



Universidad Científica del Perú - UCP

*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**GRADO DE SATISFACCIÓN QUE PERCIBEN LOS
ESTUDIANTES DE PRE GRADO DE LA ESCUELA DE
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL
PERÚ, EN RELACIÓN A LA CALIDAD EDUCATIVA,
IQUITOS - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Presentado por:

Bachiller en Psicología:

DEL ÁGUILA ECHEVARRÍA, Luz Morgana

Asesora:

Lic. Ps. Victoria de Jesús Huerta Bardales, Mgr.

IQUITOS - PERU - 2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza y sabiduría para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis tíos, por su amor, confianza y apoyo incondicional en todos estos años de estudios.

A mis padres y hermanos por su amor, acompañamiento y apoyo moral, que me brindaron a lo largo de este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme y acompañarme en todo momento de mi vida.

A mi familia por haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi asesora de tesis Lic. Ps. Victoria de Jesús Huerta Bardales

Quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación.

Agradezco a los miembros del jurado de tesis por su dedicación y tiempo para el desarrollo de la investigación.



Universidad Científica del Perú - UCP
Registada en el Asiento N° 40010 de la Partida N° 11000110, Personas jurídicas de Iquitos,
suplenencia de los registros públicos - Iquitos

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 769-2017-FCS, del 26 de Octubre del 2017, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

- ✚ Psic. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
- ✚ Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
- ✚ Psic. Otto Denis Perea Torres

En la ciudad de Iquitos, siendo las 07:00 pm. horas, del día 31 de Octubre del 2018, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la Tesis: **“GRADO DE SATISFACCIÓN QUE PERCIBEN LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, EN RELACIÓN A LA CALIDAD EDUCATIVA – IQUITOS 2018”**,

Presentado por la (los) sustentante (s):

LUZ MORGANA DEL ÁGUILA ECHEVARRIA

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

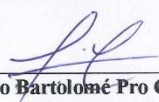
..... **SATISFACCIÓN**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es:

..... **APROBADA POR UNANIMIDAD.**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Presidente


Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro


Psic. Otto Denis Perea Torres
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

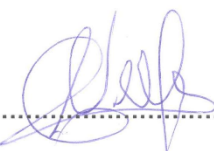
TESIS APROBADA EN SUSTENTACION PUBLICA DEL DIA 31 DE OCTUBRE DE 2018, EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAS DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERU, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.

MIEMBROS DEL JURADO



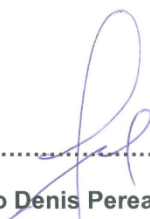
Psic. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción

Presidente



Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros

Miembro de Jurado



Psic. Otto Denis Perea Torres

Miembro de Jurado



Psic. Victoria de Jesús Huerta Bardales, Mgr.

Asesora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	14
CAPITULO I	15
1 PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
1.1 Descripción del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problema Especifico	17
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	18
CAPITULO II	18
Capitulo II: MARCO TEORICO	21
2.1 MARCO TEORICO REFERENCIAL	21
2.1.1 Antecedentes del estudio de Investigación	21
2.1.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.1.2 Antecedentes Nacionales	23
2.1.1.3 Antecedentes Locales	26
2.2 BASES TEORICAS	26
2.2.1. Satisfacción Estudiantil	27
2.2.1.1. Definición de Satisfacción Estudiantil	27
2.2.2. Satisfacción del cliente/usuario	28
2.2.3. Niveles de Satisfacción	28

2.2.4. Satisfacción de los usuarios de los centros educativos	29
2.2.5. Teoría de la Satisfacción	31
2.2.5.1. Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones	31
2.2.5.2. Modelo de las características de la Función	32
2.2.6. Calidad	32
2.2.7. Calidad Educativa	32
2.2.8. Evaluación de la Calidad Educativa	36
2.2.9. Calidad de la Educación Superior en relación a la satisfacción estudiantil	37
CAPITULO III	40
Capitulo III: METODOLOGÍA	41
3.1 Aspectos Metodológicos	41
3.1.1 Tipo de Investigación	41
3.1.2 Diseño de la Investigación	41
3.1.3 Variables a Describir	41
3.2 Población y Muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	41
3.2.3 Criterios de Selección	41
3.2.4 Técnicas e Instrumentos	42
3.2.4.1 Técnicas	42
3.2.4.2 Instrumentos	42
3.3 Procedimientos de Recolección de datos	42
3.4 Ética de la Investigación	42
CAPITULO IV	43
Capitulo IV: RESULTADOS	44

4.1 Presentación de Resultados	44
4.1.1 Caracterización de la Población en Estudio	44
4.1.2 Grado de Satisfacción con respecto al método de enseñanza-aprendizaje	46
4.1.3 Grado de Satisfacción con respecto a las evaluaciones	49
4.1.4. Grado de Satisfacción con respecto al equipo docente	51
4.1.5 Comparación de las medias del grado de satisfacción	53
CAPÍTULO V	54
Capítulo V: DISCUSION DE RESULTADOS	55
5 Discusión de los Resultados	55
CAPÍTULO VI	57
Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1 CONCLUSIONES	58
6.2 RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Satisfacción con el método de Enseñanza-Aprendizaje

Tabla N° 2: Grado de Satisfacción de Estudiantes respecto a las Clases Teóricas

Tabla N° 3: Tabla de frecuencias: motivación del docente a participar activamente en clase

Tabla N° 4: Grado de Satisfacción de Estudiantes respecto a las Clases Prácticas

Tabla N° 5: Tabla de frecuencia: El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica

Tabla N° 6: Satisfacción con respecto a Evaluaciones

Tabla N° 7: Tabla de frecuencias: Claridad en pautas en relación a la evaluación

Tabla N° 8: Satisfacción con respecto al Equipo Docente

Tabla N° 9: Tabla de frecuencias de la disposición de los Profesores a atender consultas

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Características de la edad en estudiantes

Figura N° 2: Características de sexo en la población

Figura N° 3: Grado de Satisfacción en Clases Teóricas

Figura N° 4: Grado de satisfacción en las clases Prácticas

Figura N° 5: Grado de Satisfacción en las Evaluaciones

Figura N° 6: Disposición de los profesores a atender consultas

Figura N° 7: Frecuencia de estudiantes Satisfechos

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 01:** Tabla de frecuencias de satisfacción
- Anexo 02:** Consentimiento Informado de participación en el estudio
- Anexo 03:** Instrumento de Medición
- Anexo 04:** Modelo de carta para juicio de expertos
- Anexo 05:** Juicio de expertos sobre la pertinencia del instrumento
- Anexo 06:** Aprobación de encuesta por juicio de expertos
- Anexo 07:** Fotos de la evaluación a los estudiantes de psicología

RESUMEN

En el Perú, debido al proceso de licenciamiento y acreditación que están afrontando las instituciones de educación superior; las universidades tanto públicas como privadas asumen retos cada vez más intensos en la búsqueda de la mejora en la calidad educativa que ofertan a los estudiantes y teniendo en cuenta el incremento de universidades privadas en la ciudad de Iquitos, sobre todo aquellas que brindan servicios a distancia, es importante considerar y conocer cuáles son los estándares que manifiestan con respecto a la calidad educativa, como también conocer cuáles son las necesidades y demandas que presentan los estudiantes, ya que ellos son los usuarios finales del servicio.

Así, el presente estudio tuvo como objetivo, determinar el grado de satisfacción que perciben los estudiantes en relación a la calidad educativa, desarrollado con estudiantes de pre grado de la carrera de Psicología de la Universidad Científica del Perú, durante el primer semestre 2018, mediante la aplicación de una encuesta que permitió obtener resultados para describir el nivel de satisfacción en relación a la calidad educativa.

La población en estudio, estaba constituida por estudiantes desde los 16 hasta los 46 años de edad, distribuidos en un 75.83% de sexo femenino y un 24.17% de sexo masculino.

Se encontró que los estudiantes de pre grado de la carrera de Psicología perciben un grado de satisfacción en el nivel “Satisfecho” con respecto al método de enseñanza aprendizaje, evaluaciones y equipo docente, dimensiones relacionadas con la calidad educativa, que brinda la Universidad Científica del Perú.

Finalmente, en base a los resultados encontrados, se concluye que la dimensión correspondiente a las evaluaciones obtuvo un 65% de estudiantes de la carrera de Psicología, perciben estar satisfechos con el servicio educativo que ofrece la Universidad Científica del Perú. Asimismo, se recomienda que en futuras investigaciones, se deben incrementar otras dimensiones de la calidad educativa e incluir otras Facultades y correlacionarlos para determinar el grado de significancia los indicadores.

Palabras Clave: Satisfacción estudiantil, Calidad educativa, Psicología

SUMMARY

In Peru, due to the licensing and accreditation process that higher education institutions are facing; both public and private universities assume increasingly intense challenges in the search for improvement in the educational quality offered to students and taking into account the increase of private universities in the city of Iquitos, especially those that provide remote services, it is important to consider and know what are the standards that they manifest with respect to the educational quality, as well as to know what the needs and demands presented by the students are, since they are the final users of the service.

Thus, this study aimed to determine the degree of satisfaction perceived by students in relation to educational quality, developed with pre-graduate students of the Psychology career of the Scientific University of Peru, during the first semester 2018, through the application of a survey that allowed obtaining results to describe the level of satisfaction in relation to educational quality.

The study population consisted of students from 16 to 46 years of age, distributed in 75.83% of females and 24.17% of males.

