de una manera secuencial y lógica que comporta una

permanente comprobación y contrastación empírica de los fenómenos, hechos o procesos que se quieren estudiar”³¹.

Creswell y Mertens citados por Hernández et al., denominan la investigación como la revisión de la literatura científica que posee la dinámica de ser proceso y producto en forma desincronizada³².

2.2.4. Logística

Diversos autores se refieren a la logística, si hacemos historia, el término está ligado al aspecto militar; en los años ‘70 la logística se relacionaba solo con la distribución de productos, en los ‘80 la presión fue reducción de costos de traslado de los productos con calidad. El término recibió su actual sentido solo a partir de la aparición de las primeras teorías, cada una de ellas tiene relación con el manejo y la administración de información y materiales desde un punto de origen a un punto de consumo³³.

La gestión de la logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y eficaz de los servicios, bienes e información relacionada entre el punto de consumo y el punto de origen para satisfacer las necesidades de los clientes. Esta última definición, agrega a la logística como parte de algo más grande denominado administración de la cadena de suministros. La definición indica que la ejecución, la planificación y el control (al que se debe incorporar la evaluación), que el desarrollo de la logística se debe entender como un proceso. En cuanto a eficiente y eficaz, es la capacidad de la empresa para cumplir lo que dice puede hacer, esto es, cómo cumple su promesa de servicio a través del uso combinado de sus recursos de distribución y almacenamiento a un costo sostenible. Entonces la definición de

logística, respecto a los tres conceptos anteriores se puede definir como: una ciencia que estudia el traslado de las mercancías, información y personas, en forma efectiva; se tiene control localizado de la materia prima, tanto en su proceso como en su inventario, al costo más bajo; se hace parte de la cadena de suministros, en el proceso de controlar los flujos efectivamente para satisfacer las necesidades de los clientes.

2.3 Definición de términos básicos

- **Satisfacción.** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria³.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (ISO, 9000:2008)
- **Estudiante universitario.** Persona que se encuentra realizando estudios superiores en una institución académica caracterizada por su vinculación con el aprendizaje y por la búsqueda de nuevos conocimientos sobre la carrera profesional que resulta ser de su interés³.
- **Enseñanza.** Es la acción o suceso que sirve de experiencia, enseñando o advirtiendo cómo se debe obrar en casos análogos³.
- **Investigación.** Es la disciplina que amplía el conocimiento científico, sin perseguir en principio, ninguna aplicación práctica³.
- **Logística.** Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo organizaciones de una empresa, o de un servicio, especialmente³.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H₀: El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy insatisfecho en los servicios de enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental – Huancayo, 2016.

H₁: El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental – Huancayo, 2016.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de enseñanza en la Universidad Continental – Huancayo, 2016.
- El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de investigación en la Universidad Continental – Huancayo, 2016.
- El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de logística de la Universidad Continental – Huancayo, 2016.

3.2. Identificación de las variables

3.2.1. Definición conceptual de variables

- **Nivel de satisfacción**

Es el grado en que se han cumplido los requisitos del estudiante referente a la enseñanza, investigación y logística³.

- **Enseñanza**

Conjunto de conocimientos, principios, ideas, etc., que se enseña a alguien³. En nuestro estudio está dado por la interacción que hay entre alumno y docente.

- **Investigación**

Realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia³. En nuestro estudio se refiere al uso del método científico por parte del alumno para llegar a un objetivo.

- **Logística**

Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución³. En nuestro estudio se refiere al entorno del estudiante dentro de la Universidad Continental y los servicios que tiene a la mano.

- **Facultad**

Cada una de las divisiones académicas de una universidad, en la que se agrupan los estudios de una carrera determinada³.

- **Ciencias de la salud**

Conjunto de disciplinas que pueden poner los conocimientos adecuados para la prevención y erradicación de enfermedades y el bienestar conjunto de personas³.

- **Administración**

Ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización³.

- **Derecho**

Ciencia que estudia el derecho (conjunto de principio y normas)³.

- **Humanidades**

Conjunto de disciplinas que giran en torno al ser humano como la literatura, la filosofía o la historia³.

- **Ingeniería**

Conjunto de conocimientos orientados a la invención y utilización de técnicas para el aprovechamiento de los recursos naturales o para la actividad industrial³.

- **Sexo**

Grupo de características físicas, biológicas, fisiológicas y anatómicas que determinan a un ser humano si es hombre o mujer³.

- **Edad**

Cantidad de años cumplidos desde su nacimiento³.

- **Desaprobó algún curso**

Reprobar, no asentar a algo³. En nuestro estudio un curso reprobado en la Universidad Continental.

- **Promedio del ciclo anterior**

Resultado que se obtiene al dividir la suma de varias cantidades (en nuestro estudio, notas del ciclo anterior) por el número de sumandos³.

- **Satisfacción en aspectos de la carrera**

Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria³. En nuestro estudio respecto a las tres grandes variables que estamos evaluando: la enseñanza de los docentes, la logística y la investigación en la Universidad Continental; esta variable será medida con la escala de Likert.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables independientes	Tipo de variable	Definición operacional	Escala de medición	Indicadores
Enseñanza	Cualitativa	Conjunto de conocimientos, principios, ideas, etc., que se enseña a los estudiantes de la Universidad Continental.	Nominal	
Investigación	Cualitativa	Realizar actividades intelectuales y experimentales usando el método científico por parte del alumno de la Universidad Continental para llegar a un objetivo	Nominal	
Logística	Cualitativa	Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio dentro de la Universidad Continental.	Nominal	
Variable dependiente	Tipo de variable	Definición operacional	Escala de medición	Indicadores
Nivel de satisfacción	Cualitativa	Grado en que se han cumplido los requisitos del estudiante referente a la enseñanza, investigación y logística	Politómica	Muy insatisfecho = 1 Insatisfecho = 2 Regular = 3 Satisfecho = 4 Muy satisfecho = 5
Variables intervinientes	Tipo de variable	Definición operacional	Escala de medición	Indicadores
Facultad	Cualitativa	Divisiones académicas de una universidad en la que se agrupan los estudios de una carrera determinada.	Politómica	Ciencias de la Salud = 0 Derecho = 1 Ingeniería = 2 Humanidades = 3 Ciencias administrativas/de la empresa = 4

