

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE
OFRECE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO EN ESTUDIANTES DEL 2° AL 9° SEMESTRE DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CUSCO – PERÚ, 2019.**

PRESENTADO POR:

Bach. GABRIELA NEGRON BELLIDO

Bach. YADYR HUALLPAMAYTA ESCOBEDO

Para optar al título profesional de:

LICENCIADOS EN ENFERMERÍA

ASESOR:

Mgt. JOSÉ MIGUEL ALIAGA APAZA

CUSCO – PERÚ

2020

PRESENTACIÓN

SRA. DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Y SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con el fin de optar el Título de Licenciados en Enfermería ponemos a vuestra consideración el siguiente trabajo de tesis Titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO EN ESTUDIANTES DEL 2° AL 9° SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CUSCO – PERÚ, 2019.”**.

Esperando que los resultados a los que concluimos constituyan un aporte para la Escuela Profesional de Enfermería en su proceso de Autoevaluación y Acreditación.

Los autores.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por ser nuestra casa de estudios, en cuyas aulas nuestros docentes con su experiencia, dedicación y conocimiento motivaron nuestros ideales, forjando así nuestros logros académicos.

A nuestro asesor Mgt. José Miguel Aliaga Apaza, por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

A los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería por su colaboración y participación para la realización de esta investigación.

Gabriela y Yadyr

DEDICATORIA

A mis padres, Damián Elizario y Vilma, que con su trabajo, apoyo incondicional, amor, guía, ejemplo y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos, Yoe Samir, Yamil, Karen Milagros y Erick por su apoyo incondicional, durante todo este proceso y por estar conmigo en todo momento.

A mis abuelos, Donata y Leoncio que desde el cielo cuidan de mí y guían mi camino; A mis abuelos, tíos(as), primos(as) y sobrinos(as) por haber estado al tanto de mí y de este proceso.

Al Ing. Federico Praxides Huallpa Lima y al Sr. Melitón Ccana Chuqui, por su guía, apoyo y preocupación que me brindaron durante este proceso.

A Gabriela, por su paciencia, apoyo, confianza, por acompañarme durante este arduo camino, por nunca rendirse y por compartir los buenos y malos momentos.

A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería por los conocimientos brindados, su paciencia, y sobre todo por guiarme en este proceso.

Yadyr

DEDICATORIA

A Dios, porque me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado.

A mis padres Miguel y Karina por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi hermano Adrian que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo.

A mis abuelos, Olimpia y Warthon, que desde el cielo cuidan de mí; Virginia y Antonio por el apoyo emocional y la preocupación que han demostrado durante este proceso.

A mis tíos (as), primos (as) y sobrina, por estar siempre al tanto de este proceso, dándome ánimos.

A mis mejores amigas que siempre me han estado en los buenos y malos momentos.

A Yadyr, por ser parte de este proceso, por acompañarme durante este arduo camino y compartir conmigo alegrías, fracasos, buenos y malos momentos

A mis docentes que han sido parte de mi formación, gracias por sus conocimientos impartidos, su paciencia, y sobre todo por guiarnos en este proceso.

Gaby

ÍNDICE

Resumen	
Introducción	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Caracterización del problema	16
1.2.	Formulación del problema de investigación	19
1.3.	Objetivos	20
1.3.1.	Objetivo general	20
1.3.2.	Objetivos específicos.....	20
1.4.	Hipótesis	21
1.5.	Variable de estudio.....	21
1.6.	Justificación.....	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Estudios previos	24
2.1.1.	A nivel internacional	24
2.1.2.	A nivel nacional	25
2.2.	Base teórica	27
2.2.1.	Ley universitaria N° 30220.....	27
2.2.2.	Estatuto universitario de la UNSAAC.....	27
2.2.3.	Modelo de acreditación	28
2.2.4.	Matriz de estándares	29
2.2.5.	Satisfacción con los servicios educativos	30
2.2.6.	Estándares de acreditación, modelo sineace.....	31
	Estándar 9: Plan de Estudios	31
	Criterios.....	32
	Estándar 13: Movilidad Académica	33
	Criterios.. ..	34
	Estándar 15: Plana Docente Adecuada.....	34
	Criterios.. ..	35
	Estándar 20: Seguimiento al Desempeño de los Estudiantes	36
	Criterios.. ..	36

Estándar 25: Responsabilidad Social	37
Criterios..	39
Estándar 27: Bienestar	40
Criterios..	40
Estándar 28: Equipamiento y Uso de la Infraestructura.....	41
Criterios..	41
Estándar 29: Mantenimiento de la Infraestructura	41
Criterios..	42
Estándar 30: Sistema de Información y Comunicación	42
Criterios...	43
2.2.7. Teorías educativas	44
Teoría del conductivismo	44
Teoría de la psicología cognitivista o el cognitivismo	44
Teoría del constructivismo	45
Teoría del socio-constructivismo	45
Teoría del aprendizaje significativo	46
Teoría Del Aprendizaje Por Descubrimiento.	46
Las Teorías Del Procesamiento De La Información	47
2.3. Marco conceptual	47

CAPÍTULO III
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio	50
3.1.1. Descriptivo	50
3.1.2. Transversal.....	50
3.1.3. Retrospectivo	50
3.2. Área de estudio	50
3.3. Población	51
3.4. Criterios de inclusión	51
3.5. Criterios de exclusión	51
3.6. Tipo de muestreo	52
3.7. Instrumento de recolección de datos	52
3.7.1. Cuestionario	52
3.7.2. Validez y confiabilidad	52

3.7.2.1. Validez	52
3.7.2.2. Confiabilidad.....	53
3.8. Procedimiento de recolección de datos	53
3.9. Procesamiento y análisis de datos	54
3.10. Operacionalización de variables	55

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Discusión	76
Conclusión	78
Sugerencias	80
Bibliografía	82
Anexos... ..	85
Anexo N°1	86
Anexo N°2.....	88
Anexo N°3.....	90
Anexo N°4.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: DISTRIBUCIÓN DEL TAMAÑO MUESTRAL	51
TABLA N° 2: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNSAAC, 2019	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LOS PLANES DE ESTUDIOS, UNSAAC, 2019	63
GRÁFICO N° 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA, UNSAAC, 2019.....	64
GRÁFICO N° 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LA PLANA DOCENTE ADECUADA, UNSAAC, 2019.....	65
GRÁFICO N° 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DEL SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES, UNSAAC, 2019	67
GRÁFICO N° 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, UNSAAC, 2019	68
GRÁFICO N° 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO QUE OFRECE LA UNSAAC, 2019	69
GRÁFICO N° 7: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DEL EQUIPAMIENTO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA, UNSAAC, 2019	71
GRÁFICO N° 8: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA, UNSAAC, 2019.....	72
GRÁFICO N° 9: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON LOS ASPECTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, UNSAAC, 2019	73

GRÁFICO N° 10: NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE OFRECE LA UNSAAC EN ESTUDIANTES DEL 2° AL 9° SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, 2019 74

RESUMEN

La satisfacción en el estudiante es un elemento clave para la valoración de la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia de los servicios académicos. Para determinar la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que ofrece la universidad, se requiere que se realice un ejercicio de evaluación subjetiva en el que son participes respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería, Cusco - Perú, 2019. **Materiales y Métodos:** Estudio de tipo descriptivo, transversal y retrospectivo con una población de 270 estudiantes matriculados en los cursos de especialidades del segundo al noveno semestre. Se utilizó un cuestionario validado en un estudio anterior, con una confiabilidad calculada por el coeficiente de Alfa de Cronbach con un resultado de 0.910. **Resultados:** El 93.4% de los estudiantes son de sexo femenino, 44.7% se encuentran en el grupo de 17 – 20 años, 94.9% son de estado civil solteros, el 52.9% son de procedencia rural; el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con relación al Plan de Estudios es de 35.7%, con respecto a la Movilidad académica el nivel de satisfacción es de 27.8%, en cuanto a la Plana Docente Adecuada el nivel de satisfacción es de 42.5%, en relación al Seguimiento al Desempeño de los Estudiantes el nivel de satisfacción es del 20.3%, respecto a la Responsabilidad Social el nivel de satisfacción es de 47.6%, mientras que en relación a los servicios de Bienestar Universitario el nivel de satisfacción es de 73.6%, en cuanto al Equipamiento y uso de la Infraestructura el nivel de satisfacción es de 26.7%, en relación al mantenimiento de la infraestructura el nivel de satisfacción es de 28.1%, en cuanto al Sistema de Información y Comunicación el nivel de satisfacción es de 21.2%. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería es de 36% con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, lo cual confirma la hipótesis planteada.

Palabras clave: satisfacción estudiantil, estudiantes universitarios, programa de estudios, SINEACE, acreditación.

ABSTRACT

The student satisfaction is a key element in assessing the quality of education, because it reflects the efficiency of academic services. In order to determine student satisfaction regarding the services offered by the university, a subjective evaluation exercise is required in which they are involved with respect to the educational process received and the institution as a whole. **Objective:** To determine the level of satisfaction with the educational services offered by the National University of San Antonio Abad del Cusco in students from the 2nd to the 9th semester of the Professional School of Nursing, Cusco - Peru, 2019. **Materials and Methods:** Study of descriptive, transversal and retrospective type with a population of 270 students enrolled in the specialties courses from the second to the ninth semester. A validated questionnaire was used in a previous study, with a reliability calculated by the Cronbach's alpha coefficient with a result of 0.910. **Results:** 93.4% of the students are female, 44.7% are in the group of 17-20 years, 94.9% are single marital status, 52.9% are of rural origin; The level of satisfaction of the students of the Professional School of Nursing in relation to the Curriculum is 35.7%, with respect to the academic Mobility the level of satisfaction is 27.8%, as for the Adequate Teaching Plan the level of satisfaction is 42.5%, in relation to the Monitoring of Student Performance the level of satisfaction is 20.3%, regarding Social Responsibility the level of satisfaction is 47.6%, while in relation to University Welfare services the level of satisfaction is 73.6%, in terms of the Equipment and use of the Infrastructure the level of satisfaction is 26.7%, in relation to the maintenance of the infrastructure the level of satisfaction is 28.1%, in terms of the Information and Communication System the level Satisfaction is 21.2%. **Conclusions:** The level of satisfaction of the students of the Professional School of Nursing is 36% with the educational services offered by the National University of San Antonio Abad of Cusco, which confirms the hypothesis.

Keywords: student satisfaction, quality, study program, SINEACE, accreditation.

INTRODUCCIÓN

El Artículo 5 de la ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa”, El SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Para ello recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral (1). El nuevo modelo de acreditación de SINEACE y matriz de estándares se formulan con el propósito de llamar a la reflexión y promover un mayor análisis y valoración de la relación entre: lo que propone el programa de estudios, que efectivamente realiza, que obtiene como resultado y que tiene que hacer para mejorar la nueva matriz de evaluación está organizada en 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares que se acompañan de criterios a evaluar (2).

La satisfacción se define “como el estado emocional que da una respuesta ante una situación de trabajo, que incluyen factores situación y disposición” (3). En el estudiante es un elemento clave para la valoración de la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia de los servicios académicos (4). Para determinar la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que ofrece la universidad, se requiere que se realice un ejercicio de evaluación subjetiva en el que son participes, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto.

Los estándares que se tomaron en cuenta para analizar esta problemática, son el Plan de Estudio, Movilidad, Plana Docente Adecuada, responsabilidad Social, Equipamiento y Uso de la Infraestructura, Mantenimiento de la Infraestructura, Sistema de Información y Comunicación, Seguimiento al Desempeño del Estudiante y Bienestar. La investigación de este tema se realizó por el interés de determinar el nivel de satisfacción de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los Servicios Educativos que

ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco durante su formación académica, según el modelo de acreditación de SINEACE, que intervienen en este proceso de desarrollo como parte de su formación profesional.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, con el propósito de proporcionar información válida, actualizada y confiable a las instancias pertinentes que permitan tener como marco de referencia o línea de base en el proceso de autoevaluación y acreditación, en base a estas generar planes de mejora que garanticen la formación de un profesional competente con un desarrollo personal óptimo.

En el marco de la satisfacción del Estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería, la investigación se realizó con un cuestionario a los estudiantes a partir del segundo al noveno semestre, los ítems contemplados dentro del mismo fueron determinados por cinco alternativas para cada dimensión y criterios a estudiar.

El estudio considera una muestra no probabilística intencionado; es de tipo descriptivo ya que se describió cada dimensión, transversal por ser un estudio que se realizó en un determinado momento y retrospectivo por permitir saber la satisfacción de los estudiantes que hicieron uso de los servicios brindados por la universidad.

El presente estudio tiene la siguiente estructura:

CAPÍTULO I: Considera el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis, variables y la justificación de la investigación.

CAPÍTULO II: Comprende el marco teórico, los antecedentes de investigación, bases teóricas, bases conceptuales y definición de términos operacionales.

CAPÍTULO III: Considera la metodología del estudio, el tipo y diseño de estudio, la población, los métodos, los instrumentos y la técnica de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

CAPÍTULO IV: Comprende los resultados del estudio con su respectivo análisis e interpretación, la discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, y además se incluyen los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, a nivel mundial y en nuestro país, las instituciones superiores están tomando el desafío de mejorar el nivel de satisfacción educativa que brindan a sus clientes directos e indirectos (5).

A nivel nacional la satisfacción con respecto a la calidad de educación superior según sus dimensiones son de: proceso de enseñanza y aprendizaje (44%), habilidades desarrolladas durante la formación (50%), reconocimiento por el desempeño personal (51%), identificación con su centro de estudios (47%), condiciones de seguridad (39%) con respecto a servicios brindados por la universidad (47%), costo de los servicios (61%) y condiciones de infraestructura (53%) la satisfacción disminuye; de manera general se obtiene que la satisfacción media en el estudiante es de 67% (6).

Leaño A.: 2018, concluye que de un 100% de estudiantes encuestados, el 53% presenta un nivel medio de satisfacción con la formación profesional, con respecto a sus dimensiones, el 59% con un nivel de satisfacción medio en el desarrollo personal y el 83% con nivel medio en el proceso de enseñanza–aprendizaje (7).

En el Perú en el año 2014 una investigación dio a conocer que el grado de satisfacción por el proceso de enseñanza – aprendizaje demuestran un nivel de satisfacción bajo con un 63% y satisfacción media de 37%, donde la preocupación principal son los métodos tradicionales de formación profesional utilizados, esto impide el logro de los nuevos retos de una educación superior, en la actualidad la búsqueda de técnicas nuevas de aprendizaje son un desafío e incluso una prioridad estratégica para las universidades (8).

En la Escuela Profesional de Enfermería, durante la convivencia universitaria, se pudo percibir preocupaciones de los estudiantes en relación al Plan de Estudios, pues la opinión es completamente diversa

existiendo diferentes grados de satisfacción, debido a que, en la actualidad se cuentan con dos planes de estudio, una que está concluyendo (Plan de Estudios 2005) y otra que está iniciando (Plan de Estudios 2017), los estudiantes de los primeros años mencionaron que aún no conocen el perfil de egreso, con respecto al plan de estudios los estudiantes de años superiores dieron a conocer que el plan de estudios del año 2005 está mejor diseñado que el del 2017, en cuanto al contenido de las asignaturas mencionan que se encuentran satisfechos, mientras que con la coherencia del plan de estudios y el perfil de egreso muchos de ellos manifiestan que no están al tanto y desconocen sobre el tema.

En cuanto a la Movilidad Estudiantil, los estudiantes manifiestan estar insatisfechos debido a que muchos de ellos no conocen ni están informados sobre convenios de intercambios entre estudiantes de Enfermería con otras universidades nacionales e internacionales, dan a conocer que no hay oportunidad de salir al extranjero realizando intercambios estudiantiles como lo hacen los estudiantes de otras carreras profesionales. Con respecto a los convenios estudiantiles manifiestan que se encuentran satisfechos con las instituciones en las que se realizan las practicas hospitalarias, también manifiestan que aún faltan actualizar convenios.