It was found that the undergraduate students of the psychology degree perceive a degree of satisfaction at the "Satisfied" level with respect to the teaching-learning method, evaluations and teaching team, dimensions related to educational quality, provided by the Scientific University of Peru.

Finally, based on the results found, it is concluded that the dimension corresponding to the evaluations obtained 65% of students of Psychology, perceive to be satisfied with the educational service offered by the Scientific University of Peru. Likewise, it is recommended that in future investigations, other dimensions of educational quality should be increased and other Faculties included and correlated to determine the degree of significance of the indicators.

Keywords: Student satisfaction, Educational quality, Psychology

INTRODUCCION

En el Perú, debido al proceso de licenciamiento y acreditación que deben afrontar las instituciones de educación superior, las universidades tanto públicas como privadas asumen retos cada vez más intensos en la búsqueda de la mejora en la calidad educativa que ofertan a los estudiantes.

Esta coyuntura se visualiza a través de los requisitos y etapas del licenciamiento, que en la actualidad exige a las universidades mejorar el prestigio académico, desde diversos puntos; es decir en el proceso de admisión de los estudiantes y durante el proceso de formación de pre grado, teniendo para este fin contar con docentes de calidad e infraestructura de acorde a la demanda.

En este escenario, buscamos el éxito de los estudiantes, podemos visualizar que la principal y más importante función de la universidad es la satisfacción de las necesidades e interés del estudiante, que se observa en los procesos de calidad total.

Para ello, es necesario explorar cuales son las necesidades que requieren ser satisfechas y a partir de ellas, establecer estrategias de mejora de la calidad. Esta exploración se realizó a través de encuestas de satisfacción estudiantil.

CAPITULO I

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En la actualidad, las universidades en el Perú están experimentando cambios importantes influenciados por la implementación de la nueva Ley Universitaria N° 30220, la cual ha originado que éstas se encuentren en un proceso de Licenciamiento y Acreditación, por lo que la exigencia para culminar con éxito este proceso, nace la preocupación de mejorar la calidad educativa universitaria, con la finalidad de brindar un buen servicio y satisfacción a sus usuarios.

La Universidad Científica del Perú (UCP), compite con otras universidades del ámbito local, en relación a los alumnos, recursos financieros y reputación.

Este aumento en la competencia entre universidades es compartido en otros contextos. Así, en Europa, y en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, también se está produciendo un incremento en el nivel de competencia de las universidades en diversos aspectos: atracción de nuevos alumnos, captación de recursos económicos, etc. De la Fuente (2010).

Una de las motivaciones para la realización de la presente investigación es determinar el grado de satisfacción o insatisfacción que presentan los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Perú con relación a la calidad de la educación universitaria y establecer estrategias para su mejora.

Utilizando encuestas de satisfacción estudiantil, se podrá integrar y estudiar la relación entre diversas dimensiones que determinan el comportamiento del alumnado.

El objetivo de este estudio se traduce entonces en la elaboración, aplicación y validación de una escala de medida de satisfacción de los alumnos de la

Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Perú, para lo que se confeccionará una encuesta, que identifique y analice los principales factores de satisfacción en la enseñanza superior.

Por tanto, este estudio permitirá conocer aquellos factores que determinan la satisfacción de los estudiantes, para posteriormente proponer un modelo de medición que explique estos determinantes y las consecuencias de ésta en los alumnos de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú.

El instrumento de medición que se aplicó en el presente estudio, se constituyó de tres dimensiones:

1. Métodos de enseñanza y aprendizaje.
2. Evaluaciones.
3. Equipo docente.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa?

1.2.2 Problema Específico

¿Cuál es el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a los métodos de enseñanza- aprendizaje?

¿Cuál es el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a las evaluaciones?

¿Cuál es el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación al equipo de docentes?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:

1.3.1 Objetivo General

- Determinar el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Perú con relación a la calidad educativa.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Estimar el grado de satisfacción que perciben los estudiantes con respecto al método de enseñanza aprendizaje
- Estimar el grado de satisfacción que perciben los estudiantes con respecto a las evaluaciones.
- Estimar el grado de satisfacción que perciben los estudiantes con respecto al equipo docente

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Universidad Científica del Perú, es una institución académica privada, creada en la ciudad de Iquitos, Región Loreto, que compite con otras universidades locales, la diferencia existente entre éstas, puede enfocarse a diferentes parámetros, tales como la metodología de enseñanza aprendizaje, las evaluaciones, así como al equipo docente.

Muchas causas del incremento de esta competencia son comunes entre universidades, tales como, cambios en la estructura demográfica, aumento del número de universidades privadas, existencia de otras alternativas educativas más atractivas, etc.

Precisamente, estos cambios importantes, junto a un aumento de las expectativas de la sociedad en lo que concierne a la labor de universidades estatales y de las demandas de varios usuarios de estos servicios, han causado una preocupación por mejorar la calidad de la enseñanza, investigación y todos los servicios que una universidad proporciona. Este

interés ha conducido a dar un énfasis mayor sobre el análisis de dos aspectos que se encuentran estrechamente ligados: calidad y satisfacción. El propósito del trabajo es medir el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación al método de enseñanza aprendizaje, evaluaciones y equipo docente, en el primer semestre del año académico 2018, con la finalidad de identificar los principales parámetros de satisfacción en la Universidad Científica del Perú.

CAPITULO II

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 MARCO TEORICO REFERENCIAL

2.1.1 Antecedentes del Estudio de Investigación

2.1.1.1 Antecedentes Internacionales

Valenzuela, A. & Requena, C. (2006), en un trabajo de investigación realizado en Valdivia, Chile, respecto al grado de satisfacción que perciben los estudiantes de la facultad de Ciencias Económicas con respecto a los métodos de enseñanza y aprendizajes utilizados a través de un cuestionario recopiló información que da cuenta del sentir de los estudiantes durante sus años de estudio, en diversas carreras, el cuestionario considero los siguientes parámetros: métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados en evaluaciones, organización de las carreras, equipo docente e infraestructura. En general el análisis de la investigación determinó que los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad, representado esto un 68% del total de los estudiantes encuestados. En relación a la conjetura planteada para este estudio, 60% de satisfacción, solo se comprueba en la carrera Contador Auditor.

Folgueiras, P. & Luna, E. & Puig, G (2013), a través de un estudio sobre el Grado de Satisfacción de estudiantes universitarios, determina un alto grado de satisfacción del alumnado participante. La dimensión que ha influido más en este resultado ha sido:

valoración de la utilidad atribuida; en concreto, la percepción que tiene el alumnado sobre la adquisición de unos aprendizajes conceptuales, personales y ciudadanos. Atendiendo a lo anterior, cabe señalar que estos resultados han estado condicionados por la relación generada entre profesorado, entidades y estudiantes así como por la posibilidad de vincular la teoría con la práctica.

Vries & Wietse. (2011), en una investigación titulada ¿desertores o decepcionados?, realizado en México, Para explorar las causas de la deserción, preguntaron a los desertores. Identificaron que las razones que explicaron los desertores fueron las siguientes: escaso apoyo familiar, el embarazo, los aspectos sociales (domicilio o ambiente social de la carrera), también consideraron a los laboratorios o la infraestructura, las habilidades de aprendizaje o la situación económica con un peso menor para la deserción.

Vergara J. & Quesada V. (2011), realizaron un estudio que propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. El resultado es un diagnóstico general de las variables que mayor

influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar a su institución a otras personas

2.1.1.2 Antecedentes Nacionales

Aguirre Espinoza, Wilder y Rodríguez Tafur Evelyn en un estudio sobre la “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad de la selva peruana, 2017, tuvo como objetivo principal determinar la calidad de servicio que brinda la Universidad Privada de la Selva y la deserción estudiantil para proponer estrategias de mejoramiento y lograr perfeccionar las falencias encontradas en el servicio cuyos resultados identificaron ocho dimensiones que permiten proponer mejoras. Es decir se han identificado dimensiones que no cumplen con los estándares de satisfacción.

Watson Vega Valiere, 2013 a través de un estudio que tuvo como propósito conocer el nivel de satisfacción con la calidad educativa recibida en alumnos de psicología de una universidad privada de Lima. A partir de la proliferación de universidades privadas en Lima, y considerando la búsqueda de estándares de calidad educativa, resulta pertinente obtener más información sobre las demandas de los alumnos como usuarios principales del servicio educativo. Se presentaron como objetivos, la construcción de una escala que permitiera medir la satisfacción de dichos alumnos y describir los resultados a partir de los datos recogidos. Para ello, primero se evaluó la validez de la escala a través de criterio de

jueces y análisis factorial, y luego se encontró la confiabilidad con el Alpha de Cronbach ($\alpha = .93$). La escala final estuvo compuesta por 53 reactivos, agrupados en ocho áreas que explicaban el 52% de la varianza en el análisis factorial. Se encontró que los estudiantes de la mención de psicología social son los menos satisfechos con el servicio educativo, los de la mención de psicología educacional son los más satisfechos, y que la satisfacción estuvo relacionada positivamente con el tiempo de vinculación que tienen los estudiantes con su programa, a mayor tiempo de vinculación, mayor satisfacción debido a la experiencia previa y la incorporación de nuevos parámetros de comparación, con la excepción del servicio de cafeterías que esta relación fue inversa.

Buillon Villaizan, Sahi Ruth, 2007 a través de un estudio de tipo descriptivo, estudia el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima.