Ciencias de la salud	Cualitativa	Conjunto de disciplinas con los conocimientos adecuados para la prevención y erradicación de enfermedades; así como el bienestar conjunto de personas.	Nominal	
Administración	Cualitativa	Educación superior orientada a la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el objetivo de obtener el beneficio máximo posible.	Nominal	
Derecho	Cualitativa	Educación superior orientada al estudio del derecho (conjunto de principios y normas).	Nominal	
Humanidades	Cualitativa	Educación superior orientada a las disciplinas que se encuentran en el entorno del ser humano, como la filosofía, la literatura o la historia.	Nominal	
Ingeniería	Cualitativa	Educación superior orientada a la utilización e invención de técnicas para el aprovechamiento de los recursos naturales o para la actividad industrial.	Nominal	
Sexo	Cualitativa	Condiciones que definen a un ser humano si es hombre o mujer.	Dicotómica	Masculino = 0 Femenino = 1
Edad	Cuantitativa	Tiempo en años que la persona ha vivido desde que nació.	Discreta	Edad en años
Desaprobar algún curso	Cualitativa	Calificación de un curso último menor a 11 llevado en la Universidad Continental.	Dicotómica	No = 0 Sí = 1
Promedio del ciclo anterior	Cuantitativa	Resultado del promedio de notas llevadas el ciclo anterior en la Universidad Continental.	Discreta	
Satisfacción en aspectos de la carrera	Cualitativa	Modo con el que se sosiega y responde enteramente a un sentimiento o razón contraria, en este caso respecto a los 3 aspectos que estamos evaluando.	Nominal	

Fuente: elaboración propia

3.4. Delimitación de la investigación

El presente estudio se centra en realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción de los estudiantes en general referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo, durante el segundo período del 2016. Este estudio se desarrolló dentro de las instalaciones de la Universidad Continental. Se excluyeron a las personas que no deseaban participar de la encuesta o que presentaron datos incompletos en el test.

3.5. Limitación de la investigación

Una de las principales restricciones en el estudio fue el no poder encontrar factores específicos asociados al por qué las personas encuestadas no se encontraban satisfechas con la enseñanza docente, la logística y la investigación en la Universidad Continental, esto porque principalmente el estudio no estaba centrado en este tipo de respuestas específicas, además que la recolección de datos por la cantidad de encuestados, que ascendieron a 5808, se hizo complicado para entrar en detalles. También, se encontraron múltiples respuestas verbales sobre otros factores perdiendo información detallada al respecto, pero aun así los resultados fueron significativos al encontrar factores relacionados con nuestra variable principal. Es por eso que se recomienda desarrollar investigaciones actuales en donde se pueda contar con estudios orientados a detallar cada uno de los factores específicos tomando en cuenta lo manifestado por los encuestados.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de la investigación

Se ejecutó un estudio cuantitativo, ya que se usó la estadística para el análisis de las variables en estudio. Además, es transversal analítico retrospectivo porque se tomaron los datos en un solo tiempo y de una base de datos del 2016 en la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo. La población total encuestada fue de 6154 estudiantes de todas las carreras de la Universidad Continental y fueron agrupadas en sus respectivas facultades.

Se pidió consentimiento verbal a los participantes del estudio, se garantizó el anonimato y confidencialidad de la información obtenida.

Según los criterios de selección, se incluyó a los estudiantes de la Universidad Continental que estuvieron matriculados durante el periodo 2016 II. Se excluyó el 6.59% de las encuestas que representa un total de 405 encuestas, siendo la validez total para el estudio del presente trabajo 5749 encuestas, estas por no haber cumplido los criterios de rellenado completo y adecuado.

Para la obtención de la data se empleó un cuestionario validado con un Alfa de Cronbach 0.78, que constó de 8 preguntas seleccionadas, de las cuales la

medida de satisfacción que contiene respuesta tipo Likert desde **Muy insatisfecho** hasta **Muy satisfecho**. Luego se categorizaron las respuestas, se consideró **Insatisfacción** a los que respondieron **Insatisfecho** o **Muy insatisfecho**, para ser medidas con las variables: enseñanza docente, investigación y logística. Las variables independientes fueron la facultad del encuestado, sexo, edad, desaprobar algún curso y el promedio del ciclo anterior.

Luego se procedió a realizar control de calidad de las encuestas, usando el programa Microsoft Excel 2016. Se pasaron los datos al programa estadístico STATA en su versión 13.1 (StataCorp LP, College Station, TX, USA). Para el cruce multivariado se usó el Chi cuadrado. Por último, se obtuvieron las razones de prevalencias crudas (RPC), ajustadas (RPa), intervalo de confianza al 95% (IC95%) y valores p, todos estos con los modelos lineales generalizados; con la familia Poisson, la función de enlace log, modelos robustos y ajustado por la carrera.

4.2. Tipo de investigación

Se trata de una investigación básica porque buscamos el conocimiento de la realidad en estudio para contribuir a la sociedad y que esta responda mejor a los retos dentro de la Universidad Continental.

4.3. Nivel de investigación

El estudio es descriptivo porque buscamos describir el nivel de satisfacción de los estudiantes sin buscar causalidad o consecuencias, tomando datos recolectados en un tiempo determinado.

4.4. Métodos de investigación

a) Método general

El método es científico porque sigue los pasos para llegar a responder a las hipótesis planteadas.

b) Método específico

El método a seguir fue analítico, de acuerdo con los datos recolectados, se analizó la insatisfacción de los estudiantes de la Universidad Continental con las tres dimensiones: enseñanza, investigación y logística.

4.5. Diseño de la investigación

El estudio tiene el diseño no experimental ya que describimos el nivel de satisfacción de los estudiantes prediciendo y dando posibles explicaciones, tomando datos de una base hecha en la Universidad Continental el 2016.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Para el presente estudio se tomó en cuenta como población a los estudiantes de todas las carreras de la Universidad Continental de Huancayo, agrupadas en cinco facultades: Salud, Administración, Derecho, Humanidades e Ingeniería, los cuales ascendieron a 6154 encuestados.