Con respecto a la Plana Docente adecuada los estudiantes manifestaron que se encuentran satisfechos con el grado académico de los docentes, pues nuestra escuela es una de las primeras en tener mayor cantidad de docentes con grado de doctor y magister que otras escuelas profesionales, el 56.25% de los docentes tienen el grado de doctor y el 93.75% de docentes tienen el grado de magister. En cuanto a la planificación y cumplimiento del syllabus, los estudiantes manifiestan que muchos de los docentes que vienen a dictar clases de otras escuelas no cumplen con su contenido, también mencionaron que existen algunos docentes que no actualizan los temas a dictar, debido a que son de bibliografía pasada, con respecto a la metodología de enseñanza mencionan que se encuentran satisfechos, pues manifiestan que en muchas ocasiones algunos docentes no hacen uso de materiales didácticos; también manifestaron su

insatisfacción con respecto a los criterios y procedimientos de evaluación, con respecto al trato que reciben muchos manifestaron estar demasiado insatisfechos, pues hay docentes que no tienen un trato adecuado y cordial con las estudiantes.

Sobre Responsabilidad Social manifestaron que las actividades que se realizan guardan relación con la especialidad que están cursando, pero desconocen si están o no incluidos en el plan de estudios, con respecto a la multidisciplinareidad, muchos de ellos dijeron que son pocas las ocasiones en las que se logran realizar estas actividades y que no se realizan de manera multidisciplinaria. Por otra parte, muchos estudiantes manifestaron que cuentan con tiempo escaso para poder realizar más actividades de responsabilidad social, debido a que realizan sus prácticas hospitalarias por la mañana y en la tarde asisten a sus clases teóricas.

Con respecto al Equipamiento y Uso de la Infraestructura los estudiantes manifestaron que las aulas son suficientes en cuanto a cantidad e implementación, en cuanto a la biblioteca especializada muchos de los estudiantes refieren que está bien implementada pero que en muchas ocasiones se encuentra llena de estudiantes de otras escuelas, motivo por el cual no logran hacer uso de ella, en cuanto a los laboratorios dan a conocer que muchos de ellos no cuentan con la implementación necesaria y son escasos en cantidad, en relación a los servicios higiénicos manifestaron que en ocasiones resultan ser insuficientes en cantidad, en cuanto a los espacios para el descanso y recreación manifestaron que son insuficientes y/o no están bien delimitados, con respecto a la señalización y seguridad refieren estar satisfechos.

Sobre el Mantenimiento de la Infraestructura manifestaron que ciertos salones se encuentran cortinas un poco sucias, así como también vitrinas en mal estado, en cuanto a la limpieza de los ambientes refieren encontrarse satisfechos, pero en cuanto a los servicios higiénicos manifiestan sentirse insatisfechos debido a que en ocasiones se encuentran sucios, en cuanto al mantenimiento del mobiliario manifestaron que se encuentran en óptimas condiciones para su uso, pero en cuanto al

mobiliario electrónico manifestaron que en ciertas aulas se encuentran en desuso por falta de accesorios y contaminación con virus electrónicos.

Sobre el seguimiento del desempeño a los estudiantes, Tutoría, que se ha implementado en el plan de estudios 2017, los estudiantes refieren estar insatisfechos puesto que en ocasiones algunos tutores no cumplen con su función.

Sobre Bienestar los estudiantes manifiestan muchos de los estudiantes no logran obtener un cupo para ser beneficiarios del comedor universitario, en cuanto al fomento deportivo refirieron que no reciben el apoyo necesario. Con respecto a los servicios de asistencia social, centro médico, departamento de psicología y departamento odontológico, los estudiantes que hacen uso de ellos manifestaron estar satisfechos debido a que cuentan con el apoyo que ellos solicitan, al igual que los estudiantes que participan en la banda de músicos, teatro experimental, escala coral centro de danzas y tuna universitaria. Cabe mencionar que muchos de los estudiantes desconocían la existencia de estos servicios.

Mientras que con respecto al Sistema de Información y comunicación manifiestan que la página web de la escuela profesional se encuentra desactualizada, también manifiestan que el servicio de internet que brinda la universidad es demasiado lento y que en muchas ocasiones no se puede acceder a la red, en cuanto a las plataformas y biblioteca virtual muchos de ellos no hacen uso de ello, en cuanto a los medios de difusión de eventos, procedimientos y registros manifiestan que estos se realizan únicamente por el correo institucional el cual no es de uso cotidiano por los estudiantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería, Cusco – Perú, 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características generales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con su Plan de Estudios en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la Movilidad Académica que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la Plana Docente de la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Seguimiento al Desempeño de los estudiantes que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con las Actividades de Responsabilidad Social que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los servicios de Bienestar universitario que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

- Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Equipamiento y Uso de Infraestructura de la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Mantenimiento de la Infraestructura de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Sistema de Información y Comunicación que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

1.4. HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es menor al 50%.

1.5. VARIABLE DE ESTUDIO

- Satisfacción de los estudiantes con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
 - A. Institucional
 - Movilidad
 - Bienestar
 - Equipamiento y uso de la infraestructura
 - Mantenimiento de la infraestructura
 - B. Escuela Profesional de Enfermería
 - Plan de Estudios
 - Plana Docente Adecuada
 - Seguimiento al Desempeño de los Estudiantes
 - Responsabilidad Social
 - Sistema de Información y Comunicación
 - Responsabilidad Social

1.6. JUSTIFICACIÓN

La Ley Universitaria 30220, sobre la política de aseguramiento de la calidad de la educación universitaria nos da a conocer que la universidad debe avalar un servicio educativo de calidad, que brinde una formación completa y de perfeccionamiento constante, centrado en el logro del desempeño profesional práctico y, en la incorporación de valores ciudadanos que permitan una reflexión académica del país, a través de la investigación (9).

La Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco es una institución de educación superior encargada de la formación de profesionales de enfermería de alta calidad académica, humanística, tecnológica, ética, moral para el cuidado integral de la persona sana o enferma en las diferentes etapas de la vida realizando funciones de asistencia, gestión, docencia y de investigación en los niveles de atención de salud, en el contexto político, cultural y social.

La presente investigación surge de la necesidad de estudiar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en cuanto al Plan de Estudios, Movilidad, Plana Docente Adecuada, Equipamiento y uso de la Infraestructura, Mantenimiento de la Infraestructura, el Sistema de Información y Comunicación, Responsabilidad Social y Seguimiento al desempeño del estudiante y Servicios de Bienestar Universitario.

Resulta de especial interés conocer la satisfacción de los estudiantes de Enfermería para adoptar medidas de mejora continua a través de implementación de planes de mejora.

El presente estudio contribuirá a determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería a cerca del Plan de Estudios, Movilidad, Plana Docente Adecuada, Seguimiento al desempeño al estudiante, Responsabilidad Social, Equipamiento y Uso de Infraestructura, Mantenimiento de la Infraestructura y Sistema de Información y Comunicación, si estos cumplen sus expectativas y satisfacen sus necesidades para la autorrealización y así poder desarrollar al máximo sus capacidades tanto en el desempeño académico, como en un futuro desempeño profesional.

Los resultados de la investigación servirán a las autoridades de la Escuela Profesional de Enfermería para plantear propuestas de planes de mejora, en función a la línea de base, en la formación académica que garanticen un aprendizaje de calidad para el desarrollo de estudiantes altamente competentes.

El presente estudio es conveniente para generar una línea basal en cuanto a avances de logro de los estándares expresado en indicadores de satisfacción estudiantil cuantificables para el proceso de autoevaluación y acreditación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESTUDIOS PREVIOS

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Alvarez J., Chaparro ME. Y Reyes ED. Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, 2014. **Objetivos:** Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. **Materiales y Métodos:** Se realizó la investigación con un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, se utilizó de instrumento un cuestionario. **Resultados:** La media de satisfacción general fue de 3,12 lo cual muestra un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos. **Conclusión:** Para lograr el objetivo de la investigación que fue Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países, fue necesario generar un instrumento original que sirviera para el levantamiento de datos para realizar el diagnóstico (4).

Zurita F., Viciano V., Padial R. y Cepero M. Niveles de satisfacción hacia el grado de maestro en alumnos de último curso, 2015. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes hacia el grado de maestro en su último año. **Materiales y métodos:** La participación fue de 293 estudiantes. **Resultados:** Muestran que los estudiantes en su último año, por lo general, están satisfechos con el título de sus docentes, resaltando la calidad de maestros. **Conclusión:** Los estudiantes de Educación Física hacen manifiesto de sentirse mejor que otras especialidades en factores de movilidad, planificación e infraestructura (10).

Figueroa G., Miranda M., Castro S. y Cazallo AM. Grado de satisfacción de los estudiantes de 6° y 7° semestre de comercio y negocios internacionales en la universidad simón bolívar de barranquilla respecto a su plan de

estudio, 2017. **Objetivo:** Conocer la satisfacción de los estudiantes de Enfermería en su primer año de estudios con el uso de la tecnología de información en una universidad privada. **Materiales y Métodos:** Estudios de tipo descriptivo, se aplicó un instrumento con preguntas cerradas y con escala nominal. **Resultados:** El 90.2% de los estudiantes de sexto y séptimo semestre encuentran un grado de satisfacción en cuanto a la capacidad de comunicación de los docentes, el 27.5% no afirman estar satisfechos con la orientación y el apoyo que brinda el profesorado. **Conclusión:** La forma en que perciben los estudiantes el conocimiento y capacidades de enseñanza de sus profesores fue la sección que arrojó mayor nivel de satisfacción, esto se evidencia en la población que se siente satisfecha en las variables tales como: Capacidad de comunicación del docente (90.2%) y el conocimiento y dominio de los temas (90.2%). Sin embargo, hay variables que deben ser ajustadas. Debido al descenso de la población satisfecha, como lo son: la metodología que aplica el docente, la responsabilidad en cuanto al cumplimiento de horarios o puntualidad y la orientación y apoyo que este le brinda al estudiante (11).

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Polanco E. "Nivel de satisfacción por la formación profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en una universidad pública – 2017". **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción por la formación profesional que tiene los estudiantes de Enfermería de la E.P.E. de una Universidad pública, Lima, 2017. **Materiales y Método:** Es de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la población fueron 257 estudiantes de Enfermería, se utilizó un instrumento de escala tipo Likert. **Resultados:** Del 100%, el 53% presenta un nivel medio de satisfacción con respecto a la formación profesional. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción con respecto a la formación profesional de los estudiantes de enfermería es de nivel medio (7).

Alfaro D. y Pinedo J. "Satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño docente, Universidad Privada Antenor Orrego, 2015". **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño del

enfermero(a) docente de la Universidad Privada Antenor Orrego. **Materiales y Métodos:** Es de tipo descriptivo y corte transversal, la población estuvo conformada por 236 estudiantes de enfermería, al cual se aplicó un cuestionario. **Resultados:** El 75% del total de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos mientras que el 25% restante se encontraron insatisfechos. **Conclusiones:** Se encontró que los estudiantes de enfermería se encuentran relativamente satisfechos con respecto al desempeño docente (12).

Hernandez E. "Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista filial Chincha, Octubre – 2017". **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista – Chincha, octubre – 2017. **Materiales y Métodos:** Es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal y diseño no experimental, se aplicó una encuesta a total de 252 estudiantes de Enfermería. **Resultados:** El nivel de satisfacción con respecto a servicios que brinda la universidad, costo de los servicios e infraestructura el nivel de satisfacción es bajo en 47%, 61% y 53% respectivamente. **Conclusión:** La satisfacción respecto a la calidad educativa en los estudiantes de Enfermería fue media(6).

Franco YM. Satisfacción de estudiantes frente al servicios de formación profesional en la facultad de educación – UNCP, Huancayo, 2017. **Objetivo:** Determinar si existen diferencias en la satisfacción los estudiantes frente al servicios de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. **Materiales y Métodos:** Se empleó el método descriptivo de diseño descriptivo - comparativo. **Conclusión:** El análisis estadístico realizado (Chi- cuadrado) establece que, si existen diferencias significativas en la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, según carrera profesional. **Resultados:** El 75,3% (636) de estudiantes de las siete carreras profesionales de la Facultad de Educación presentan satisfacción y el 24,7% (208) presentan insatisfacción frente a la dimensión enseñanza

– aprendizaje, el 29,5% (249) presentan insatisfacción frente a la dimensión proyección social y extensión universitaria. El 72,5 % de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan satisfacción con el servicio de formación profesional que reciben(13).

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. LEY UNIVERSITARIA N° 30220

Esta Ley tiene como objetivo normar la creación, supervisión, funcionamiento y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento constante de la calidad educativa de las universidades como entes principales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura. Asimismo, establece los fines, principios y funciones que rigen el modelo institucional de la universidad. El Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria (9).

2.2.2. ESTATUTO UNIVERSITARIO DE LA UNSAAC

Este estatuto norma la vida institucional, administrativa, académica y de gobierno de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en concordancia con la constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria y la legislación actual para cada situación (14).

Cuyos fines son:

- Preservar y transmitir de modo permanente la herencia histórica, tecnológica, cultural, científica y artística de la humanidad.
- Formar profesionales de alta calidad de acuerdo a las necesidades del país.
- Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios.
- Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social.
- Realizar, garantizar y promover la investigación científica, humanística y tecnológica; la creación intelectual y artística permanente.

- Difundir el conocimiento universal.
- Transmitir y afirmar las diversas identidades culturales de la región y del país.
- Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito mundial, nacional, regional y local.
- Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- Formar personas libres.

2.2.3. MODELO DE ACREDITACIÓN

El SINEACE ha identificado una estructura, que incluye 4 categorías generales o dimensiones: una de formación integral, gestión estratégica y de soporte institucional y de resultados.

La nueva matriz y modelo de estándares se formula con el propósito de llamar a la reflexión y promover un mayor análisis y valoración de la relación entre: que se propone el programa de estudios, que realiza, que obtiene como resultado y que tiene que hacer para mejorar. Pretende ser una herramienta de gestión que potencie la autoevaluación, instale una práctica de mejora continua y conduzca hacia la autorregulación. La nueva matriz de evaluación está organizada en 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares que se acompañan de criterios a evaluar.

Para evaluar el cumplimiento de cada uno de los estándares, el programa de estudios debe explicar mediante evidencias verificables, que responde a lo exigido. Las fuentes de verificación pueden ser diversas, pero en todos los casos sustentar el cumplimiento del estándar (15).

2.2.4. MATRIZ DE ESTÁNDARES (16)

DIMENSIONES	FACTORES	ESTANDARES	CRITERIOS	
1. GESTIÓN ESTRATEGICA	1. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	1. Propósitos Articulados	3	
		2. Participación de los grupos de interés	1	
		3. Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos	2	
		4. sostenibilidad	4	
	2. GESTION DEL PERFIL DE EGRESO	5. Pertinencia del Perfil de Egreso	3	
		6. Revisión del Perfil de Egreso	4	
	3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	7. Sistema de Gestión de la Calidad	2	
		8. Planes de Mejora	3	
		9. Plan de Estudios	5	
2. FORMACIÓN INTEGRAL	4. PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	10. Características del Plan de Estudios	1	
		11. Enfoque por competencias	2	
		12. Articulación con I+D+i y Responsabilidad Social	2	
		13. Movilidad	2	
		14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	4	
	5. GESTIÓN DE LOS DOCENTES	15. Plana Docente Adecuada	4	
		16. Reconocimiento de las actividades de labor docente	1	
		17. Plan de Desarrollo Académico del Docente	2	
	SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES	18. Admisión al Programa de estudios	2	
		19. Nivelación de ingresantes	2	
		20. Seguimiento al desempeño de estudiantes	3	
		21. Actividades Extracurriculares	2	
		22. Gestión y calidad de la I+D+i realizada por docentes	6	
	7. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INVESTIGACION	23. I+D+i para la obtención del grado y el título	3	
		24. Publicaciones de los resultados de I+D+i	5	
		25. Responsabilidad Social	2	
	8. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA	26. Implementación de políticas ambientales	1	
		27. Bienestar	2	
	3. SOPORTE INSTITUCIONAL	9. SERVICIOS DE BIENESTAR	28. Equipamiento y uso de la infraestructura	3
		10. INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE	29. Mantenimiento de la infraestructura	2
			30. Sistema de información y comunicación	2
31. Centro de información y referencia			2	
11. RECURSOS HUMANOS		32. Recursos humanos para la gestión del Programa de Estudios	3	
4. RESULTADOS	12. VERIFICACION DEL PERFIL DE EGRESO	33. Logro de competencias	2	
		34. Seguimiento a egresados y objetivos educacionales	3	

2.2.5. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

Álvarez J., define la satisfacción estudiantil como: “el elemento clave en la valoración de la calidad de educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y desarrollo de los programas académicos” (4).