No obstante, al analizar por especialidades de encuentra que los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, se ubican en el grado Bastante Satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica que están en el grado Satisfecho. Los

alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos. Por último, el análisis de segmentación de la muestra revela tres segmentos diferenciados en cuanto a la percepción de satisfacción.

Mori P. (2012), señala que la deserción en el campo universitario es compleja y presenta diferentes causas. Trata de describir a través de este artículo la razón por la que se presenta la deserción universitaria en una universidad privada de la región Loreto (Iquitos). La muestra del presente estudio estuvo conformada por 88 jóvenes que abandonaron los estudios en aquella universidad; sus edades fluctuaron entre los 18 y 25 años de edad; de ellos, el 42% fueron mujeres y el 58% fueron varones. En el presente trabajo, se analizan los datos obtenidos de los grupos focales, de las entrevistas y de la sistematización de la documentación existente. Los resultados muestran que las características institucionales serían el primer factor de deserción, seguido de los

intereses vocacionales, los académicos y, finalmente, los económicos.

2.1.1.3. Antecedentes Locales

Urrelo (2016) en una investigación sobre el nivel de satisfacción en estudiantes del 5to grado de educación secundaria del Colegio Nacional Iquitos - San Juan Bautista – Loreto, encontró un alto porcentaje de 50% hasta 90% de manera favorable en función a la enseñanza y aprendizaje de los Programas de Educación para el Trabajo, según el proceso técnico pedagógico: Capacidad de docencia, organización educativa y relación interpersonal del estudiante.

Aguirre et al (2017) estudiaron la evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana en Iquitos. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

2.2. BASES TEÓRICAS

La base teórica que a continuación se presenta responde a las variables de estudio y servirá como fundamento de los hallazgos luego de la respectiva recolección de datos.

2.2.1 SATISFACCION ESTUDIANTEL

2.2.1.1 Definición de Satisfacción

Según Corbella, la satisfacción se puede definir como “la medida en la que la institución cumple con las expectativas del usuario”.

Por otro lado, Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que: La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Thompson, 2012 refiere que “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y por ende, en el mercado meta. Y por eso, hoy en día lograr la satisfacción del cliente no es exclusivo del estudio de mercado, sino ahora es el principal objetivo de las empresas o instituciones.

Para efectos de esta investigación la satisfacción será definida como el grado de conformidad que tiene el estudiante considerando los aspectos del proceso de enseñanza y

aprendizaje, los procesos de evaluación y el equipo de docentes con el que cuenta la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, la misma que será determinada a través de la encuesta diseñada por la tesista y sometida a juicio de expertos. La evaluación de la satisfacción de los estudiantes es un valioso instrumento para la mejora de los servicios que brinda la universidad y por otra parte nos permite identificar los puntos críticos de los servicios.

Es vital evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Psicología, ya que actualmente es una exigencia de la Superintendencia Nacional de Educación Superior, y es útil tanto para el estudiante quien es el que recibe como para el que brinda el servicio, en este caso para la Universidad Científica del Perú.

2.2.2. Satisfacción del cliente/usuario

Reyes, Mayo, y Loredó, 2009 consideran que la satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir el servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. En la medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente.

2.2.3. Niveles de satisfacción

En 2012, Thompson hace referencia que luego de adquirir un producto o servicio o luego de realizada la compra, por lo general

los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfecho: cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfecho: cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Muy satisfecho: cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Para efectos de la presente investigación se ha considerado los siguientes niveles de satisfacción:

- Bastante satisfecho: cuando el desempeño sobrepasa las expectativas del cliente, largamente del servicio ofertado
- Satisfecho: cuando responde a todos los servicios ofertados y coincide con las expectativas del cliente.
- Insatisfecho: cuando no responde a los servicios ofertados
- Bastante insatisfecho: cuando los servicios son de ínfima calidad y genera en el cliente la sensación que tomo una decisión equivocada

2.2.4 Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

Teniendo en cuenta los criterios que se debe considerar en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las universidades, se puede concluir que la mejor y más directa forma

de evaluarla es a través de las mismas personas que reciben los servicios, en este caso para el usuario o estudiante.

Mejías (2009), hace referencia, que para medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba (Blanco y Blanco, 2007).

Siguiendo la misma línea, Da Cuhna (2002) parte de dos supuestos dentro de la satisfacción del estudiante. El primero, relativo a la percepción de satisfacción sobre la institución por sus productos y servicios, y el segundo relativo a la relación entre la institución y el alumno, con respecto a la conformidad objetiva con el servicio ofrecido.

Actualmente la satisfacción de los estudiantes es uno de los parámetros que se consideran para evaluar la calidad de los servicios, por lo que es importante tener en cuenta que concepto

tienen los estudiantes con relación a los servicios ofrecidos por la Escuela de Psicología.

La satisfacción del estudiante está relacionado con el proceso de enseñanza –aprendizaje, evaluación y el equipo docente.

2.2.5. Teorías de la satisfacción

Existen variadas teorías y modelos que pretenden explicar a la satisfacción, entre ellas se pueden señalar:

2.2.5.1. Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones

Frederick Irving Herzberg (1923-2000) fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas.

Herzberg propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- **La satisfacción** que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- **La insatisfacción** es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Según la investigación de **Herzberg** cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y

cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

2.2.5.2. Modelo de las características de la función

Este modelo plantea que las características de la actividad que realiza el sujeto genera la satisfacción en él. Así la organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con docente, administrativos y con sus mismos compañeros, son la base de su satisfacción estudiantil en la universidad.

2.2.6. Calidad

La palabra calidad, proviene del latín, exactamente de “qualitas”, es el fruto de la suma de tres componentes: interrogativo “quae” (qué); el sufijo “alis”, que indica “relativo a; y el sufijo “tat”, que viene a indicar cualidad.

Para la presente investigación la calidad es un concepto evaluativo acerca de las propiedades de una cosa o relación.

2.2.7. Calidad Educativa

El término de calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora.

Hoy en día, cuando hablamos de calidad educativa hacemos referencia a una completa satisfacción de las necesidades y requerimientos que los usuarios demandan. El cliente es capaz

de establecer sus propios juicios sobre si los servicios y bienes que reciben son aceptables y logran satisfacer sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia (Clemenza, Ferrer y Pelekais, 2005).

Águila Cabrera (2005) refiere que, la calidad universitaria se refiere a los siguientes aspectos: como concepto de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados; como concepto de respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia, y como concepto basado en la dependencia de los propósitos declarados.

Álvarez García y Topete Barrera (1997), hacer referencia que la gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales

Muñoz (2003) explica "que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla y

los beneficios sociales y económicos derivados de la misma se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida."

(Graells, 2002) La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta.

Philip B. Crosby (2004) señala que la calidad se define enteramente en cumplir con los requisitos. Por otra parte, Kaoru Ishikawa (1986) establece que la calidad es el desarrollo en todos los pasos y procesos hasta lograr una producción cien por ciento libre de defectos. Ese defecto se debe a los hechos ocurridos en ese tiempo

Además señala que un sistema educativo de calidad y mejoramiento académico se caracteriza por:

- Ser accesible a todos los ciudadanos.
- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno para que todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal.
- Promover cambio e innovación en la institución escolar y en las aulas (lo que se conseguirá, entre otros medios, posibilitando la reflexión compartida sobre la propia práctica docente y el trabajo colaborativo del profesorado).

- Promover la participación activa del alumnado, tanto en el aprendizaje como en la vida de la institución, en un marco de valores donde todos se sientan respetados y valorados como personas.
- Lograr la participación de las familias e insertarse en la comunidad.
- Estimular, facilitar el desarrollo, el bienestar del profesorado y de los demás profesionales del centro.

Ing. Manuel Matienzo (2012). La calidad educativa, refiere a un concepto y una nueva mirada a la educación desarrollado por jóvenes de la Universidad Nacional de Tucumán, que bajo la dirección del Sr. Sergio Manfredo Aguilera; desarrollaron un portal educativo dado en llamar www.revista-juridica.com.ar. En el mismo desde el año 2008 se publicaron artículos los cuales generaron una nueva mirada a la educación en el siglo XXI. Véase artículos como "el sistema educativo Argentino en crisis" el cual describió de manera doctrinal el porqué estaba mal hecho el sistema educativo EGB aún vigente en la Argentina por esos entonces. Motivo por el cual tiempo después el Ministerio de Educación Nacional Argentino decide volver al sistema anterior vigente en la República Argentina el cual dividía la educación en dos ciclos primario y secundario y con materias básicas común a todos los alumnos.

2.2.8 Evaluación de la calidad educativa

Cuando hablamos de calidad educativa, consideramos que este es un elemento clave para que cualquier organización sea competente y competitiva.

Pero debemos considerar que cuando hablamos de calidad esta presenta una serie de componentes que la vuelven dinámica y flexible para cada caso en específico.

En el caso de las universidades se requiere un sistema de evaluación continua que le permita lograr los estándares establecidos por la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU)

Según Álvarez y Topete (1997) los procesos de evaluación suelen utilizar una variedad de métodos y técnicas, como son:

- ❖ Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes, investigadores, administradores.
- ❖ Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de consenso mediante mediciones cualitativas observables vinculadas con las relaciones entre las variables de organización y estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos.
- ❖ Valoración de metas preestablecidas por los actores en horizontes de tiempo definido.
- ❖ Evaluación por pares o expertos, que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados.

Vincenzi (2013) refiere que la evaluación de la calidad deberá estar planteada de acuerdo a las dimensiones de una universidad: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura se refiere al núcleo rector de una institución, e incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo.