4.6.1.1. Criterios de inclusión

- Estudiantes matriculados durante el segundo período del año 2016 en la Universidad Continental.
- Estudiantes que rellenaron adecuadamente la encuesta.

4.6.1.2. Criterios de exclusión

- Estudiantes que no deseaban colaborar con la encuesta.
- Estudiantes que presentaban encuestas con datos incompletos.

4.6.2. Muestra

La muestra la constituyeron los estudiantes de las diversas carreras de la Universidad Continental quienes estuvieron matriculados durante el periodo 2016 II. Se excluyó el 6.59% de las encuestas que representa un total de 405 encuestas, siendo la validez total para el estudio del presente trabajo 5749 encuestas, estas por no haber cumplido los criterios de inclusión.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

Este trabajo desarrolla un modelo para recolectar datos mediante una encuesta a través de la escala de Likert, el cual tenía como medidas de 1 a 5 puntos. Se consideró el nivel de satisfacción estableciendo 1 como punto muy insatisfecho y 5 como muy satisfecho, insatisfecho, regular y satisfecho como 2, 3 y 4 puntos respectivamente.

4.7.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos que se utilizó cuenta con 8 ítems dentro de los cuales se registra la facultad, escuela académico profesional, sexo, fecha de nacimiento, año de estudios, desaprobación alguna materia, promedio ponderado del semestre anterior y satisfacción en aspectos de la carrera.

El instrumento fue revisado por cinco expertos en el tema, los cuales calificaron la ficha con puntajes de 1 a 5 puntos por pregunta, del cual se obtuvo una sumatoria de puntajes por pregunta, dicho valor se evaluó y determinó su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach (Ver apéndice 2) obteniendo un puntaje de 0.78, garantizándonos la fiabilidad del instrumento.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

De los 5.749 encuestados, el 98.21% de los estudiantes de primer año son los que se muestran más satisfechos con la enseñanza en la Universidad Continental mientras que los del quinto año se muestran más insatisfechos. Así mismo, en el sexto año el 97.70% está satisfecho con la enseñanza mientras que el 2.30% mostró insatisfacción al respecto, por otro lado, en el primer año el 98.21% está satisfecho con la enseñanza mientras que el 1.79% se muestra insatisfecho. (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Satisfacción con la enseñanza según el año de estudio en la Universidad Continental durante el período 2016 II

Año de estudios	Insatisfacción con la enseñanza		Total
	No	Sí	
1	1.209 98.21	22 1.79	1.231 100.00
2	1.649 98.10	32 1.90	1.681 100.00
3	1.272 96.88	41 3.12	1.313 100.00
4	792 97.06	24 2.94	816 100.00
5	425 95.08	22 4.92	447 100.00
6	255 97.70	6 2.30	261 100.00
Total	5.602 97.44	147 2.56	5.749 100.00

Fuente: elaboración propia

De los 5.749 encuestados, el 92.74% de los estudiantes de primer año son los que se muestran más satisfechos con la investigación en la Universidad Continental mientras que los del cuarto año se muestran más insatisfechos. Así mismo, en el sexto año el 85.54% está satisfecho con la investigación mientras que el 14.46% mostró insatisfacción al respecto, por otro lado, en el primer año el 92.74% está satisfecho con la investigación mientras que el 7.26% se muestra insatisfecho. (Ver Tabla 2)

Tabla 2. Satisfacción con la investigación según el año de estudio en la Universidad Continental durante el período 2016 II

Año de estudios	Insatisfacción con la investigación		Total
	No	Sí	
1	1.153 92.74	78 7.26	1.231 100.00
2	1.552 91.38	129 8.62	1.681 100.00
3	1.151 87.66	162 12.34	1.313 100.00
4	692 84.80	124 15.20	816 100.00
5	381 85.23	66 14.77	447 100.00
6	225 85.54	36 14.46	261 100.00
Total	5.154 89.70	592 10.30	5.749 100.00

Fuente: elaboración propia

De los 5.749 encuestados, el 95.78% de los estudiantes de primer año son los que se muestran más satisfechos con la logística de la Universidad Continental mientras que los del cuarto año se muestran más insatisfechos. Así mismo, en el sexto año el 90.42% está satisfecho con la investigación mientras que el 9.58% mostró insatisfacción al respecto, por otro lado, en el primer año el 95.78% está satisfecho con la logística mientras que el 4.22% se muestra insatisfecho. (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción con la logística según el año de estudio en la Universidad Continental durante el período 2016 II

Año de estudios	Insatisfacción con la logística		Total
	No	Sí	
1	1.179 95.78	52 4.22	1.231 100.00
2	1.599 95.12	82 4.88	1.681 100.00
3	1.194 90.94	119 9.06	1.313 100.00
4	737 90.32	79 9.68	816 100.00
5	409 91.50	38 8.50	447 100.00
6	236 90.42	25 9.58	261 100.00
Total	5.354 93.13	395 6.87	5.749 100.00

Fuente: elaboración propia

Al evaluar la satisfacción de la enseñanza según la edad en la Universidad Continental, la mediana de edad fue de 20 años (rango intercuartílico: 16-26 años), la mayoría de estudiantes que tiene satisfacción por la enseñanza está entre 18 y 21 años, pero algunos estudiantes tienen edades menores como 16 y mayores como 25. La mayoría de estudiantes que tienen insatisfacción por la enseñanza está entre 19 y 22 años, pero algunos estudiantes tienen edades menores como 17 y mayores como 26.