Es definida como el estado de la mente, ocasionado por una mejora en la retroalimentación cerebral, medio por el cual las zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, por lo tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que un individuo presente dependerá de la mejora del consumo energético que realice el cerebro, es decir, cuanto más sea la capacidad de realizar la neurotransmisión, mayor será la posibilidad de sentir satisfacción. Si no se consigue la mejora antes mencionada, la insatisfacción será quien predomine, lo que ocasionará que el individuo se sienta inquieto e insatisfecho (17).

Alonso Dos Santos infiere que la satisfacción es el resultado positivo del encuentro entre el consumidor de un servicio o bien; viene de un estado emocional que se genera en respuesta a la evaluación de este. A finales de la década de 1960, los investigadores del comportamiento del consumidor han demostrado interés en el concepto de satisfacción, aunque hoy en día no exista un consenso sobre su definición o su naturaleza. Por otro lado, de épocas recientes comprenden la satisfacción como una respuesta emocional que viene del aspecto cognitivo, se ha demostrado que tiene una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores a su lealtad conductual (13).

Mientras que Gonzales López dice que la satisfacción es una sucesión fisiológica netamente humana, el cual tiene la necesidad de dar a conocer su satisfacción sobre un determinado servicio o suceso, es aquí que estos

conceptos de satisfacción e insatisfacción pueden ser relacionados con el consumo, por tal motivo se considera al estudiante como un consumidor de servicios, brindado por sus centros de estudio, esto quiere decir que es todo aquello que interviene en su proceso de formación profesional.

2.2.6. ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN, MODELO SINEACE

El modelo de Acreditación de SINEACE consta de 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares, muchos de los cuales necesitan ser evaluados desde el punto de vista de los estudiantes, traducidos en la percepción de satisfacción de los servicios educativos brindados por la institución sometida a evaluación, estos son los siguientes:

ESTÁNDAR 9: PLAN DE ESTUDIOS

El Programa de Estudios usa medios de gestión para lograr asegurar la evaluación y actualización continua del plan de estudios. El plan de estudios según este modelo de acreditación, es un documento académico, que contiene criterios, métodos, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un Programa de Estudios que recoge información sobre la secuencia formativa, medio, objetivos académicos de un Programa de Estudios dentro de una institución.

Para la actualización y evaluación constante del plan de estudios, el Programa de Estudios usa mecanismos de gestión.

Los mecanismos de gestión permiten una evaluación adecuada, que seleccione criterios para la evaluación de sus componentes, teniendo en cuenta diversos elementos. Estos medios de gestión, garantiza la actualización, reajuste o modifique el plan de estudios con relación a los resultados de la evaluación al perfil de egreso.

Una vez realizada la evaluación o revisión del plan de estudios, el programa decide hacer o no algún tipo de modificación, actualización o cambio, tomando en cuenta los resultados obtenidos. De esta manera el programa al observar cambios, deberá atender esto de manera oportuna.

La continuidad y/o periodicidad de evaluación y actualización del plan de estudios según resultados obtenidos es determinado por el programa; si

existe algún tipo de documentación que describa el proceso revisión, se recomienda definir el periodo de revisión (este proceso no debe exceder los tres años).

CRITERIOS

- El plan de estudios toma en cuenta, los perfiles de ingreso y egreso, malla curricular, objetivos educacionales, evaluación, titulación y estrategias y criterios de enseñanza - aprendizaje.

El plan de estudios es el documento que contiene todos los elementos detallados. El Programa de Estudios debe definir cada uno de estos elementos, por mínimos que sean.

- El Programa de Estudios debe tener definido las competencias de un estudiante cuando ingresa y egresa.
- El perfil de egreso define las estrategias de la evaluación del logro de competencias y criterios para la obtención del grado y titulación, también de enseñanza – aprendizaje. Orienta el logro de objetivos educacionales.

El perfil de egreso es el punto de orientación de la gestión del proceso de enseñanza – aprendizaje. Esta definición permite al programa que toda actividad este orientada al logro de competencias vistas en el perfil de egreso y objetivos educacionales.

- El Programa de Estudios asegura su calidad interna revisando periódicamente el plan de estudios.

La revisión continua debe contar con la participación e intervención de la comunidad educativa y grupos de interés. El Programa de Estudios debe conservar la calidad interna durante las modificaciones o cambios. El equipo responsable decidirá las sugerencias que ha de considerarse sin afectar los propósitos establecidos por la universidad o programa.

- La revisión debe ser realizada en un periodo no mayor a 3 años, como contempla la nueva Ley Universitaria.

ESTÁNDAR 13: MOVILIDAD ACADÉMICA

El Programa de Estudios hace uso de convenios con universidades internacionales y nacionales para la movilidad de docentes y estudiantes, para el intercambio de experiencias, el programa de encargarse de mantener esos convenios.

El Programa de Estudios y la universidad/facultades, tiene un marco normativo que guía los convenios, en cuanto a su alcance, ámbito de acción, finalidad, modalidad, duración, responsables, compromiso y todo aquello que permita mantener su continuidad. Las universidades tienen un área que se encargan de evaluar, revisar y hacer seguimiento de los convenios, de esta manera, ponen a disposición y oportunamente la información con respecto al intercambio de experiencia y a la movilidad para estudiantes y docentes.

La movilidad académica de docentes, estudiantes e investigadores forman una oportunidad para las personas con respecto a la formación, innovación tecnológica y desarrollo de capacidades.

Con respecto a la finalidad, duración de la movilidad, ámbito de desarrollo e intercambio de experiencias, debe considerar la participación de estudiantes y docentes, para permitir el fortalecimiento y desarrollo de competencias establecidas en el perfil de egreso, en caso de los docentes, para fortalecer capacidades para el proceso de enseñanza – aprendizaje e investigación.

La movilización de estudiantes de post grado y pre grado se transforma en la posibilidad, para los futuros investigadores y profesionales, de hacer un periodo de estudios en una universidad extranjera. La movilidad de investigadores y docentes, generalmente se realizan en periodos cortos o más prolongados para realizar estudios de posgrado, investigaciones conjuntas o prácticas de laboratorio.

La universidad debe tener mecanismos y normativas que promuevan la reincorporación de los beneficios y la difusión de las experiencias para asegurar la continuidad de los programas de continuidad.

CRITERIOS

- La movilidad el estudiante debe contribuir al logro de las competencias establecida en el perfil de egreso.

Las experiencias y estudios de intercambio permiten el fortalecimiento de competencias generales o específicas del perfil de egreso.

- La movilidad de los docentes debe contribuir al fortalecimiento de sus capacidades para el desarrollo de actividades de enseñanza – aprendizaje.

La movilidad en docentes fortalece competencia tanto en el área disciplinar como para el diseño de sesiones de aprendizaje, elaboración de instrumentos pertinentes para la evaluación de competencias y estrategias metodológicas (16).

ESTÁNDAR 15: PLANA DOCENTE ADECUADA

El docente es un mediador cuya misión es potenciar las capacidades de los estudiantes y evaluarlos en base al logro de competencias.

El Programa de Estudios debe asegurar que la plana docente sea la adecuada con respecto a la idoneidad y número, que guarde relación con la complejidad el programa y propósito.

La universidad o el Programa de Estudios deben considerar el requerimiento y en concordancia con las exigencias del documento curricular, deben establecer el número de docentes calificados en áreas de investigación y conocimiento, con experiencia profesional y una conducta ética relacionado con los valores establecidos por la universidad.

El perfil de egreso y el documento curricular determinan las características de la plana docente.

El Programa de Estudios o la universidad/facultad debe garantizar que los docentes, con respecto a experiencia académica, conocimientos y experiencia profesional y su conducta ética, aseguren el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso.

CRITERIOS

- El Programa de Estudios debe cumplir con la normatividad actual y vigente con respecto a la plana docente.

La Ley Universitaria, reglamentos, norma, estatuto y directivas de la universidad, Programa de Estudios o facultad forman el marco normativo que dirige la gestión docente, cautelando el cumplimiento de sus derechos y deberes en el contexto del que hacer administrativo y académico.

- Los docentes tienen los grados académicos exigidos por el Programa de Estudios, también las calificaciones profesionales, didácticas y personales que aseguran el perfil de egreso.

El Programa de Estudios o la universidad dan a conocer y establecen los requisitos profesionales, académicos y de especialización, así como también de capacidades metodológicas y didáctica que el programa requiere, en este aspecto, el Programa de Estudios propone un perfil docente que permite orientar los procesos de evaluación y selección del desempeño docente que han de garantizar el logro del perfil de egreso.

- El Programa de Estudios registra, por cada docente: cursos que imparte, título profesional, grado académico, experiencia docente, línea de investigación, con indicación de la misma en los cursos que se le asignan y experiencia profesional adicional.

El manejo del registro por docente debe contener información sobre su experiencia profesional y docente, publicaciones o investigaciones realizadas, formación profesional y otras formas de especialización, toda esta información debe guardar relación con la carga académica asignada. El registro debe tomar en cuenta información no mayor a 03 años para todas las maneras de especialización y que tenga una duración no menor a las 04 horas; esta información permite evidenciar y dar a conocer la permanente actualización de los docentes.

ESTÁNDAR 20: SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES

El Programa de Estudios realiza el seguimiento de los estudiantes a lo largo de la formación y les ofrece el apoyo necesario para lograr el avance esperado.

El Programa de Estudios utiliza procedimientos definidos, diseña acciones y actúa al identificar oportunamente problemas que no permitan el avance del estudiante, pongan en peligro su permanencia y egreso de acuerdo con lo establecido anteriormente con respecto al rendimiento académico en los periodos.

Un aspecto importante tomar en cuenta es la aplicación, diseño y conocimiento de las condiciones y características de la evaluación del aprendizaje, dirigido a evaluar si el estudiante está obteniendo el rendimiento esperado y determinar el logro de competencias según el nivel al que corresponde, para definir las actividades que se implementen; pasando por la evaluación de la calidad de las estrategias didácticas usadas por los docentes, actividades de tutorías, atenciones psicológicas, consejerías, bienestar universitario, nivelación, responsabilidad social, participación en proyectos de investigación y actividades extracurriculares.

CRITERIOS

- El Programa de Estudios ejecuta y mantiene mecanismos para la identificación e problemas en el avance de los estudiantes, con el fin de ejecutar, diseñar y mantener actividades para superarlos. Las actividades pueden estar en el ámbito científico, académico, de bienestar y tecnológico.

Las estrategias para identificar problemas, pueden darse en el ámbito del Programa de Estudios en el periodo semestral, o a nivel de cada asignatura, siguiendo parámetros establecidos que son de conocimiento y aplicación por los docentes.

Las actividades tienen el objetivo de que el estudiante supere las causas que originaron su rendimiento académico no esperado, en los aspectos científico, académico de bienestar y tecnológico.

- El Programa de Estudios tiene un sistema de tutoría implementado y un sistema de apoyo pedagógico, que asegure la permanencia y titulación de los estudiantes, previniendo la deserción.

Las actividades de apoyo pedagógico y de tutoría son atendidos como orientación para apoyar al estudiante en su formación integral, ofreciéndole estrategias para superar deficiencias detectadas.

- El Programa de Estudios evalúa los resultados de las actividades de reforzamiento y nivelación de estudiantes para asegurar el logro de las competencias.

La efectividad de los mecanismos de nivelación asegura que el rendimiento del estudiante sea óptimo, de ahí la necesidad de evaluar el impacto y pertinencia de las actividades implementadas para que el ingresante alcance el perfil de egreso (16).

La tutoría universitaria se plantea como una estrategia para consolidar la educación integral y como compromiso que asume la universidad para fortalecer la formación académica – profesional.

Se reconoce la tutoría como una estrategia clave de asesoramiento y acompañamiento de los estudiantes, que contribuye al desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con la resolución de conflictos, autoconocimiento, responsabilidad, autoestima, madurez emocional, etc. Además de dar orientación de estrategias para el estudio y el aprendizaje.

La tutoría surge como una respuesta a los altos índices de fracaso y deserción estudiantil, a las dificultades para adaptarse a la dinámica y sistemas de educación superior (18).

ESTÁNDAR 25: RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social universitaria es la capacidad de la institución para plantear, con participación de la comunidad, alternativas de solución a los

problemas y necesidades sociales del país, orientada a los sectores vulnerables y basada en una gestión ética y eficaz.

La responsabilidad social universitaria es un compromiso en dos planos complementarios:

- Aporte al desarrollo humano: la educación universitaria necesita fortalecer su responsabilidad social y orientarse al desarrollo humano sostenible y racional.
- Aporte al desarrollo educativo: la educación universitaria tiene el deber de contribuir al desarrollo del sistema educativo, mejorando la formación docente, currículos e investigación sobre educación (16).

El Programa de Estudios, desarrolla, define e identifica acciones de responsabilidad social articuladas con la formación integral de los estudiantes.

La responsabilidad social debe tomar en cuenta acciones en el ámbito interno y externo de la universidad. La identificación de dichas acciones tiene que ver con el conocimiento de los puntos clave en materia de responsabilidad social universitaria destacados en el Programa de Estudios, área docencia, gestión organizacional, vínculo con el medio e investigación. Debe tener en cuenta la gestión de responsabilidad social universitaria como tema de abordaje institucional; de ser el caso, el Programa de Estudios debe tomar en cuenta los planteamientos institucionales en materia de alinear acciones a ellos y responsabilidad social.

De esta manera la identificación tiene que ver con:

- Reconocimiento de los actores y agentes de la comunidad universitaria involucrados en las acciones de responsabilidad social universitaria.
- Mecanismos por medio del cual se evaluarán los resultados de la ejecución de estas acciones.
- La manera en la que se informará sobre ello.

El Programa de Estudios se encarga de seleccionar el grupo de interés y a donde deben ser destinados.

Tomando en cuenta que el Programa de Estudios y/o la universidad cuenta con una amplia gama de acciones para la responsabilidad social universitaria, se espera que las acciones a realizar estén vinculadas al campo de desarrollo de la profesión asociada al programa, para que los estudiantes tengan la posibilidad de poner en valor los aprendizajes alcanzados durante la formación y contemplar el impacto de su accionar en el medio.

CRITERIOS

- Las acciones de responsabilidad social importantes a la formación de los estudiantes deben guardar relación con la especialidad.

El Programa de Estudios debe convencerse, comprender y comprometerse con la responsabilidad social universitaria, siendo útil a la problemática social.

El Programa de Estudios debe preguntarse por el tipo de conocimientos que produce, sus destinatarios y utilidad social los cuales influyen finalmente sobre la selección y definición de los problemas sociales que debe abordar.

- Las acciones de responsabilidad social universitaria deben tomar en cuenta los principios de equidad e inclusión en su entorno, así como también la articulación con entidades interna y externas a la universidad, con el fin de facilitar y obtener mayor impacto en el ámbito social.

La participación de los docentes y estudiante, significa también el reconocimiento de que todos los involucrados forman parte de la solución.

El Programa de Estudios evidencia las acciones de responsabilidad social considerando los siguientes aspectos:

- Acciones de responsabilidad social
- Objetivo
- Estrategias
- Actividades a realizar

- El plazo a cumplir
- Beneficiarios
- Competencias relacionadas
- Objetivos educacionales relacionados
- Presupuesto
- Evaluación del efecto de las acciones de responsabilidad social.

ESTÁNDAR 27: BIENESTAR

El Programa de Estudios debe asegurar que los docentes, personal administrativo y estudiantes tengan acceso a servicios de bienestar para fortalecer y mejorar su formación y desempeño, también, debe evaluar el impacto de dichos servicios.

El Programa de Estudios brinda e identifica de acuerdo a las necesidades, programas de bienestar y recreación a docentes, personal administrativo y estudiantes. Dichos programas de bienestar contribuyen a la formación integral.

La identificación de necesidades que presentan los docentes, personal administrativo y estudiantes, determinan la gama de servicios de bienestar que el Programa de Estudios debe implementar, de acuerdo a las características de la institución. El programa de bienestar debe asignar los servicios brindados, intentando que estos sean recibidos por aquellos integrantes que tengan la necesidad.