2.2.9. Calidad en la Educación Superior en relación a la satisfacción estudiantil

La aproximación etimológica del termino educación tiene su origen en los verbos latinos educare y educere. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual. El segundo está más relacionado con la acción interna o el proceso de aprendizaje que la persona lleva a cabo para extraer de sí misma la potencialidad que guía su propio perfeccionamiento (Velasco, 2000).

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

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

Asimismo, la Gestión de la calidad total busca crear nuevas necesidades y posibilidades para la formación académica, dando una mayor importancia a los procesos de enseñanza donde el alumno está implicado en su propio aprendizaje (Domínguez, 1999). Por su parte, la institución educativa mantiene una imagen de liderazgo e impacto en el mercado actuando con eficacia para atender las necesidades del estudiante y generar mejoras continuas en el proceso de organización dentro de la institución (Rodríguez, 1997). De acuerdo a ello, la calidad educativa sería medida en función de la adecuación del servicio prestado con respecto a características preestablecidas, que deberían ser conocidas por la institución educativa para tratar de aproximarse a las necesidades de los clientes (Da Cunha, 2002). Aunque, tradicionalmente se han considerado como clientes de una organización a aquellas personas destinatarias finales de los productos o servicios que brinda dicha organización. Hoy en día, la noción de cliente incorpora a los trabajadores y directivos de la organización en tanto miembros componentes de la misma y se les denomina clientes internos, mientras que a los consumidores se les denomina clientes externos

(Velasco, 2000). Desde esta visión, en el sistema educativo, tanto los estudiantes universitarios como los padres de familia estarían considerados dentro de la categoría de clientes externos, porque son ellos quienes reciben el servicio y pagan por él respectivamente. Sin embargo, también podría considerarse a los alumnos como clientes internos en la medida en que se incorporan y llegan a ser parte de la institución educativa. Para, Gento (2002), la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los alumnos, puesto que son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, entendiéndose como producto educativo, la enseñanza impartida, los grados, los diplomados, etc., que no son bienes tangibles, sino servicios de conocimiento, como señala Flores (2003). Asimismo, la satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantee la institución educativa en este ámbito. Por ello, Gento (2000), considera como uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes.

CAPITULO III

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. ASPECTO METODOLOGICO

3.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, es de tipo descriptivo, debido a que el alcance del estudio será de caracterizar variables relacionándolas entre sí para la obtención de resultados y un mejor análisis.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental puesto que no interviene en los acontecimientos que llevan a que los estudiantes otorguen distintos grados de satisfacción a los parámetros evaluados. El estudio es transversal puesto que la aplicación del cuestionario considera sólo un corte en el tiempo, sin llevar un registro a lo largo del tiempo.

3.1.3. Variable a describir

Las variables son: la satisfacción estudiantil y la calidad educativa

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. Población

Consideramos en este estudio la población constituida por estudiantes de ambos sexos y de todos los niveles de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú- Iquitos.

3.2.2 Muestra

El muestreo será no probabilístico por conveniencia

3.2.3. Criterios de selección

- Sin limitaciones sensoriales

- Nivel intelectual normal
- Asistencia regular del estudiante

3.2.4. Técnicas e instrumentos

3.2.5.1 Técnicas

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta.

3.2.5.2. Instrumentos

El instrumento que se aplicó en este estudio, fue una encuesta sobre el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa estará constituido por 3 parámetros:

1. Métodos de enseñanza y aprendizaje.
2. Evaluaciones.
3. Equipo docente

La misma que fue sometida a juicio de expertos para su respectiva validación.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

En la investigación se utilizó tablas de frecuencias y gráficos con su correspondiente análisis e interpretaciones. Las conclusiones se formularon de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

3.4. ETICA DE LA INVESTIGACION

Considerando que es un trabajo de investigación y rigiéndonos de los códigos de ética se conservará la confidencialidad de los participantes de este estudio, los mismos que fueron informados de las condiciones de estudio.

CAPITULO IV

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los principales resultados encontrados en el presente estudio, de acuerdo a los objetivos planteados.

Se presenta inicialmente una caracterización de la población en estudio, a continuación se presenta los resultados del grado de satisfacción que perciben los estudiantes en relación a la calidad educativa, durante el primer semestre 2018 de la Carrera de Psicología de la Universidad Científica del Perú de la ciudad de Iquitos. El orden en la que se presentan las dimensiones de la calidad educativa es: con respecto al método de enseñanza aprendizaje, evaluaciones y equipo docente.

4.1.1. CARACTERIZACION DE LA POBLACION EN ESTUDIO

En relación a la edad, el grupo de estudiantes, participantes del presente estudio estuvo comprendido entre los 16 hasta los 46 años, con un 20% de estudiantes de 18 años, 12.5% de estudiantes de 19 años, 18.3% de estudiantes de 17 y 20 años. (Ver Fig. N° 1).

Fig. N° 1: Características de la edad en estudiantes

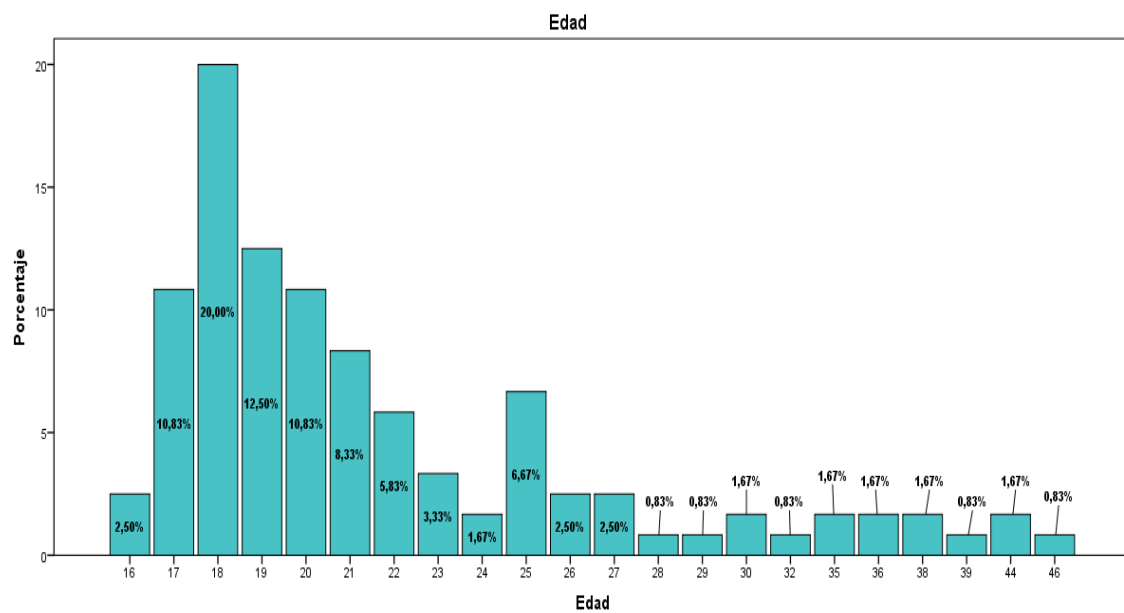
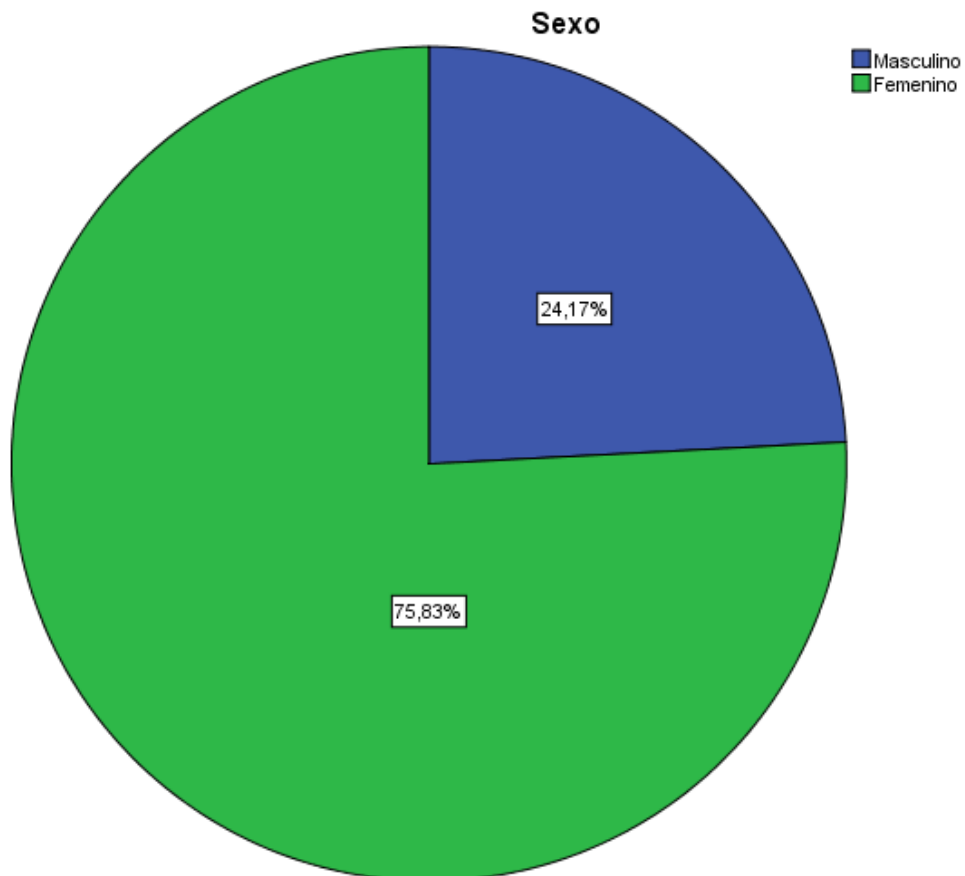


Fig. N° 2: Características de sexo en la población



Las características encontradas en cuanto a la variable sexo, muestran que la población, está constituida por un 75.83% para el sexo femenino y un 24,17% para el sexo masculino.