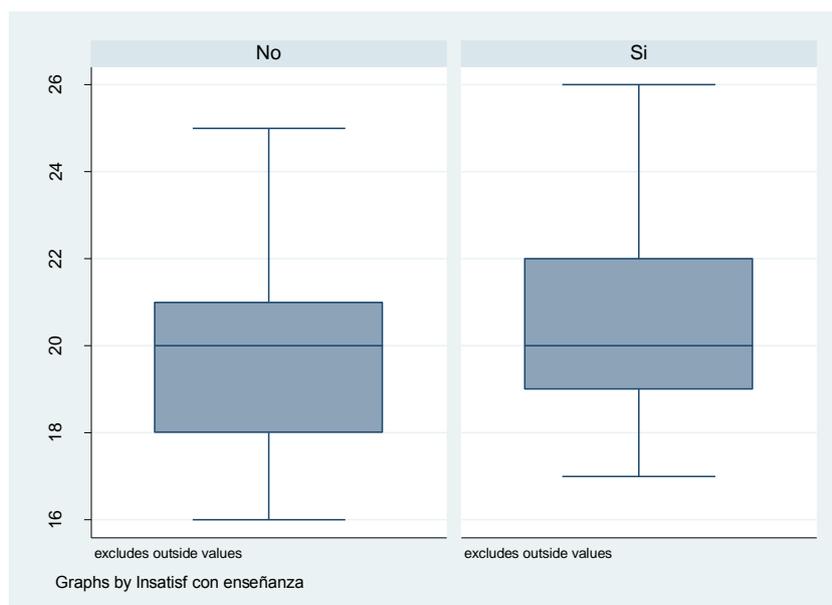


Figura 1. Cajas y bigotes de la satisfacción de la enseñanza según edad en la Universidad continental durante el período 2016 II

Fuente: elaboración propia

Al evaluar la satisfacción de la investigación según la edad en la Universidad Continental, la mediana de edad fue de 20 años (rango intercuartílico: 16-26 años), la mayoría de estudiantes que tiene satisfacción por la investigación está entre 18 y 21 años, pero algunos estudiantes tienen edades menores como 16 y mayores como 25. La mayoría de estudiantes que tienen insatisfacción por la investigación está entre 19 y 22 años, pero algunos estudiantes tienen edades menores como 16 y mayores como 26.

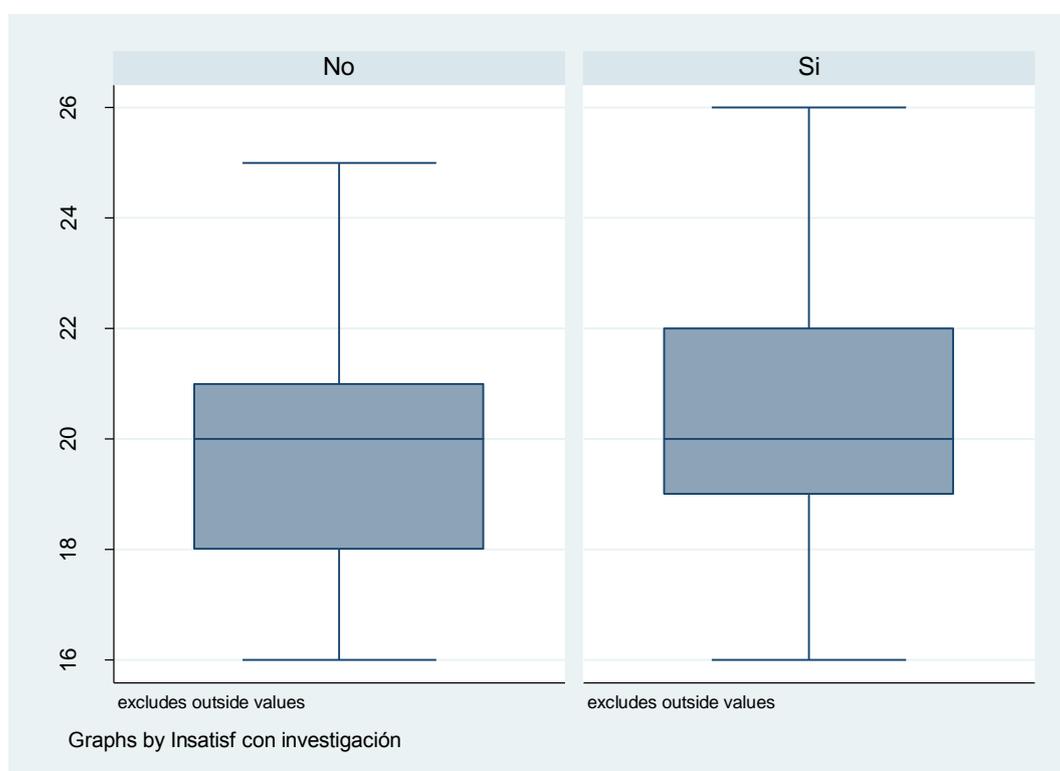


Figura 2. Cajas y bigotes de la satisfacción de la investigación según edad en la Universidad continental durante el período 2016 II
Fuente: elaboración propia

Al evaluar la satisfacción de la logística según la edad en la Universidad Continental, la mediana de edad fue de 20 años (rango intercuartílico: 16-26 años), la mayoría de estudiantes que tiene satisfacción por la logística está entre 18 y 21 años, pero algunos estudiantes tienen edades menores como 16 y mayores como 25. La mayoría de estudiantes que tienen insatisfacción por la

logística está entre 19 y 22 años, pero algunos estudiantes tienen edades menores como 16 y mayores como 26.