CRITERIOS

- El Programa de Estudios tiene servicios de bienestar, tiene mecanismos para asegurar que los docentes, personal administrativo y estudiantes, conozcan y accedan a estos programas de bienestar.

La validez de los programas de bienestar se encuentra en la utilidad que proporciona al Programa de Estudios.

- El Programa de Estudios aplica métodos para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de estos servicios de bienestar.

El Programa de Estudios establece medidas y métodos, para conocer la satisfacción de los usuarios, docentes, personal administrativos y estudiantes, en consecuencia, se debe diseñar y ejecutar mecanismos que permitan valorar los diferentes aspectos relacionados con los servicios de bienestar, dentro del Programa de Estudios (16).

ESTÁNDAR 28: EQUIPAMIENTO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA

El Programa de Estudios tiene la infraestructura (laboratorios, talleres, salones de clase, equipamiento, etc.) y el equipamiento necesario para su desarrollo.

El Programa de Estudios debe tener lineamientos para conseguir servicios y bienes de manera pertinente y oportuna, para asegurar la efectividad y operatividad de las actividades de enseñanza – aprendizaje, etc. De forma eficiente.

CRITERIOS

- El Programa de Estudios reconoce las necesidades de equipo para lograr las competencias en el perfil de egreso.

El Programa de Estudios identificará las necesidades de equipamiento que ayude a cumplir el perfil de egreso.

El Programa de Estudios distingue entre laboratorios de enseñanza e investigación, de acuerdo a la disciplina.

El Programa de Estudios debe verificar los espacios de investigación y enseñanza, más aún si se muestra una incompatibilidad entre laboratorios para actividades.

- Si el Programa de Estudios encuentra un porcentaje de virtualización, debe contar con un equipamiento e infraestructura que ayuden a su ejecución correcta.

ESTÁNDAR 29: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

El Programa de Estudios ejecuta y mantiene un programa de desarrollo, mantenimiento, renovación, ampliación y seguridad de su infraestructura y equipamiento, garantizando su funcionamiento.

El Programa de Estudios muestra el cumplimiento de las acciones realizadas con relación al mantenimiento de la infraestructura, áreas comunes de la universidad que hacen uso los estudiantes y docentes vinculados al proceso formativo.

El plan de inversión responde a las necesidades del programa, especificando: tiempo, capital, funcionamiento que se requieren para lograr lo propuesto.

El Programa de Estudios deberá demostrar que la infraestructura cuenta con las normas de seguridad necesarias, certificaciones y permisos que se requieren para su funcionamiento.

Mediante la evaluación, se pueden plantear tareas grandes y costosas, motivo por el cual se presentan proyectos de investigación públicos en algunas instituciones para poder lograr lo requerido por el programa académico y ampliar o renovar lo que se sustente como necesidad.

Tomando en cuenta los conceptos formulados y las condiciones básicas de calidad de la SUNEDU, el Programa de Estudios debe presentar evidencia en las que se demuestre que existe un monitoreo sobre los requerimientos en la infraestructura que responda a la necesidad de mantenimiento, para la evaluación semestral o anual del equipamiento e infraestructura, garantizando el desarrollo normal, de las actividades académicas.

CRITERIOS

- El Programa de Estudios demuestra que hace uso del programa desarrollo, mantenimiento, aplicación, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento.
- El equipamiento está en condiciones para su uso y cuenta con el soporte para su funcionamiento y mantenimiento.

ESTÁNDAR 30: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Programa de Estudios tiene un sistema de información y comunicación accesible, como ayuda a la gestión académica, I+D+i (investigación, desarrollo e investigación) y administrativa.

El Programa de Estudios necesita tener un sistema que mantenga informada a la comunidad universitaria y a la sociedad; este debe tener en cuenta en su plataforma, misión, visión, órganos de gobierno y autoridades, becas, investigaciones, etc.

La información incluida en el sistema debe tomar en cuenta básicamente los datos que apoyen la gestión académica; el programa debe identificar los datos que han de ser útiles, los datos pueden incluir registros académicos, estatus de la infraestructura, desempeño docente, etc.

El Programa de Estudios debe tener un sistema por el cual mantenga una comunicación directa con los estudiantes en temas de su interés, como: situación académica, programación académica, inasistencias, cursos virtuales, etc.

Se ha de tomar en cuenta proyectos y líneas de investigación, repositorios. Portal de transparencia, cambio de directivas, normas, quejas o reclamos virtuales o físicos y reglamentos, etc.

CRITERIOS

- El Programa de Estudios implementa y diseña un sistema de comunicación e información, determina los registros y procedimientos, también evalúa su funcionamiento.

El Programa de Estudios debe demostrar el funcionamiento de su sistema comunicación e información, que le da apoyo y soporte al desarrollo de sus actividades.

- El Programa de Estudios avala que el sistema de información incluya información técnica y estadística, también el uso de la gestión académica, I+D+i y administrativa.

Este estándar exige que el sistema de información tenga en cuenta datos que incrementen su base de datos, para responder a las acciones de la gestión académica, a temas administrativos y a la I+D+i del programa académico.

2.2.7. TEORÍAS EDUCATIVAS

Existen diferentes teorías que explican el proceso de aprendizaje, cada una expone su criterio de lo que considera que son los factores fundamentales que intervienen en la adquisición o construcción de los aprendizajes. Otros se preocupan por plantear la forma en que se produce el desarrollo cognitivo en los seres humanos. De las teorías educativas más aplicadas en la actualidad o que han tenido mayor trascendencia en el campo pedagógico.

TEORÍA DEL CONDUCTIVISMO

Influencia fuertemente la forma de entender el aprendizaje humano. Antes de su surgimiento el aprendizaje era concebido como un proceso interno y era investigado a través de un método llamado introspección. Los principales representantes del conductivismo son J. B. Watson como su fundador, posteriormente Pavlov con el conocido conductismo clásico y Thorndike. Para los años 20 se sumó Skinner con el conductismo operante convirtiéndose en la principal corriente de este enfoque. Desde el punto de vista conductista el aprendizaje debe enfocarse en fenómenos observables y medibles. Sus fundamentos exponen un aprendizaje producto de una relación estímulo-respuesta. Los procesos internos no son relevantes porque no se pueden observar por tanto si no hay cambio observable no hay aprendizaje.

TEORÍA DE LA PSICOLOGÍA COGNITIVISTA O EL COGNITIVISMO

Esta teoría funda sus postulados en el hecho de que los niños aprenden, uno de sus máximos representantes fue J. Piaget en el curso de la infancia. Para que este aprendizaje tenga lugar, el niño ha de estar dotado en el momento del nacimiento de un sistema cognitivo que sea capaz de aprender, estudios sobre el comportamiento infantil han puesto de manifiesto que así es, pues poseen estructura organizativa para procesar la información. Igualmente se ha puesto especial atención al estudio de los sistemas sensoriales de la visión y audición porque estos son los sistemas que envían información a los procesos centrales del sistema cognitivo.

Destaca algunas capacidades esenciales para el aprendizaje como la atención, la memoria y el razonamiento.

TEORÍA DEL CONSTRUCTIVISMO

El constructivismo es una posición compartida por diferentes tendencias teóricas como la de Jean Piaget (1952), Lev Vigotsky (1978), David Ausubel (1963), Jerome Bruner (1960), El Constructivismo es en primer lugar una epistemología, es decir una teoría que intenta explicar cuál es la naturaleza del conocimiento humano. Asume que nada viene de nada. Es decir que el conocimiento previo da nacimiento al conocimiento nuevo y sostiene que el aprendizaje es esencialmente activo. Una persona que aprende algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias previas y a sus propias estructuras mentales. Cada nueva información es asimilada y depositada en una red de conocimientos y experiencias que existen previamente en el sujeto. En definitiva, todo aprendizaje constructivo supone una construcción que se realiza a través de un proceso mental que conlleva a la adquisición de un conocimiento nuevo. Pero en este proceso no es solo el nuevo conocimiento que se ha adquirido, sino también, toda la posibilidad de construir y adquirir una nueva competencia que le permitirá generalizar, es decir, aplicar lo ya conocido a una situación nueva.

TEORÍA DEL SOCIO-CONSTRUCTIVISMO

Esta propuesta pedagógica de Vigotski considera que el comportamiento del estudiante está arraigado en la interacción social, ya que en el proceso del desarrollo la sociabilidad desempeña un papel formador y constructor. El aprender, es un proceso natural de desarrollo, el aprendizaje se presenta como un medio que fortalece este proceso natural, pone a su disposición los instrumentos creados por la cultura que amplían las posibilidades naturales del individuo y reestructuran sus funciones mentales. El alumno utiliza sus propios recursos y el nivel que puede alcanzar cuando recibe apoyo externo, el Socioconstructivismo, considera también los aprendizajes como un proceso personal de construcción de nuevos conocimientos a partir de los saberes previos, pero inseparable de la situación en la que se produce. Este enfoque busca ayudar a los

estudiantes a internalizar, reacomodar, o transformar la información nueva. Esta transformación ocurre a través de la creación de nuevos aprendizajes y esto resulta del surgimiento de nuevas estructuras cognitivas.

TEORÍA DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

Uno de los máximos representantes de esta teoría es David Ausubel (1968), según este, el aprendizaje significativo, es aquel aprendizaje en el que los docentes crean un entorno de instrucción en el que los alumnos entienden lo que están aprendiendo. Este aprendizaje está basado en la transferencia, dejando de lado el aprendizaje memorístico y basándose más en la comprensión de la información, por ello para aprender un concepto, tiene que haber inicialmente una cantidad básica de información acerca de él, que actúa como material de fondo para la nueva información. En este sentido todo aprendizaje significativo es un aprendizaje relacional. La función del profesor, según esta teoría, sería la de lograr que los alumnos enlacen lo que ya saben con los nuevos conocimientos. Entre las ventajas del aprendizaje significativo están que produce una retención más duradera de la información. Es activo, pues depende de la asimilación de las actividades de aprendizaje por parte del alumno. Es personal, ya que la significación de aprendizaje depende de los recursos cognitivos del estudiante.

TEORÍA DEL APRENDIZAJE POR DESCUBRIMIENTO

El representante de esta teoría fue Jerome S. Bruner y su intención es, propiciar la participación activa del alumno durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, a partir de la consideración de que un aprendizaje efectivo. Depende, básicamente, de que un problema real se presente como un reto para la inteligencia del alumno, motivándolo a enfrentar su solución. Para Bruner, el desarrollo intelectual del alumno depende directamente de que éste domine ciertas técnicas. En este dominio deben considerarse como determinantes dos factores: la maduración y la integración. Asimismo expresa que debe tenerse en cuenta que si la mayor aptitud del hombre es su superioridad intelectual, también debe tenerse presente el valor que, personalmente, le representa un hecho descubierto

por él mismo. En este tipo de aprendizaje la persona tiene una gran participación porque el facilitador no expone los contenidos de un modo acabado; su actividad se dirige a darles a conocer una meta que ha de ser alcanzada y además de servir como mediador y guía para que los individuos sean los que recorran el camino y alcancen los objetivos propuestos.

LAS TEORÍAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Estas teorías, propuestas en su inicio por Robert Gagne, explican el desarrollo cognitivo a través de los cambios que se producen en el procesamiento de la información, esto es, en la forma en que las personas reciben, utilizan y almacenan la información. Plantean que las habilidades de los niños para organizar y manipular la información se van haciendo más complejas a medida que el niño se desarrolla. En este sentido estipula que el aprendizaje comprende tres procesos: la codificación, el almacenamiento y la recuperación de la información. Sus representantes, entre ellos Swenson (1991), postulan que la percepción, el aprendizaje y la memoria reflejan un continuo de procesamiento que incluye los mecanismos de la atención, el almacenamiento en el nivel de los órganos sensoriales, la memoria a corto plazo y a largo plazo, así como los mecanismos que trasladan la información hacia ella y, por último, los mecanismos que intervienen en la recuperación de la información almacenada. En síntesis, esta teoría educativa hace una distinción entre lo que se aprende, es decir, lo que se almacena en la memoria a largo plazo y lo que se puede desempeñar, o sea, recuperar los conocimientos almacenados. Por lo planteado se observa una fusión entre conductismo y cognoscitismo (19).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

SERVICIO EDUCATIVO. Son las actividades propias del sector educativo. Que tienen por objetivo: mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas. Aunque educar y formar se consideren a veces términos sinónimos, cada uno incorpora un matiz que hace su significado diferente del otro (20).

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EDUCATIVO. Es el elemento principal para la valoración de la calidad de educación, pues refleja la eficiencia de los servicios administrativos y académicos: satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su compañero de clase, docente, instalaciones y equipamiento (4).

CALIDAD EN EDUCACIÓN. Es un medio por medio del cual el ser humano se desarrolla plenamente, y gracias a ella crezca y fortalezca como persona que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y cultura, a su vez, reconoce que, la calidad educativa es una inspiración común, existe una diversidad de significados (21).

ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA. Es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, programa o carrera profesional, área que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, administrativa e institucional (22).

PROGRAMA DE ESTUDIOS. Conjunto de estudios universitarios con los que se obtiene algún grado académico.

PLAN DE ESTUDIOS. Es el documento que recoge la secuencia formativa, medios, objetivos educacionales de un programa de estudios. Es un documento académico, producto del análisis filosófico, social y económico, que contiene métodos, criterios, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un programa de estudios.

MOVILIDAD ACADÉMICA. Posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal administrativo de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

PLANA DOCENTE ADECUADA. El Programa de Estudios asegura que la plana docente sea adecuada en cuanto al número e idoneidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL. Gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones:

académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones; incluye la gestión del impacto producido por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, sobre el ambiente, y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se constituyan en partes interesadas. La responsabilidad social universitaria es fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. Compromete a toda la comunidad universitaria.

EQUIPAMIENTO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA. Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA. El Programa de Estudios mantiene y ejecuta un programa de desarrollo, mantenimiento, ampliación, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento, garantizando su funcionamiento.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Sistema que permite la recepción, análisis y comunicación de información de manera segura a los integrantes de la institución a fin de realizar una mejor gestión en función de sus objetivos.

SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES. Es el servicio personal de orientación individual o grupal y ayuda pedagógica al estudiante durante el proceso de aprendizaje a distancia como medio de apoyo para hacer efectiva la formación profesional integral, entendida como la realización profesional y el desarrollo personal-social del estudiante.

BIENESTAR. Programas que fomentan las actividades extracurriculares y que gestionan los servicios que se orientan al desarrollo físico, psicoactivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo, tales como la atención de salud, seguro médico, asistencia social, becas, entre otros(23).

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

3.1.1. DESCRIPTIVO

Estudio que permitió describir las características generales y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los Servicios Educativos que ofrece Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, a partir de un instrumento de medición elaborado con esa finalidad.

3.1.2. TRANSVERSAL

Estudio que permitió medir la variable en un solo momento, en un periodo de tiempo corto, determinado lugar y momento por ser un procedimiento de investigación sin continuidad en el eje del tiempo.

3.1.3. RETROSPECTIVO

Estudio que permitió determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería que han hecho uso de los diferentes servicios educativos ofrecido por la universidad, durante los años de formación académica.

3.2. ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la Escuela Profesional de en Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ubicado en la Avenida de La cultura S/N, el cual cuenta con infraestructura propia de 4 pisos, cuenta con 07 aulas y 05 laboratorios para el proceso enseñanza - aprendizaje, además de oficinas para las diferentes áreas administrativas como: mesa de parte, secretaria, dirección de Escuela, dirección de investigación, dirección de calidad, secretaria, sala de docentes, etc. Biblioteca especializada, servicios higiénicos, centro de cómputo, entre otros.

La Escuela Profesional de Enfermería fue creada el 25 de setiembre del año de 1972, dependiendo transitoriamente, del Programa Académico de Ciencias

Biológicas, el 05 de junio de 1986 en Asamblea Universitaria se aprueba la creación de la Facultad de Enfermería, con su carrera Profesional de Enfermería.

3.3. POBLACIÓN

La población está constituida por 270 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, que están matriculados en los cursos de especialidad del 2° al 9° semestre, los cuales corresponden a: Epistemología en Enfermería del 2° semestre, Fundamentos de Enfermería Especializada del 3° semestre, Médico Quirúrgico y Cuidados de Enfermería I del 4° semestre, Médico Quirúrgico y Cuidados de Enfermería II del 5° semestre, Médico Quirúrgico y Cuidados de Enfermería III del 6° semestre todos ellos correspondientes al Plan de Estudios 2017; Salud Materna y Reproductiva del 6° semestre, Salud del Niño y del Adolescente del 7° semestre, Enfermería Pediátrica del 8° semestre y Enfermería Comunitaria del 9° semestre todos ellos correspondientes al Plan de Estudios 2005.

TABLA N° 1
DISTRIBUCIÓN DEL TAMAÑO MUESTRAL

SEMESTRE	N	%
2° SEMESTRE	51	18.9
3° SEMESTRE	33	12.2
4° SEMESTRE	46	17.0
5° SEMESTRE	29	10.7
6° SEMESTRE	24	8.9
6° SEMESTRE	11	4.1
7° SEMESTRE	27	10.0
8° SEMESTRE	24	8.9
9° SEMESTRE	25	9.3
TOTAL	270	100

3.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Se incluye en el estudio a los estudiantes que:

- Que estén matriculados en cursos de especialidad del 2° al 9° semestre.

3.5. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

No se incluirán en el estudio a los estudiantes que:

- Hayan abandonado sus estudios.

3.6. TIPO DE MUESTREO

El tipo de muestreo es no probabilístico intencionado por considerar la conveniencia de los investigadores tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión previamente identificados.

3.7. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. CUESTIONARIO

Instrumento está constituido de la siguiente estructura, cuenta con 52 preguntas de los cuales 07 ítems que contemplan las características generales de los estudiantes y 45 ítems a cerca de la satisfacción, los cuales presentan cinco (05) alternativas: totalmente satisfecho, satisfecho, ni satisfecho/ni insatisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho, a partir del ítem número 31, se consideró si el estudiante fue o no beneficiario y/o participe de los servicios señalados, en caso haya sido beneficiario procedió a marca la alternativa de satisfacción según su apreciación, caso contrario continuo con el siguiente ítem.

El cuestionario fue tomado del estudio realizado por Carlos Jesús Segura Castilla quien realizo la investigación titulada: Autoevaluación según modelo de acreditación para educación superior universitaria propuesta por SINEACE y el perfil profesional de la Escuela Profesional de Educación Física – Universidad Nacional Mayor de San Marcos percibida por estudiantes del X semestre, 2016.

3.7.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

3.7.2.1. VALIDEZ

El cuestionario fue tomado del estudio realizado por Carlos Jesús Segura Castilla, cuyo título corresponde a “autoevaluación según modelo de acreditación para educación superior universitaria propuesta por SINEACE y el perfil profesional de la Escuela Profesional de Educación Física – Universidad Nacional de San Marcos percibida por estudiantes del X

semestre” el cual fue sometido a una serie de análisis a fin de poner en manifiesto sus propiedades métricas.

3.7.2.2. CONFIABILIDAD

Para calcular el grado de confiabilidad del instrumento de investigación mediante el coeficiente Alpha de Cronbach se procesaron los datos en el programa estadístico SPSS V.25, el cual nos proporcionó un resultado de 0.910 siendo considerado **excelente** la confiabilidad del instrumento, lo que indica que es consistente, coherente y estable para su aplicación.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó el trámite para obtener el permiso respectivo para la aplicación del instrumento, posteriormente se realizó la coordinación con los docentes de especialidad según el avance de la aplicación del instrumento y los estudiantes sometidos a ello, en las instalaciones de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, que se realizó en durante 5 días.

Durante la aplicación del instrumento se pudo constatar que 13 estudiantes considerados dentro del 2° al 9 semestre abandonaron sus estudios, motivo por el cual el instrumento se aplicó a 257 estudiantes.

La aplicación del instrumento se realizó de la siguiente manera:

Se consultó la base de datos del centro de cómputo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con el fin de establecer cuantos alumnos deberían participar del presente estudio en base a los cursos de especialidad por cada semestre académico. Se visitó a los salones de clase donde se impartían los cursos de especialidad propios de cada semestre, previa coordinación con el docente, posteriormente se aplicó el cuestionario a los estudiantes que cursan del 2° al 9° ciclo del semestre 2019 – II de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Cusco, el cual fue corroborado con las listas obtenidas del centro de cómputo.

3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el software SPSS V.25 del cual se obtuvieron la base de datos, para posteriormente obtener las tablas con el porcentaje; dicho proceso se llevó a cabo durante 03 días.

La codificación se llevó a cabo asignando valores numéricos para cada indicador de satisfacción de acuerdo a los criterios: totalmente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho/ni insatisfecho (3), insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1), dichos valores fueron obtenidos según frecuencia presentada y porcentajes respectivos, según el indicador de satisfacción empleado.

Finalmente, el resultado final de satisfacción por dimensión se obtuvo a través del promedio aritmético de los porcentajes de satisfacción de los indicadores de cada dimensión.

Indicador de Satisfacción: El resultado de satisfacción se realizó utilizando la siguiente fórmula:

$$NIVEL DE SATISFACCIÓN = \left(\frac{ETS + ES}{PT} \right) \times 100$$

Donde:

- ETS: estudiantes totalmente satisfechos
- ES: estudiantes satisfechos
- PT: población total

3.10. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería	Es el nivel de percepción de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la universidad y los servicios educativos que ofrece, las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su	Estándar 9: Plan de estudios	Perfil de egreso.	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Plan de estudios.		
			Contenidos de las asignaturas.		
			Coherencia del plan de estudios y el perfil de egreso.		
		Estándar 13: Movilidad	Convenios interinstitucionales de la Escuela Profesional	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Intercambios estudiantiles		

	motivación.	Estándar 15: Plana docente adecuada	Grado académico de los docentes	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Planificación y cumplimiento del syllabus.		
Dominio y actualización de los contenidos temáticos.					
Metodología de enseñanza de los docentes.					
Uso de material didáctico y recursos tecnológicos.					
Criterios y procedimientos de evaluación.					
Trato cordial de los docentes.					
		Estándar 20: Seguimiento al desempeño de los estudiantes.	Sistema de tutoría	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal

		Estándar 25: Responsabilidad social	Inclusión de actividades de responsabilidad social en el plan de estudios.	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Relación de las actividades de responsabilidad social con la especialidad.		
			Multidisciplinareidad		
		Estándar 27: Bienestar universitario	Comedor universitario	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Educación física y recreación (fomento deportivo).		
			Asistencia social.		
			Centro médico		
			Becas por rendimiento académico.		
			Departamento de psicología,		
			Departamento de odontología.		
Banda de Músicos de la UNSAAC					

			Orquesta Sinfónica de la UNSAAC		
			Escala Coral Universitaria		
			Teatro Experimental Qosqo – TEUQ		
			Centro de Danzas Universitarias – CEDUN		
			Tuna Universitaria		
		Estándar 28: Equipamiento y uso de la infraestructura	Aulas (cantidad, espacio, iluminación, mobiliario, equipamiento).	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Biblioteca (iluminación, espacio, mobiliario, equipamiento).		
			Laboratorios (cantidad, espacio, iluminación, mobiliario, equipamiento).		
			Servicios higiénicos.		
			Espacios para el descanso y recreación.		

		Estándar 29: Mantenimiento y uso de la infraestructura.	Limpieza de los ambientes.	Totalmente Satisfecho	Nominal
			Mantenimiento de mobiliario y equipos electrónicos.	Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho	
			Mantenimiento de equipos electrónicos.	Totalmente insatisfecho	
		Estándar 30: Sistema de información y comunicación.	Servicio de biblioteca especializada.	Totalmente Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Insatisfecho Totalmente insatisfecho	Nominal
			Acceso a la biblioteca virtual.		
			Acceso a Plataformas Virtuales.		
			Diseño y funcionamiento de la página web de la Escuela Profesional		
			Medios de difusión de eventos, procedimientos y registros.		
		Acceso a red de internet			

CARACTERÍSTICAS GENERALES

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Promedio de años desde el nacimiento hasta la actualidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería.	17 – 20 años 21 – 25 años 26 – 30 años > 31 años	Intervalo
Sexo	Diferenciación biológica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería.	Masculino Femenino	Nominal
Lugar de procedencia	Origen natal del que proviene una persona. Lugar de nacimiento de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería.	Urbano Rural	Nominal
Estado civil	Situación personal en que se encuentra o no una persona en relación a otra, con quien se crea lazos jurídicamente conocidos sin que sea su pariente constituyendo con él o ella una institución familiar y adquiriendo derechos y deberes al respecto.	Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente	Nominal

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos de la investigación, presentando la operacionalización de variables en tablas y gráficos con su respectivo análisis. Así mismo se incluye la discusión de resultados, junto con las conclusiones y sus respectivas sugerencias.

TABLA N° 2

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, UNSAAC, 2019.

CARACTERÍSTICAS		N	%
SEXO	Masculino	17	6.6
	Femenino	240	93.4
	Total	257	100.0
EDAD	17 a 20 años	115	44.7
	21 a 25 años	104	40.5
	26 a 30 años	30	11.7
	> a 30 años	8	3.1
	Total	257	100.0
ESTADO CIVIL	Soltero	244	94.9
	Conviviente	13	5.1
	Casado	0	0.0
	Viudo	0	0.0
	Divorciado	0	0.0
Total	257	100.0	
PROCEDENCIA	Urbano	121	47.1
	Rural	136	52.9
	Total	257	100.0

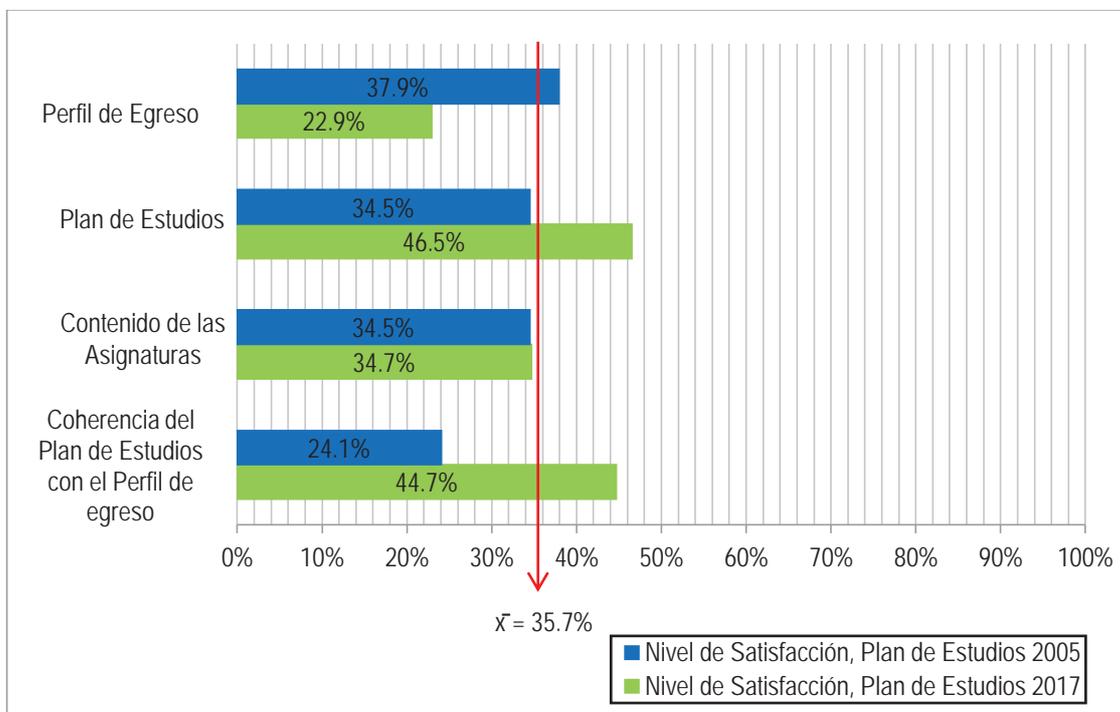
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla se observa que el 93.4% son de sexo femenino, con respecto a la edad se observa que el 44.7% tienen entre 17 a 20 años, el 94.9% son solteros, y el 52.9% proceden de zona rural.

GRÁFICO N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LOS PLANES DE ESTUDIOS, UNSAAC, 2019



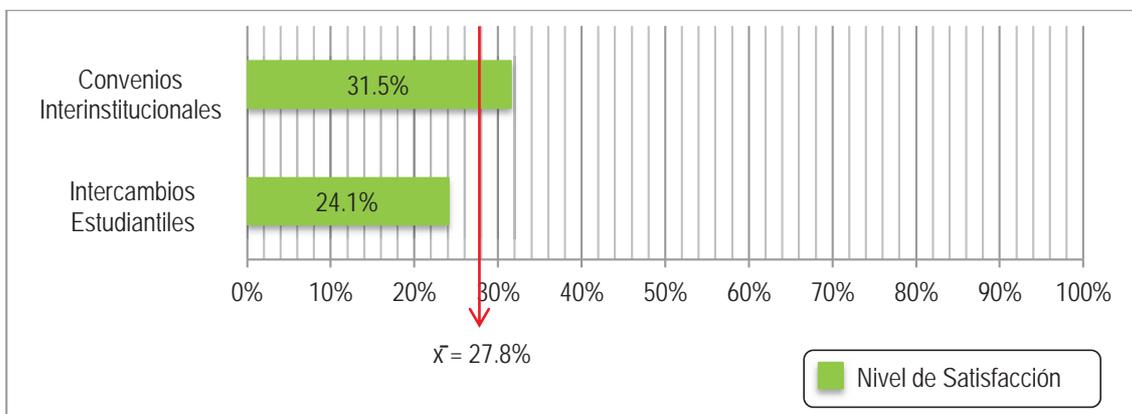
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que con respecto al Perfil de Egreso el nivel de satisfacción de los estudiantes del Plan de Estudios del 2005 corresponde al 37.9%, mientras que en los estudiantes del Plan de estudios 2017 es de 22.9%; en cuanto al Plan de Estudios el nivel de satisfacción de los estudiantes del Plan de Estudios del 2005 corresponde al 34.5% mientras que en los estudiantes del Plan de Estudios del 2017 es de 46.5%; respecto al Contenido de las Asignaturas el nivel de satisfacción de los estudiantes del Plan de Estudios del 2005 es de 34.5% mientras que en los estudiantes del Plan de Estudios del 2017 es de 34.7% y con respecto a la Coherencia del Plan de Estudios con el Perfil de Egreso el nivel de satisfacción de los estudiantes del Plan de estudios del 2005 es el 24.1% mientras que en los estudiantes del Plan de Estudios del 2017 es de 44.7%. El promedio el 35.7% de los estudiantes están satisfechos con los aspectos de los Planes de Estudios.

GRÁFICO N° 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA, UNSAAC, 2019.



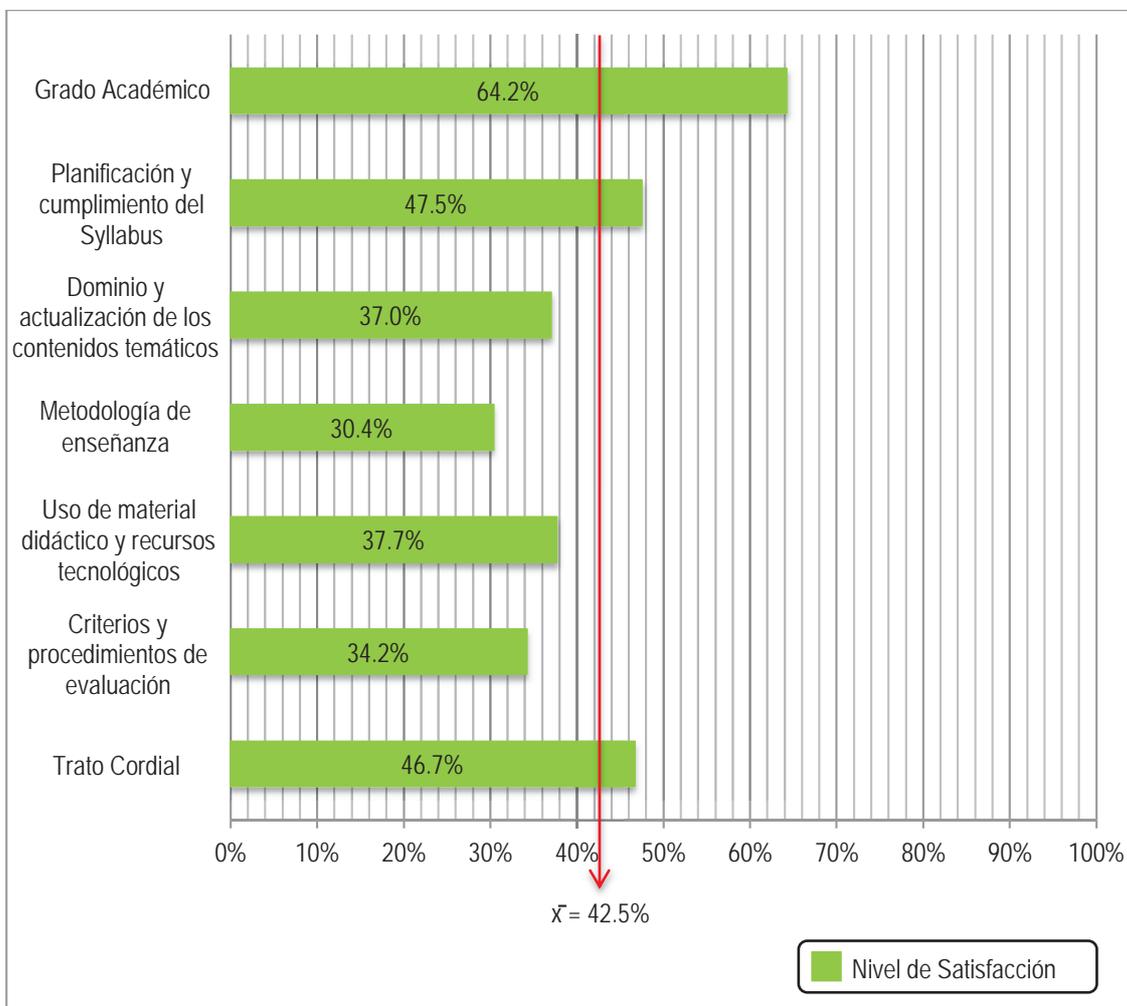
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que, 31.5% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los convenios interinstitucionales y el 24.1% se encuentran satisfechos con los intercambios estudiantiles. En promedio el 27.8% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los aspectos de la Movilidad Académica.

GRÁFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE LA PLANA DOCENTE ADECUADA, UNSAAC, 2019.



Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

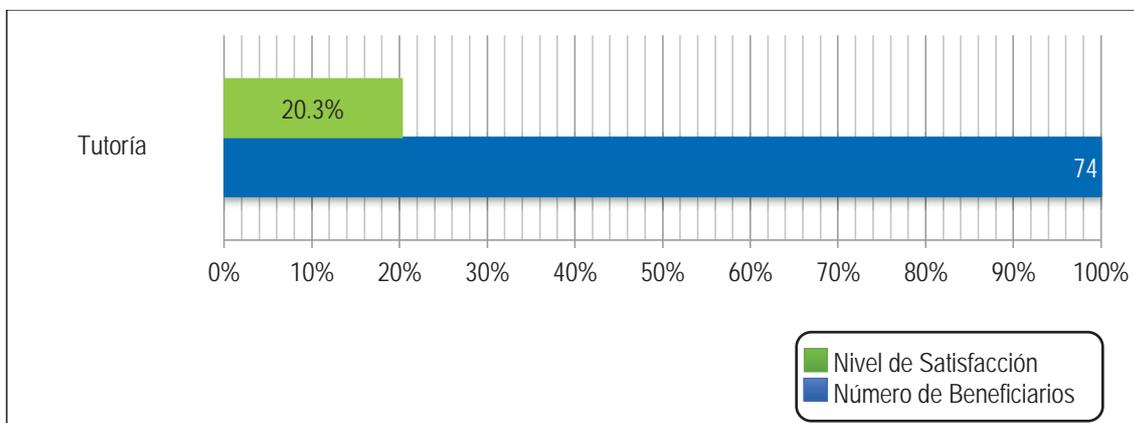
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se puede observar que, el 64.2% de los estudiantes se encuentran satisfechos con el grado académico de los docentes, el 47.5% se encuentran satisfechos con la planificación y cumplimiento de syllabus, el 37.0% se encuentran satisfechos con el dominio y actualización de los contenidos temáticos, el 30.4% se encuentran satisfechos con la metodología de enseñanza, el 37.7% se encuentran satisfechos con el uso de material didáctico y recursos tecnológicos, el 34.2% se encuentran satisfechos con los criterios y procedimientos de evaluación y el 46.7% se encuentran satisfechos

con el trato cordial que dan los docentes. En promedio el 42.5% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los aspectos de la Plana Docente Adecuada.

GRÁFICO N° 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DEL SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES, UNSAAC, 2019.



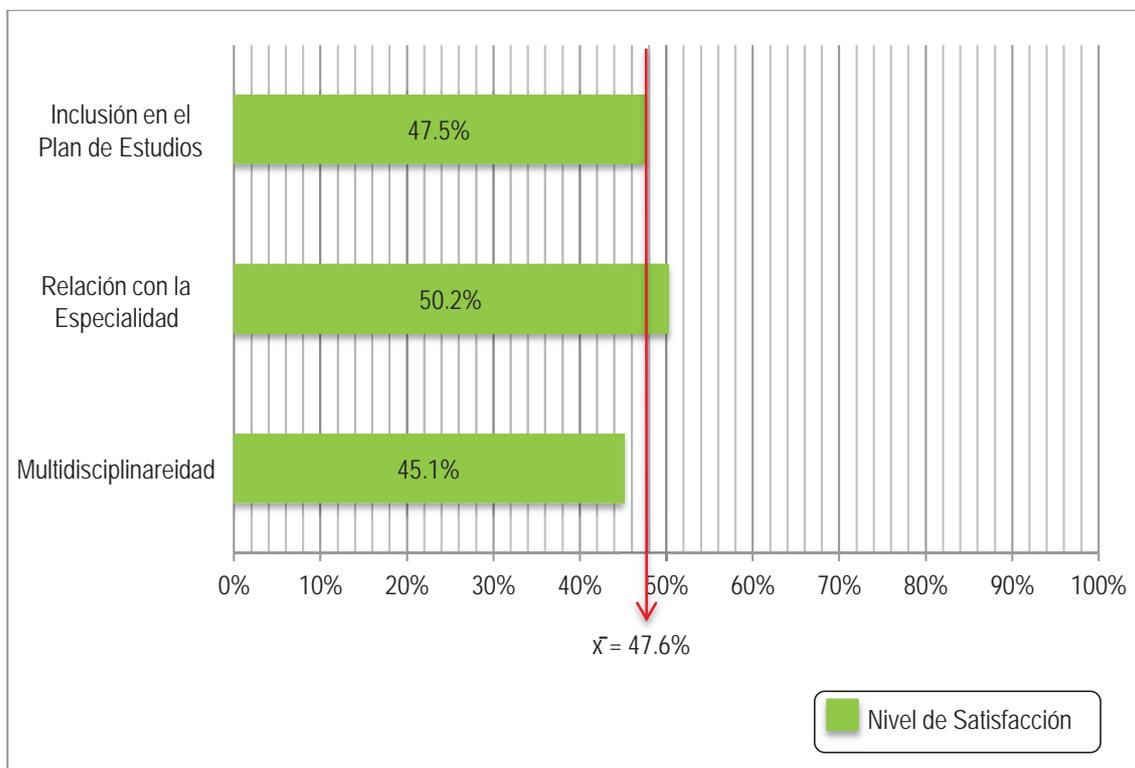
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que, 74 estudiantes son beneficiarios del servicio de Tutoría, de los cuales el 20.3% se encuentran satisfechos. Cabe mencionar que dicho servicio y los estudiantes corresponden al Plan de Estudios del 2017, porque los estudiantes del Plan de Estudios del 2005, no tienen tutores.

GRÁFICO N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS ASPECTOS DE ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, UNSAAC, 2019.



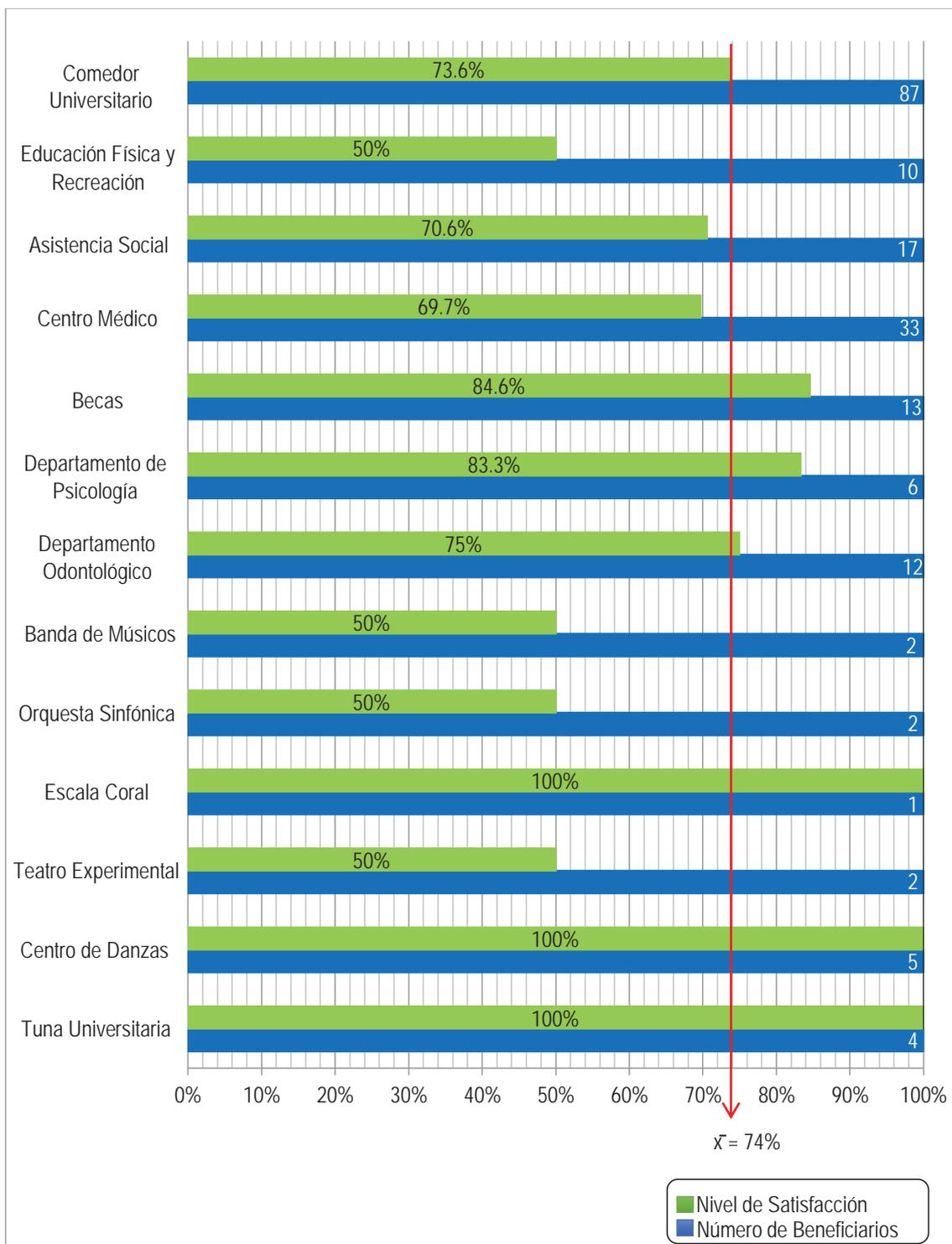
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que el 47.5% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la inclusión de actividades de Responsabilidad Social en el Plan de Estudios, el 50.2% se encuentran satisfechos con la relación de las actividades de Responsabilidad Social con la especialidad y el 45.1% se encuentran satisfechos con la multidisciplinaredad de las Actividades de Responsabilidad Social. En promedio el 47.6% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los aspectos de Responsabilidad Social.

GRÁFICO N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO QUE OFRECE LA UNSAAC, 2019.



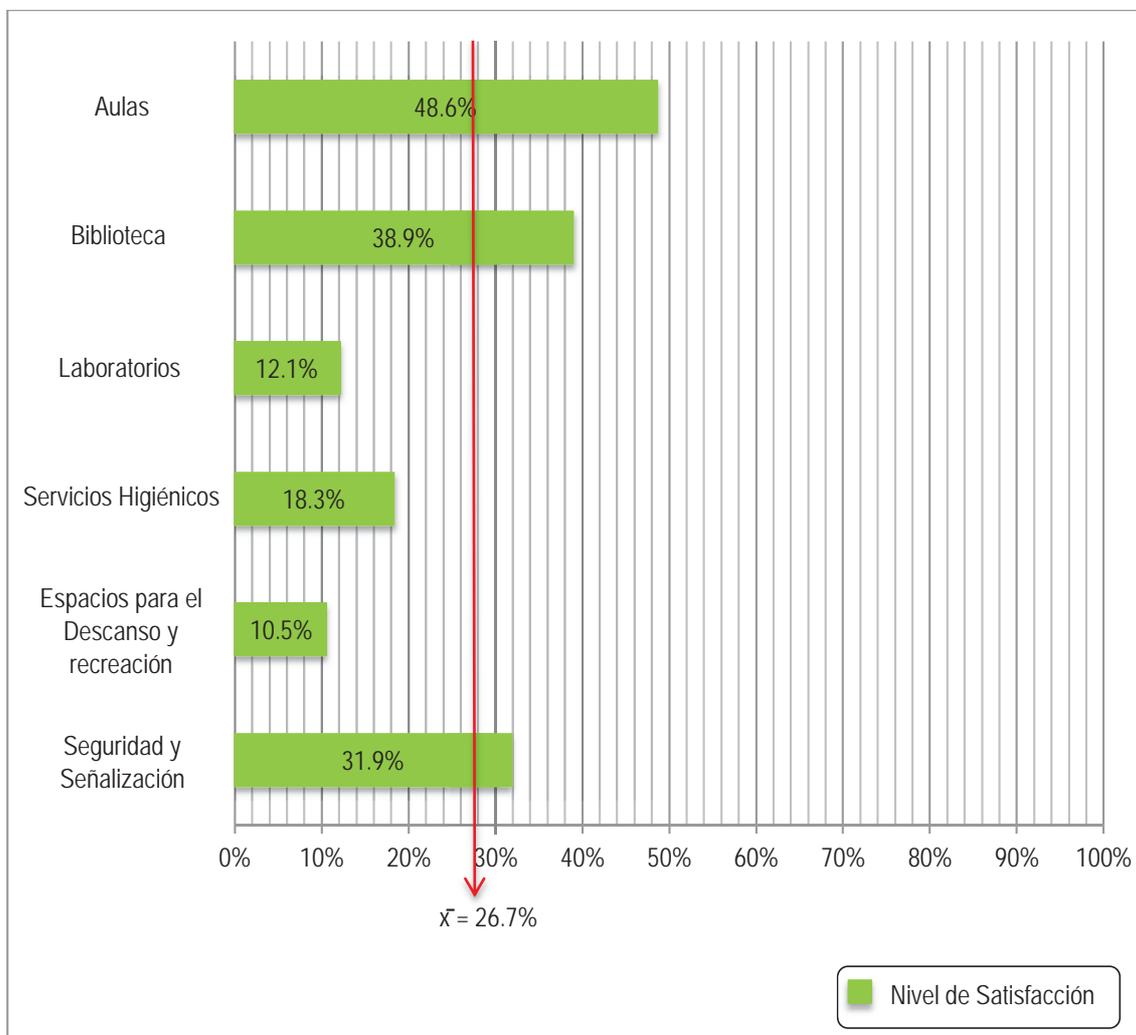
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que 87 son beneficiarios del Comedor Universitario de los cuales, el 73.6% se encuentran satisfechos; 10 estudiantes son beneficiarios de Educación Física y Recreación, de los cuales, el 50% se encuentran satisfechos; 17 estudiantes son beneficiarios de Asistencia Social, de los cuales, el 70.6% se encuentran satisfechos; 33 estudiantes son beneficiarios del Centro Médico, de los cuales, el 69.7% se encuentran satisfechos; 13 estudiantes son beneficiarios de las Becas por alto rendimiento, de los cuales, el 84.6% se encuentran satisfechos; 6 estudiantes son beneficiarios del Departamento de Psicología, de los cuales, el 83.3% se encuentran satisfechos; 12 estudiantes son beneficiarios del Servicio de Odontología, de los cuales, el 75% se encuentran satisfechos; 2 estudiantes son participes de la Banda de Músicos de la UNSAAC, de los cuales, el 50% se encuentran satisfechos; 2 estudiantes son participes de la Orquesta Sinfónica de la UNSAAC, de los cuales, el 50% se encuentra satisfechos; 1 estudiante es participe de la Escala Coral Universitaria el cual se encuentra 100% satisfecho; 2 estudiantes son participes del Teatro Experimental Qosqo – TEUQ, de los cuales, el 50% se encuentra satisfecho; 5 estudiantes con participes del Centro de Danzas Universitarias – CEDUN, de los cuales, el 100% se encuentran satisfechos; 4 estudiantes son participantes de la Tuna Universitaria, de los cuales, el 100% se encuentran satisfechos. En promedio el 74% de los beneficiarios de los Servicios de Bienestar Universitario se encuentran satisfechos.