4.1.2. GRADO DE SATISFACCION CON RESPECTO AL MÉTODO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Tabla N° 1: Satisfacción con el método de Enseñanza-Aprendizaje

Métodos de Enseñanza Aprendizaje	Moda	Frecuencia	Porcentaje
CLASES TEÓRICAS	Satisfecho	78	65
CLASES PRÁCTICAS	Satisfecho	75	63
RESULTADO MEDIO	Satisfecho	77	64

En relación al método de enseñanza aprendizaje, se muestra en la Tabla N° 1, el grado de satisfacción, con respecto a las clases teóricas y clases prácticas, asimismo se puede observar, que los estudiantes manifiestan estar satisfechos en un 64%, con una frecuencia de 77, obtenidos entre la teoría y la práctica.

Tabla N° 2: Grado de Satisfacción de Estudiantes respecto a las Clases Teóricas

Clases Teóricas	Moda	Frecuencia	Porcentaje
Motivación del docente a participar activamente en clase	Satisfecho	94	78,3
Entrega de bibliografía básica - materiales varios	Satisfecho	80	66,7
Utilidad del material entregado	Satisfecho	87	72,5
Oportunidad de discusiones durante las clases	Satisfecho	72	60,0
El docente demuestra conocimientos actualizados	Satisfecho	69	57,5
El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase	Satisfecho	64	53,3
RESULTADO MEDIO	Satisfecho	78	65

Las clases teóricas, fueron estudiadas a través de indicadores, siendo la motivación del docente a participar activamente en clase, el indicador que resultó con el mayor porcentaje de satisfacción, llegando a un 78.3% con una frecuencia de 94.

Tabla N° 3: Tabla de frecuencias: motivación del docente a participar activamente en clase

Motivación del docente a participar activamente en clase		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grado de Satisfacción	Bastante Satisfecho	22	18,3	18,3	18,3
	Satisfecho	94	78,3	78,3	96,7
	Insatisfecho	3	2,5	2,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

La Tabla N° 3, muestra los grados de satisfacción que perciben los estudiantes de la carrera de Psicología con respecto a la motivación del docente a participar activamente en la clase, la cual indica que los estudiantes están satisfechos en un 78,3% de un total de 100%.

Fig. N° 3: Grado de Satisfacción en Clases Teóricas

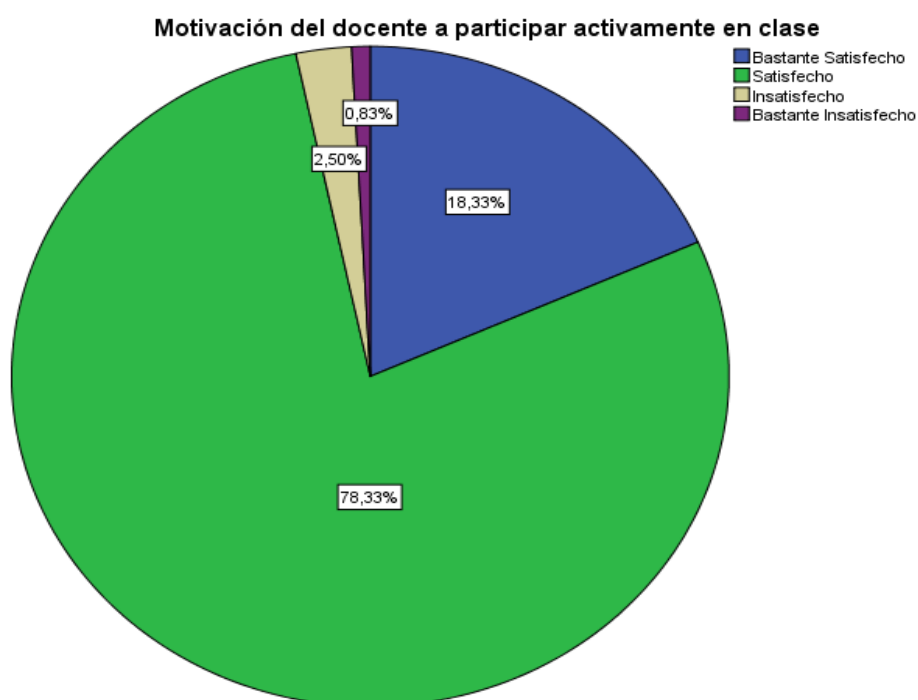


Tabla N° 4: Grado de Satisfacción de Estudiantes respecto a las Clases

Prácticas

Clases Practicas	Moda	Frecuencia	Porcentaje
El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica	Satisfecho	80	66,7
El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica	Satisfecho	79	65,8
El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica	Satisfecho	74	61,7
El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma	Satisfecho	71	59,2
El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas	Satisfecho	74	61,7
El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje	Satisfecho	70	58,3
RESULTADO MEDIO	Satisfecho	75	63

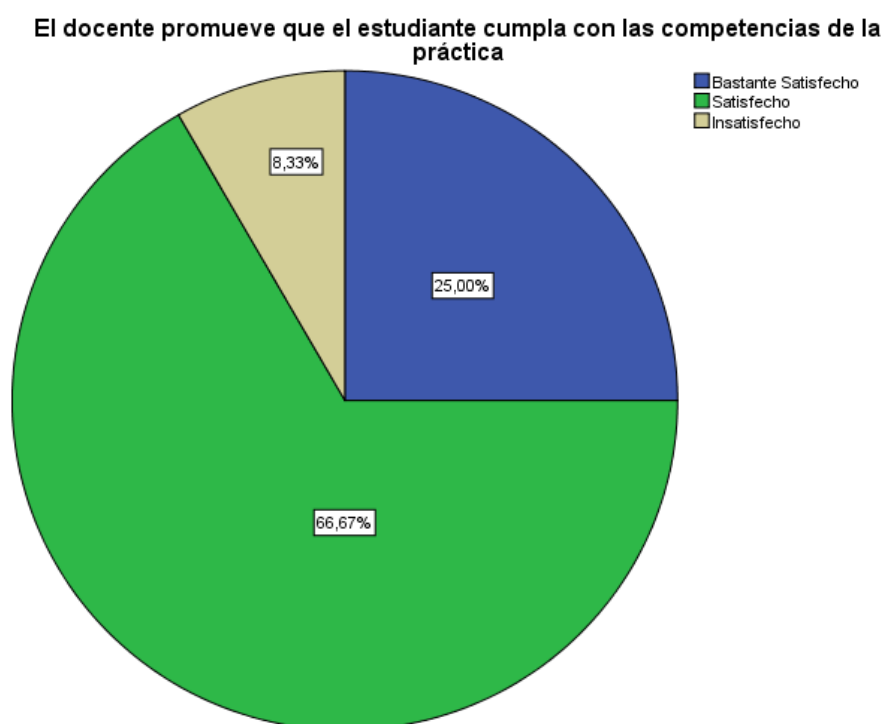
La Tabla N° 4, muestra los principales indicadores con respecto a la satisfacción que perciben los estudiantes en las clases prácticas, los cuales manifestaron estar satisfechos, con un resultado promedio de 63%

Tabla N° 5: Tabla de frecuencia: El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica

El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grado de satisfacción	Bastante Satisfecho	30	25,0	25,0	25,0
	Satisfecho	80	66,7	66,7	91,7
	Insatisfecho	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El mayor porcentaje de satisfacción obtenido con respecto a que el docente promueve al estudiante a cumplir con las competencias de la práctica, resultó en un 66,7% de satisfacción, con una frecuencia de 80 de un total de 120.

Fig. N° 4: Grado de satisfacción en las clases Prácticas



4.1.3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS EVALUACIONES

Tabla N° 6: Satisfacción con respecto a Evaluaciones

Evaluaciones	Moda	Frecuencia	Porcentaje
Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	Satisfecho	70	58,3
Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios	Satisfecho	67	55,8
Claridad en las pautas en relación a la evaluación	Satisfecho	90	75,0
Claridad en la redacción de las evaluaciones	Satisfecho	86	71,7
Claridad y consistencia en los criterios de evaluación	Satisfecho	87	72,5
Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	Satisfecho	70	58,3
RESULTADO MEDIO	Satisfecho	78	65

Respecto a las Evaluaciones, y de acuerdo a los indicadores evaluados en este parámetro, se indica que el resultado medio es de 65% en el grado de satisfacción.