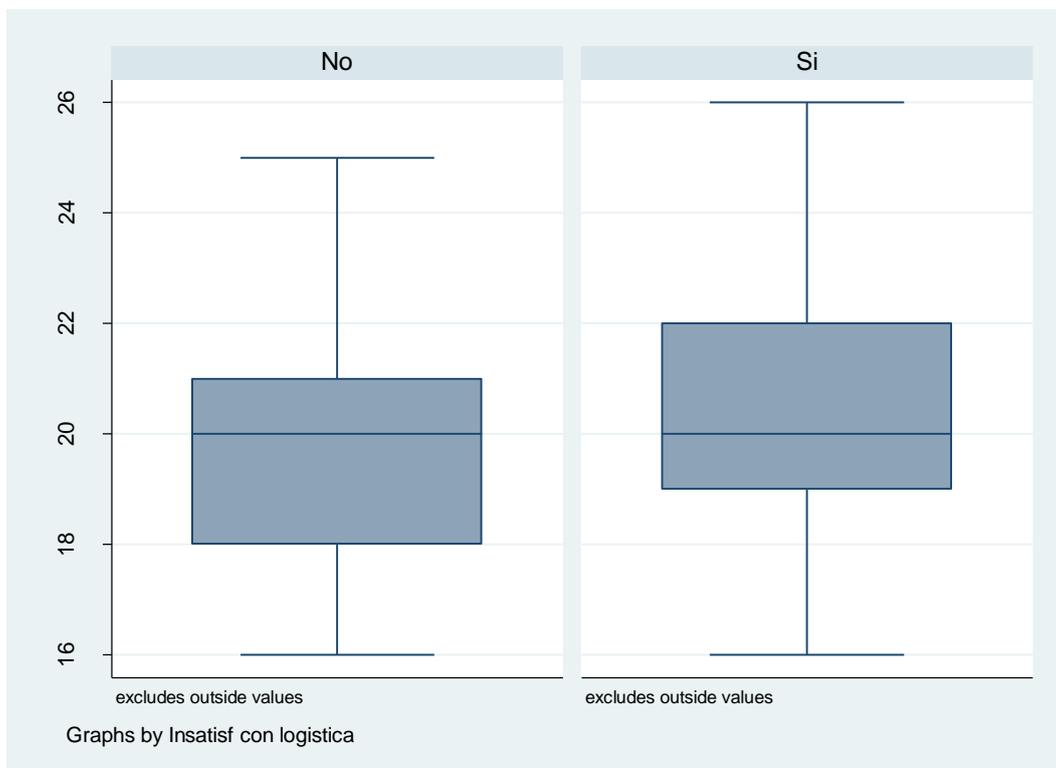


Figura 3. Cajas y bigotes de la satisfacción de la logística según edad en la Universidad continental durante el período 2016 II
Fuente: elaboración propia

La Figura 4, muestra la percepción de los estudiantes de la Universidad Continental según la satisfacción en tres áreas y el porcentaje del nivel de satisfacción de cada una de ellas, encontrando que aquellos con un nivel de satisfacción “satisfecho” tienen mayores porcentajes de satisfacción en cuanto a la enseñanza de los docentes (58%), la logística de la Universidad (48%) y la investigación en la Universidad (44%).

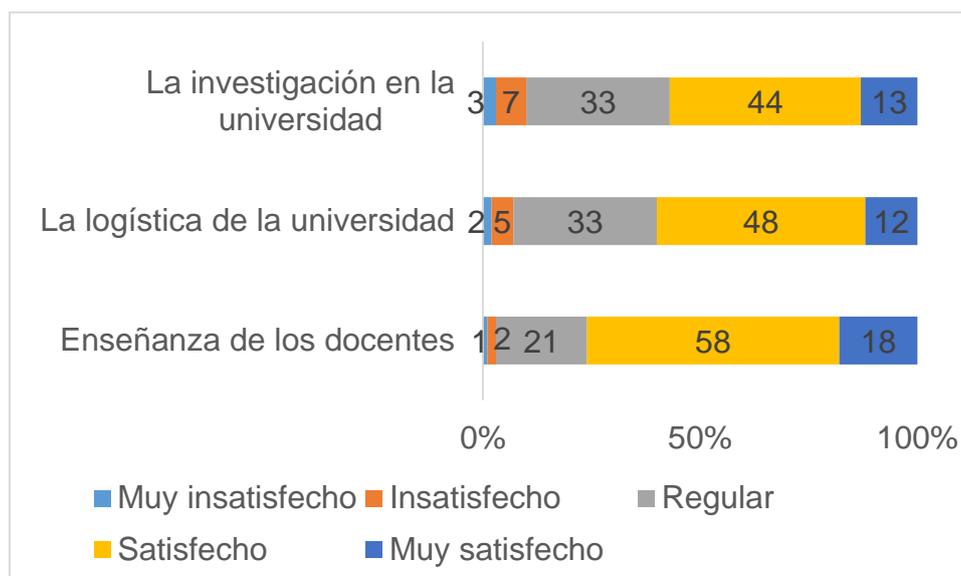


Figura 4. Porcentaje de la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Continental durante el período 2016 II
Fuente: elaboración propia

En el análisis multivariado para la insatisfacción con la enseñanza de los docentes, los hombres estuvieron más insatisfechos que las mujeres (RPa: 2,26; IC95%: 1,53-3,32; valor $p < 0,001$), esto ajustado por la facultad, la edad, el haber desaprobado un curso en la carrera, el promedio ponderado del ciclo anterior y la carrera que cursaba.

Tabla 4. Análisis multivariado de los factores asociados a la insatisfacción con la enseñanza en la Universidad Continental en el período 2016 II

Variable	Razón de prevalencias ajustada	Intervalo de confianza al 95%	Valor p
Facultad			
Salud		Categoría de comparación	
Administración	0,97	0,48-1,95	0,925
Derecho	1,76	0,95-3,26	0,071
Humanidades	1,43	0,74-2,76	0,284
Ingeniería	1,08	0,58-2,02	0,809
Sexo masculino	2,26	1,53-3,32	<0,001
Edad (años)*	1,03	0,99-1,06	0,103
Desaprobó algún curso	1,10	0,74-1,63	0,618
Promedio del ciclo anterior*	1,04	0,97-1,11	0,313

*Los estadísticos se obtuvieron con el uso de los modelos lineales generalizados (familia Poisson, función de enlace log, modelos robustos y ajustado por la carrera). *Esta variable fue tomada como cuantitativa.*

Fuente: elaboración propia

Según el análisis de la insatisfacción con la investigación, estuvieron más insatisfechos los de la facultad de Derecho (RPa: 1,46; IC95%: 1,06-2,02; valor $p=0,022$), los hombres (RPa: 1,69; IC95%: 1,34-2,14; valor $p<0,001$), a mayor edad (RPa: 1,04; IC95%: 1,02-1,06; valor $p<0,001$) y a mayor promedio en el ciclo anterior (RPa: 1,05; IC95%: 1,00-1,09; valor $p=0,029$); esto ajustado por la carrera que llevaba y si desaprobó algún curso en la carrera.