GRÁFICO N° 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON EL EQUIPAMIENTO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA, UNSAAC, 2019.



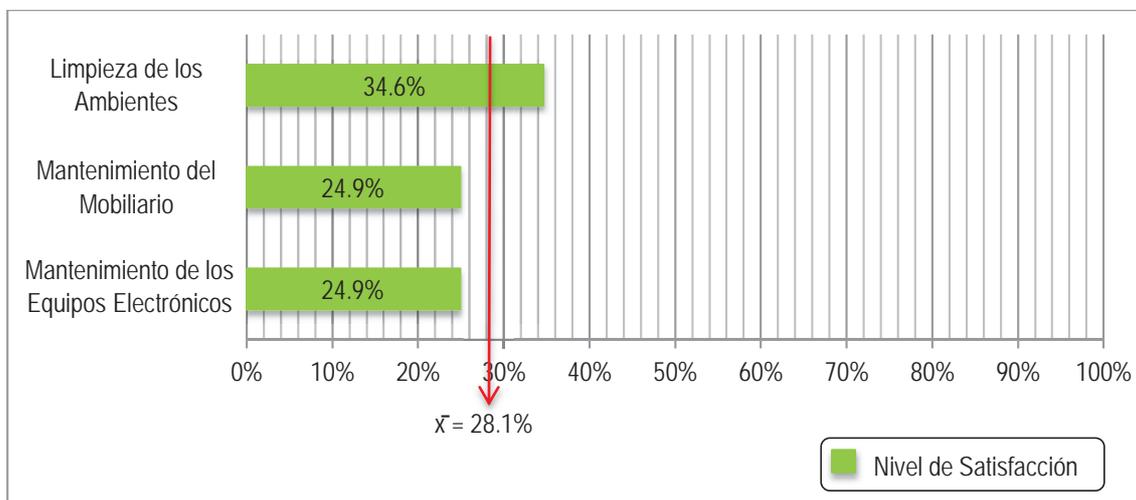
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que el 48.6% de los estudiantes se encuentran satisfechos con las Aulas, el 38.9% se encuentran satisfechos con la Biblioteca, el 12.1% se encuentran satisfechos con los Laboratorios, el 18.3% se encuentran satisfechos con los servicios higiénicos, el 10.5% se encuentran satisfechos con los espacios para el descanso y recreación y el 31.9% se encuentran satisfechos con la seguridad y señalización. En promedio el 26.7% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los aspectos del Equipamiento y Uso de la Infraestructura.

GRÁFICO N° 8

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA, UNSAAC, 2019.



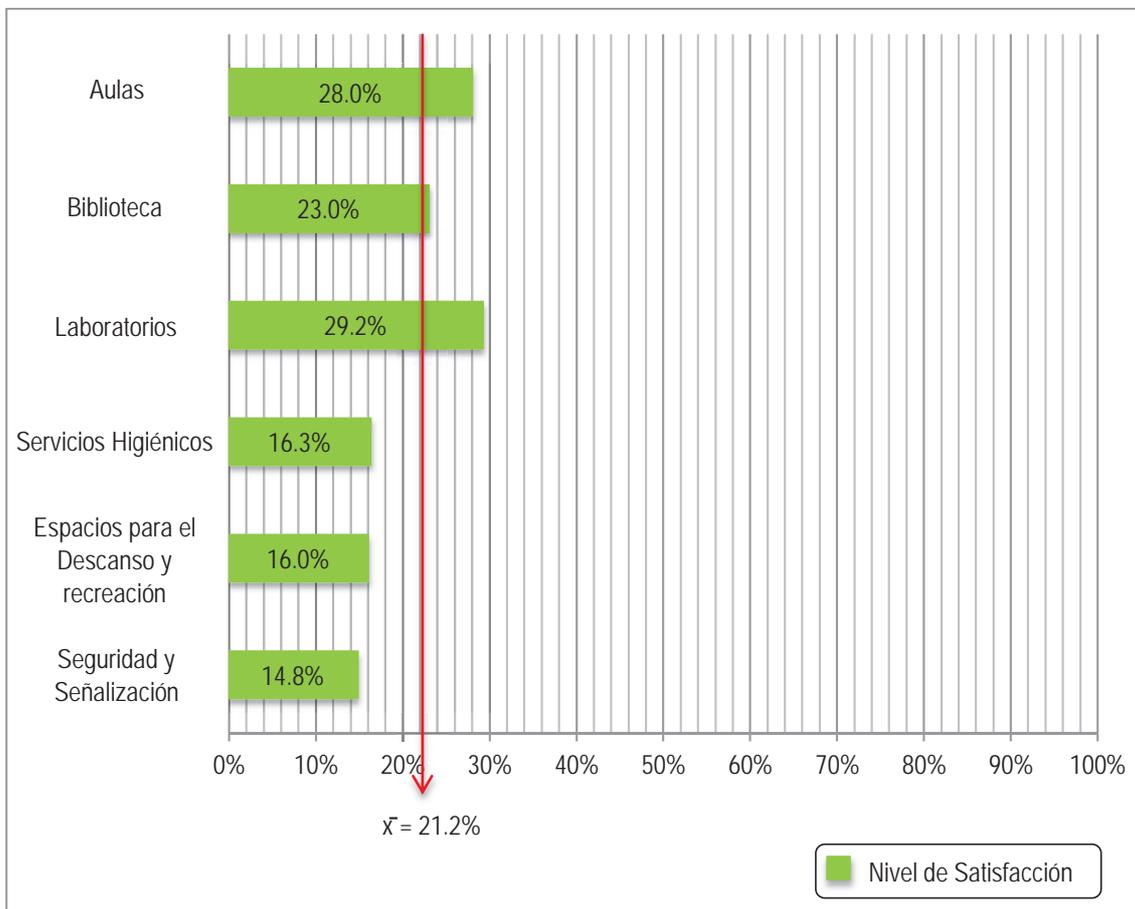
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que el 34.6% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la limpieza de los ambientes, el 24.9% se encuentran satisfechos con el mantenimiento del mobiliario y el 24.9% se encuentran satisfechos con el mantenimiento de los equipos electrónicos. En promedio el 28.1% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los aspectos del Mantenimiento de la Infraestructura de la Escuela Profesional de Enfermería.

GRÁFICO N° 9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA CON LOS ASPECTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, UNSAAC, 2019.



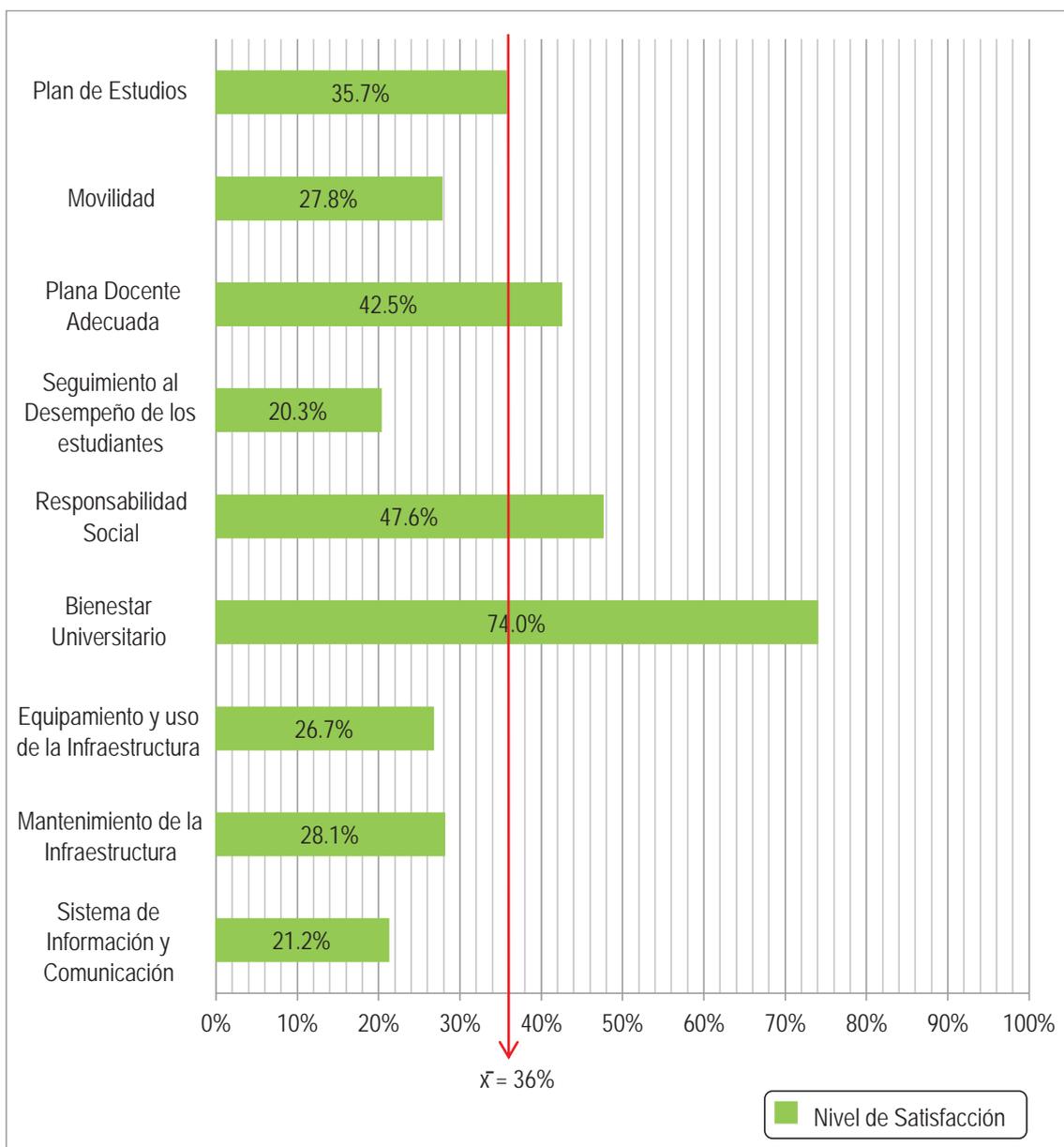
Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que el 28.0% de los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio de Biblioteca Especializada, el 23.0% se encuentran satisfechos con el acceso a la Biblioteca Virtual, el 29.2% se encuentran satisfechos con el acceso a plataformas virtuales, el 16.3% se encuentran satisfechos con la página web de la escuela profesional, el 16.0% se encuentran satisfechos con los medios de difusión de eventos, procedimientos y registros y el 14.8% se encuentran satisfechos con el acceso a internet. En promedio el 21.2% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los aspectos del Sistema de Información y Comunicación.

GRÁFICO N° 10

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE OFRECE LA UNSAAC EN ESTUDIANTES DEL 2° AL 9° SEMESTRE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, 2019.



Fuente: Cuestionario de satisfacción de la EPE – UNSAAC.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el gráfico se observa que el 35.7% se encuentran satisfechos con el Plan de Estudios, con respecto a la Movilidad Educativa el 27.8% se encuentran satisfechos, en cuanto a la Plana Docente Adecuada el 42.5% se encuentran satisfechos, con el Seguimiento al Desempeño de los Estudiantes el 20.3% se

encuentran satisfechos, respecto a Responsabilidad Social el 47.6% se encuentran satisfechos, en cuanto a Bienestar Universitario el 74.0% se encuentran satisfechos, con respecto al Equipamiento y Uso de la Infraestructura el 26.7% se encuentran satisfechos, con el Mantenimiento de la Infraestructura el 28.1% se encuentran satisfechos y en cuanto al Sistema de Información y Comunicación el 21.2% se encuentran satisfechos. En promedio el 36% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

DISCUSIÓN

Respecto al plan de estudios 35.7% se encuentran satisfechos con los indicadores de Perfil de Egreso, Plan de Estudios, Contenido de las asignaturas y la coherencia del Plan de Estudios con el Perfil de Egreso. El estudio de Tello:2015 concluye que el 69.70% se encuentra satisfecho con su plan de estudios (24) dichos resultados difieren con los resultados de la presente investigación.

Con respecto a la Movilidad Académica 27.8% se encuentra satisfecho con los indicadores de convenios interinstitucionales y los intercambios estudiantiles. Mientras que Pérez:2014 concluye que el 39.3% se encuentra satisfecho (25) dichos resultados son semejantes a la presente investigación.

En cuanto a la Plana Docente Adecuada el 42.5% se encuentran satisfechos con los indicadores de grado académico, planificación y cumplimiento de syllabus, dominio y actualización de los contenidos temáticos, metodología de enseñanza, uso de material didáctico y recursos tecnológicos, criterios y procedimientos de evaluación y trato cordial que dan los docentes. Hernández:2014 concluye que, con respecto a la preparación y actualización pedagógica 48% se encuentran satisfechos (6); estos resultados son semejantes con el presente estudio.

En cuanto al servicio de Tutoría 20.3% se encuentran satisfechos. En el estudio realizado por Hernández:2014, concluye que el 31% se encuentra satisfecho con el servicio de tutoría (6) los resultados de este estudio son semejantes con el presente estudio.

Respecto a la Responsabilidad Social el 47.6% se encuentran satisfechos con los indicadores de inclusión en el Plan de Estudios, relación a la especialidad y la multidisciplinareidad. El estudio de Tello:2015, concluye que el 80.34% se encuentra satisfecho con el trabajo en equipo multidisciplinario (24); este estudio difiere del presente estudio.

Con respecto a los servicios de Bienestar Universitario el 74% se encuentra satisfecho. El estudio realizado por Tello:2015, concluye que el 81.20% se encuentran satisfechos con los servicios básicos que ofrece la universidad (24);

estos resultados coinciden con la presente investigación. Lo mismo ocurre con el estudio realizado por la Universidad de San Antonio de Murcia:2016, quienes concluyen que el 33% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios de Bienestar que brindan a los estudiantes (26).

En relación al Equipamiento y Uso de la Infraestructura el 26.7% se encuentran satisfechos con las aulas, biblioteca, laboratorios, servicios higiénicos, espacios para el descanso y recreación y la seguridad y señalización. Los estudios realizados por Andramunio:2014, concluye que el 65.86% se encuentra satisfecho con respecto a la Infraestructura (27). estos resultados difieren del presente estudio.

En cuanto al Mantenimiento de la Infraestructura el 28.1% se encuentran satisfechos con la limpieza de los ambientes, mantenimiento del mobiliario y el mantenimiento de los equipos electrónicos. Hernández:2014 en su estudio concluye que el 28% se encuentra satisfecho con la limpieza de los ambientes (6), estos resultados concuerdan con el presente estudio.

Con respecto al Sistema de Información y Comunicación el 21.2% de los estudiantes están satisfechos con el servicio de biblioteca especializada, acceso a la biblioteca virtual, acceso a plataformas virtuales, página web de la escuela profesional, medios de difusión de eventos, procedimientos y registros y acceso a internet. El estudio realizado por Tello:2015, concluye que el 54.74% se encuentran satisfechos con los servicios de internet (24) mismo sucede con el estudio de Pérez:2014, en el que concluye que el 92.4% de los estudiantes se encuentran altamente satisfechos con los espacios virtuales (25); estos resultados no concuerdan con nuestra investigación.

CONCLUSIÓN

1. En la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, el sexo de mayor predominio es el femenino, quienes se encuentran en el rango de edad de 17 – 20 años, de estado civil soltero y en su mayoría provienen de zona rural.
2. En general, el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los Servicios Educativos ofrecidos por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 36%, lo cual confirma la hipótesis planteada.
3. En cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con sus Planes de Estudio en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 35.7%.
4. En relación al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con la Movilidad que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 27.8%.
5. Con respecto al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con la Plana Docente Adecuada que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 42.5%.
6. En relación al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con el Seguimiento al Desempeño de los Estudiantes que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 20.3%.
7. En cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con las actividades de Responsabilidad Social que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 47.6%.
8. Con respecto al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los servicios de Bienestar Universitario que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 74%.
9. En relación al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con el Equipamiento y Uso de Infraestructura

que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 26.7%.

10. Con respecto al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con el Mantenimiento de la Infraestructura que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 28.1%.

11. En cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con el Sistema de Información y Comunicación que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es de 21.2%.

SUGERENCIAS

A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Promover la participación de los estudiantes en actividades de movilidad estudiantil, para una ampliación de conocimientos e intercambio de experiencias.
- Revisar, generar y actualizar convenios interinstitucionales.
- Promover a través de las autoridades de la universidad se formulen o diseñen estrategias para una mejora de la infraestructura de la Escuela Profesional de Enfermería, así como también el equipamiento de laboratorios según las necesidades y requerimiento de las especialidades que se cursan.
- Velar por el mantenimiento del mobiliario y los equipos electrónicos, así también de la limpieza de los ambientes.
- Promover la participación de sus estudiantes en los diversos programas de Bienestar Universitario.
- Actualizar de manera constante las plataformas virtuales e la Escuela Profesional de Enfermería, promover la difusión de eventos, procedimientos y registros realizados dentro del programa para un mayor conocimiento y difusión interna y externa.
- Mejorar el sistema de seguimiento al desempeño de los estudiantes de la Escuela Profesional, para disminuir la deserción y el bajo rendimiento académico.

A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Hacer uso de material didáctico, recursos tecnológicos para el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Mejorar la planificación y cumplimiento del syllabus, metodología de enseñanza, criterios y procedimientos de evaluación y el trato cordial hacia los estudiantes.
- Actualizar constantemente los contenidos temáticos de los syllabus.

AL COMITÉ DE CALIDAD DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Sensibilizar a la participación activa de los docentes, personal administrativo, estudiantes y grupos de interés de la escuela Profesional de Enfermería.
- Trabajar de manera ardua y continua en el proceso de autoevaluación y acreditación.
- Plantear propuestas de planes de mejora en relación a los estándares de acreditación del modelo SINEACE.

A LA COMISIÓN CURRICULAR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Evaluar periódicamente el Plan de Estudio con la finalidad de realizar adecuaciones del mismo.
- Involucrar en el proceso a los docentes, estudiantes y grupos de interés de la Escuela Profesional de Enfermería.

A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Involucrarse en el proceso de autoevaluación y acreditación en el modelo SINEACE.
- Participar de manera activa en las actividades que programe la Escuela Profesional de Enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, Publicado en el diario oficial El Peruano. Ley N°28740, (23 de mayo del 2006)
2. SINEACE. Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria. Lima, Perú. Tarea asociación grafica educativa; 2017.)
3. Osorio M. y Parra L. la satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de Médico Cirujano. Inv Ed Me, 2016; 5(17):3 - 10.
4. Alvarez J., Chaparro E, y Reyes D. Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. 2014 octubre; 13(2): 5 – 26.
5. Leañó A. Formación profesional y satisfacción del estudiante del X ciclo de la Facultad de Educación Primaria de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en docencia universitaria] Perú; Universidad Cesar Vallejo; 2018.
6. Hernández E. Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista filial Chincha, Octubre – 2014. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Chincha; Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
7. Polanco C. Nivel de satisfacción por la formación profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en una universidad pública – 2017. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima; Universidad Mayor de San Marcos; 2018.
8. Norma Técnica de Condiciones Básicas de Calidad [En línea]. Perú: MINEDU; 2017. [Fecha de acceso 25 de octubre del 2017]. URL disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/pdf/rsg-n-322-217-minedu-norma-tecnica-de-condiciones-basicas-de-calidad.pdf>
9. Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa. Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior Universitaria. 2016.

10. Zurita F., Viciano V., Padial R. y Cepero M. Niveles de satisfacción hacia el grado de maestro en alumnos de último curso. Prof. Rev. 2015; 21 (1): 349 – 367
11. Figueroa G., Miranda M., Castro S. y Cazallo AM. Grado de satisfacción de los estudiantes de 6° y 7° semestre de comercio y negocios internacionales en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla respecto a su plan de estudio. Lid Est. 2017; 7(1): 15
12. Alfaro D. y Pineda L. Satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego, 2015. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería] Trujillo; Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
13. Alonso Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaen. RESU. 2016; 45 (178): 79 – 95.
14. Asamblea estatutaria. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco: Cusco; 2015.
15. SINEACE. Acreditación. [En línea]; Perú: SINEACE; 2018. [Fecha de acceso 14 de enero del 2020]. URL disponible en <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>
16. SINEACE. Explicación de estándares del modelo de acreditación de programas de estudios de educación superior universitaria. 1° ed. Lima: Tarea asociación grafica educativa; 2018.
17. Franco YM. Satisfacción de estudiantes frente al servicios de formación profesional en la facultad de educación – UNCP, Huancayo, 2017 [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería] Huancayo; 2017.
18. Universidad Nacional de San Marcos. Modelo Educativo San Marcos. 2da. Ed. Lima: Ed. Jorge Basadre; 2015.
19. Padrino F. Experiencias de aprendizaje en la asignatura de teorías educativas. [En línea]; Venezuela; 2017. [Fecha de acceso 05 de febrero del 2020]. URL disponible en: <http://aprendizajesparacompartir.blogspot.com/p/teorias-educativas.html>.
20. Eustat. Servicios educativos y formativos. [En línea]; Colombia; 2017. [Fecha de acceso 14 de enero del 2020]. URL disponible en:

https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_302/elem_2630/definicion.html.

21. SINEACE. Modelo de Acreditación Institucional para Universidades. Lima: SINEACE; 2017.
22. SINEACE. Acreditación. [En línea]; Perú: SINEACE; 2018. [Fecha de acceso 14 de enero del 2020]. URL disponible en <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>
23. Convenio ARES UNSAAC. Talleres de implementación de planes de mejora en las escuelas profesionales de la UNSSAC. Modulo I. Cusco: julio, 2019.
24. Tello R. Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI - CENTRO). [Tesis doctoral] Huancayo; Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015.
25. Pérez Y. Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de posgrado. Ed. Pontificia Universidad Javeriana Carrera. Colombia; 2014.
26. Universidad católica San Antonio. Informe de resultados encuesta de satisfacción de egresados 2015 – 2016. [Tesis para optar el grado de magister en Enfermería de urgencia, emergencia y cuidados especiales] Murcia; Universidad católica de San Antonio; 2016.
27. Andramunio M. Satisfacción de los graduados de la carrera de Enfermería, sobre su proceso de formación periodo enero – julio 2012. [Tesis para optar título de Licenciada de Enfermería] Ibarra; Universidad Técnica del Norte; 2014.
28. Convenio ARES UNSAAC. Talleres de implementación de planes de mejora en las escuelas profesionales de la UNSSAC. Modulo I. Cusco: julio, 2019.

ANEXOS

ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSITENCIA

MARCO TEÓRICO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>“Alvarez J, refiere que la satisfacción en el estudiante es un elemento clave para la valoración de la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia de los servicios académicos.” (2).</p> <p>Plan de estudios: El Programa de Estudios usa mecanismos de gestión que aseguran la actualización y evaluación del plan de estudios.</p> <p>Movilidad: El Programa de Estudios mantiene y hace uso de convenios con universidades nacionales e internacionales, para el intercambio de experiencias.</p> <p>Plana docente adecuada: El Programa de Estudios asegura que la plana docente sea adecuada en cuanto al número e idoneidad.</p> <p>Responsabilidad social: El Programa de Estudios identifica, desarrolla y define las acciones de responsabilidad social articuladas con la formación integral de los estudiantes.</p> <p>Equipamiento y uso de la</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?</p> <p>JUSTIFICACIÓN El presente estudio tiene como propósito determinar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de satisfacción con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería, Cusco – Perú, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características generales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con su Plan de Estudios en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la Movilidad Académica que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la Plana Docente de la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes 	<p>Satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de Enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Institucional <ul style="list-style-type: none"> • Movilidad • Bienestar • Equipamiento y uso de la infraestructura • Mantenimiento de la infraestructura ❖ Escuela Profesional de Enfermería <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Estudios • Seguimiento al Desempeño de 	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Transversal • Retrospectivo <p>POBLACIÓN La población está constituida por 270 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería.</p> <p>TIPO DE MUESTREO El tipo de muestreo es no probabilístico intencionado por considerar la</p>

<p>infraestructura: El Programa de Estudios tiene la infraestructura y el equipamiento pertinente para su desarrollo.</p> <p>Mantenimiento de la infraestructura: El Programa de Estudios mantiene y ejecuta un programa de desarrollo, mantenimiento, ampliación, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento, garantizando su funcionamiento.</p> <p>sistema de información y comunicación: El Programa de Estudios tiene implementado un sistema de información y comunicación accesible, como apoyo a la gestión académica, I+D+i y a la gestión administrativa.</p> <p>Seguimiento al desempeño del estudiante: El Programa de Estudios realiza el seguimiento al desempeño de los estudiantes a lo largo de la formación y les ofrece el apoyo necesario para lograr el avance esperado.</p> <p>Bienestar: El Programa de Estudios asegura que los estudiantes, personal administrativo y docentes tengan accesos de bienestar para mejorar su desempeño y formación, asimismo, evalúa el impacto de dichos servicios”.(28)</p>	<p>enfermería con los servicios educativos que brinda la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>	<p>con el Seguimiento al Desempeño de los estudiantes que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con las Actividades de Responsabilidad Social que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con los servicios de Bienestar universitario que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Equipamiento y Uso de Infraestructura de la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Mantenimiento de la Infraestructura de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. • Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el Sistema de Información y Comunicación que ofrece la Escuela Profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. 	<p>los Estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad Social • Sistema de Información y Comunicación 	<p>conveniencia de los investigadores tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión previamente identificados.</p>
--	--	---	--	---

ANEXO N°2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

Estimado(a) estudiante, se está llevando a cabo un trabajo de investigación con el objetivo de Determinar el nivel de satisfacción con los Servicios Educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería, Cusco – Perú, 2019. Agradecemos de antemano su participación.

Instrucciones:

Marcar con una X en las casillas en blanco, donde corresponda su apreciación sobre satisfacción en cada uno de los ítems presentados a continuación según la siguiente escala:

- TS = Totalmente Satisfecho
- S = Satisfecho
- NS/NI = Ni satisfecho / Ni insatisfecho
- I = Insatisfecho
- TI = Totalmente insatisfecho

I. Datos Generales						
Código		Sexo	Masculino () Femenino ()			
Semestre		Plan de Estudios	2005 () 2017 ()			
Edad		Estado civil	Soltero () Conviviente () Casado () Viudo () Divorciado ()			
Procedencia	Urbano () Rural ()					
II. Satisfacción estudiantil						
N°	Estándar 9: Plan de Estudios	TS	S	NS / NI	I	TI
	¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre el Plan de Estudios?					
1	Perfil de egreso (contenido, diseño y estructura)					
2	Plan de estudios (organización, flexibilidad, interdisciplinariedad, etc)					
3	Contenidos de las asignaturas					
4	Coherencia del plan de Estudios y el Perfil de egreso					
N°	Estándar 13: Movilidad	TS	S	NS / NI	I	TI
	¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre Movilidad Estudiantil?					
5	Convenios interinstitucionales de la Escuela Profesional					
6	Intercambios estudiantiles					
N°	Estándar 15: Plana docente adecuada	TS	S	NS / NI	I	TI
	¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre la mayoría de los Docentes de la Escuela Profesional?					
7	Grado Académico de los docentes					
8	Planificación y cumplimiento del syllabus					
9	Dominio y actualización de los contenidos temáticos					
10	Metodología de enseñanza de los docentes					

11	Uso de material didáctico y recursos tecnológicos					
12	Criterios y procedimientos de evaluación					
13	Trato cordial de los docentes					
N°	Estándar 25: Responsabilidad Social ¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre Responsabilidad Social Universitaria?	TS	S	NS / NI	I	TI
14	Inclusión de actividades de responsabilidad social en el plan de estudios					
15	Las acciones de responsabilidad social en formación de los estudiantes guardan relación con la especialidad.					
16	Las acciones de responsabilidad social son multidisciplinarios con consideración de entidades internas y externas a la universidad a fin de facilitar y obtener mayor impacto en el ámbito social.					
N°	Estándar 28: Equipamiento y uso de la infraestructura ¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre el Equipamiento y uso de la infraestructura?	TS	S	NS / NI	I	TI
17	Aulas (cantidad, espacio, iluminación, mobiliario, equipamiento)					
18	Biblioteca (iluminación, espacio, mobiliario, equipamiento)					
19	Laboratorios (cantidad, espacio, iluminación, mobiliario, equipamiento)					
20	Servicios Higiénicos					
21	Espacios para el descanso y recreación					
22	Seguridad y señalización					
N°	Estándar 29: Mantenimiento de la Infraestructura ¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre el Mantenimiento de la infraestructura?	TS	S	NS / NI	I	TI
23	Limpieza de los ambientes					
24	Mantenimiento del mobiliario y equipos electrónicos					
N°	Estándar 30: Sistema de información y comunicación ¿Qué tan satisfecho está usted con los siguientes aspectos sobre el Sistema de información y comunicación?	TS	S	NS / NI	I	TI
25	Servicio de Biblioteca Especializada					
26	Acceso a la Biblioteca Virtual					
27	Acceso a Plataformas Virtuales					
28	Diseño y funcionamiento de la página web de la Escuela Profesional					
29	Medios de difusión de eventos, procedimientos y registros					
30	Acceso a red de internet					
N°	Estándar 20: Seguimiento al desempeño de los estudiantes ¿Es usted participe del siguiente programa de Seguimiento al desempeño de los estudiantes y que tan satisfecho con el programa?	TS	S	NS / NI	I	TI
31	Sistema de tutoría	SI	NO			
N°	Estándar 27: Bienestar ¿Es usted beneficiario de los siguientes programas de bienestar universitario y que tan satisfecho esta con estos programas?	TS	S	NS / NI	I	TI
32	Comedor Universitario	SI	NO			
33	Educación física y recreación (fomento deportivo)	SI	NO			
34	Asistencia Social	SI	NO			
35	Centro médico	SI	NO			
36	Becas por rendimiento académico	SI	NO			
37	Departamento de psicología	SI	NO			
38	Departamento odontológico	SI	NO			
39	Banda de Músicos de la UNSAAC	SI	NO			
40	Orquesta sinfónica de la UNSAAC	SI	NO			
41	Escala Coral universitaria	SI	NO			
42	Teatro experimental Qosqo – TEUQ	SI	NO			
43	Centro de danzas universitarias – CEDUN	SI	NO			
44	Tuna Universitaria	SI	NO			
45	En general que tan satisfecho esta Ud. con su Escuela Profesional					

ANEXO N°3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SEGÚN COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, tienen la siguiente formula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

k = número de ítems = 45

$\sum_{i=1}^k S_i^2$ = sumatoria de las varianzas de los ítems = 40.375

S_t^2 = varianza de los valores totales observados = 366.389493

α = alpha de cronbach = 0.910

Utilizando el software Microsoft Excel, para el cálculo de la confiabilidad con Alfa de Cronbach.

Posteriormente se utilizó el estadígrafo SPSS.V23 para la corroboración del Alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	45

Donde el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach es: 0.910 el cual nos da a conocer que la confiabilidad es alta.