Tabla N° 7: Tabla de Frecuencias: Claridad en pautas en relación a la evaluación

Claridad en pautas en relación a la evaluación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grado de Satisfacción	Bastante Satisfecho	18	15,0	15,0	15,0
	Satisfecho	90	75,0	75,0	90,0
	Insatisfecho	11	9,2	9,2	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fig. N° 5: Grado de Satisfacción en las Evaluaciones



4.1.4. GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL EQUIPO DOCENTE

Tabla N° 8: Satisfacción con respecto al Equipo Docente

Equipo Docente	Moda	Frecuencia	Porcentaje
Trato con los estudiantes	Satisfecho	77	64,2
Calidad académica del profesorado, puntualidad y cumplimiento de horas de clases	Satisfecho	71	59,2
Claridad en la exposición de contenidos	Satisfecho	69	57,5
Motivación a los estudiantes a participar en clases	Satisfecho	68	56,7
Cumplimiento con el programa del curso	Satisfecho	80	66,7
Disposición de los profesores a atender consultas	Satisfecho	86	71,7
RESULTADO MEDIO	Satisfecho	75	63

En cuanto al grado de satisfacción que perciben los estudiantes con respecto al equipo docente, la Tabla N° 8, muestra como resultado medio, a 63% de estudiantes satisfechos.

Tabla N° 9: Tabla de frecuencias de la disposición de los Profesores a atender consultas

Disposición de los profesores a atender consultas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	18	15,0	15,0	15,0
	Satisfecho	86	71,7	71,7	86,7
	Insatisfecho	15	12,5	12,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

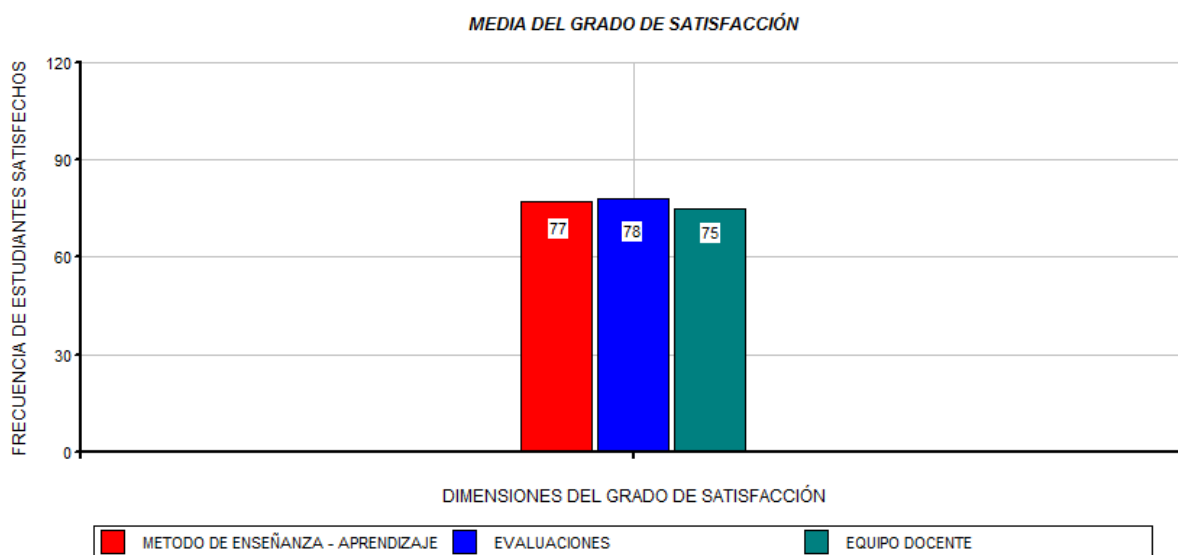
Se describe la frecuencia en el grado de satisfacción, con un porcentaje de 71,7%, y una frecuencia de 86 de un total de 120.

Fig. N° 6: Disposición de los profesores a atender consultas



4.1.5. COMPARACION DE LA MEDIA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES

Fig. N° 7: Frecuencia de estudiantes Satisfechos



Las dimensiones que fueron estudiadas en el presente trabajo que permitieron determinar el grado de satisfacción de los estudiantes relacionados a la calidad educativa, se presenta en la figura N° 7, en la cual se graficó las frecuencias obtenidas. La situación encontrada, es que la dimensión correspondiente a las evaluaciones, obtuvo 78, la mayor frecuencia de un total de 120.

CAPÍTULO V

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

En el presente trabajo, después de caracterizar los resultados de la variable grado de satisfacción en relación a la calidad educativa, resultó que las medias obtenidas con respecto al método de enseñanza-aprendizaje, evaluaciones y equipo docente, son de 77, 78 y 75 respectivamente, lo que significa que los estudiantes de la carrera de Psicología de Universidad Científica del Perú, durante el primer semestre académico 2018, en la ciudad de Iquitos, percibieron estar en el nivel “satisfecho” en relación a la calidad educativa, servicio que reciben de la Escuela de Psicología; en tal sentido, Senlle y Gutiérrez (2004) afirman que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes, los alumnos, han acordado mediante una oferta del servicio, la educación. En este caso, es el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación, con ello, la calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo, tanto a las autoridades de la universidad como a los estudiantes que la conforman.

Asimismo, la Gestión de la calidad total busca crear nuevas necesidades y posibilidades para la formación académica, dando una importancia a los procesos de enseñanza donde el alumno está implicado en su propio aprendizaje (Domínguez, 1999).

Específicamente, analizando los resultados obtenidos en cuanto al grado de satisfacción que perciben los estudiantes con respecto al método de enseñanza aprendizaje, en relación a las clases teóricas y prácticas, manifiestan estar

satisfechos en más de 70% asegurando que estos altos porcentajes de satisfacción, indica que el grado de satisfacción en el nivel de “satisfecho” es el predominante. Por otro lado, la motivación del docente a participar activamente en clase, fue el indicador que tuvo el mayor porcentaje de satisfacción con un 78,3%, mientras en lo que se refiere a las clases prácticas, es, el docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica, el indicador que mostró mayor satisfacción, en un 66.7% por parte de los estudiantes.

Igualmente, si observamos el nivel de satisfacción obtenidos en relación a las evaluaciones, en esta dimensión de la calidad educativa, los estudiantes también se muestran satisfechos con el servicio que brinda la Escuela de Psicología, siendo la claridad en brindar pautas en relación a la evaluación, el indicador que mostró el grado “satisfecho” en un 75%.

Finalmente, la dimensión que se relaciona con el equipo docente, se manifiesta a través de sus indicadores, los cuales indican, que la disposición de los profesores a atender consultas, resultó tener 71,7% correspondiente al nivel “satisfecho”.

CAPÍTULO VI

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, se realizó con estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Científica del Perú, durante el primer semestre académico 2018, para determinar el grado de satisfacción que perciben en relación a la calidad educativa, y de acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los estudiantes de la carrera de Psicología, perciben un grado de satisfacción de nivel “satisfecho” en relación a la calidad educativa que brinda la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú.
- En relación al método de enseñanza-aprendizaje, los estudiantes, percibieron estar satisfechos en un promedio de 64%.
- En relación a las evaluaciones, mostraron un grado de satisfacción de nivel “satisfecho” con un promedio de 65% en esta dimensión de la calidad educativa.
- En cuanto al equipo docente, también mostraron el mismo comportamiento, siendo la percepción de nivel “satisfecho” el grado de satisfacción dominante, el resultó tener en promedio 63%.
- Al hacer comparaciones a nivel de frecuencias, entre el método de enseñanza-aprendizaje, las evaluaciones y el equipo docente, resultaron tener 77,78 y 75, respectivamente, de un total de 120.

6.2. RECOMENDACIONES

- Continuar la presente investigación a nivel experimental, para poder correlacionar las variables en estudio.
- Realizar otras investigaciones que incluyan otras variables en relación a la calidad educativa.
- Los resultados obtenidos en esta investigación, utilizarlos como antecedentes que sirvan como estudios de base para otras investigaciones aplicadas.
- Realizar investigaciones en las que se incluya como población, a estudiantes de distintas facultades, que permitan tener mayor cobertura y diversidad en los resultados.
- Buscar estrategias de capacitación en técnicas de pedagogía a docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica Perú.

BIBLIOGRAFIA

- Agudelo, A. A. (2009). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*, 19(2).
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Educación*, 31(1).
- Salanova Soria, M., Martínez Martínez, I. M., Bresó Esteve, E., Llorens Gumbau, S., & Grau Gumbau, R. (2005). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico. *Anales de psicología*, 21(1).
- Estrada, L. R. G. (1999). Título: Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, (21), 93-103.
- Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27.

- Murillo, M. A. (2008). Variables que influyen en el rendimiento académico en la universidad. *Universidad Complutense de Madrid (España), Departamento MIDE (Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación)*.
- Duart, J. M., & Martínez, M. J. (2001). Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje. *Cuadernos IRC*.
- Valenzuela, C., & Requena, C. (2006). Grado de Satisfacción que Perciben los estudiantes de Pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. *Satisfaction Degree of Undergraduate Students in the School of Economics and Administration at the Universidad Austral de Chile]. Bachelor thesis, Universidad Austral de Chile*.
- Cabero Almenara, A., Llorente, C., & Puentes, Á. (2010). La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial.
- Bastidas, C. D. R. C., Ceballos, O. O. D., & Delgado, L. O. (2011). Síndrome de Burnout en estudiantes de pregrado de la universidad de Nariño. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(4), 223-246.
- Navarro Bravo, B., Ros Segura, L., Latorre Postigo, J. M., Escribano Villafruela, J. C., López Honrubia, V., & Romero Marchante, M. (2010). Hábitos, preferencias y satisfacción sexual en estudiantes universitarios. *Revista clínica de Medicina de familia*, 3(3), 150-157.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas

de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122.