Tabla 5. Análisis multivariado de los factores asociados a la insatisfacción con la investigación en la Universidad Continental en el período 2016 II

Variable	Razón de prevalencias ajustada	Intervalo de confianza al 95%	Valor p
Facultad			
Salud		Categoría de comparación	
Administración	0,85	0,60-1,21	0,360
Derecho	1,46	1,06-2,02	0,022
Humanidades	1,14	0,82-1,59	0,432
Ingeniería	1,11	0,81-1,52	0,529
Sexo masculino	1,69	1,34-2,14	<0,001
Edad (años)*	1,04	1,02-1,06	<0,001
Desaprobó algún curso	1,23	0,99-1,53	0,066
Promedio del ciclo anterior*	1,05	1,00-1,09	0,029

*Los estadísticos se obtuvieron con el uso de los modelos lineales generalizados (familia Poisson, función de enlace log, modelos robustos y ajustado por la carrera). *Esta variable fue tomada como cuantitativa.*

Fuente: elaboración propia

En el análisis multivariado para la insatisfacción con la logística de la universidad, los hombres estuvieron más insatisfechos que las mujeres (RPa: 1,51; IC95%: 1,29-1,76; valor $p<0,001$), a mayor edad hubo más insatisfacción (RPa: 1,04; IC95%: 1,02-1,06; valor $p<0,001$) y también hubo más insatisfacción entre los que había desaprobado un curso en la carrera (RPa: 1,38; IC95%: 1,09-1,75; valor $p=0,008$); esto ajustado por la facultad, el promedio ponderado del ciclo anterior y la carrera que cursaba.

Tabla 6. Análisis multivariado de los factores asociados a la insatisfacción con la logística en la Universidad Continental en el período 2016 II

Variable	Razón de prevalencias ajustada	Intervalo de confianza al 95%	Valor p
Facultad			
Salud		Categoría de comparación	
Administración	0,83	0,60-1,14	0,250
Derecho	1,19	0,88-1,59	0,252
Humanidades	1,14	0,83-1,56	0,414
Ingeniería	0,81	0,57-1,14	0,227
Sexo masculino	1,51	1,29-1,76	<0,001
Edad (años)*	1,04	1,02-1,06	<0,001
Desaprobó algún curso	1,38	1,09-1,75	0,008
Promedio del ciclo anterior*	0,99	0,96-1,04	0,796

Los estadísticos se obtuvieron con el uso de los modelos lineales generalizados (familia Poisson, función de enlace log, modelos robustos y ajustado por la carrera).

**Esta variable fue tomada como cuantitativa.*

Fuente: elaboración propia

5.2. Discusión de resultados

Hubo diferencias significativas entre nuestro estudio y otros, al analizar la satisfacción por años de estudio encontramos que la población estudiantil que cursa menos de la mitad de la carrera presenta un mayor porcentaje conjunto de satisfacción respecto a quienes cursan más de la mitad de la carrera, lo cual es contrario al estudio realizado por Jiménez et al. quienes delimitan su población estudiantil en más de la mitad de la carrera hallando que estos son quienes mejor podrían evaluar y presentan mejor panorama de los programas educativos que presta la institución⁸; resultado contrario al hallado por nosotros.

Nuestros resultados mostraron que el sexo masculino, la edad, desaprobó algún curso, los estudiantes de Derecho y el promedio del ciclo anterior fueron las variables de mayor insatisfacción contrastable con el estudio llevado por Álvarez et al. quien aplica la escala de Likert obteniendo que las variables de mayor satisfacción fueron docentes calificados y la autorrealización del estudiante, a diferencia de las variables; infraestructura y servicios administrativos, quienes obtuvieron menores niveles de satisfacción inferior¹⁹.

Se analizaron los factores relacionados con la satisfacción en las tres dimensiones estudiadas: al valorar la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza se encontró que los varones fueron los más insatisfechos. La relación entre insatisfacción y el género masculino puede ser explicado por el rendimiento académico bajo y la poca satisfacción que tienen frente a las tareas realizadas que se ha encontrado en un estudio similar, llevado a cabo en México el cual presentó estudiantes mujeres con rendimiento académico muy alto y satisfacción hacia las tareas realizadas²¹. Se debe resaltar que este estudio evaluó el rendimiento académico y la satisfacción hacia la experiencia educativa en comunidades en línea de prácticas en educación superior.

Generamos una posible hipótesis para explicar esta asociación encontrada, que debe ser evaluada en futuras investigaciones que intenten determinar si los estudiantes varones son más propensos a la insatisfacción con la enseñanza docente; lo que podría permitir que se generen recomendaciones para la detección y apoyo de estos estudiantes.

En lo que respecta al estudiante frente a su satisfacción con el aspecto logístico de la Universidad, de nuevo aparece el género masculino como gran detractor junto a tener mayor edad y desaprobación algún curso. La relación entre estos puede ser explicada por desaprobación un curso y tener una mayor edad lo cual hace preguntarse si al tener ambas variables presenta un nivel de autorrealización deteriorado que afecta más a este género. Así mismo, nos permite visualizar una oportunidad para siguientes investigaciones como el llevado a cabo en otro estudio sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados en la ciudad de México el cual concluye que la satisfacción de sus estudiantes puede ser explicada y determinada por métodos

de enseñanza y evaluación, el plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, ambiente propicio, servicios administrativos e infraestructura²². Muchas variables de las cuales no han sido tomadas en nuestro estudio, abren las puertas a estudios posteriores para que puedan ser llevados a cabo dentro de nuestra institución.

En cuanto a la insatisfacción de los estudiantes hacia la investigación dentro de la Universidad se halló que dentro de las carreras los alumnos de Derecho fueron los más insatisfechos, esto con las variables sexo masculino, edad y promedio del ciclo anterior. Es probable que exista un distanciamiento entre estudiantes de pregrado (alumnos de Derecho según nuestros resultados) y los investigadores, perdiéndose la oportunidad de animar a estos estudiantes a aportar al conocimiento científico²³. El que tengan mayor promedio en el ciclo anterior se relaciona con la insatisfacción ante la investigación, esto puede ser debido a que al tener menor promedio el ciclo anterior los estudiantes se concentran más en alzar sus notas actuales descuidando ciertas áreas que toman mucho tiempo como lo es la investigación.

Teniendo en cuenta en general que el sexo masculino dentro de nuestra población fueron los más insatisfechos de estas tres áreas investigadas, se sugiere optar por realizar estudios más detallados dirigidos a este sector que puedan permitir un mayor análisis y reforzamiento del nivel académico de estos.

CONCLUSIONES

A raíz de los resultados alcanzados en el presente estudio, se concluye que:

- De 5749 estudiantes encuestados el nivel de satisfacción “satisfecho” fue el que más prevaleció en las tres dimensiones, 58% respecto a la enseñanza, 44% respecto a la investigación y 48% respecto a la logística.
- Se encontró que los hombres presentaron mayor insatisfacción referente a la enseñanza (RPa: 2,26; IC95%: 1,53-3,32; valor $p < 0,001$) dentro de la Universidad Continental durante el período 2016 II no hallando una causa exacta del fenómeno, pero sí dejando interrogantes para posibles estudios en este sector de la población estudiantil.
- Se encontró que a mayor edad (RPa: 1,04; IC95%: 1,02-1,06; valor $p < 0,001$), el sexo masculino (RPa: 1,69; IC95%: 1,34-2,14; valor $p < 0,001$), los estudiantes de Derecho (RPa: 1,46; IC95%: 1,06-2,02; valor $p = 0,022$), y a mayor promedio del ciclo anterior (RPa: 1,05; IC95%: 1,00-1,09; valor $p = 0,029$) presentaron mayor insatisfacción referente a la investigación en la Universidad Continental durante el período 2016 II.
- Se halló relación entre los que tenían mayor edad (RPa: 1,04; IC95%: 1,02-1,06; valor $p < 0,001$), sexo masculino (RPa: 1,51; IC95%: 1,29-1,76; valor $p < 0,001$) y desaprobación algún curso (RPa: 1,38; IC95%: 1,09-1,75; valor $p = 0,008$) con un nivel mayor de insatisfacción con la parte logística dentro de la Universidad Continental durante el período 2016 II.
- Así mismo, encontramos hallazgos dentro de la investigación según el año de estudio en la Universidad Continental tales como que: el 98.21% de los estudiantes de primer año son los que se muestran más satisfechos con la enseñanza en la Universidad Continental mientras que los del quinto año se

muestran más insatisfechos. El 92.74% de los estudiantes de primer año son los que se muestran más satisfechos con la investigación en la Universidad Continental mientras que los del cuarto año se muestran más insatisfechos y el 95.78% de los estudiantes de primer año son los que se muestran más satisfechos con la logística de la Universidad Continental mientras que los del cuarto año se muestran más insatisfechos.

- Otros hallazgos fueron según la edad dentro de la Universidad Continental tales como: la mayoría de estudiantes que tienen satisfacción por la enseñanza están entre 18 y 21 años, pero la mayoría de estudiantes que tienen insatisfacción por la enseñanza se encuentran entre 19 y 22 años. La mayoría de estudiantes que tiene satisfacción por la investigación están entre 18 y 21 años, pero la mayoría de estudiantes que tienen insatisfacción por la investigación se encuentran entre 19 y 22 años. La mayoría de estudiantes que tiene satisfacción por la logística están entre 18 y 21 años, pero la mayoría de estudiantes que tienen insatisfacción por la logística se encuentran entre 19 y 22 años.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos, se sugiere aplicar estudios a futuro enfocándose en la población masculina principalmente con la finalidad de identificar factores más específicos vinculados con la insatisfacción de estos frente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental, para que de esta manera se puedan proponer estrategias de cuidados y mejora del rendimiento en esta población y así optimizar su conformidad para mejorar la calidad del estudiante a futuro.

Sería ideal ampliar estudios en esta área de investigación, ya que aún queda mucha información detallada que podría ayudar a mejorar el desempeño y rendimiento de nuestros estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Surdez Pérez EG, Sandoval Caraveo M del C, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educ y Educ.* 2018;21(1):9–26.
2. Unesco. Documento de posición sobre la educación después de 2015. Unesco [Internet]. 2014;1–16. Available from: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002273/227336s.pdf>
3. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 23ª ed. Madrid: RAE; 2014
4. Luis J, Sánchez R. Reformas, investigación, innovación y calidad educativa. 2008;1–12.
5. Labadie JL. La calidad educativa, un tema controvertido. *Reencuentro.* 2007;(50):10–4.
6. Daghljan J. Educación para la calidad y calidad para la educación. *Pharons.* 1997; 4(2).
7. Education Q. Calidad y Calidad Educativa. *Investig Educ.* 2013;17(2):49–72.
8. Cadena-Badilla M, Mejías Acosta A, Vega-Robles A, Vásquez Quiroga J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Ind Data.* 2016;18(1):9.
9. González AJ, Carrillo BT, Robles J. *la Universidad Autónoma de Nayarit.* 2011;(6):46–56.
10. Garbanzo Vargas GM. Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Rev Educ.* 2012;31(1):43.
11. Sánchez-Hernández G, Barboza-Palomino M, Castilla-Cabello H. Análisis de

- la deserción y los factores asociados a la permanencia estudiantil en una universidad peruana. *Actual Pedagógicas*. 2017;(69):169–91.
12. Flye Quintero PC, Ariza Guarín C, Torres Valderrama MS, García Serrano SE. Deserción, Satisfacción De Los Estudiantes Y Políticas del Programa Paai En La Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Colombia. *ESPIRAL, Rev Docencia e Investig*. 2014;4(1).
 13. Pereyra-Elías R, Huaccho-Rojas JJ, Taype-Rondan Á, Mejía CR, Mayta-Tristán P. Publicación y factores asociados en docentes universitarios de investigación científica de escuelas de medicina del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2014;31(3):3–9.
 14. Rodríguez RG, García JC. Percepción de estudiantes de medicina sobre el desempeño del profesor en el escenario docente. *Rev Habanera Ciencias Medicas*. 2015;14(6):855–62.
 15. Sánchez Quintero J. Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. reponame: Repositorio Institucional Sergio Arboleda. 2018
 16. Gento Palacios S, Vivas García M. El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*. 2003;12(2):16–27.
 17. Salinas A, Morales J, Martínez P. Satisfacción Del Estudiante Y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicatorio En La Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía Y Ciencias De La Universidad Autónoma De Tamaulipas, México. *Rev enseñanza Univ*. 2008;31:39–55.
 18. Alvarez J, Chaparro E, Reyes D. 4. Estudio de la satisfacción de estudiantes con servicios educativos brindados por instituciones de educ superior. *REICE Rev Electrónica Iberoam sobre Calidad, Efic y Cambio en Educ*.

- 2011;9(1):121–7.
19. I UDICU. Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en uicui. 2019;
 20. Cieza Zevallos J, Castillo Velásquez AB, Garay Buitrón FA, Poma Gálvez JJ. Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. *Rev Medica Hered.* 2018;29(1):22.
 21. Viera-pachas R, Helguero-santin LM, Santiago B, Samir W. Factores asociados con la satisfacción del conocimiento , puntualidad y evaluaciones que realizan los docentes de diecisiete facultades de medicina peruanas
Factors associated with satisfaction knowledge , punctuality and assessments made by teachers seventeen faculties of Peruvian medicine. 2018;32(2):1–11.
 22. Ruiz UG, Garitano ET, Romero-Andonegi A. Rendimiento y satisfacción de estudiantes universitarios en una comunidad en línea de prácticas. *Rev Mex Investig Educ.* 2017;22(75):1239–56.
 23. Taype-Rondán, Huaccho-Rojas J, Pereyra-Elías R, Mejia CR, Mayta-Tristán P. Características de los cursos de investigación en escuelas de medicina del Perú. *Arch Med.* 2015;11(2):1–7
 24. Levesque, T. & McDougall G. Determinantes de la satisfacción del cliente en banca minorista, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14 Iss: 7, 1994, pp. 12 - 20.
 25. Herzberg F. Una vez más ¿Cómo motiva a sus empleados? [Versión electrónica] *Harvard Business Review*. Serie clásicos, 2003. pp. 3-11

26. Bhattacharyya S. K. & Rahman Z. Capturar la Voz del Cliente, la pieza central de la creación de estrategias: Un estudio de caso en la banca, *European Business Review*, Vol. 16, Nº 2, 2004, pág. 128-138.
27. Torrecilla J. M. Identificar la Necesidad del Cliente: Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. *Revista de Economía Industrial*, No. 330, 1999, pág. 101-112.
28. Martínez N. Análisis de Texto para la Interpretación de Verbatims en el Contexto de la Mejora Continua. Edición Única (Tesis de Maestría), Monterrey. 2005.
29. Díaz F. y Hernández G. Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. McGraw Hill, México. 2002. Recuperado de: <http://formacion.sigeyucatan.gob.mx/formacion/materiales/4/4/d1/p1/2.%20estrategias-docentes-para-un-aprendizaje-significativo.pdf>.
30. Bruner, J. Importancia de la educación. Editorial Paidós. Buenos Aires. 1971.
31. Ander-Egg, E. Aprende a investigar: nociones básicas para la investigación social. Buenos Aires, Argentina. 2011.
32. Hernández S., Sánchez R. Métodos de la investigación. 2014.
33. Garcés, C. Modelo de entregas directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo masivo. Tesis de Grado publicada, Universidad Nacional de Colombia. 2010. Recuperado el 28 de octubre del 2013, de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/1859/2/carlosduvangarcesramirez20101.pdf>

ANEXOS

ENCUESTA:

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES REFERENTE A LA ENSEÑANZA,
INVESTIGACIÓN Y LOGÍSTICA EN LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL, HUANCAYO –
2016”**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES REFERENTE A LA ENSEÑANZA, INVESTIGACIÓN Y LOGÍSTICA EN
LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL, HUANCAYO – 2016**

Estimado estudiante: Su participación en esta investigación es voluntaria. Forma parte de una actividad práctica del curso de informática en salud (de la EAP de Ciencias de la Salud). Con el llenado de la encuesta entendemos que brinda su consentimiento para participar y que los resultados sean publicados en una revista científica.

Muchas gracias por su colaboración.

Responda con una “X” las preguntas de marcar. Por favor, lea bien las indicaciones y no deje nada sin responder. Si tiene alguna duda durante el desarrollo, realícela a los encuestadores.

PRIMERA SECCIÓN: DATOS DEL ENCUESTADO

1. **Facultad:** Ciencias de la Salud () Derecho () Ingeniería () Humanidades () Ciencias administrativas/de la empresa ()
2. **Escuela académico profesional:** _____
3. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
4. **Fecha de Nacimiento:** ____ / ____ / ____
5. **Año de estudios (OJO: no poner el semestre):** Primero () Segundo () Tercero () Cuarto () Quinto () Sexto ()
6. **¿Ha desaprobado alguna materia desde su ingreso a la carrera?** No () Sí ()
7. **¿Cuánto ha sido su promedio ponderado el semestre anterior?** _____
8. **Satisfacción en aspectos de la carrera:**

EN GENERAL, según tu satisfacción con...	Responda acerca de su nivel de satisfacción en cada caso				
	Muy	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
La enseñanza de los docentes					
La logística de la Universidad					
La investigación que realizan en					

Gracias por el llenado de la encuesta

ALFA DE CRONBACH

Covarianza promedio entre ítems:	.3729965
Número de ítems en la escala:	3
Coeficiente de fiabilidad de escala:	0.7880

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES e INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza en la Universidad Continental. • Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la investigación en la Universidad Continental. • Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la logística en la Universidad Continental. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>Ho: El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy insatisfecho en los servicios de enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental – Huancayo 2016.</p> <p>H1: El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental – Huancayo 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de enseñanza en la Universidad Continental – Huancayo 2016. • El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de investigación en la Universidad Continental – Huancayo 2016. • El nivel de satisfacción de los estudiantes es muy satisfecho en los servicios de logística de la Universidad Continental – Huancayo 2016. 	<p>VI: Calidad</p> <p>VD: Nivel de satisfacción</p> <p>V INTERVINIENTE: facultad, Salud, Administración, Derecho, Humanidades, Ingeniería, Sexo, Edad, Desaprobar algún curso, Promedio del ciclo anterior.</p>	<p>Tipo de Inv.: Básica cuantitativa transversal</p> <p>Método de Inv.: Científico analítico</p> <p>Nivel de Inv.: Descriptivo</p> <p>Diseño de Inv.: No experimental retrospectivo</p> <p>Población y muestra: Estudiantes de la diversas carreras de la Universidad Continental durante el período 2016 II.</p>

DAG