ANEXOS

ANEXO 01

TABLA DE FRECUENCIAS DE INDICADORES

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	3	2,5	2,5	2,5
	17	13	10,8	10,8	13,3
	18	24	20,0	20,0	33,3
	19	15	12,5	12,5	45,8
	20	13	10,8	10,8	56,7
	21	10	8,3	8,3	65,0
	22	7	5,8	5,8	70,8
	23	4	3,3	3,3	74,2
	24	2	1,7	1,7	75,8
	25	8	6,7	6,7	82,5
	26	3	2,5	2,5	85,0
	27	3	2,5	2,5	87,5
	28	1	,8	,8	88,3
	29	1	,8	,8	89,2
	30	2	1,7	1,7	90,8
	32	1	,8	,8	91,7
	35	2	1,7	1,7	93,3
	36	2	1,7	1,7	95,0
	38	2	1,7	1,7	96,7
	39	1	,8	,8	97,5
	44	2	1,7	1,7	99,2
	46	1	,8	,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	29	24,2	24,2	24,2
	Femenino	91	75,8	75,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Motivación del docente a participar activamente en clase

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	22	18,3	18,3	18,3
	Satisfecho	94	78,3	78,3	96,7
	Insatisfecho	3	2,5	2,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Entrega de bibliografía básica - materiales varios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	12	10,0	10,0	10,0
	Satisfecho	80	66,7	66,7	76,7
	Insatisfecho	27	22,5	22,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Utilidad del material entregado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	18	15,0	15,0	15,0
	Satisfecho	87	72,5	72,5	87,5
	Insatisfecho	14	11,7	11,7	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Oportunidad de discusiones durante las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	24	20,0	20,0	20,0
	Satisfecho	72	60,0	60,0	80,0
	Insatisfecho	21	17,5	17,5	97,5
	Bastante Insatisfecho	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente demuestra conocimientos actualizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	41	34,2	34,2	34,2
	Satisfecho	69	57,5	57,5	91,7
	Insatisfecho	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	36	30,0	30,0	30,0
	Satisfecho	64	53,3	53,3	83,3
	Insatisfecho	18	15,0	15,0	98,3
	Bastante Insatisfecho	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	30	25,0	25,0	25,0
	Satisfecho	80	66,7	66,7	91,7
	Insatisfecho	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	28	23,3	23,3	23,3
	Satisfecho	79	65,8	65,8	89,2
	Insatisfecho	12	10,0	10,0	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	36	30,0	30,0	30,0
	Satisfecho	74	61,7	61,7	91,7
	Insatisfecho	9	7,5	7,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	35	29,2	29,2	29,2
	Satisfecho	71	59,2	59,2	88,3
	Insatisfecho	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	23	19,2	19,2	19,2
	Satisfecho	74	61,7	61,7	80,8
	Insatisfecho	22	18,3	18,3	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	21	17,5	17,5	17,5
	Satisfecho	70	58,3	58,3	75,8
	Insatisfecho	26	21,7	21,7	97,5
	Bastante Insatisfecho	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	32	26,7	26,7	26,7
	Satisfecho	70	58,3	58,3	85,0
	Insatisfecho	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	21	17,5	17,5	17,5
	Satisfecho	67	55,8	55,8	73,3
	Insatisfecho	32	26,7	26,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Claridad en las pautas en relación a la evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	18	15,0	15,0	15,0
	Satisfecho	90	75,0	75,0	90,0
	Insatisfecho	11	9,2	9,2	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Claridad en la redacción de las evaluaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	23	19,2	19,2	19,2
	Satisfecho	86	71,7	71,7	90,8
	Insatisfecho	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Claridad y consistencia en los criterios de evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	17	14,2	14,2	14,2
	Satisfecho	87	72,5	72,5	86,7
	Insatisfecho	15	12,5	12,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Disposición para analizar y discutir las evaluaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	23	19,2	19,2	19,2
	Satisfecho	70	58,3	58,3	77,5
	Insatisfecho	26	21,7	21,7	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Trato con los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	34	28,3	28,3	28,3
	Satisfecho	77	64,2	64,2	92,5
	Insatisfecho	7	5,8	5,8	98,3
	Bastante Insatisfecho	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Calidad académica del profesorado, puntualidad y cumplimiento de horas de clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	23	19,2	19,2	19,2
	Satisfecho	71	59,2	59,2	78,3
	Insatisfecho	25	20,8	20,8	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Claridad en la exposición de contenidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	35	29,2	29,2	29,2
	Satisfecho	69	57,5	57,5	86,7
	Insatisfecho	15	12,5	12,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Motivación a los estudiantes a participar en clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	28	23,3	23,3	23,3
	Satisfecho	68	56,7	56,7	80,0
	Insatisfecho	24	20,0	20,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Cumplimiento con el programa del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	21	17,5	17,5	17,5
	Satisfecho	80	66,7	66,7	84,2
	Insatisfecho	17	14,2	14,2	98,3
	Bastante Insatisfecho	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Disposición de los profesores a atender consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante Satisfecho	18	15,0	15,0	15,0
	Satisfecho	86	71,7	71,7	86,7
	Insatisfecho	15	12,5	12,5	99,2
	Bastante Insatisfecho	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO

INVESTIGACIÓN SOBRE NIVEL DE SATISFACCION

Yo, _____, por medio del presente documento manifiesto:

1. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación, es confidencial. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.
2. Que en el estudio de referencia, el que será ejecutado por el investigador, en coordinación con la Facultad de Ciencias de la Salud- carrera de Psicología de la Universidad Científica del Perú, se administrará a cada uno de los participantes una encuesta los que serán tratados como documentos confidenciales, de uso exclusivo del equipo de investigadores y destruidos una vez procesados los datos.
3. Que no se trata de un examen doloroso o que implique riesgo alguno para mi integridad física o mental.
4. Que la información que se derive del estudio será útil para conservar y/o mejorar el bienestar del docente en su trabajo.
5. Que la información sobre mi persona que se obtenga del estudio es absolutamente confidencial y que no podrá ser entregada a otra persona sin mi expreso consentimiento. La misma, no podrá utilizarse con otros fines ajenos a los objetivos de la investigación.
6. Que tengo pleno derecho a recibir toda la información que solicite concerniente a mis resultados individuales.
7. Que tengo derecho a recibir orientación o ayuda profesional durante la ejecución de la investigación por parte del equipo que la ejecuta, aun cuando haya decidido retirar mi participación de la misma.
8. Que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia laboral o personal. Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en el ESTUDIO en calidad de Encuestado, comprometiéndome a seguir las orientaciones que se derivan de dicha participación, a saber, asistir puntualmente a la citación y cooperar en la aplicación de la encuesta

Para que así conste firma:

Iquitos, 16 de Febrero del 2018

Firma:

Post firma:

ANEXO 03:

INSTRUMENTO DE MEDICION

PRESENTACIÓN

Buenas tardes mi nombre es Luz Morgana Del Águila Echevarría, bachiller en psicología de la Universidad Científica del Perú, el presente instrumento tiene como objetivo obtener información acerca del nivel de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Psicología. Por lo que solicito su colaboración para responder los siguientes enunciados, agradeciendo de antemano su gentil participación y me despido de usted no sin antes recordarle que la información es de carácter estrictamente ANÓNIMA, por lo que le pido la veracidad en sus respuestas.

Muchas gracias

DATOS GENERALES

Coloque un aspa en el espacio escribiendo claramente lo que se le solicita:

1. Edad: (Años)
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Estado Civil: Soltero () Casado () Conviviente ()

INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de enunciados por favor léalos atentamente y luego responda en forma objetiva y sincera marcando con un aspa (X) en el espacio que usted estime conveniente. Considere como respuestas las siguientes:

BS = Bastante satisfecho

S = Satisfecho

I = Insatisfecho

BI = Bastante insatisfecho

MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.					
Indique el grado de satisfacción que siente con respecto a:		BASTANTE SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO
1	Motivación del docente a participar activamente de la clase				
2	Entrega de bibliografía básica –materiales varios				
3	Utilidad del material entregado				
4	Oportunidad de realizar trabajos grupales				

5	Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral				
6	Oportunidad de discusiones durante las clases				
7	El docente respeta y cumple el horario de clases				
8	El desarrollo de las clases teóricas denota preparación del docente.				
9	El docente demuestra conocimientos actualizados				
10	El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase				
11	El docente es dinámico durante el desarrollo de las clases teóricas.				
12	El docente utiliza bibliografía actualizada respecto a los temas desarrollados en clase.				
CLASES PRACTICAS					
1	Los criterios de evaluación son dados a conocer al inicio de la práctica				
2	El docente asigna actividades en la práctica según cronograma de actividades establecidas.				
3	El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica.				
4	El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica				
5	El docente respeta y cumple el horario de práctica.				
6	El docente evidencia previa planificación de las actividades para el desarrollo de la práctica				
7	El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica				
8	El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma.				
9	El docente establece una relación horizontal con el estudiante durante la practica				
10	El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas				
11	El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje.				
12	El docente se preocupa por que el estudiante comprenda los contenidos de la práctica clínica y comunitaria.				

EVALUACIONES					
1	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones				
2	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios				
3	Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones				
4	Claridad en las pautas en relación a la evaluación				
5	Claridad en la redacción de las evaluaciones				
6	Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación				
7	Procedimientos de apelación respecto de notas dadas				
8	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones				
EQUIPO DOCENTE					
1	Trato con los estudiantes				
2	Calidad académica del profesorado Puntualidad y cumplimiento de horas de clases				
3	Claridad en la exposición de contenidos				
4	Motivación a los estudiantes a participar en clases				
5	Cumplimiento con el programa del curso				
6	Disposición de los profesores a atender consultas				

ANEXO 04:

Modelo de carta para Juicio de Expertos

Iquitos, 16 de Febrero del 2018

Señor(a):

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado **“Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, 2018.** Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, sin otro en particular.

Atentamente,

Luz Morgana Del Águila Echevarría

ANEXO 05:

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	PREGUNTA	CALIFICACION
CLASES TEORICAS		
1	Motivación del docente a participar activamente de la clase	
2	Entrega de bibliografía básica –materiales varios	
3	Utilidad del material entregado	
4	Oportunidad de realizar trabajos grupales	
5	Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral	
6	Oportunidad de discusiones durante las clases	
7	El docente respeta y cumple el horario de clases	
8	El desarrollo de las clases teóricas denota preparación del docente.	
9	El docente demuestra conocimientos actualizados	
10	El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase	
11	El docente es dinámico durante el desarrollo de las clases teóricas.	
12	El docente utiliza bibliografía actualizada respecto a los temas desarrollados en clase.	
CLASES PRACTICAS		

1	Los criterios de evaluación son dados a conocer al inicio de la práctica	
2	El docente asigna actividades en la práctica según cronograma de actividades establecidas.	
3	El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica.	
4	El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica	
5	El docente respeta y cumple el horario de práctica.	
6	El docente evidencia previa planificación de las actividades para el desarrollo de la práctica	
7	El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica	
8	El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma.	
9	El docente establece una relación horizontal con el estudiante durante la practica	
10	El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas	
11	El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje.	
12	El docente se preocupa por que el estudiante comprenda los contenidos de la práctica clínica y comunitaria.	
EVALUACIONES		
1	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	
2	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios	
3	Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones	
4	Claridad en las pautas en relación a la evaluación	
5	Claridad en la redacción de las evaluaciones	

6	Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación	
	Procedimientos de apelación respecto de notas dadas	
	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	
EQUIPO DOCENTE		
	Trato con los estudiantes	
1	Calidad académica del profesorado	
2	Claridad en la exposición de contenidos	
3	Motivación a los estudiantes a participar en clases	
4	Cumplimiento con el programa del curso	
5	Disposición de los profesores a atender consultas	
6	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	

Evaluated by:

Name and Surname: _____

DNI.: _____ Firma: _____

ANEXO 06:

36

Modelo de carta para Juicio de Expertos

Iquitos, 16 de Febrero del 2018

Señor(a):

German Melina Ferro

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, 2018. Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, sin otro en particular.

Atentamente,

Luz Morgana Del Águila Echevarría

Anexo N° 05:

1	Los criterios de evaluación son dados a conocer al inicio de la práctica	/
2	El docente asigna actividades en la práctica según cronograma de actividades establecidas.	/
3	El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica.	/
4	El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica	/
5	El docente respeta y cumple el horario de práctica.	/
6	El docente evidencia previa planificación de las actividades para el desarrollo de la práctica	/
7	El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica	/
8	El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma.	/
9	El docente establece una relación horizontal con el estudiante durante la practica	/
10	El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas	/
11	El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje.	/
12	El docente se preocupa por que el estudiante comprenda los contenidos de la práctica clínica y comunitaria.	/

EVALUACIONES

1	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	
2	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios	/
3	Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones	/
4	Claridad en las pautas en relación a la evaluación	/
5	Claridad en la redacción de las evaluaciones	/

6	Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación	/
	Procedimientos de apelación respecto de notas dadas	/
	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	/
EQUIPO DOCENTE		
	Trato con los estudiantes	/
1	Calidad académica del profesorado	/
2	Claridad en la exposición de contenidos	/
3	Motivación a los estudiantes a participar en clases	/
4	Cumplimiento con el programa del curso	/
5	Disposición de los profesores a atender consultas	/
6	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	/

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Germaín Molina Ferro

DNI.: 23978213

Firma:

Germaín Molina Ferro
 Psicólogo CPsP 6000
 Policía Metropolitana Iquitos
 ASESOR

Modelo de carta para Juicio de Expertos

Iquitos, 16 de Febrero del 2018

Señor(a):

Mirtha E. Sandoval Quiro

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, 2018. Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, sin otro en particular.

Atentamente,

Luz Morgana Del Águila Echevarría

Anexo N° 05:

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	PREGUNTA	CALIFICACION
CLASES TEORICAS		
1	Motivación del docente a participar activamente de la clase	✓
2	Entrega de bibliografía básica –materiales varios	✓
3	Utilidad del material entregado	✓
4	Oportunidad de realizar trabajos grupales	✓
5	Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral	✓
6	Oportunidad de discusiones durante las clases	✓
7	El docente respeta y cumple el horario de clases	✓
8	El desarrollo de las clases teóricas denota preparación del docente.	✓
9	El docente demuestra conocimientos actualizados	✓
10	El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase	✓
11	El docente es dinámico durante el desarrollo de las clases teóricas.	✓
12	El docente utiliza bibliografía actualizada respecto a los temas desarrollados en clase.	✓
CLASES PRACTICAS		

1	Los criterios de evaluación son dados a conocer al inicio de la práctica	✓
2	El docente asigna actividades en la práctica según cronograma de actividades establecidas.	✓
3	El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica.	✓
4	El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica	✓
5	El docente respeta y cumple el horario de práctica.	✓
6	El docente evidencia previa planificación de las actividades para el desarrollo de la práctica	✓
7	El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica	✓
8	El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma.	✓
9	El docente establece una relación horizontal con el estudiante durante la práctica	✓
10	El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas	✓
11	El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje.	✓
12	El docente se preocupa por que el estudiante comprenda los contenidos de la práctica clínica y comunitaria.	✓
EVALUACIONES		
1	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	✓
2	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios	✓
3	Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones	✓
4	Claridad en las pautas en relación a la evaluación	✓
5	Claridad en la redacción de las evaluaciones	✓

6	Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación	✓
	Procedimientos de apelación respecto de notas dadas	✓
	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	✓
EQUIPO DOCENTE		
	Trato con los estudiantes	✓
1	Calidad académica del profesorado	✓
2	Claridad en la exposición de contenidos	✓
3	Motivación a los estudiantes a participar en clases	✓
4	Cumplimiento con el programa del curso	✓
5	Disposición de los profesores a atender consultas	✓
6	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	✓

Evaluado por:

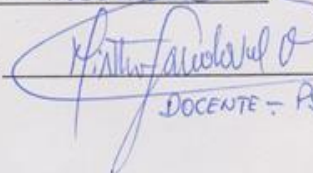
Nombre y Apellido:

MIRTHA E. SANDOVAL QUIERO

DNI:

07451263

Firma:


 DOCENTE - PSICÓLOGA.

Modelo de carta para Juicio de Expertos

Iquitos, 16 de Febrero del 2018

Señor(a):

Don A. Mendez Del Aguila

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, 2018. Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, sin otro en particular.

Atentamente,

Luz Morgana Del Águila Echevarría

Anexo N° 05:

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEM	PREGUNTA	CALIFICACION
CLASES TEORICAS		B
1	Motivación del docente a participar activamente de la clase	B
2	Entrega de bibliografía básica –materiales varios	B
3	Utilidad del material entregado	B
4	Oportunidad de realizar trabajos grupales	B
5	Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral	B
6	Oportunidad de discusiones durante las clases	E
7	El docente respeta y cumple el horario de clases	E
8	El desarrollo de las clases teóricas denota preparación del docente.	B
9	El docente demuestra conocimientos actualizados	B
10	El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase	B
11	El docente es dinámico durante el desarrollo de las clases teóricas.	B
12	El docente utiliza bibliografía actualizada respecto a los temas desarrollados en clase.	B
CLASES PRACTICAS		

1	Los criterios de evaluación son dados a conocer al inicio de la práctica.	B
2	El docente asigna actividades en la práctica según cronograma de actividades establecidas.	B
3	El docente promueve que el estudiante cumpla con las competencias de la práctica.	B
4	El docente promueve el aprendizaje del estudiante en la práctica	E
5	El docente respeta y cumple el horario de práctica.	E
6	El docente evidencia previa planificación de las actividades para el desarrollo de la práctica	E
7	El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica	B
8	El docente da a conocer los objetivos para la práctica al inicio de la misma.	B
9	El docente establece una relación horizontal con el estudiante durante la practica	E
10	El docente brinda la oportunidad al estudiante para las demostraciones necesarias a fin de lograr las competencias previstas	B
11	El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje.	E
12	El docente se preocupa por que el estudiante comprenda los contenidos de la práctica clínica y comunitaria.	E
EVALUACIONES		
1	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	B
2	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios	B
3	Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones	E
4	Claridad en las pautas en relación a la evaluación	E
5	Claridad en la redacción de las evaluaciones	B

6	Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación	B
	Procedimientos de apelación respecto de notas dadas	B
	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	B
EQUIPO DOCENTE		
	Trato con los estudiantes	
1	Calidad académica del profesorado	E
2	Claridad en la exposición de contenidos	E
3	Motivación a los estudiantes a participar en clases	E
4	Cumplimiento con el programa del curso	E
5	Disposición de los profesores a atender consultas	E
6	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	E

Evaluated by:

Name and Surname:

DNI:

Psic. Juan A. Méndez Del Aguila

06103239

Firma:

JUAN A. MENDEZ DEL AGUILA
PSICOLOGO
C.P.S.P. N° 2861

ANEXO 07:



