



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Satisfacción estudiantil como indicador relevante de la
calidad en los programas de maestría en educación de
la UNMSM**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Docencia Universitaria

AUTOR

Silvio ROMERO OCAS

ASESOR

Dr. Mitchell Alberto ALARCÓN DÍAZ

Lima, Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Romero, S. (2022). *Satisfacción estudiantil como indicador relevante de la calidad en los programas de maestría en educación de la UNMSM*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Silvio Romero Ocas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	26686091
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4502-0577
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mitchell Alberto Alarcón Díaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09728050
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0027-5701
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Leoncio Rivera Muñoz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08742823
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Hernando Díaz Andía
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06045204
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Jimmy Díaz Manrique
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25713875
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	César Daniel Escuza Mesías
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	40818404
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.2.3. Educación superior
Grupo de investigación	Educación de calidad
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -11.77453 Longitud: -76.98543
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2018 – 2022
URL de disciplinas OCDE	Educación general https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 68-DUPG-FE-2022-TR

En la ciudad de Lima, a los 26 días del mes de mayo de 2022, siendo las 9:00 a.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL COMO INDICADOR RELEVANTE DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNMSM**, para optar el **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Docencia Universitaria**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **BUENO**, con la calificación de **QUINCE (15)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Docencia Universitaria** al Bach. **SILVIO ROMERO OCAS**.

En señal de conformidad, siendo las 10:04 a.m. se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dr. JORGE LEONCIO RIVERA MUÑOZ
Presidente

Dr. MITCHELL ALBERTO ALARCÓN DÍAZ
Asesor

Dr. HERNANDO DÍAZ ANDÍA
Jurado Informante

Dr. JIMMY DÍAZ MANRIQUE
Jurado Informante

Dr. CÉSAR DANIEL ESCUZA MESÍAS
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

En honor a mis padres José y María Lucinda quienes me educaron e inculcaron el camino de la superación, y en honor a mi hija Tatiana quien es mi fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre me brindó su apoyo incondicional, al Dr. Mitchell Alarcón Díaz por su asesoramiento para lograr alcanzar mis metas, a todos aquellos estudiantes de maestría que fueron partícipes de esta labor y a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por inculcar en mi persona ese espíritu investigador para realizar la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE GENERAL	III
LISTA DE TABLAS	V
LISTA DE FIGURAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	2
1.1 Situación problemática	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación teórica	4
1.4 Justificación práctica	5
1.5 Objetivos	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 Hipótesis	6
1.6.1 Hipótesis general	6
1.6.2 Hipótesis específicas	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación	7
2.2 Antecedentes de la investigación	8
2.2.1 Antecedentes nacionales	8
2.2.2 Antecedentes internacionales	9
2.3 Bases teóricas o teoría sustantiva	11
2.3.1 La satisfacción estudiantil	11
2.3.2 Importancia de la satisfacción estudiantil	13
2.3.3 Enfoque de la satisfacción del estudiante	14
2.3.4 La calidad en las universidades	16
2.3.5 Las tres funciones básicas de la universidad	18
2.3.6 Grupos temáticos en el marco de la calidad	23
2.3.7 Matriz de estándares del SINEACE	24
2.3.8 Teoría de la satisfacción según Maslow	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29

3.1	Operacionalización de la variable.....	29
3.2	Tipo y diseño de la investigación	29
3.3	Población y muestra	30
3.4	Instrumento de recolección de datos.....	31
3.4.1	Confiabilidad o fiabilidad	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		33
4.1	Análisis, interpretación y discusión de resultados	33
4.2	Pruebas de hipótesis	35
4.2.1	Prueba de hipótesis general	35
4.2.2	Prueba de hipótesis específicas.....	36
4.3	Presentación de los resultados	39
CONCLUSIONES		68
RECOMENDACIONES.....		69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		70
ANEXOS.....		77

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	32
Tabla 4	32
Tabla 5	40
Tabla 6	41
Tabla 7	42
Tabla 8	43
Tabla 9	44
Tabla 10	45
Tabla 11	46
Tabla 12	47
Tabla 13	48
Tabla 14	49
Tabla 15	50
Tabla 16	51
Tabla 17	52
Tabla 18	53
Tabla 19	54
Tabla 20	55
Tabla 21	56
Tabla 22	57
Tabla 23	58
Tabla 24	59
Tabla 25	60
Tabla 26	61
Tabla 27	62
Tabla 28	63
Tabla 29	64
Tabla 30	65
Tabla 31	66
Tabla 32	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	27
Figura 2.....	40
Figura 3.....	41
Figura 4.....	42
Figura 5.....	43
Figura 6.....	44
Figura 7.....	45
Figura 8.....	46
Figura 9.....	47
Figura 10.....	48
Figura 11.....	49
Figura 12.....	50
Figura 13.....	51
Figura 14.....	52
Figura 15.....	53
Figura 16.....	54
Figura 17.....	55
Figura 18.....	56
Figura 19.....	57
Figura 20.....	58
Figura 21.....	59
Figura 22.....	60
Figura 23.....	61
Figura 24.....	62
Figura 25.....	63
Figura 26.....	64
Figura 27.....	65
Figura 28.....	66
Figura 29.....	67

RESUMEN

El estudio realizado aporta conocimiento referente a un indicador de gran importancia para garantizar la calidad universitaria en los programas de posgrados. El presente trabajo aplicado a las maestrías de la UNMSM tuvo como objetivo general establecer el nivel de satisfacción global de los estudiantes en las dimensiones relacionadas con la gestión, formación y servicios de apoyo. Asimismo, como objetivos específicos, determinar el nivel de satisfacción de cada dimensión. La muestra estuvo conformada por 217 participantes, el instrumento diseñado para su aplicación fue un cuestionario de escala valorativa tipo Likert conformado por 38 ítems basados en los estándares formulados por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). En la evaluación global y por dimensiones se hallaron resultados correspondientes al nivel medio de satisfacción con porcentajes que se ubicaron entre el 50 y 62 %. Se obtuvo como conclusión resaltante que la dimensión referente a la Formación integral reflejó mayor porcentaje en el nivel medio. La investigación desarrollada contribuye científicamente para que las autoridades de turno la tomen en cuenta y adopten decisiones que beneficien la mejora continua, y en efecto, se refleje constantemente calidad educativa.

Palabras clave: satisfacción, calidad de la educación, enseñanza superior, estudiante de posgrado.

ABSTRACT

This study provides knowledge regarding an indicator of great importance to guarantee university quality in postgraduate programs. The general objective of this study applied to UNMSM's master's degree programs was to establish the overall level of student satisfaction in the dimensions related to management, training and support services. Likewise, the specific objectives were to determine the level of satisfaction in each dimension. The sample consisted of 217 participants, and the instrument designed for its application was a Likert-type questionnaire with 38 items based on the standards formulated by the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality (SINEACE). In the overall evaluation and by dimensions, results corresponding to the medium level of satisfaction were found with percentages between 50 and 62%. It was obtained as an outstanding conclusion that the dimension referring to Integral Formation reflected a higher percentage in the medium level. The research developed contributes scientifically so that the authorities on duty take it into account and adopt decisions that benefit continuous improvement, and in effect, constantly reflect educational quality.

Key words: satisfaction, quality of education, higher education, graduate student.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Situación problemática

La calidad en la educación universitaria es muy determinante que muchos expertos la abordan como un tema primordial que las instituciones permanentemente deben considerar. En el significado de calidad se enfatiza a la satisfacción estudiantil, la cual siempre debe ser atendida midiéndola oportunamente en el ámbito de carreras profesionales y programas de posgrados. Los estudiantes como integrantes principales de la educación son los que mejor pueden opinar, su valoración es un buen referente, por lo tanto, es razonable medir la satisfacción porque ellos son el gran soporte para que existan las instituciones (González et al., 2017).

La principal labor de las instituciones universitarias es brindar un servicio educativo acorde con las necesidades que el actual sistema requiere y atender las expectativas que presentan los estudiantes. En el actual mundo globalizado la formación profesional o de posgrado se realizan en función a los estándares nacionales e internacionales que permitan formar un profesional competente en su rama. En ese sentido, la gestión universitaria tanto a nivel institucional o de programa de estudio, tienen como tarea primordial considerar los elementos necesarios para llevar a cabo un buen desarrollo académico, administrativo y buenos servicios de apoyo que generen la satisfacción integral de los usuarios. De acuerdo con Sandoval et al. (2016) la satisfacción estudiantil en las universidades se considera como uno de los aspectos para identificar la calidad educativa, puesto que, el nivel de educación que ofrecen se refleja en el nivel de satisfacción que expresan los estudiantes.

La gestión universitaria de los posgrados de la Facultad de Educación de la Universidad Decana de América tiene como principal propósito cubrir las expectativas de sus estudiantes referentes a temas propios de su profesión. Por lo tanto, el logro de objetivos y metas depende de cómo se planifica y se le presta atención al proceso del programa, para que el estudiante como usuario principal se beneficie y se sienta satisfecho con la formación recibida.

Las maestrías de la facultad en mención cuentan con un gran número de participantes que son docentes en actividad en los diferentes niveles, y por la experiencia realizada poseen considerables aprendizajes previos sobre pedagogía. El principal propósito de este nutrido grupo es mejorar su formación académica y estar bien preparado en la mención de posgrado que se están formando, buscando ejercer una mejor labor educativa. Por consiguiente, la satisfacción estudiantil de los maestrandos debe reflejar un nivel considerable.

Las competencias que presentan los maestrandos son de gran importancia e influyen en el aprendizaje y satisfacción de todos los participantes del proceso de formación. Por ello, es relevante el nivel de los docentes universitarios quienes son los responsables de la enseñanza - aprendizaje, su labor recae en demostrar constantemente buen dominio académico y dominio didáctico. Asimismo, es indispensable la buena planificación del programa, la gestión del perfil para egresados, el buen funcionamiento del sistema de calidad, el seguimiento a los estudiantes para evaluar su desempeño, la búsqueda de calidad en cuanto a la investigación científica, y el soporte institucional. Todo ello contribuye para lograr un proceso de formación exitoso, y cuando se lleva a cabo considerando los estándares establecidos, genera aceptación y empatía en diferentes ámbitos. Esto, conlleva a ser cada vez más competentes como institución y a mejorar el desempeño profesional en los egresados.

El buen funcionamiento de todos los elementos de cada dimensión pertinente al programa repercute positivamente en la formación del

maestrando, influyendo considerablemente en el rendimiento académico, desempeño profesional y satisfacción estudiantil.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de Satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018-II?

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 - II?

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II?

1.3 Justificación teórica

La satisfacción estudiantil es una variable que actualmente las universidades la toman en cuenta con mayor énfasis para evaluar la calidad. En efecto, la opinión de todos los participantes en el proceso y principalmente de los estudiantes respecto al desarrollo de un programa de estudio se ha convertido en un elemento importante que los encargados de la gestión estratégica la consideran evaluar periódicamente para lograr los propósitos establecidos. Puesto que, en el ámbito educativo, el nivel de satisfacción de todos los individuos involucrados en el desarrollo del proceso académico es considerado como uno de los indicadores de mayor relevancia

para establecer la calidad de la enseñanza (Moreno, 2016).

1.4 Justificación práctica

El presente estudio busca conocer el nivel de satisfacción estudiantil en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Este conocimiento ayudará a comprender mejor el desarrollo de dicho programa, y los datos obtenidos contribuirán para la toma de decisiones que se orienten a cultivar la mejora constante y mantener la calidad educativa.

Las diferentes actividades como: sesiones de aprendizaje, trámites documentarios, momentos recreativos, actividades culturales y otros, siempre deben contribuir a fortalecer la formación profesional e integral dentro de un ambiente ameno y activo, invitando a la reflexión, el análisis, la solidaridad, amistad y el desarrollo del pensamiento crítico. Los estudiantes, docentes, plana jerárquica y el personal administrativo frecuentemente deben realizar su labor dentro de un clima agradable y, en consecuencia, sentirse satisfechos por el trabajo realizado.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Establecer el nivel de Satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II

1.5.2 Objetivos específicos

Establecer el nivel de satisfacción estudiantil de la Gestión estratégica en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la Formación integral en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la

UNMSM, 2018 – II

Analizar el nivel de satisfacción estudiantil del Soporte institucional en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II

1.6 Hipótesis

Las hipótesis planteadas establecen niveles de satisfacción estudiantil con la calidad de los programas de maestría. En consecuencia, se formulan de la siguiente manera:

1.6.1 Hipótesis general

La Satisfacción estudiantil global de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

H2: La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

H3: La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico o epistemológico de la investigación

Conocer el verdadero funcionamiento de determinadas variables que los seres humanos son capaces de experimentar, implica recurrir al método científico para obtener resultados verosímiles que posteriormente puedan ser analizados, clasificados y expresar predicciones para otros casos similares. En ese sentido, los educadores deben ser capaces de establecer teorías con fundamento epistemológico que expliquen ciertas formas de actuar en el proceso de formación o durante el ejercicio de la profesión (Ortiz, 2016 citado por Guarnizo, 2020). Plantearse un problema, establecer objetivos, brindar hipótesis, son elementos propios del método científico para encontrar la verdad. El propósito de todo profesional con estudios de posgrado debe ser ampliar el saber científico buscando dar respuestas a las interrogantes latentes que circundan en la labor profesional.

El positivismo postula que existe una realidad que está fuera de nosotros generada por leyes naturales y procesos permanentes (Guba, 1990). Por lo tanto, bajo esta perspectiva el conocimiento de la realidad siempre está sin alterarse, ante ello, el trabajo científico dentro de este paradigma es descubrir la naturaleza como tal. En toda ciencia se busca coordinar los hechos partiendo de un número de datos, luego se deduce las consecuencias posibles, basándose en leyes naturales que regulan los fenómenos percibidos (Comte, 1968, citado por Ferrol, 1994). La variable de estudio satisfacción estudiantil se manifiesta según la naturaleza experimentada en el proceso educativo, sus diferentes niveles expresados

por los usuarios son consecuencias de acciones reales. Las mismas acciones desarrolladas en otros individuos, bajo el conocimiento científico pueden reflejar resultados semejantes. En efecto, conocer las razones verdaderas que producen los diversos resultados en esta variable es la finalidad del presente estudio.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes nacionales

Reátegui e Izaguirre (2013) en su artículo sobre la calidad del dictado de clases en una maestría en docencia e investigación referente a salud, calificada desde la percepción de los estudiantes, presenta una evaluación de la calidad educativa exclusivamente desde el punto de vista del estudiante, con un estudio de tipo transversal, descriptivo y de diseño cuantitativo. Los autores utilizaron un instrumento considerando dimensiones referentes a los profesores, instalaciones, vida social, personal administrativo y otros aspectos; establecieron resultados de satisfacción global en todas las dimensiones, resaltando los datos de estar satisfechos con el servicio ofrecido, siendo mínimo el porcentaje de insatisfacción. Vale recalcar que la valoración al docente respecto a generar diálogos abiertos para producir conocimientos generó mayor aceptación.

Reyes (2017) realizó una investigación en la UNMSM respecto a la satisfacción de los estudiantes de maestría en enfermería. El estudio se focalizó en la labor de los docentes referente a tres dimensiones; proceso de enseñanza, planificación del proceso y el apoyo al docente. El método de trabajo fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. En cuanto al instrumento, se utilizó escalas tipo Likert modificadas y sometidas a las pruebas respectivas de validez y confiabilidad, que fueron aplicadas a una muestra de 30 maestrandos donde el 40% se encontraba entre la edad de 31 a 35 años. Referente al desempeño docente, en los resultados globales predominó que el nivel medio de satisfacción es de 53.3 %. Finalmente, el autor indica que el propósito de su investigación es aportar información científica sobre el tema para que las autoridades respectivas la utilicen en

beneficio de la calidad educativa.

Franco (2017) en su tesis sobre satisfacción frente al servicio de formación profesional en la Universidad Nacional del Centro- Perú, aplicó en su desarrollo de investigación el método descriptivo – comparativo. Para obtener datos, utilizó un cuestionario de satisfacción que incluyó tres dimensiones: aprendizaje, investigación y responsabilidad social. El instrumento estuvo conformado por 71 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, considerando como población de estudio a todos los estudiantes del semestre 2016-1 de dicha universidad. Generalizando resultados, se encontraron grandes diferencias de satisfacción en las diferentes dimensiones, vale decir, que según la carrera de estudio se mostró una importante diferencia dentro del nivel de satisfacción. Sin embargo, esta diferencia no fue extrema, por consiguiente, un gran porcentaje de los estudiantes evaluados manifestaron en las tres dimensiones estar satisfechos con el servicio de educación profesional recibida, arrojando como resultado general que el 72,5% se encontraban satisfechos con su formación profesional y 27,5% insatisfechos.

Saldaña (2020) en su estudio sobre la satisfacción del estudiante con la gestión educativa de una institución educativa de Trujillo- Perú, 2019, donde consideró los criterios descriptivo, no experimental y transversal, contando con un tamaño de muestra equivalente al mismo número de la población, 218 participantes y utilizando un cuestionario de valoración tipo Likert para obtener información sobre la variable estudiada; obtuvo como resultados que el 64% de los estudiantes se encontraban con una regular satisfacción respecto a la gestión educativa que realiza la institución, el 17% expresaron que en dicho centro de estudios se realiza una mala gestión, y el 19 % opinó lo contrario. Asimismo, se expresa de forma general que la autora obtuvo hallazgos de satisfacción regular en todas las dimensiones de la variable.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Zaldívar et al. (2018) en el artículo sobre la calidad de los posgrados de formación docente en México, publicaron un estudio realizado mediante una encuesta de satisfacción a estudiantes de cinco generaciones correspondientes a los periodos del 2014 al 2017. Para las instituciones educativas mexicanas es relevante conocer la calidad de los servicios que imparten, siendo un indicador importante la satisfacción de los estudiantes. En ese sentido, la investigación se realizó con el propósito de identificar fortalezas y áreas que muestran debilidades. Los datos se analizaron en función a 5 aspectos sobre: conocimientos, habilidades, actitud, fortalezas y acciones de mejora. Entre los resultados, destacó que los estudiantes opinaron estar satisfechos con los conocimientos recibidos, habilidades desarrolladas, cambios de actitud adquiridos y con el programa en general. Asimismo, indicaron que el programa goza de buena plana docente y tiene infraestructura moderna con una variedad de ambientes de aprendizaje para el desarrollo de las diferentes asignaturas.

Coronel (2018) en su investigación sobre satisfacción en los estudiantes de Psicopedagogía de la Universidad Central del Ecuador, realizó un estudio para conocer la satisfacción teniendo en cuenta que la carrera se encontraba en sus inicios, por lo tanto, se consideró importante para que los directivos analicen los resultados. En el estudio participaron 148 estudiantes, se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert realizado por el propio investigador, basado en 8 dimensiones que se ocupan sobre necesidades básicas, servicios, enseñanza, acción docente, acción administrativa, recursos y autorrealización. Una parte de los resultados arrojó que los estudiantes se encontraban satisfechos con las dimensiones referentes a los docentes en cuanto a la labor de enseñanza y comportamiento, la otra parte indicó que las dimensiones de mayor insatisfacción son las de seguridad básica institucional, es decir, todo lo relacionado a servicios de apoyo. Como resultado global se obtuvo que los estudiantes de Psicopedagogía expresaron satisfacción con sus estudios.

Durán et al. (2016) en el artículo que se ocupa sobre la satisfacción de la maestría en ciencia frutícola de la Universidad Autónoma de

Chihuahua- México, publicaron un estudio que tuvo como objetivo analizar la satisfacción respecto a las dimensiones de planificación, enseñanza, servicios y docencia. Los resultados arrojaron que el 80% de estudiantes se encontraban satisfechos en la mayor parte de los ítems planteados. Sin embargo, los autores también indicaron que existen algunos aspectos que pueden mejorarse, especialmente en lo referente a la infraestructura y el servicio de bibliografía, del mismo modo, en el tema de preparación para el trabajo y especializaciones, los cuales contribuyen al logro de objetivos y garantizan la calidad en los posgrados.

Álvarez et al. (2015) en su estudio aplicado a los estudiantes sobre la satisfacción con los servicios educativos en instituciones de nivel superior de Toluca-México, donde diseñaron y aplicaron un instrumento con escala de Likert, considerando las dimensiones respecto al plan de estudio, enseñanza, docencia, nivel de autorrealización, servicios e infraestructura; obtuvieron como resultados porcentajes dentro del rango de satisfacción aceptable sin llegar a ocupar el nivel de alta satisfacción. La escala de valoración utilizada fue del 1 al 5; en la satisfacción general se obtuvo 3.12, es decir, los participantes expresaron una satisfacción regular, muy distante todavía para ocupar el alto nivel; en cuanto a la valoración de la docencia los estudiantes manifestaron un promedio de satisfacción de 3.5, ello, demostró mayor valoración al trabajo del profesor. En lo referente a infraestructura y servicios disminuyeron considerablemente los porcentajes adquiriendo resultados de 2.76 y 2.97, expresando del mismo modo que estas categorías se encuentran muy distantes de alcanzar alta satisfacción. Los autores enfatizan a la satisfacción estudiantil como uno de los elementos relevantes para calificar la calidad organizacional.

2.3 Bases teóricas o teoría sustantiva

2.3.1 *La satisfacción estudiantil*

A la satisfacción estudiantil se la define básicamente teniendo en cuenta los diferentes aspectos relacionados con el proceso educativo que el estudiante experimenta en el quehacer académico dentro de la institución o

fuera de ella. Estos aspectos académicos, administrativos y otros dependientes del programa de estudio o de índole institucional al ser atendidos de manera óptima, aportan considerablemente a la calidad universitaria.

Según Gento (2003) la satisfacción se genera luego de una valoración en un proceso determinado, respondiendo estar satisfecho o no con algo, por lo tanto, el estudiante estará satisfecho cuando perciba que el proceso y resultados cubran sus expectativas.

Brindar una opinión de aceptación o satisfacción, depende de las necesidades o prioridades que cada estudiante tiene. Al respecto, Jiménez (2011) establece que la satisfacción es una definición referida a algo o alguien relacionado al mismo tiempo con lo que se desea como resultado.

La satisfacción académica es entendida como una experiencia placentera que se produce durante la carrera profesional, generando identificación y estabilidad, permitiendo desarrollarse con agrado y producir con aceptación; lo cual conlleva a la eficiencia (Bernal et al., 2016). En la misma línea de pensamiento, Pérez (2018) define a la satisfacción estudiantil como el bienestar demostrado por los estudiantes al sentir que las actividades que realiza la institución responden a sus expectativas.

Cuando se trata de precisar a uno de los aspectos primordiales, la enseñanza aprendizaje, la definición de la presente variable se circunscribe a dicho aspecto. En ese sentido, Ávila (2010) indica que la satisfacción estudiantil son los requerimientos que deben atender los docentes, establecidos por la institución y la sociedad que buscan un perfil de egreso exitoso.

Hablar de la satisfacción estudiantil, está relacionado con la calidad de servicio que brinda la institución en cuanto a lo académico, la infraestructura, el clima con los estudiantes y todo lo referente a la actividad diaria educativa (Maldonado y López 2019). Por lo tanto, el juicio de valor que brinda el

estudiante encierra todos los aspectos referentes al servicio educativo que puedan ofrecer las instituciones, por ello, la satisfacción del estudiante se convierte en un elemento indispensable para valorar la calidad educativa, puesto que, expresa la eficiencia del quehacer académico y labores administrativas. Jiménez et al. (2011) indican: la satisfacción de los estudiantes expresa la eficiencia de todos los aspectos concernientes al proceso educativo, ellos son los usuarios indispensables para valorar y aunque su visión sea parcial, su opinión es un buen indicador para mejorar la calidad.

2.3.2 Importancia de la satisfacción estudiantil

Las condiciones establecidas, los diversos momentos académicos y toda experiencia vivida en el proceso educativo, son determinantes para ofrecer una opinión valorativa, un nivel de satisfacción sobre el servicio recibido, evaluando al mismo tiempo si este servicio contribuye al logro de metas personales. Los factores que establecen la satisfacción de los universitarios responden a los más influyentes en su formación: la calidad del docente, la infraestructura, los servicios y todo lo relacionado a su desarrollo profesional que colme sus expectativas (Álvarez et al., 2015). En ese sentido, es relevante que los programas de estudio realicen un desempeño óptimo para satisfacer a los estudiantes de manera integral que les permita desarrollarse exitosamente; el buen funcionamiento de todos los elementos pertinentes es conducente al logro de los propósitos institucionales. En consecuencia, la satisfacción del estudiante en los diversos aspectos dependientes de la institución es de vital importancia para garantizar su formación. Al respecto, Blázquez et al. (2013) precisan que la satisfacción del estudiante con todo lo referente al proceso educativo influye significativamente en su calidad de vida, especialmente su vida universitaria; cuando se sienten atraídos por la institución, reflejan alta satisfacción, se identifican con ella, contribuyendo notablemente a su mejora.

En suma, para estar acorde con las tendencias referentes a la gestión

de la calidad, las universidades se preocupan en buscar mejoras y dentro de ellas vienen estableciendo diversos modelos para evaluar la satisfacción del estudiante (Cadena et al., 2015).

Si bien es cierto se busca que las instituciones generen satisfacción estudiantil, ello no significa que el estudiante esté constantemente en estado de confort en cuanto a las labores académicas, el aprendizaje no es siempre una experiencia placentera. En esa línea, Tasie (2010) expresa que los conflictos cognitivos generan aprendizajes, la experiencia creada entre lo conocido y lo desconocido produce en el estudiante un pensamiento nuevo que induce a volver a preguntarse; esta nueva forma de afrontar el aprendizaje requiere de voluntad y empeño que hace desarrollar todo su potencial.

Satisfacer a los estudiantes es posible en cuanto se cumplan ciertos parámetros. Al respecto Tasie (2010) indica que el aprendizaje es producto del esfuerzo, no es un servicio que se compra, pero los estudiantes necesitan un buen entorno donde desarrollen experiencias educativas sin frustraciones, asumiendo con responsabilidad su aprendizaje y sintiendo que la universidad les otorga los recursos para aprender.

En consecuencia, el aprendizaje muchas veces es producto del esfuerzo y hasta puede generar cierto mal estar, sin embargo, dichos momentos cuando el estudiante experimenta siendo consciente de los resultados positivos que va a obtener en el corto y largo plazo porque siente que su permanencia en el programa de estudio está garantizada; el esfuerzo es aceptado porque entiende que ello lo conduce al éxito.

2.3.3 Enfoque de la satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante es la evidencia de la eficiencia que se desarrolla en la experiencia educacional. De acuerdo con Flores (2003) el objetivo de toda institución debe ser que los estudiantes desarrollen sus

estudios expresando su satisfacción con la naturaleza de los cursos, con la interrelación de sus docentes y compañeros, con las evaluaciones, entre otros; asimismo, con la infraestructura y equipamiento.

Lo expresado por Flores (2003) aclara la dimensión del significado de satisfacción estudiantil, los diferentes aspectos que se incluyen en su definición, se consideran cuestiones que son relevantes. Por lo expuesto, se infiere que el docente además de su competente formación académica requiere ser empático, compartiendo conocimientos con el rigor necesario dentro de un clima ameno donde el estudiante se sienta a gusto en sus diferentes interacciones. Y de parte de la gestión y servicios de apoyo, se debe percibir que los ambientes están equipados con la tecnología necesaria, adecuados para las actividades educativas, así como también que existen momentos para la recreación, campañas de apoyo en salud y que existe buena atención administrativa para los diferentes trámites. El cumplimiento de todo ello hará que el estudiante se sienta satisfecho con el desarrollo del programa de estudio.

Gento (2002) denomina a los estudiantes como clientes externos de la educación, como tal, se debe lograr satisfacerlos porque son los destinatarios inmediatos que reciben el producto educativo, se entiende que el producto es la enseñanza- aprendizaje realizada en lo grados, especializaciones, etc.; esto significa que la satisfacción implica la atención de necesidades educativas en diversos aspectos requeridos por los estudiantes que logren cumplir con sus expectativas.

Gento (2002) basándose en las cinco necesidades de Maslow, ha determinado algunos criterios para evaluar necesidades educativas y las detalla de la siguiente manera:

1. Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas. Mediante esta satisfacción se comprueba si los estudiantes consideran que la institución brinda las condiciones que garantizan la supervivencia generando seguridad y comodidad.

2. Satisfacción por su sentimiento de seguridad. Viene a ser la satisfacción por sentir seguridad en cuanto a las condiciones de supervivencia dentro del ambiente institucional, lo cual permite percibir garantía en todo el proceso. La seguridad debe ser de manera integral tanto en lo económico, físico y emocional.

3. Satisfacción por la aceptación que reciben. La satisfacción del sentimiento de aceptación por los demás contribuye a sentir que el estudiante perciba el debido reconocimiento por ser integrante de un grupo determinado.

4. Satisfacción por el aprecio que se les otorga. La satisfacción por el reconocimiento del valor personal genera impacto para que los estudiantes valoren la apreciación de sus logros de parte de los miembros de la institución; esta no debe ser una simple valoración, sino, debe considerar que los estudiantes gracias a su sacrificio han logrado resultados exitosos que merecen ser premiados y considerados, asociando una valoración positiva por el esfuerzo emprendido más que por los resultados.

5. Satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente. Se refiere a las oportunidades que tiene el estudiante para proceder de acuerdo con sus propias cualidades, desarrollando aficiones y potencialidades con libertad y disfrutando de los resultados de su producción individual.

2.3.4 La calidad en las universidades

En el presente siglo, la calidad universitaria se basa en ofrecer un servicio educativo que garantice un buen clima entre los usuarios, atendiendo principalmente al estudiante, estar en sintonía con los sistemas competentes nacionales e internacionales y reflejar a la sociedad una imagen idónea; guardando coherencia entre lo que se imparte con lo que el entorno requiere. Debido a las exigencias sociales en el ámbito político y económico, con el devenir del tiempo se exige mayor intervención de las universidades en el desarrollo de los pueblos, en el presente se está forjando

mayor interés por mejorar la calidad en las instituciones superiores (Díaz, 2016). La calidad es un asunto de envergadura inherente a la gestión, quienes la conforman son los encargados responsables para sobrellevar los destinos institucionales. Gestionar la calidad implica disponer con eficiencia el sistema y la administración, en el primero se tiene en cuenta la estructura organizacional, los procesos y recursos, los cuales se convierten en elementos primordiales para establecer la administración de la calidad (Angulo, et al.,2016).

La calidad es muy solicitada internacionalmente, viene a ser la principal razón que buscan los usuarios al momento de analizar el servicio ofertado por las instituciones. En nuestra patria, la sociedad demanda cada vez mejor calidad educativa, muestra de ello, últimamente se ha hecho necesario acreditar carreras profesionales para identificar el nivel de calidad en el que se encuentran los programas y las universidades (Díaz, 2015). Con el objetivo de adquirir cambios significativos e interesados por mejorar el nivel de las universidades, se produce la política de aseguramiento de la calidad determinada por el Ministerio de Educación del Perú (2015), indicando que la calidad consiste en empoderar el quehacer universitario, cumpliendo exitosamente las tareas de gestión, docencia, investigación, administración, el buen uso de los recursos, la política de bienestar y las formas de interrelación entre todos los miembros del contexto.

En la actualidad, se genera cambios sustanciales dentro de periodos cortos, esta época está dotada de gran tecnología que se modifica constantemente, por lo tanto, el desarrollo de las dimensiones fundamentales: Gestión, Formación del estudiante y el Soporte institucional que diseñan las universidades para formar profesionales en el pregrado y posgrado, tienen que planificarse principalmente respondiendo a estos cambios. Cuadros et al. (2018) indican que los pregrados y posgrados desarrollados por las universidades deben formar profesionales calificados para asimilar, adaptar y utilizar tecnologías modernas que aseguren el progreso científico con la finalidad de resolver las necesidades de la patria. Por lo tanto, la universidad

no puede descuidarse de esta realidad, por el contrario, tiene que estar en sintonía con las innovaciones y preparada para los desafíos del presente. El constante cambio científico y tecnológico sumado a la interconexión de la sociedad producen modificaciones en diversos aspectos que se tienen que considerar para el buen desarrollo académico.

2.3.5 Las tres funciones básicas de la universidad

1. La docencia. Esta función implica que los docentes reúnan los dominios necesarios de manera solvente para ejercer su labor en diferentes aspectos. La experticia y el nivel profesional del docente universitario es fundamental y pieza clave para desarrollar una enseñanza de calidad, dichas cualidades, encaminan en los estudiantes la formación de su carrera o estudios de posgrado (Montes y Suárez, 2016). No basta ser un erudito para ser un buen docente, la enseñanza requiere del conocimiento de estrategias que generen momentos de aprendizaje que despierten el interés en el estudiante, produciendo una experiencia de esfuerzo placentero e induciendo al pensamiento reflexivo. A partir de experiencias reflexivas los docentes pueden seleccionar estrategias y procedimientos apropiados según el propósito de la enseñanza, y programar formas de evaluación abiertas, consecuentes y coherentes para los estudiantes (Yáñez et al., 2017).

Actualmente, el aprendizaje es muy variado en cuanto a tiempo y lugar, los estudiantes de ahora disponen de muchas posibilidades para aprender. Las experiencias de aprendizaje del presente que se imparten en el aula necesitan de estrategias activas por la naturaleza de los universitarios de esta época, no solo debe centralizarse en clases expositivas. De acuerdo con Caballero y Bolívar (2015) la docencia de ahora ya no está supeditada a la enseñanza, hoy se subordina al aprendizaje del estudiante y al mismo tiempo las tecnologías de información y todo lo referente con el mundo virtual que generan aprendizaje, resitúan la labor del docente.

El progreso de la tecnología conlleva a conocer y realizar un buen uso

para lograr los resultados esperados. El Internet es una fuente de información muy variada; ofrece publicaciones, base de datos y otros, ello, se convierte en el elemento indispensable para compartir y desarrollar información y, en consecuencia, producir aprendizaje (Galindo, 2016). En ese sentido, el docente actual necesariamente tiene que utilizar programas, aplicaciones y todo tipo de herramientas virtuales adecuadas para ejercer su labor académica.

Los entornos virtuales dirigidos a la tarea académica son de gran importancia en la labor universitaria, para los actuales estudiantes se ha convertido en elementos indispensables de continuo contacto. Por consiguiente, las estrategias seleccionadas también pueden estar orientadas para que las sesiones de aprendizaje no solo se inicien en el aula y desarrollar la tarea en casa; ahora se puede cambiar los roles. Bergman y Sams, en el 2006 se preocuparon por esta propuesta, sistematizándola posteriormente y la denominaron a la nueva experiencia como aula invertida, debido al desempeño del estudiante que iniciaba en casa su labor de información y continuaba la resolución de tareas en el aula (citado en Medina, 2017). Los mencionados autores se apoyaron en las TIC, sosteniendo que el tema de estudio se puede iniciar en casa o en cualquier lugar que se cuente con tecnología, adquiriendo información y repasándola cuantas veces sea necesario, lo cual no es posible en una clase expositiva. Pero, los autores precisan que el objetivo de una clase invertida es más que invertir los roles e indican que luego de revisada la información en diferentes fuentes, los estudiantes en el aula desarrollen sus propias apreciaciones, mencionen sus dudas, se refuercen ideas, se obtenga más información y se construya el conocimiento con la orientación del docente que se convierte en el mediador del aprendizaje.

El conectivismo es otra estrategia con una nueva forma de enmarcar el aprendizaje, es importante considerarlo por los aportes que ofrece para la presente época. Siemens (2004) menciona que, el conectivismo es toda integración de principios propios de la teoría del caos, es decir, de aquellos sistemas complicados y de la forma como se produce la auto-organización

(citado en Zapata, 2015). Siemens se basa en la teoría del caos utilizada para ciertos sistemas complejos y dinámicos (pertenecientes a la física, matemática y otras materias) que se orientan a ser muy sensibles a variaciones, lo cual es imposible predecir lo que puede suceder. Dicha teoría establece que existen casos que, ante situaciones iniciales de igualdad o semejanza, el comportamiento de su movimiento, continuidad o trayectoria de estos, se diferencian en gran medida con el devenir del tiempo. Bajo esta perspectiva, transfiriendo al campo educativo actual, el conectivismo postula que el aprendizaje de esta época debe basarse en el hecho de que la información encontrada en diferentes puntos enlazadas por redes y que al mismo tiempo está en constante variación, y por lo mismo, no podemos conocer el momento en el que pueda alterarse, debe ser utilizada por el estudiante para compararla, analizarla y organizarla, adquiriendo el conocimiento del momento que quizás pueda modificarse dentro de un periódico corto.

De esta manera, en la actualidad es menos interesante memorizar, ahora, el desempeño del docente radica en ser el facilitador del estudiante, orientándolo a realizar actividades fructíferas que contribuyan considerablemente en su formación y desarrollo profesional. La evaluación que se aplica al docente para identificar sus características y competencias radica en conocer si es un profesional de jerarquía que asegura el proceso de formar profesionales y personas de calidad (Quiñones, et al.,2018).

2. La investigación. La investigación en las universidades es una labor influyente para generar prestigio en las instituciones, ejercerla eficientemente, orienta y fortalece el desarrollo social, económico y político de los pueblos (Rueda y Rodenes, 2016). En efecto, la investigación es determinante para afrontar la realidad, permite dar solución a diversas situaciones de diferente índole (Peña, 2015).

Internacionalmente, el reconocimiento de cualquier universidad se establece por la calidad de investigación que producen. En Europa, España es un país que le dedica mayor control al desempeño realizado por los docentes

en cuanto a labores de investigación, gestión, docencia, transferencia de conocimientos, entre otros, y para decidir posibilidades de selección de talento profesional y sueldos, depende de su respectiva evaluación. El impacto que se viene dando ha generado que aumenten los investigadores españoles en los últimos años, publicando artículos científicos en revistas reconocidas a nivel mundial.

Por ser la investigación una función indispensable para el progreso, se considera que las universidades constantemente deben considerar un gran número de docentes investigadores y preparados para enseñar a investigar. Los estudiantes del presente milenio se encuentran rodeados de variada información y seguramente pueden autoformarse, pero, siempre es necesario la discusión de ideas y adoptar una postura, esto, no es posible en toda su dimensión de manera virtual, su evidencia total se manifiesta en experiencias presenciales conducido por un experto, un buen docente universitario que sabe inculcar en cada estudiante aquello que es necesario para consolidar el aprendizaje y convertirse en un gran investigador.

Por ello, ahora las universidades requieren de nuevas exigencias para el presente sistema. López et al. (2017) precisan que, en la generación del conocimiento, son necesarias las investigaciones sobre estrategias pedagógicas y didácticas directamente relacionadas con las tecnologías de información, al mismo tiempo es relevante que la formación investigativa de los universitarios tenga conexión con sectores sociales principalmente del ámbito científico.

3. Responsabilidad social. El compromiso de las universidades es proyectar los conocimientos al ámbito social, los ciudadanos esperan mucho de las casas de estudio, por ello, el nivel superior tiene un rol determinante en el desarrollo de los pueblos. El desempeño exitoso con la ciudadanía se forma desde los momentos iniciales del estudiante, siendo indispensable la labor del docente que tiene como tarea concientizar en el futuro profesional la verdadera finalidad de su formación, enseñando a asumir el compromiso consigo mismo y con la sociedad.

Promocionar profesionales que tengan visión, criticidad y capaces de asumir diversos roles es la gran responsabilidad de las universidades, esto conduce a obtener el capital humano preparado para desempeñarse exitosamente ante la demanda laboral que se produce en diferentes ámbitos (Ramírez et al., 2019). A nivel mundial existen temas similares para investigar que incrementan el conocimiento, sin embargo, cada patria tiene sus propios problemas que necesita resolver.

En el Perú, con el propósito de mejorar la calidad universitaria referente a responsabilidad social, la nueva ley universitaria No. 30220 (2014) en su artículo 124 establece que la responsabilidad social implica una gestión de impacto proyectado a la sociedad, considerando las funciones académicas, investigación y desarrollo social, respondiendo a las demandas del medio ambiente, organizaciones públicas y privadas, desarrollo sostenible, buscando constantemente el bienestar social.

En consecuencia, son los docentes, estudiantes y demás integrantes educativos, quienes tienen la tarea de brindar alternativas de solución cuando la sociedad lo requiera, proponiendo nuevos modelos de desarrollo y buscando mejorar la realidad social mediante el conocimiento científico. El estudiante universitario no solo está forjando una carrera profesional, no basta adquirir conocimientos y replicarlos con experiencias similares, la universidad no solo está formando profesionales.

El futuro profesional tiene que ser consciente de la gran responsabilidad que implica ejercer su profesión, entendiendo que el progreso de la patria radica en las obras que realizan sus intelectuales, ofreciendo propuestas de cambio que generen calidad de vida, manteniendo nuestra identidad y considerando el desarrollo tecnológico. Los cambios solo serán posibles cuando se generen conocimientos basados en nuestra propia realidad que presentan características singulares en cuanto al ecosistema, cultura e idiosincrasia. Para lograr todo ello, se necesita que los objetivos de los programas de estudio estén enmarcados dentro de estándares internacionales juntamente con las necesidades nacionales.

2.3.6 Grupos temáticos en el marco de la calidad

Lograr la calidad universitaria significa atender satisfactoriamente a los elementos principales que participan en el proceso. En ese sentido, de acuerdo con las investigaciones realizadas por Saraiva (2008) quien luego de llevar a cabo un minucioso trabajo, menciona que en el marco de la calidad de la enseñanza se tienen que considerar 4 grupos temáticos que se interrelacionan considerablemente y vienen a ser los pilares del proceso.

1.Los estudiantes. La enseñanza de calidad debe desarrollar en los estudiantes capacidad investigativa; capacidades intelectuales, autonomía, y nivel de criticidad; motivar el interés por el aprendizaje para que se sienta satisfecho; desarrollar una eficiente preparación en lo científico, técnico, cultural y en el aspecto humano, así como también, prepararlos para enfrentar el mercado de trabajo y para ejercer ciudadanía plena.

2.Los profesores. Para aportar en la calidad de enseñanza, los docentes tienen que preparar al estudiante considerablemente en el área que dominan; contar con una buena formación en diferentes ámbitos del conocimiento; fomentar la investigación científica; demostrar solvencia en la materia de enseñanza a su cargo; establecer rigor científico en el desarrollo de conocimientos; estar constantemente motivados en su labor; disponer de los métodos pedagógicos ; mantener una relación especial durante el desarrollo de actividades con los estudiantes; relacionar la enseñanza integrando aspectos culturales, científicos y profesional.

3.La sociedad. En este tema la calidad de enseñanza busca adaptarse a las necesidades de la sociedad; en cuanto a los objetivos de cada profesión se deben establecer en función a los requerimientos del mundo laboral, realizando una rigurosa selección de contenidos; se debe permitir evaluar la participación de las instituciones educativas en el progreso social en que se ubica; se debe permitir el desarrollo social y cultural buscando contribuir al crecimiento económico y social de los pueblos, y se debe buscar que la sociedad se adapte a la transformación.

4.Los recursos humanos y materiales. Para que exista calidad de enseñanza, en este grupo temático es determinante la adaptación de las instalaciones; dosificar apropiadamente el número de estudiantes por cada ambiente y turno; contar con un efectivo apoyo pedagógico; disponer de entornos virtuales y nuevas tecnologías; disponer de los medios, materiales y recursos humanos necesarios y contar con una buena aplicación del presupuesto del gobierno.

2.3.7 Matriz de estándares del SINEACE

Esta matriz de estándares es un instrumento diseñado para acreditar distintos programas de estudio de las universidades peruanas, se ha creado con la finalidad de promover en las instituciones una mejor valoración referente a sus propuestas que presenta cada programa, determinando efectivamente lo que está realizando, lo que presenta como resultados y en qué aspectos tiene que mejorar. Esta matriz busca apoyar a las instituciones para fortalecer la autoevaluación, desarrollar la mejora continua y direccionar la autorregulación.

Para realizar el presente estudio se diseñó un instrumento basado en tres dimensiones de la matriz de SINEACE, no se utilizó la cuarta dimensión referente a los egresados del programa porque la intención del estudio buscaba obtener información solamente sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes. Cada dimensión de la matriz considera encuestar a los estudiantes, esto sirvió de referencia para formular los ítems del instrumento destinado a medir la satisfacción estudiantil.

Descripción de la Matriz de evaluación del SINEACE para acreditar programas de estudios. La matriz del SINEACE está constituida por 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares. En su diseño se establecen los criterios a evaluar en los distintos programas de las universidades peruanas. En ellos se determina los aspectos que deben cumplir los programas teniendo en cuenta los objetivos institucionales y el entorno

social, con el propósito de garantizar la calidad educativa. La primera dimensión: Gestión estratégica, mide todo lo concerniente a la planificación de estudios, propósitos establecidos, perfiles de ingreso y egreso, y el aseguramiento de la calidad. La segunda dimensión: Formación integral, evalúa el proceso de enseñanza - aprendizaje, el plan de estudios, el desarrollo de competencias, la responsabilidad social que deben proyectar, la gestión del docente correspondiente a la selección de profesionales idóneos, las actividades de capacitación, los reconocimientos otorgados a la labor docente, el seguimiento al desempeño del estudiante, las labores de investigación y la responsabilidad de la universidad con la sociedad.

En la tercera dimensión: Soporte institucional, se verifican los servicios del programa que otorgan bienestar, la calidad de la infraestructura, el equipamiento, el sistema de información y los recursos humanos. Finalmente, en la cuarta dimensión: Resultados, se evalúa aspectos referentes al perfil de egreso, buscando corroborar si el programa desarrolla el seguimiento respectivo a sus egresados (ver anexos).

2.3.8 Teoría de la satisfacción según Maslow

En el libro “Una teoría sobre la motivación humana” obra clásica de 1943 y fuente relevante en el estudio de la satisfacción, Abraham Maslow indica que las personas cuando satisfacen sus necesidades básicas como alimentación, protección y seguridad, seguidamente pueden buscar satisfacer otras necesidades denominadas superiores, precisando que ambas son tan importantes.

Según Maslow (1943) la satisfacción se genera cuando la persona siente el equilibrio fisiológico frente a una determinada necesidad. Su teoría explica que las necesidades superiores solo serán saciadas si en primer lugar se lograron satisfacer las necesidades inferiores. Maslow detalla en cinco jerarquías los niveles de necesidad.

1. Necesidades fisiológicas. Son fundamentales y consideradas como el punto de partida. Ejemplo: satisfacer el hambre, el sueño, calmar la sed, descansar, evitar sentir dolor, entre otras. Estas necesidades constituyen presiones fisiológicas de base somática.

2. Necesidades de seguridad. Es desear tranquilidad, estar fuera de peligro. Ello hace que los seres humanos se interesen por estar en un lugar acogedor. Estas necesidades organizan el comportamiento, aparecen después de satisfacer las fisiológicas, se refieren al hecho de sentir protección por que estamos respaldados por algo; seguridad en el aspecto físico, seguridad por tener un trabajo garantizado, seguridad moral y seguridad por tener una propiedad.

3. Necesidades de asociación y afecto. Se refiere a las necesidades de participación, sentirse parte de un grupo, de brindar y recibir amor, afecto. Se consideran poderes motivadores del comportamiento, principalmente se adquieren a través de momentos dedicados al deporte, actividades culturales o acciones recreativas. Las personas por naturaleza sienten la necesidad de estar en compañía y requieren de amistades y aceptación.

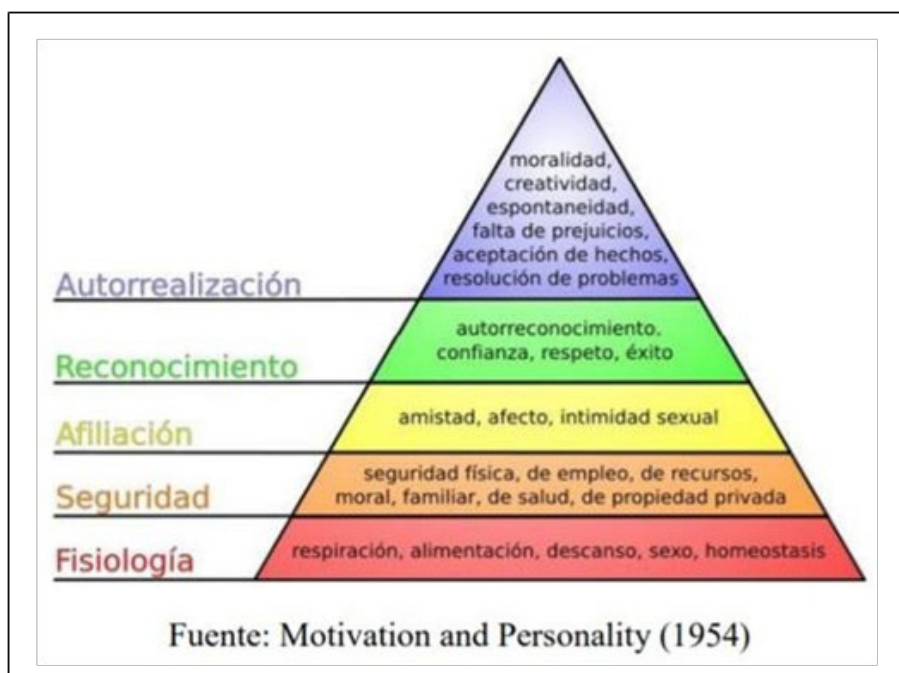
4. La necesidad de reconocimiento. Vienen a ser las necesidades referentes para sentirse bien por el logro de algo, la autoevaluación constante generalmente alta contribuye a desarrollar gran autoestima. La autoestima fuerte se basa en la capacidad demostrada en los hechos concretos y el respeto de los demás. Las necesidades de estima más comunes son: sentimiento de fortaleza, confianza frente a la sociedad, independencia y libertad.

5. Necesidad de autorrealización. Se refiere al hecho de sentirse bien por ser alguien destacado en alguna actividad, encontrar la razón de ser, estar en armonía y hallarle sentido a la vida. Cuando se logra esta jerarquía de satisfacción, produce sentimientos de prestigio, autoconfianza, poder y utilidad. El no lograrla puede generar sentimientos de inferioridad, incapacidad y desamparo.

La pirámide de necesidades de Maslow. Este famoso autor en 1943, en su teoría de satisfacción de necesidades planteada a través de la pirámide, establece una jerarquía de necesidades humanas y precisa que en la medida que se atiendan las necesidades básicas se pueden satisfacer las necesidades superiores.

Figura1.

Pirámide de necesidades humanas, Abraham Maslow



Nota. Adaptado de Espriella y Rodríguez (2016. p.7)

El conocimiento de la teoría de Maslow nos aclara la manera de cómo los seres humanos respondemos y buscamos satisfacer los diferentes tipos de necesidades. Es de vital importancia su aporte para el medio laboral, social y el medio académico, por ello, las diferentes instituciones encaminadas a lograr la calidad educativa precisan de dicho conocimiento para tener éxito en la satisfacción general del estudiante universitario. Por lo tanto, la institución o programa de estudio para cumplir con las expectativas de tal manera que logre que sus estudiantes se encuentren satisfechos por la labor realizada, tiene que saber atender al proceso educativo en todos los ámbitos.

2.4 Glosario de términos

Calidad de la educación: Nivel destacado que alcanzan las personas en su formación para afrontar retos demostrando ser ciudadano y continuar aprendiendo (Congreso de la República del Perú, 2003).

Mejora continua: Toda actividad constante que busca mejorar resultados, estableciendo objetivos y buscando oportunidades de autoevaluación conducentes a establecer cambios considerables para lograr la calidad (International Organization for Standardization – ISO. 2015).

Programa de estudio: Proceso de estudios universitarios que se orientan a obtener algún grado académico (SINEACE, 2016).

Dimensión: Aspectos importantes que se interrelacionan e influyen en la calidad de los programas o instituciones (SINEACE, 2016).

Plan de estudios: Documento diseñado por los programas de estudio o instituciones, luego de un análisis minucioso; presenta criterios, procesos, instrumentos, y otros aspectos esenciales para el desarrollo óptimo (SINEACE, 2016).

Sistema de gestión de la calidad: Todos los elementos del programa o de nivel institucional que se relacionan para determinar objetivos, políticas y los procesos para garantizar la calidad (International Organization for Standardization – ISO. 2015).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de la variable

La variable satisfacción estudiantil se medirá utilizando un cuestionario de 38 ítems de fuente propia, presenta tres dimensiones y ha sido elaborado teniendo en cuenta la Matriz de estándares de SINEACE.

3.2 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de la presente investigación es descriptiva, mediante el estudio se buscó determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, el cual viene a ser un indicador relevante en la evaluación general respecto a la calidad del programa. Luego de procesar la información se plantea una propuesta de mejora utilizando la herramienta de cuadro de mando integral.

Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2010) el presente estudio es de enfoque cuantitativo, puesto que, para probar la hipótesis se utilizaron los resultados obtenidos con el propósito de realizar análisis estadístico. El diseño utilizado para evaluar la satisfacción fue no experimental, transversal y descriptivo. No experimental, porque se midió la variable sin manipularla; transversal, debido a que se recogieron datos en un determinado momento y es descriptiva, porque se describieron los niveles de la variable. (Hernández et al., 2010).

3.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por la totalidad de los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM-2018- II, Alcanzando a ser 305 integrantes. En el muestreo, por ser la población un número accesible, se pretendió considerar a toda la población como muestra, sin embargo, por otros factores que escapan al debido control no se pudo acceder a todos. Por lo tanto, el muestreo se denomina no probabilístico accidental (Morone, 2013). No probabilístico porque no se podía saber la probabilidad de los estudiantes para ser considerados en la muestra, la participación en la encuesta dependió de los permisos que brindaban los docentes para visitar las aulas. Asimismo, fue accidental debido a que se aplicó el cuestionario a los estudiantes presentes al momento de la visita.

Tabla 1

Muestra de estudio

Programa de estudio	Desarrollado durante los viernes y sábados	Desarrollado durante los lunes, martes, miércoles y jueves	N.º de participantes
Maestría en Docencia Universitaria	57	29	86
Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa	28	11	39
Maestría en Gestión de la Educación	69	23	92
Total			217

3.4 Instrumento de recolección de datos

Se elaboró un cuestionario con escala tipo Likert tomando en cuenta la matriz de estándares del SINEACE, considerando tres dimensiones. Al formular los ítems se consideró que las preguntas sean sobre temas que, debido a la experiencia de los estudiantes, ellos puedan responder valorando según su percepción.

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario

Cuestionario de satisfacción estudiantil	
Autor	Silvio Romero Ocas
Año	2018
Sujetos a quienes está dirigido	Estudiantes de los programas de Maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM
Fecha de aplicación	Diciembre del 2018
Dimensiones	Gestión estratégica, Formación integral y Soporte institucional.
Escala de valoración tipo Likert	1=T.I., 2 = P.S., 3 =S., 4 =B.S., 5 =M.S.
Ítems	El cuestionario presenta 38 ítems: 11 ítems para Gestión estratégica, 16 ítems para Formación integral y 11 ítems para Soporte institucional.
Calificación	Puntaje mínimo: 38 puntos y puntaje máximo: 190 puntos. Satisfacción alta: 140 -190 puntos Satisfacción media: 90 -139 puntos Satisfacción baja: 38 - 89 puntos
Validez	La validez de contenido se dio por la opinión de tres expertos de la UNMSM, arrojando un promedio de validación de MUY BUENA.
Confiabilidad	Se realizó mediante la prueba piloto, con un coeficiente Alfa de Cronbach = 0,871

3.4.1 Confiabilidad o fiabilidad

Para determinar la fiabilidad, se aplicó una prueba piloto a un grupo de estudiantes que presentaron las mismas características, representando aproximadamente el 10 % de la muestra. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 24, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,871 indicando de esta manera que el instrumento tiene consistencia de fuerte confiabilidad.

Tabla 3

Participantes en la prueba piloto

Resumen del procesamiento de casos		
Casos	N	%
Validos	21	100,0
Excluido	0	,0
Total	21	100,0

Tabla 4

Confiabilidad o fiabilidad

Cuadro estadístico de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,871	,857	38

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados en cada dimensión y de forma global difieren en sus porcentajes, pero todos se encuentran dentro del mismo nivel de satisfacción. Otras investigaciones sobre la misma variable con dimensiones similares al presente estudio también han hallado resultados semejantes en su respectiva población, las cuales se comparan en esta sección.

La dimensión Gestión estratégica responsable de planificar el programa, gestionar el perfil de los egresados y asegurar la calidad para lograr los objetivos y metas establecidas, cumple un rol determinante en todo el proceso académico. Ortiz et al. (2014) indican que un buen control de la gestión brinda una visión ordenada al cuerpo directivo, permitiendo aplicar cambios oportunos y progresar en el nivel de calidad acorde con la visión estratégica. En la presente investigación se estableció que esta dimensión presenta 51% de satisfacción en el nivel medio, Este resultado al compararlo con lo obtenido por Saldaña (2020) en su tesis de maestría sobre gestión y satisfacción de un centro de estudios de Trujillo -Perú, 2019 son parecidos en cuanto al nivel de satisfacción encontrados, en dicha tesis, el autor sostiene que los estudiantes perciben una regular gestión educativa de 64%; el nivel regular dentro de los otros dos niveles: malo y bueno determinados en su estudio, es semejante a los tres niveles de la presente investigación: alto, medio y bajo, por consiguiente, existe semejanzas entre ambos resultados.

En la dimensión Formación integral encargada de los procesos de enseñanza, la gestión de docentes, el seguimiento a los estudiantes, las labores de investigación y la proyección en cuanto a responsabilidad social; los resultados presentaron un mejor porcentaje, alcanzando 62% de satisfacción en el nivel medio, aún no se ha logrado el nivel alto, pero se demuestra mayor aceptación, especialmente en la interacción estudiante-docente. Moscoso y Hernández (2015) afirman que el docente universitario tiene que demostrar ser un especialista en su materia y en otras ramas como el arte, etc., complementando su especialidad con conocimientos educativos, pedagógicos y didácticos, ello, garantiza su buen desempeño en docencia, investigación y responsabilidad social. Los resultados hallados en esta dimensión al compararlos con la investigación realizada por Reyes (2017), quien realizó un estudio sobre desempeño de los docentes relacionado con la satisfacción de los estudiantes en la Maestría en Enfermería en la UNMSM, tienen semejanza; sus resultados determinan que la satisfacción con el desempeño docente es de 60% en el nivel regular, por lo tanto, al realizar la comparación es equivalente a nivel medio.

La dimensión Soporte institucional referente a los diversos servicios, la infraestructura y los recursos, viene a ser otra dimensión influyente para garantizar la calidad. SINEACE (2016) expresa que todas las instituciones deben garantizar un buen servicio de bienestar, presentando un equipamiento apropiado para el desarrollo de competencias, disponer de una óptima infraestructura, contar con buen servicio de información y disponer de buenos recursos humanos calificados profesionalmente. En esta dimensión el nivel medio de satisfacción alcanzó el 50%, reflejando de esta manera el menor porcentaje de las dimensiones evaluadas. Al comparar estos resultados con el trabajo realizado por Álvarez et al. (2015), quienes investigaron la satisfacción de los estudiantes en las universidades de Toluca-Colombia, aplicando una escala del 1 al 5, obtuvieron resultados de 2,76 y 2,97 en lo referente a infraestructura y servicios administrativos. Ello, tiene semejanza con el presente estudio, puesto que por la escala utilizada los resultados son equivalentes a nivel medio de satisfacción.

Los resultados de satisfacción global arrojaron que el nivel medio es de 60%, quedando demostrado que la satisfacción de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM no está en nivel bajo, sin embargo, se debe realizar acciones correspondientes para alcanzar el nivel alto. Estos resultados comparados con el estudio realizado por Zaldívar et al. (2018) sobre La calidad de los posgrados de formación docente en la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) – México, difieren considerablemente, dado a que en dicha institución los estudiantes manifestaron tener alta satisfacción en diferentes aspectos referentes a la planificación del programa, evaluación, docencia infraestructura y otros. Sin embargo, al comparar nuevamente con el trabajo desarrollado por Álvarez et al. (2015), donde aplicando la escala del 1 al 5 obtuvieron como resultado una satisfacción global de 3,12 en la evaluación de las dimensiones respecto al plan de estudios, enseñanza, docencia, nivel de autorrealización, servicios e infraestructura; guardan similitud con el presente estudio, puesto que al realizar las equivalencias respectivas en ambos casos no se llegan a obtener alta satisfacción.

Se espera que las autoridades correspondientes tomen en cuenta el presente estudio, mejoren lo que sea necesario, consideren al estudiante como el centro de atención y potencien lo que se viene realizando, buscando una educación de alta calidad.

4.2 Pruebas de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis general

Formulación

H1: La satisfacción estudiantil global de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

H0: La satisfacción estudiantil global de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM no se encuentra ubicada en el nivel medio.

Luego de procesar los datos con el instrumento de investigación, en todos los programas de Maestría de la Facultad de Educación se estableció que la satisfacción estudiantil global de nivel medio alcanzó el 60%, la segunda ubicación le corresponde a la satisfacción de nivel bajo con 36% y finalmente en tercer lugar en el orden de porcentajes se ubicó el nivel alto con 4%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna confirmándose que, La satisfacción estudiantil global de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

Formulación

H1: La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

H0: La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM no se encuentra ubicada en el nivel medio.

Luego de procesar los datos con el instrumento de investigación, se estableció que, en la mayoría de los programas de Maestría de la Facultad de Educación en cuanto a la dimensión Gestión estratégica, el nivel medio de satisfacción obtuvo el primer lugar en los porcentajes, siendo solamente el programa de Docencia Universitaria, tanto el realizado los viernes y sábado y el de lunes a jueves, los que arrojaron nivel bajo de satisfacción. Sin embargo, al procesar los datos de forma general para la presente dimensión, se obtuvo que la satisfacción de nivel medio alcanzó el 51%, la segunda ubicación le corresponde a la satisfacción de nivel bajo con 45%, y finalmente en tercer lugar en el orden de porcentajes se ubicó el nivel alto con 4%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se confirmó que, La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

Hipótesis específica 02

Formulación

H2: La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio

H0: La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM no se encuentra ubicada en el nivel medio.

Luego de procesar los datos obtenidos con el instrumento de investigación, se estableció que, en la mayoría de los programas de Maestría de la Facultad de Educación en cuanto a la dimensión Formación integral, el nivel medio de satisfacción obtuvo el primer lugar en los porcentajes, siendo solamente el programa de Docencia Universitaria desarrollado de lunes a jueves el que arrojó nivel bajo de satisfacción. Sin embargo, al procesar los datos de forma general para la presente dimensión, se obtuvo que la satisfacción de nivel medio alcanzó el 62%, la segunda ubicación le corresponde a la satisfacción de nivel bajo con 33%, y finalmente en tercer lugar en el orden de porcentajes se ubicó el nivel alto con 5%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se confirmó que, La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

Hipótesis específica 03

Formulación

H3: La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio

H0: La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM no se encuentra ubicada en el nivel medio.

Luego de procesar los datos obtenidos con el instrumento de investigación, se estableció que, en la mayoría de los programas de Maestría de la Facultad de Educación en cuanto a la dimensión Soporte institucional, el nivel medio de satisfacción obtuvo el primer lugar en los porcentajes, siendo solamente el programa de Docencia Universitaria desarrollado de lunes a jueves el que arrojó nivel bajo de satisfacción. Sin embargo, al procesar los datos de forma general para la presente dimensión, se obtuvo que la satisfacción de nivel medio alcanzó el 50%, la segunda ubicación le corresponde a la satisfacción de nivel bajo con 46%, y finalmente en tercer lugar en el orden de porcentajes se ubicó el nivel alto con 4%. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se confirmó que, La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.

4.3 Presentación de los resultados

En esta sección se presentan en primer lugar los resultados obtenidos en cada programa de maestría clasificados por horarios, vale decir, los desarrollados durante viernes y sábados y los desarrollados de lunes a jueves. Es importante considerar los horarios, puesto que, según los días del desarrollo de clases los estudiantes manifestaron considerables diferencias de satisfacción, lo cual, revela un dato importante para analizar y tomar las acciones adecuadas. En cada programa se determinaron resultados de satisfacción global y satisfacción por cada dimensión, reflejando información importante para ser tomada en cuenta. Los resultados adquiridos con el instrumento de investigación se expresan en tablas y figuras, especificando en las tablas los niveles de satisfacción en porcentajes de acuerdo con la frecuencia obtenida y representado en gráfico de barras.

En segundo lugar, al final de este apartado se presentan los resultados de satisfacción global de todos los programas y la satisfacción general por cada dimensión. Para este caso, hemos considerado presentar los gráficos de barras con otros colores que se diferencian de los programas clasificados por horario de estudios. Asimismo, por tratarse de resultados generales, se decidió que figuren sin decimales con el propósito de lograr una mejor visibilidad de los números.

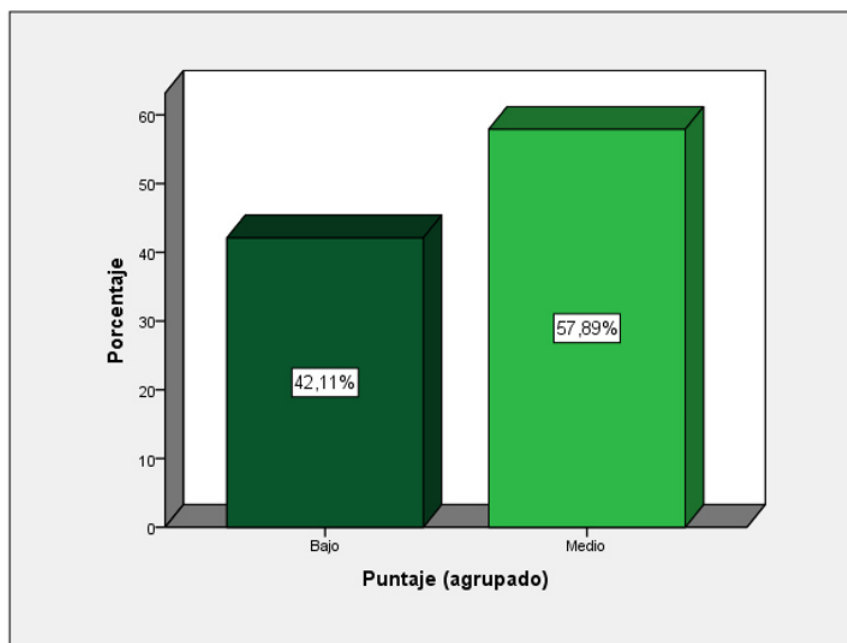
Tabla 5

Resultado global de satisfacción estudiantil en el programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II y III

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	42,1
Medio	33	57,9
Total	57	100,0

Figura 2

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 5



Interpretación: El resultado de la Satisfacción global del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollados los viernes y sábados estableció que, de los 57 estudiantes evaluados 33 que representan el 57.89% indicaron nivel medio de satisfacción y 24 estudiantes que significa el 42,11% reflejaron nivel bajo. Para el nivel alto no se obtuvieron datos, lo cual significa que le corresponde 0%.

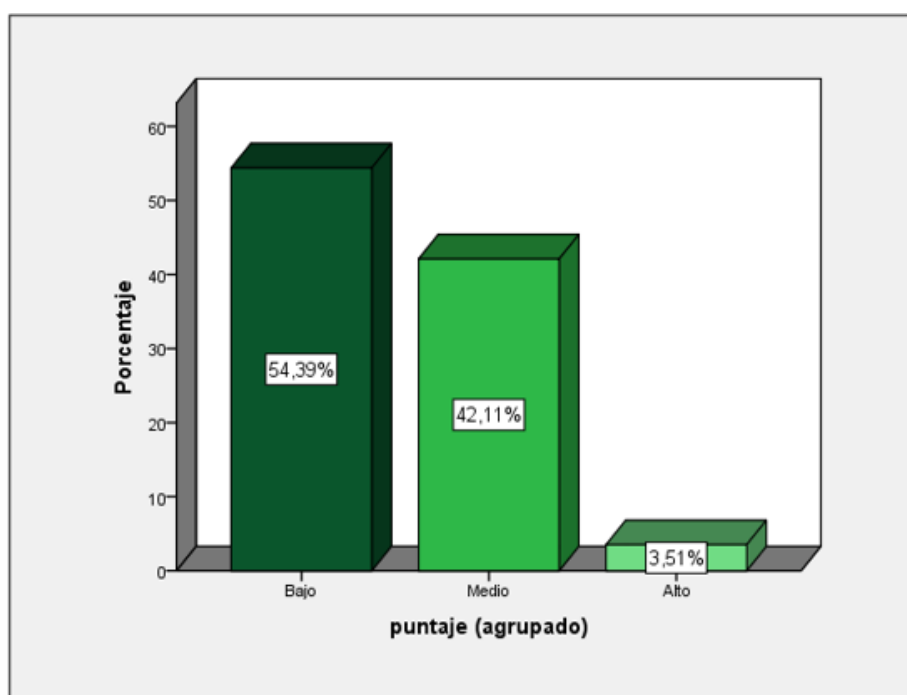
Tabla 6

Resultado del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II y III - Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	54,4
Medio	24	42,1
Alto	2	3,5
Total	57	100,0

Figura 3

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 6.



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados arrojó que, 31 estudiantes que representan el 54,39 % indicaron nivel bajo de satisfacción, 24 estudiantes que viene a ser el 42,11% reflejaron nivel medio, y solo 2 estudiantes que significa el 3,51 % expresaron nivel alto.

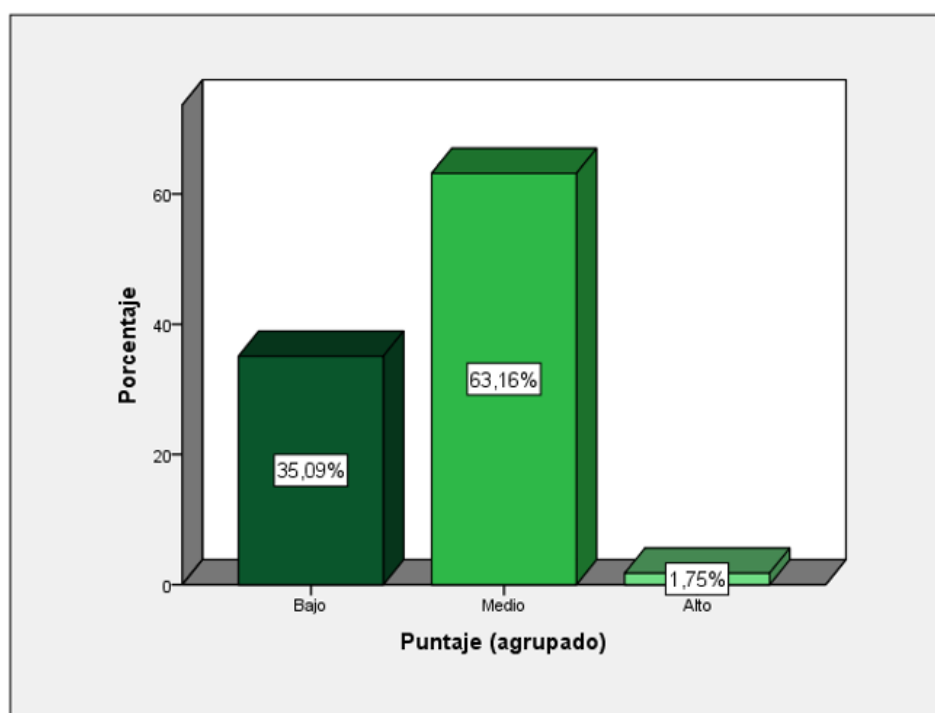
Tabla 7

Resultado del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II y III - Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	35,1
Medio	36	63,2
Alto	1	1,8
Total	57	100,0

Figura 4

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 7.



Interpretación: La dimensión Formación Integral del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados arrojó que, 36 estudiantes que representan el 63,16 % indicaron nivel medio de satisfacción, 20 estudiantes que viene a ser el 35,09% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que significa el 1,75 %.expresó nivel alto.

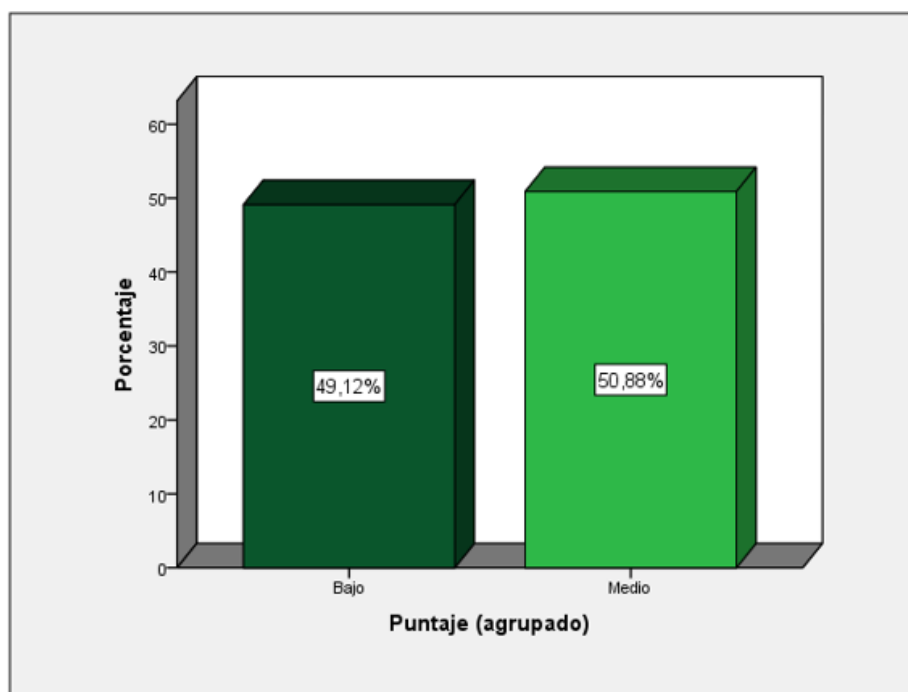
Tabla 8

Resultado del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II y III - Dimensión Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	49,1
Medio	29	50,9
Total	57	100,0

Figura 5

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 8



Interpretación: La dimensión Soporte institucional del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los viernes y sábados arrojó que, 29 estudiantes que representan el 50,88% indicaron nivel medio de satisfacción y 28 estudiantes que viene a ser el 49,12% reflejaron nivel bajo. Para el nivel alto no se obtuvieron datos, lo cual significa que le corresponde 0%.

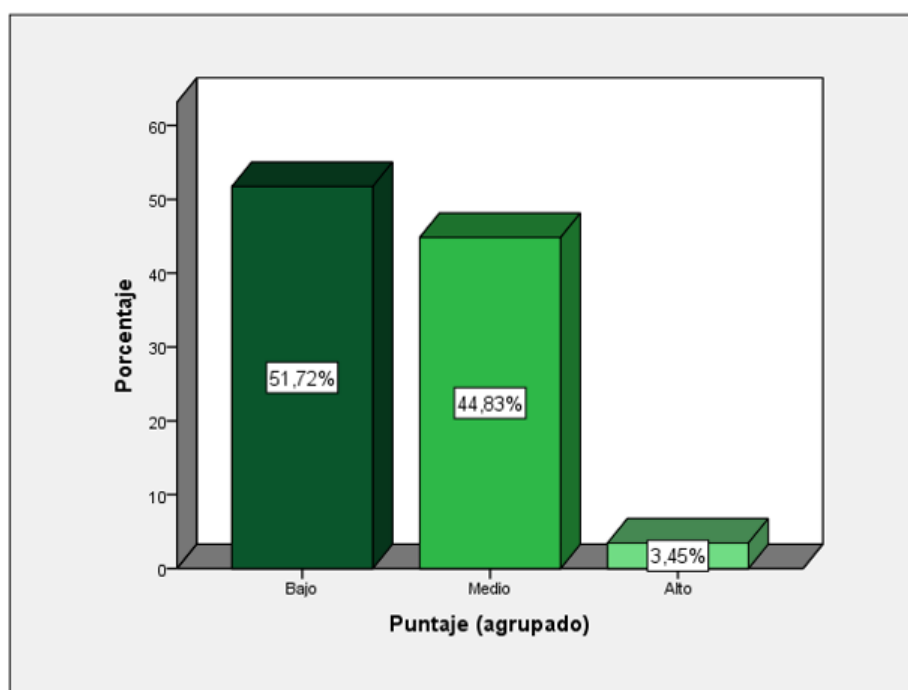
Tabla 9

Resultado global del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves – Ciclos II y IV

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	51,7
Medio	13	44,8
Alto	1	3,4
Total	29	100,0

Figura 6

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 9



Interpretación: El resultado de la Satisfacción global del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollados los lunes, martes, miércoles y jueves estableció que, de los 29 estudiantes evaluados 15 que representan el 51,72% indicaron nivel bajo de satisfacción, 13 estudiantes que significa el 44,83% reflejaron nivel medio, y solo 1 estudiante que viene a ser el 3,45% expresó nivel alto.

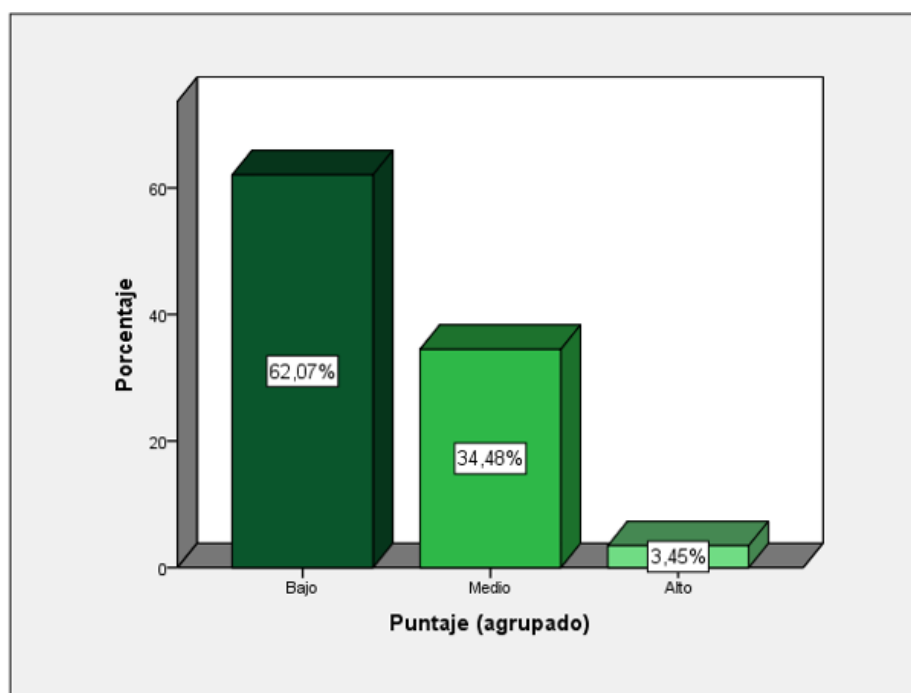
Tabla 10

Resultado del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves – Ciclos II y IV - Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	62,1
Medio	10	34,5
Alto	1	3,4
Total	29	100,0

Figura 7

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 10



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves arrojó que, 18 estudiantes que representan el 62,07 % indicaron nivel bajo de satisfacción, 10 estudiantes que viene a ser el 34,48% reflejaron nivel medio, y 1 estudiante que significa el 3,45% expresó nivel alto.

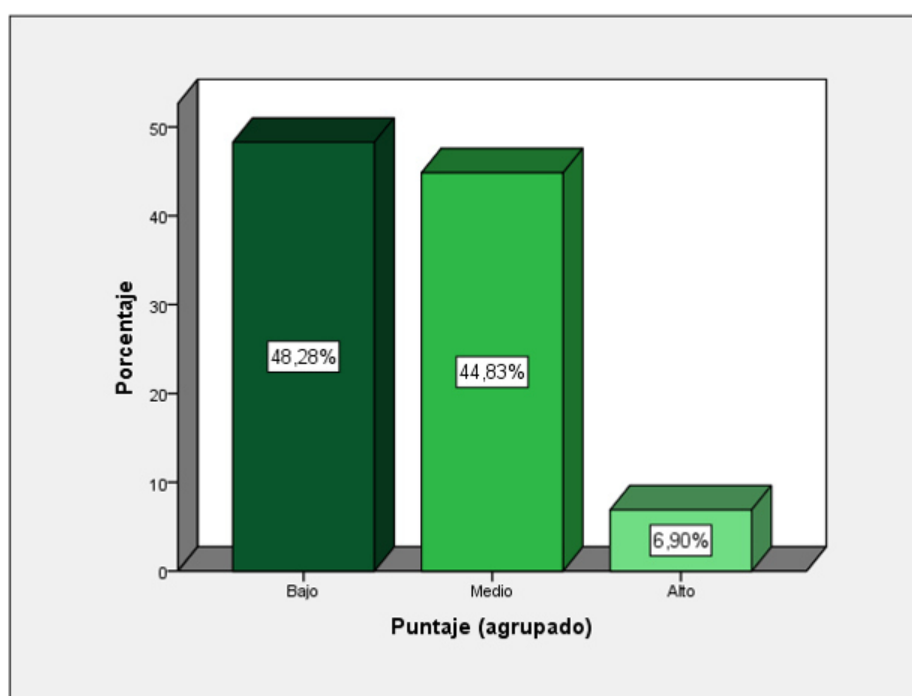
Tabla 11

Resultado del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves – Ciclos II y IV - Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	48,3
Medio	13	44,8
Alto	2	6,9
Total	29	100,0

Figura 8

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 11



Interpretación: La dimensión Formación integral del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves arrojó que, 14 estudiantes que representan el 48,28% indicaron nivel bajo de satisfacción; 13 estudiantes que viene a ser el 44,83% reflejaron nivel medio, y solo 2 estudiantes que significa el 6,90 % expresó nivel alto.

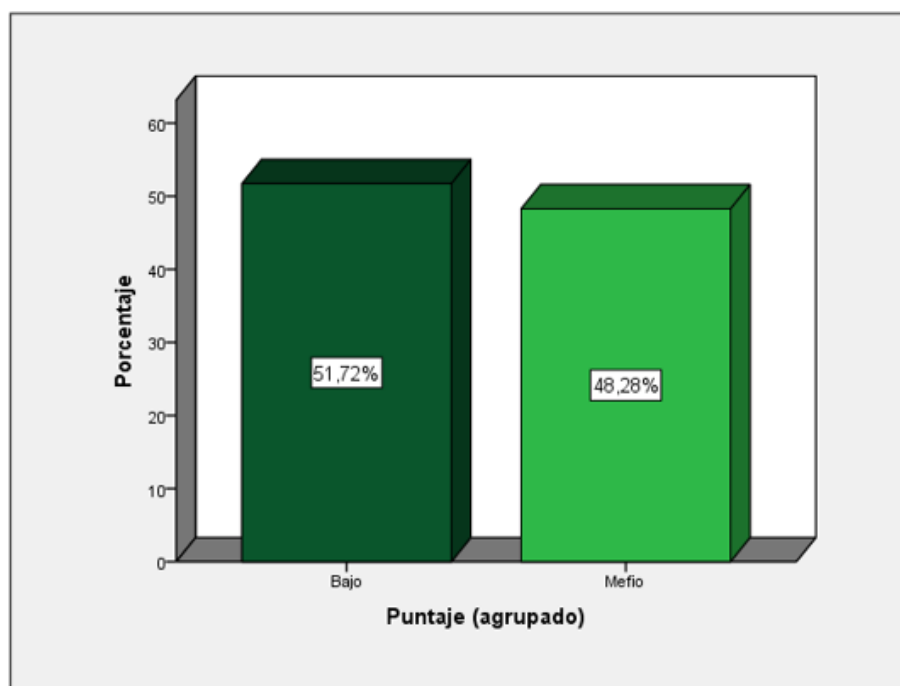
Tabla 12

Resultado del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves– Ciclos II y IV- Dimensión Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	51,7
Medio	14	48,3
Total	29	100,0

Figura 9

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 12



Interpretación: La dimensión Soporte institucional del programa Maestría en Docencia Universitaria desarrollado los lunes, martes, miércoles y jueves arrojó que, 15 estudiantes que representan el 51,72 % indicaron nivel bajo de satisfacción y 14 estudiantes que viene a ser el 48,28% reflejaron nivel medio. Para el nivel alto no se obtuvieron datos, lo cual significa que le corresponde 0%.

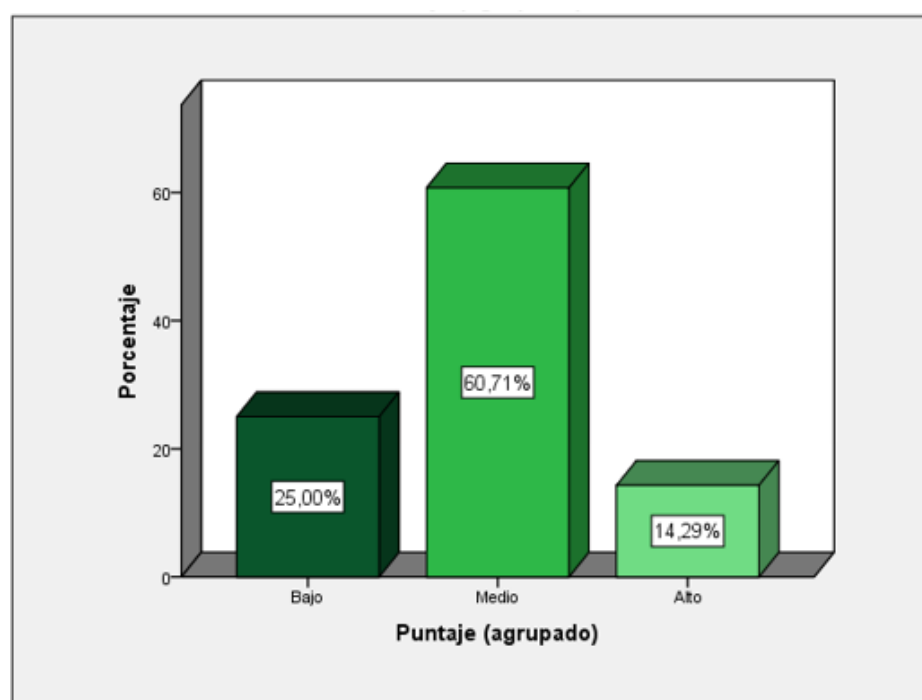
Tabla 13

Resultado global del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I y II

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	25,0
Medio	17	60,7
Alto	4	14,3
Total	28	100,0

Figura 10

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 13



Interpretación: Los resultados de la Satisfacción global de este programa de maestría desarrollado los viernes y sábados establecieron que, de los 28 estudiantes evaluados 17 que representan el 60,71% reflejaron nivel medio de satisfacción, 7 estudiantes que significa el 25% indicaron nivel bajo, y solo 4 estudiantes que viene a ser el 14,29 % expresaron nivel alto.

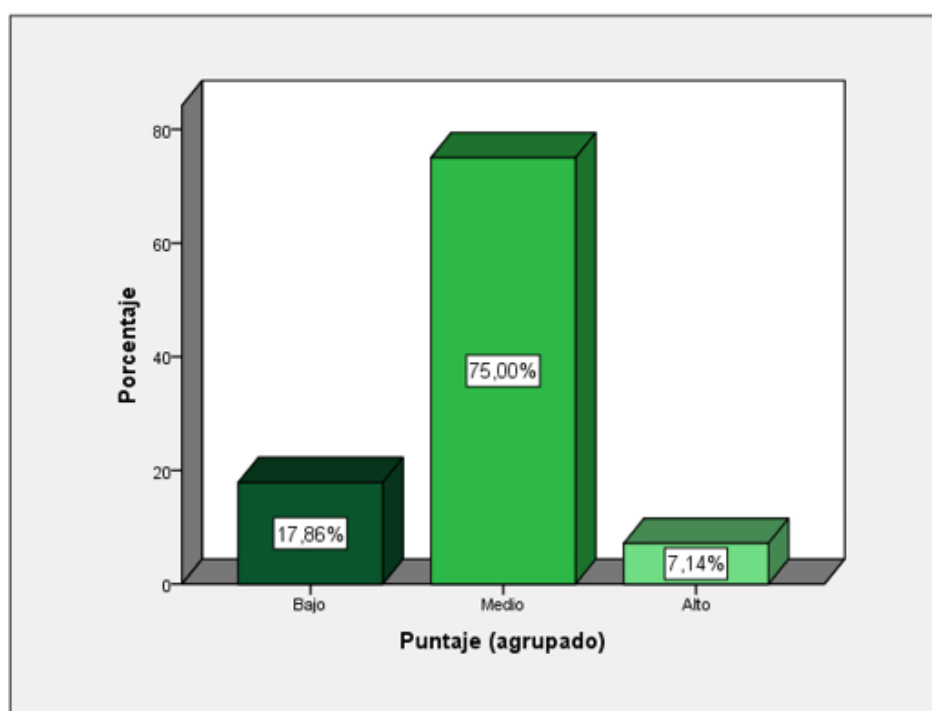
Tabla 14

Resultado del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I y II- Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	17,9
Medio	21	75,0
Alto	2	7,1
Total	28	100,0

Figura 11

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 14



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica de este programa de maestría desarrollado los viernes y sábados, arrojó que, 21 estudiantes que representan el 75% indicaron nivel medio de satisfacción, 5 estudiantes que viene a ser el 17,86% reflejaron nivel bajo, y solo 2 estudiantes que significa el 7,14 % expresaron nivel alto.

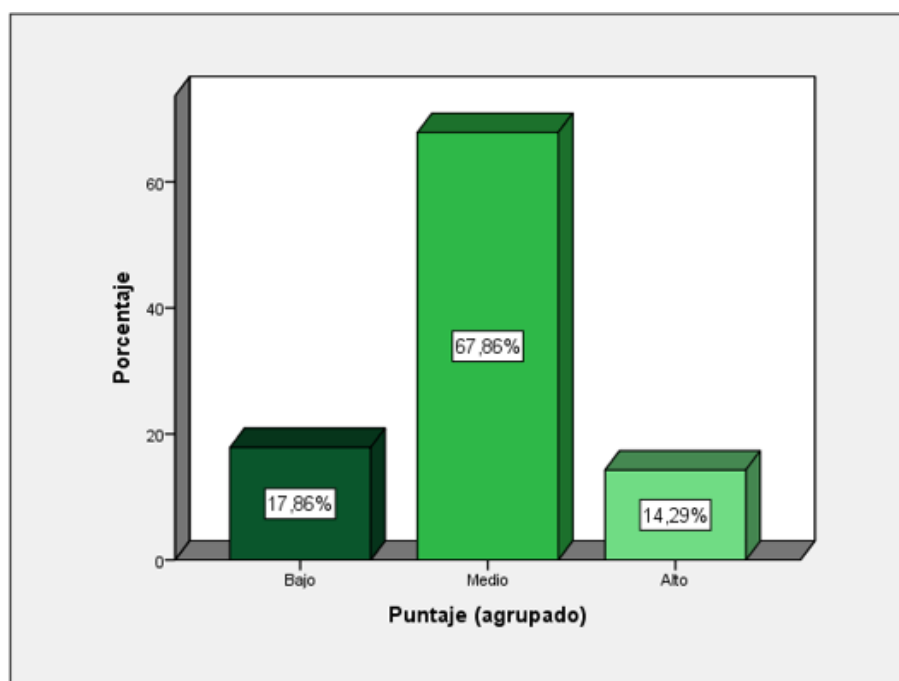
Tabla 15

Resultado del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I y II- Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	17,9
Medio	19	67,9
Alto	4	14,3
Total	28	100,0

Figura 12

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 15



Interpretación: La dimensión Formación integral del programa Maestría en EACE desarrollado los viernes y sábados arrojó que, 19 estudiantes que representan el 67,86% indicaron nivel medio de satisfacción, 5 estudiantes que viene a ser el 17,86% reflejaron nivel bajo, y 4 estudiantes que significa el 14,29 % expresaron nivel alto.

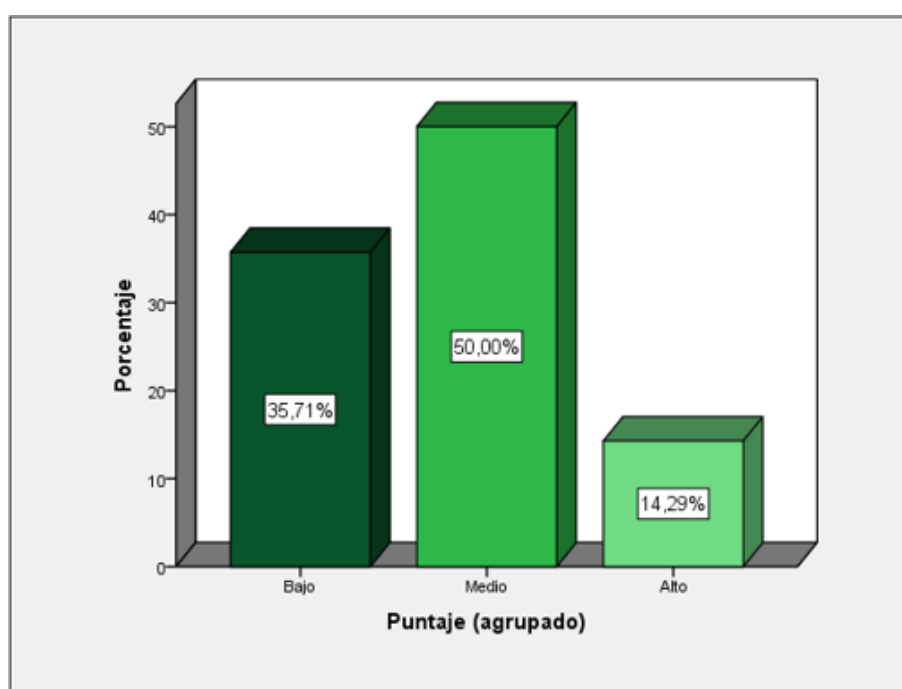
Tabla 16

Resultado del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I y II- Dimensión Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	35,7
Medio	14	50,0
Alto	4	14,3
Total	28	100,0

Figura 13

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 16



Interpretación: La dimensión Soporte institucional del programa Maestría en EACE desarrollado los viernes y sábados arrojó que, 14 estudiantes que representan el 50% indicaron nivel medio de satisfacción, 10 estudiantes que viene a ser el 35,71% reflejaron nivel bajo, y solo 4 estudiantes que significa el 14,29 % expresaron nivel alto.

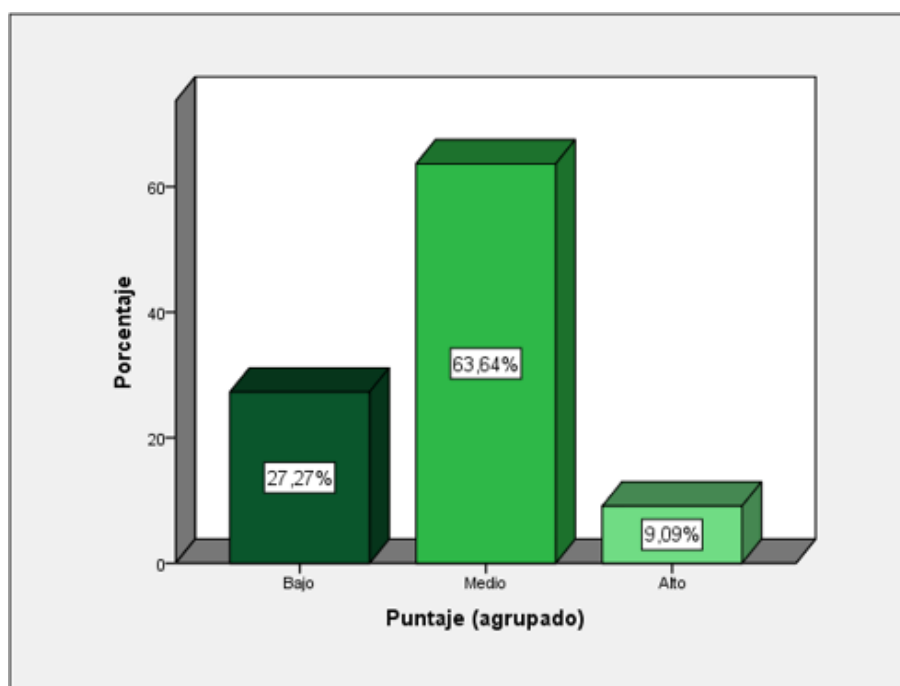
Tabla 17

Resultado global del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los lunes, martes y miércoles – Ciclo IV

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	27,3
Medio	7	63,6
Alto	1	9,1
Total	11	100,0

Figura 14

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 17



Interpretación: Los resultados de la Satisfacción global del programa Maestría EACE desarrollado los lunes, martes y miércoles establecieron que, de los 11 estudiantes evaluados 7 que representan el 63,64% indicaron nivel medio de satisfacción, 3 estudiantes que significa el 27,27% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que viene a ser el 9,09 % expresó nivel alto.

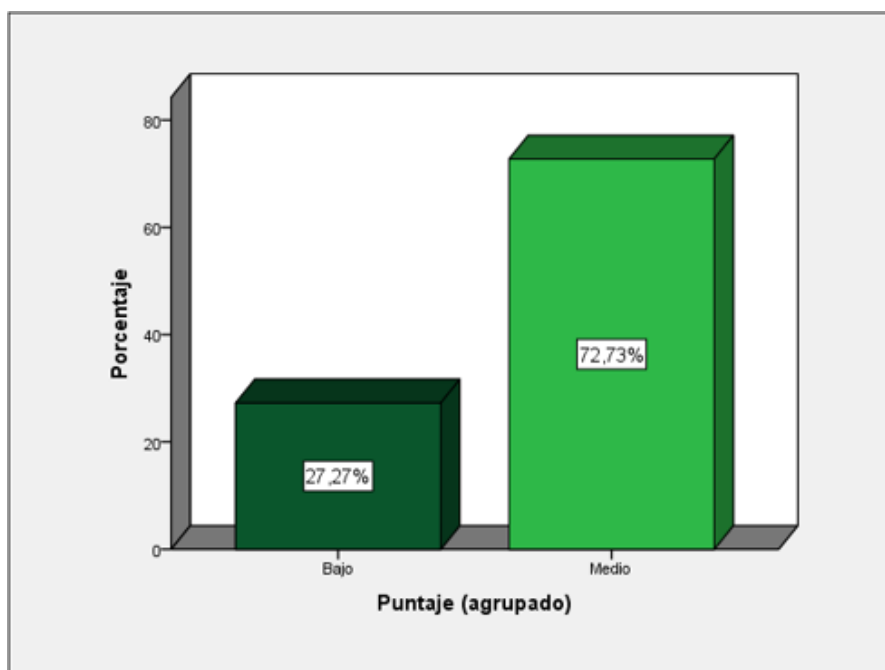
Tabla 18

Resultado del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los lunes, martes y miércoles – Ciclo IV- Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	27,3
Medio	8	72,7
Total	11	100,0

Figura 15

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 18



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica del programa Maestría EA CE desarrollado los lunes, martes y miércoles arrojó que, 8 estudiantes que representan el 72,73 % indicaron nivel medio de satisfacción y 3 estudiantes que viene a ser el 27,27% reflejaron nivel bajo. Para el nivel alto no se obtuvieron datos, lo cual significa que le corresponde 0%.

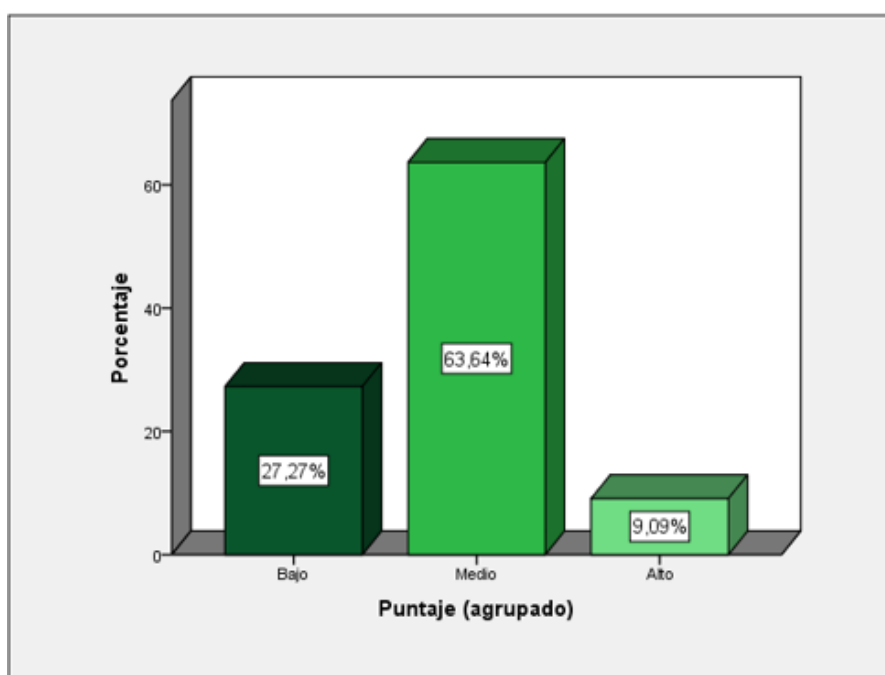
Tabla 19

Resultado del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los lunes, martes y miércoles – Ciclo IV- Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	27,3
Medio	7	63,6
Alto	1	9,1
Total	11	100,0

Figura 16

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 19



Interpretación: La dimensión Formación integral del programa Maestría EACE desarrollado los lunes, martes y miércoles arrojó que, 7 estudiantes que representan el 63,64 % indicaron nivel medio de satisfacción, 3 estudiantes que viene a ser el 27,27% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que viene a ser el 9,09 % expresó nivel alto.

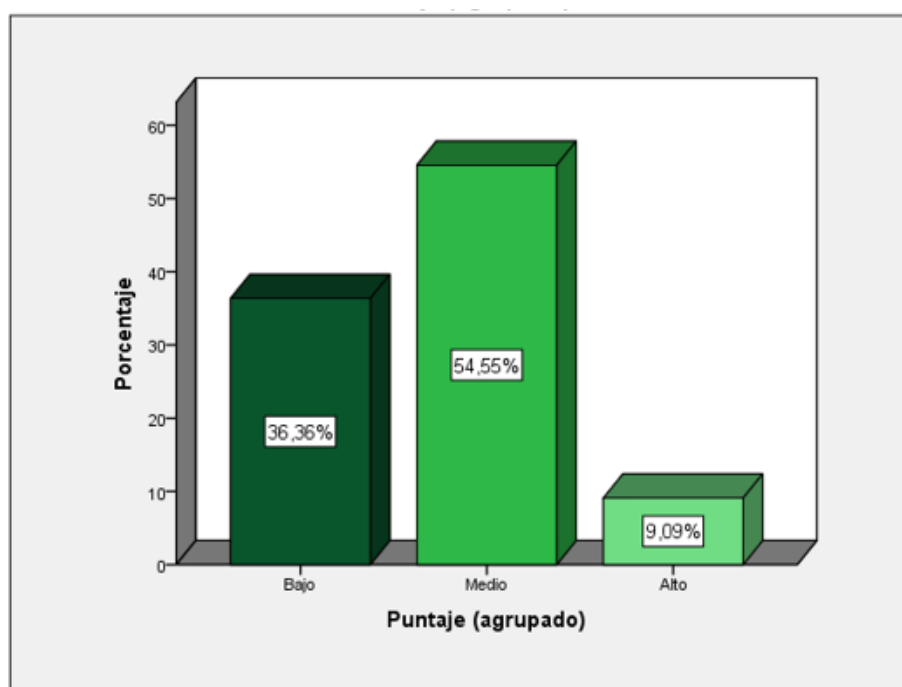
Tabla 20

Resultado del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación desarrollado los lunes, martes y miércoles – Ciclo IV- Dimensión Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	36,4
Medio	6	54,5
Alto	1	9,1
Total	11	100,0

Figura 17

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 20



Interpretación: La dimensión Soporte institucional del programa Maestría EACE desarrollado los lunes, martes y miércoles arrojó que, 6 estudiantes que representan el 54,55 % indicaron nivel medio de satisfacción, 4 estudiantes que viene a ser el 36,36 % reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que significa el 9,09 %. expresónivel alto.

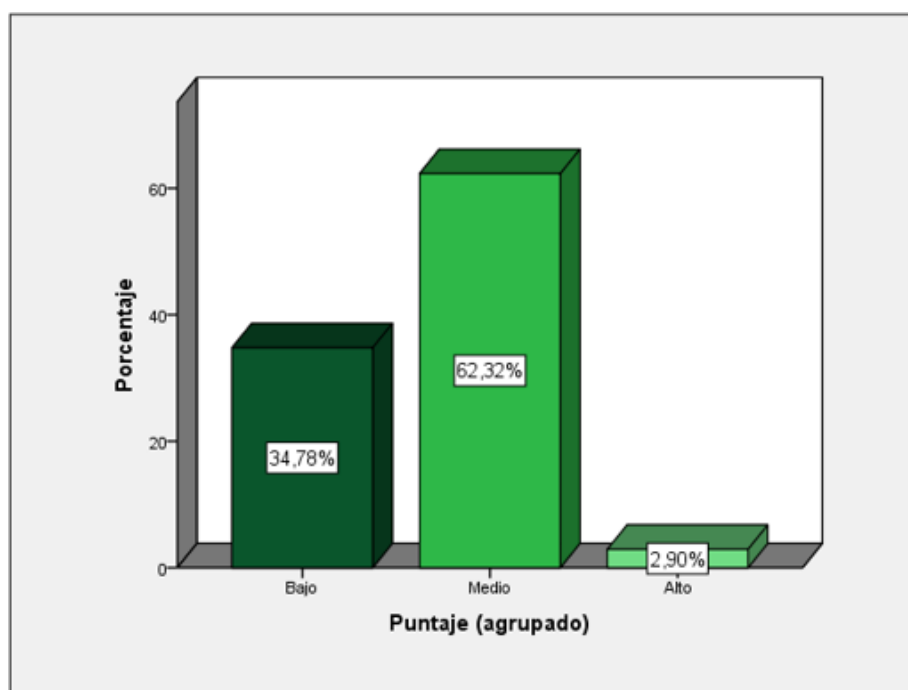
Tabla 21

Resultado global del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II, III y IV.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	34,8
Medio	43	62,3
Alto	2	2,9
Total	69	100,0

Figura 18

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 21



Interpretación: La Satisfacción global de este programa de maestría desarrollado los viernes y sábados estableció que, de los 69 estudiantes evaluados 43 que representan el 62,32% indicaron nivel medio de satisfacción, 24 estudiantes que corresponde al 34,78% reflejaron nivel bajo, y solo 2 estudiantes que viene a ser el 2,90 %. expresaron nivel alto.

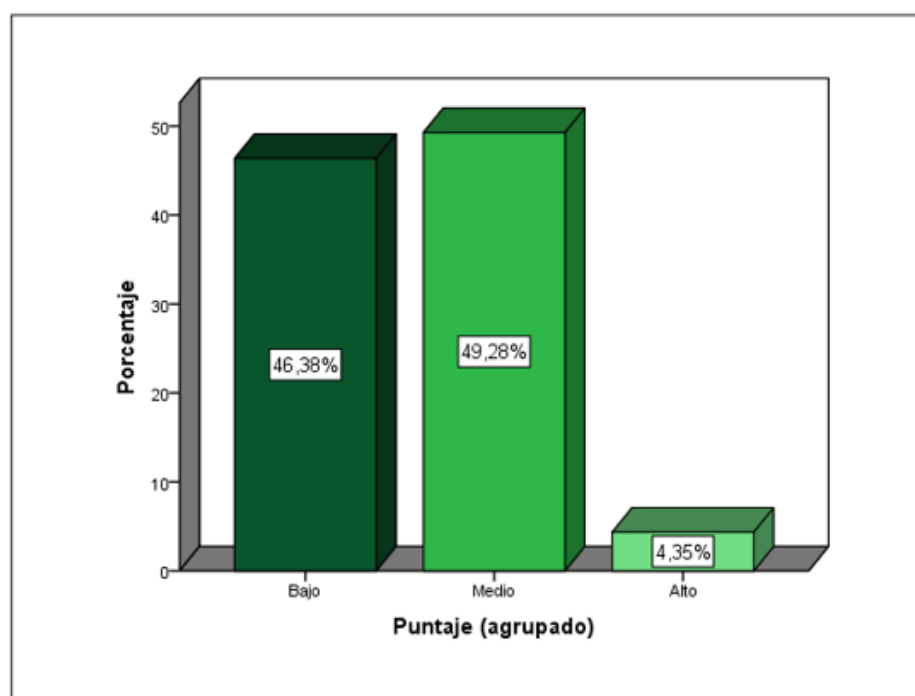
Tabla 22

Resultado del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II, III y IV - Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	46,4
Medio	34	49,3
Alto	3	4,3
Total	69	100,0

Figura 19

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 22



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica de este programa de maestría desarrollado los viernes y sábados arrojó que, 34 estudiantes que representan el 49,28 %. indicaron nivel medio de satisfacción; 32 estudiantes que viene a ser el 46,38% reflejaron nivel bajo, y solo 3 estudiantes que significa el 4,35 %. expresaron nivel alto.

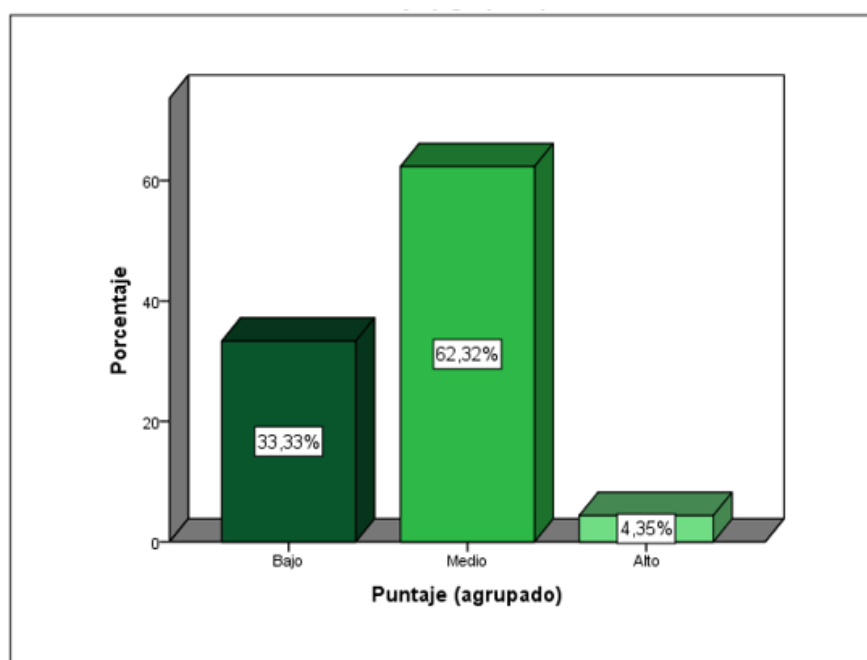
Tabla 23

Resultado del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II, III y IV- Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	33,3
Medio	43	62,3
Alto	3	4,3
Total	69	100,0

Figura 20

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 23



Interpretación: La dimensión Formación integral de este programa de maestría desarrollado los viernes y sábados, arrojó que, 43 estudiantes que representan el 62,32 %. indicaron nivel medio de satisfacción; 23 estudiantes que viene a ser el 33,33% reflejaron nivel bajo, y solo 3 estudiantes que significa el 4,35 %. expresaron nivel alto.

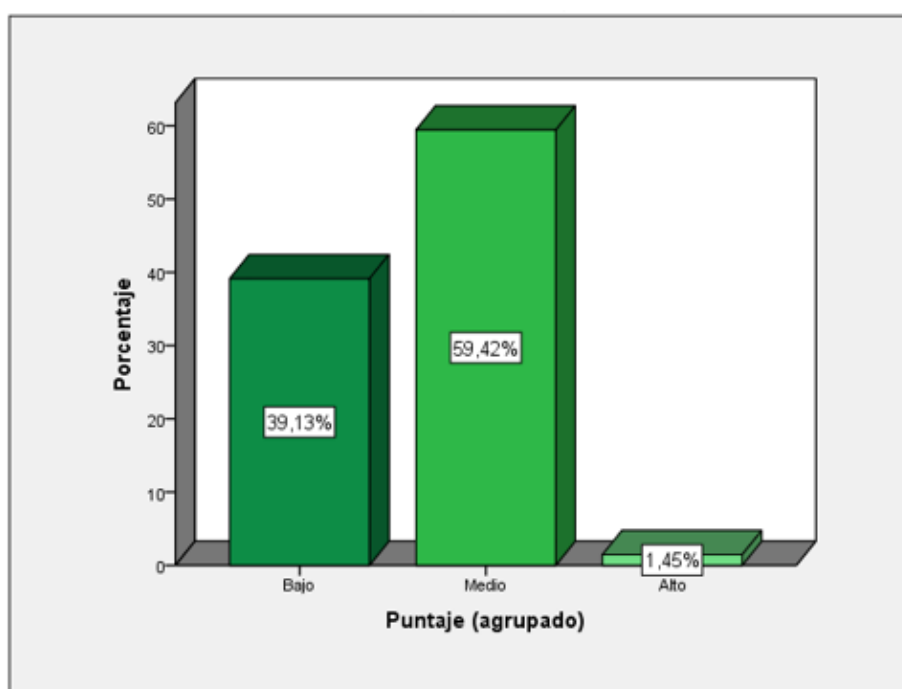
Tabla 24

Resultado del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado los viernes y sábados – Ciclos I, II, III y IV- Dimensión Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	39,1
Medio	41	59,4
Alto	1	1,4
Total	69	100,0

Figura 21

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 24



Interpretación: La dimensión Soporte institucional de este programa de maestría desarrollado los viernes y sábados, arrojó que, 41 estudiantes que representan el 59,42 % indicaron nivel medio de satisfacción; 27 estudiantes que viene a ser el 39,13% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que significa el 1,45 % expresó nivel alto.

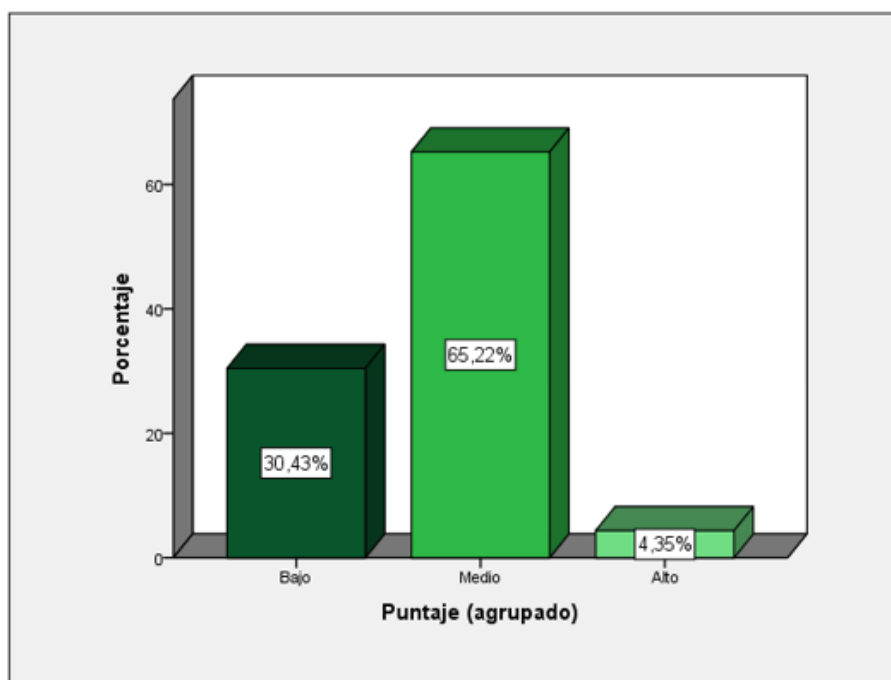
Tabla 25

Resultado global del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado de lunes a jueves – Ciclos II y IV.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	30,4
Medio	15	65,2
Alto	1	4,3
Total	23	100,0

Figura 22

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 25



Interpretación: La Satisfacción global de este programa de maestría desarrollado de lunes a jueves estableció que, de los 23 estudiantes evaluados 15 que representan el 65,22% indicaron nivel medio de satisfacción, 7 estudiantes que corresponde al 30,43% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que viene a ser el 4,35 % expresó nivel alto.

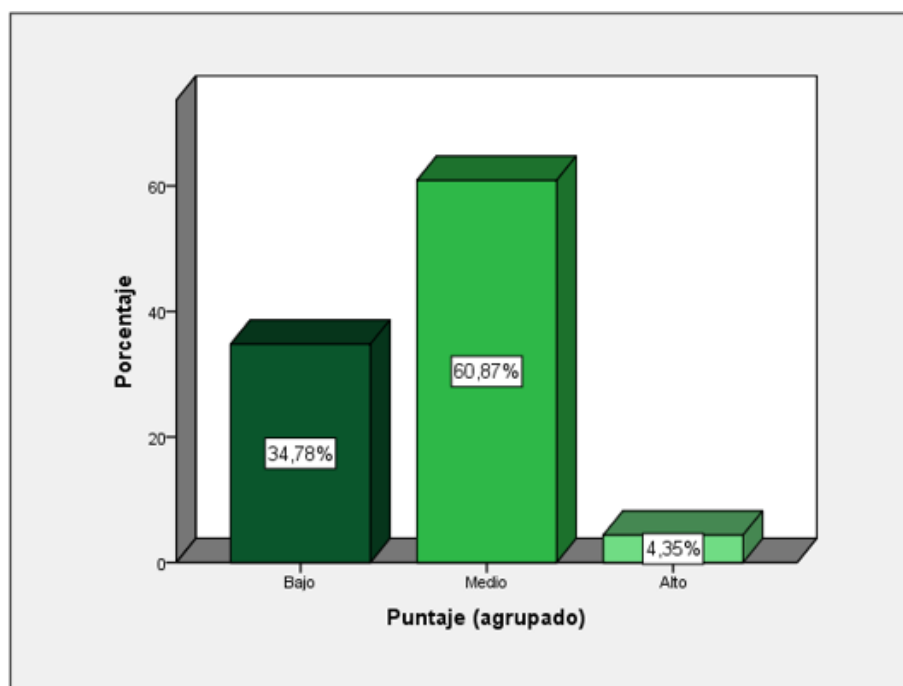
Tabla 26

Resultado del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado de lunes a jueves – Ciclos II y IV - Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	34,8
Medio	14	60,9
Alto	1	4,3
Total	23	100,0

Figura 23

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 26



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica de este programa de maestría desarrollado de lunes a jueves, arrojó que, 14 estudiantes que representan el 60,87% indicaron nivel medio de satisfacción, 8 estudiantes que viene a ser el 34,78% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que significa el 4,35 % expresó nivel alto.

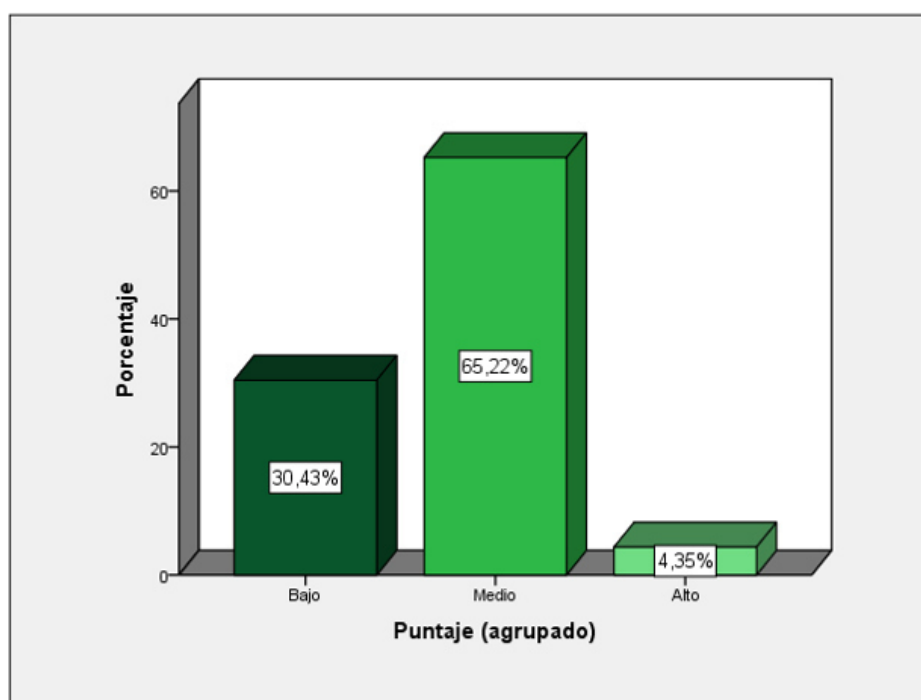
Tabla 27

Resultado del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado de lunes a jueves – Ciclos II y IV- Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	30,4
Medio	15	65,2
Alto	1	4,3
Total	23	100,0

Figura 24

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 27



Interpretación: La dimensión Formación integral de este programa de maestría desarrollado de lunes a jueves, arrojó que, 15 estudiantes que representan el 65,22% indicaron nivel medio de satisfacción, 7 estudiantes que viene a ser el 30,43% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que significa el 4,35 % expresó nivel alto.

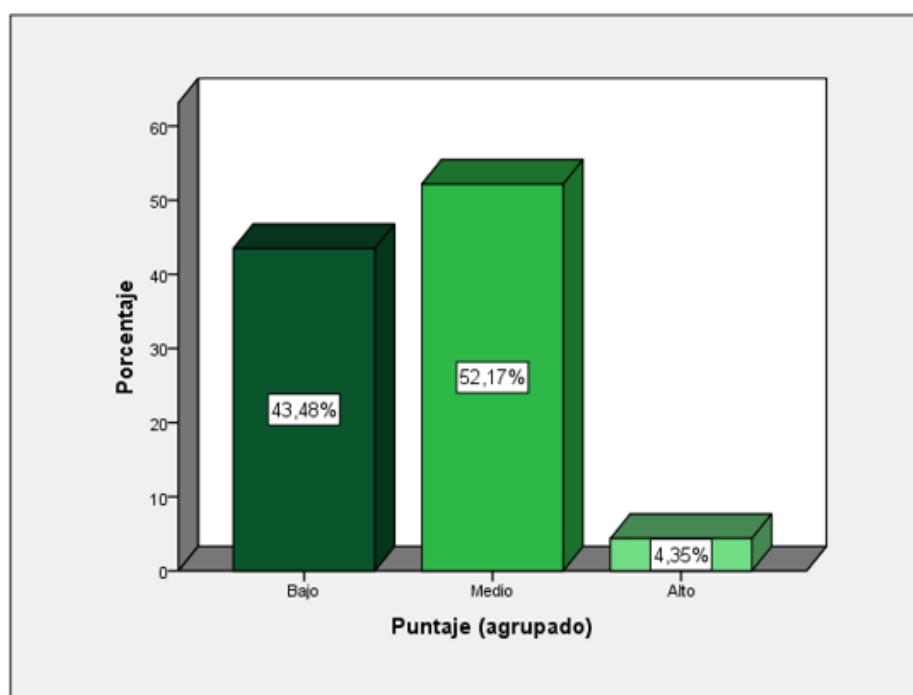
Tabla 28

Resultado del programa Maestría en Gestión de la Educación desarrollado de lunes a jueves – Ciclos II y IV- Dimensión Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	43,5
Medio	12	52,2
Alto	1	4,3
Total	23	100,0

Figura 25

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 28



Interpretación: La dimensión Soporte institucional de este programa de maestría desarrollado de lunes a jueves, arrojó que, 12 estudiantes que representan el 52,17% indicaron nivel medio de satisfacción, 10 estudiantes que viene a ser el 43,48% reflejaron nivel bajo, y solo 1 estudiante que significa el 4,35 % expresó nivel alto.

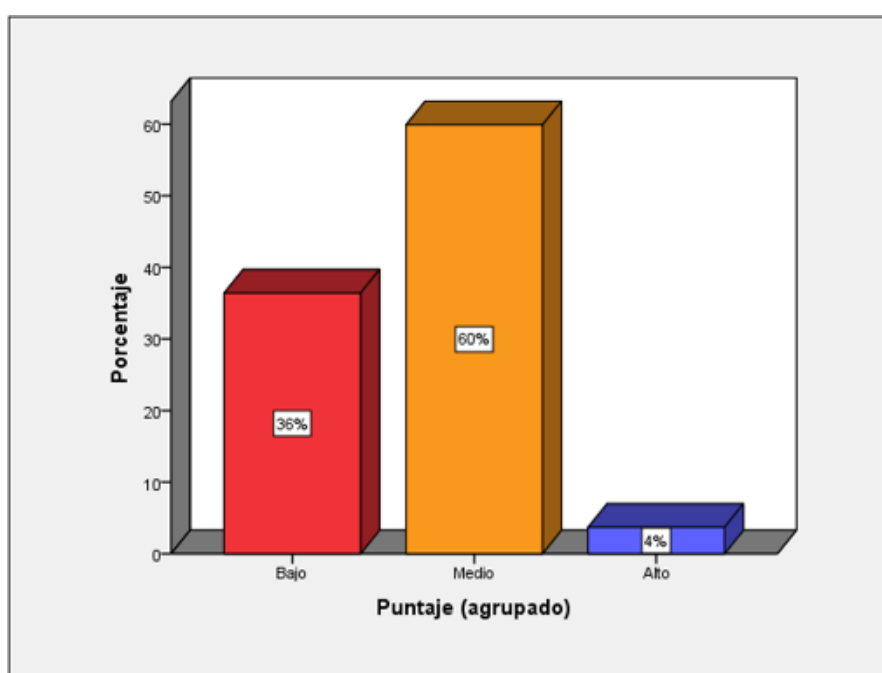
Tabla 29

Resultado global de todos los programas evaluados, 217 participantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	79	36,4
Medio	130	59,9
Alto	8	3,7
Total	217	100,0

Figura 26

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 29



Interpretación: Referente al resultado de la Satisfacción global de todos los programas donde participaron 217 estudiantes, 130 que representan el 60 % indicaron nivel medio de satisfacción, 79 estudiantes que corresponde al 36% reflejaron nivel bajo, y solo 8 estudiantes que significa el 4% expresaron nivel alto. Entre las tres dimensiones se obtuvo una diferencia importante entre nivel medio y bajo a favor de la dimensión Formación integral, pero, se evidenció un bajo porcentaje en el nivel de satisfacción alta.

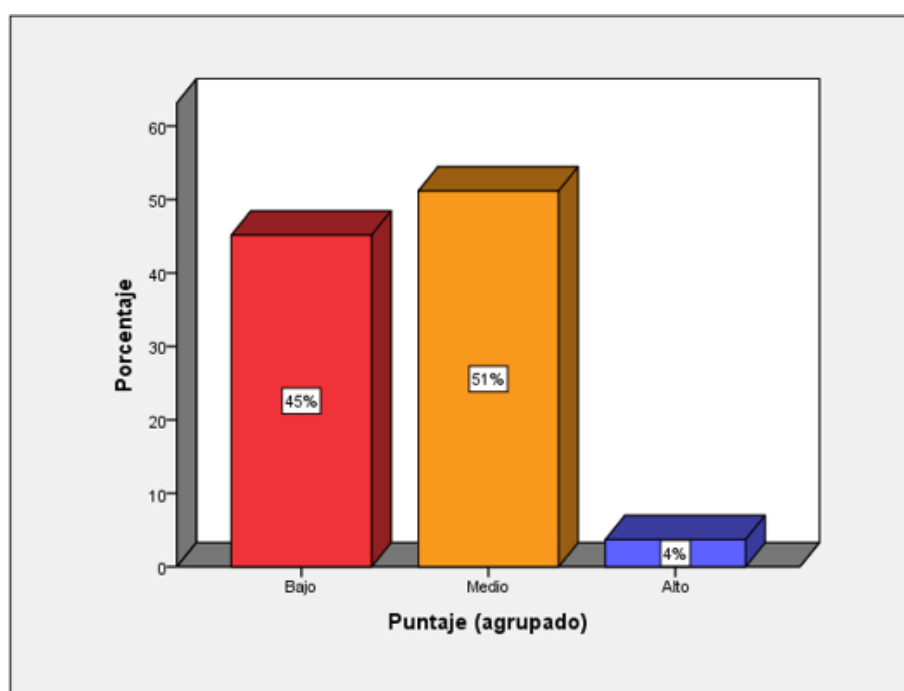
Tabla 30

Resultados de todos los programas evaluados, 217 participantes- Dimensión Gestión estratégica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	98	45,2
Medio	111	51,2
Alto	8	3,7
Total	217	100,0

Figura 27

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 30



Interpretación: La dimensión Gestión estratégica, a cargo de los altos directivos del programa arrojó que, 111 estudiantes que viene a ser el 51 % indicaron nivel medio de satisfacción, 98 que corresponde al 45 % reflejaron nivel bajo, y solo 8 estudiantes que significa el 4% expresaron nivel alto. En esta dimensión se obtuvo solo 6 puntos de diferencia entre el nivel bajo y nivel medio, siendo muy bajo el porcentaje de nivel alto.

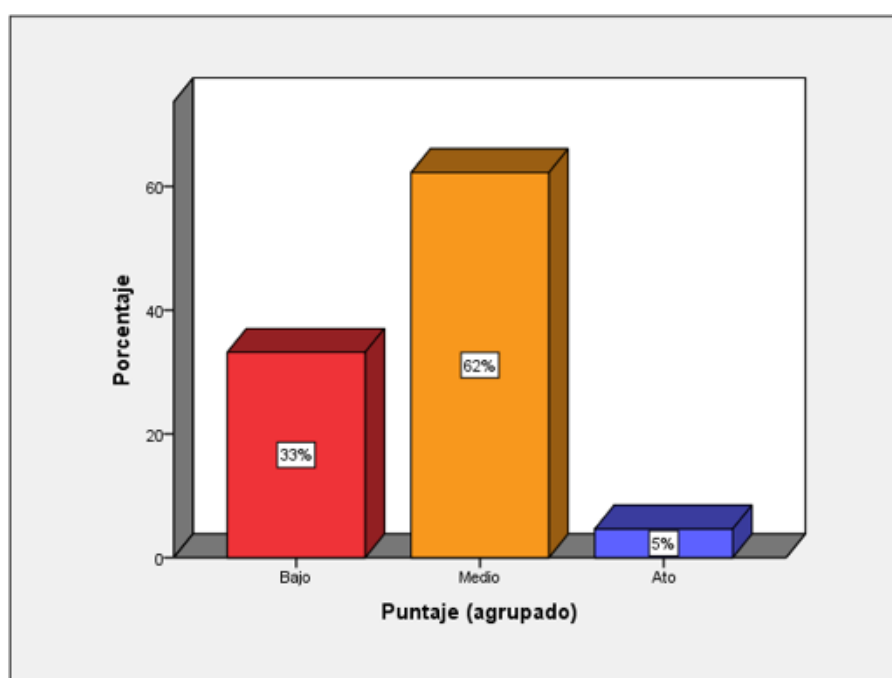
Tabla 31

Resultados de todos los programas evaluados, 217 participantes
Dimensión Formación integral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	33,2
Medio	135	62,2
Alto	10	4,6
Total	217	100,0

Figura 28

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 31



Interpretación: La dimensión Formación integral desarrollada mayormente por los docentes arrojó que, 135 estudiantes que corresponde al 62 % indicaron nivel medio de satisfacción, 72 que viene a ser el 33 % reflejaron nivel bajo, y solo 10 estudiantes que significa el 5% expresaron nivel alto. Esta dimensión comparada con la dimensión Gestión estratégica obtuvo mejores resultados; en el nivel medio la superó en 11 puntos porcentuales, en cuanto al nivel bajo obtuvo 12 puntos menos, sin embargo, en el nivel alto la diferencia a favor es solamente de un punto.

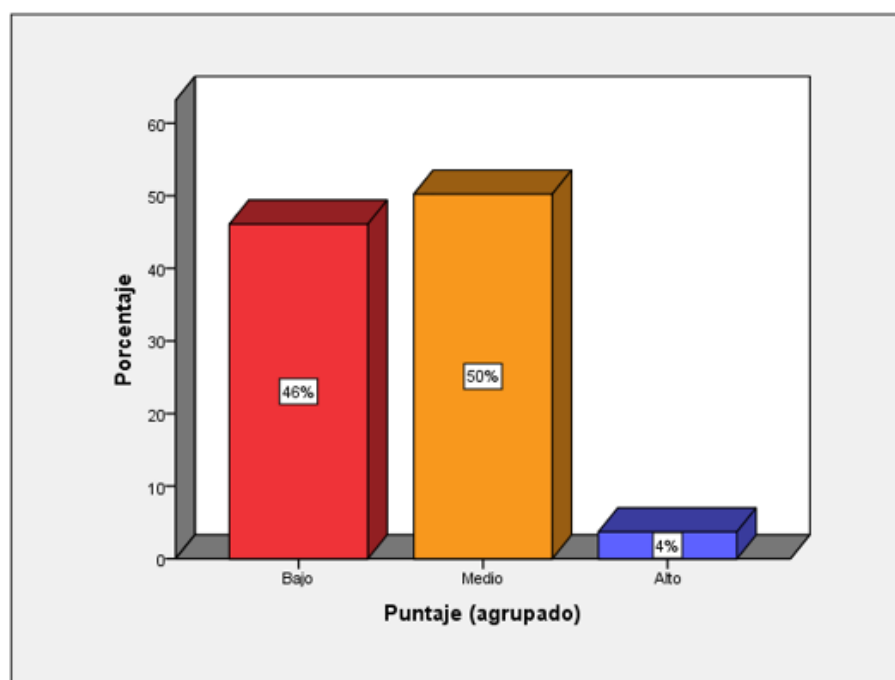
Tabla 32

Resultados de todos los programas evaluados, 217 participantes
Dimensión
Soporte institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	100	46,1
Medio	109	50,2
Alto	8	3,7
Total	217	100,0

Figura 29

Representación gráfica de los resultados expresados en la tabla 32



Interpretación: La dimensión Soporte institucional arrojó que, 109 estudiantes que corresponde al 50% indicaron nivel medio de satisfacción, 100 que viene a ser el 46 % reflejaron nivel bajo, y solo 8 estudiantes que significa el 4% expresaron nivel alto. Esta dimensión presentó resultados muy cercanos a los obtenidos en la dimensión Gestión estratégica; en el nivel medio obtuvo una diferencia solamente de 1 %, en el nivel bajo la diferencia también es de 1 %, y en el nivel alto obtuvieron los mismos porcentajes.

CONCLUSIONES

1. La satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM presenta nivel medio, puesto que, luego de aplicar el instrumento y procesado los resultados, el 60% de los estudiantes expresaron puntajes concernientes a dicho nivel.
2. La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM es de nivel medio, dado que, al procesar los datos el 51 % de estudiantes generaron puntajes del respectivo nivel.
3. La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM es de nivel medio, ello se determinó luego de analizar los datos donde el 62 % de estudiantes manifestaron puntajes de dicho nivel.
4. La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM es de nivel medio, ya que en la respectiva evaluación el 50 % de estudiantes obtuvieron puntajes correspondientes a este nivel.
5. En los resultados se evidenció que la dimensión Formación integral es la de mayor porcentaje en el nivel medio, determinándose que, los estudiantes manifestaron mejor satisfacción en todo lo relacionado con los contenidos y la labor docente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta dirección de los programas de Maestría de la UNMSM, realizar diversas acciones que conlleven al mejoramiento del desarrollo de la calidad educativa con el propósito de lograr un alto nivel de satisfacción en los estudiantes. Estas acciones deben realizarse con intervalos de tiempo que permitan dar seguimiento y monitorear el proceso educativo.
2. Promover el alto rendimiento académico a través de incentivos como pueden ser becas u otros, de tal manera que, los estudiantes estén constantemente motivados, superándose y generando conocimiento, lo cual incrementa su nivel de satisfacción para beneficio propio y de la institución.
3. Realizar con frecuencia actividades de seguimiento al desempeño de los estudiantes con la finalidad de conocer si vienen respondiendo de acuerdo con el estándar establecido según el ciclo en el que se encuentran.
4. Realizar frecuentemente encuestas para conocer el desempeño de los docentes con el propósito de saber si su labor académica se desarrolla de acuerdo con las expectativas de los estudiantes.
5. Que las autoridades responsables se preocupen para que en la brevedad posible la Facultad de Educación cuente con una Revista científica indexada. Lo cual, contribuye considerablemente al desarrollo de la investigación y facilita la publicación de artículos de los docentes y estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J., Chaparro E., y Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
<https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Angulo, P., Angulo, P., Huamán, L. A., & Espinoza, J. A. (2016). Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de la Ciencia*, 6(10), 239-259.
<http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/373>
- Ávila, W. (2010). *Propuesta docente, interacción pedagógica, satisfacción de necesidades y reflexión sobre la práctica; FCEH-UNAP, 2009* (Doctoral dissertation, Tesis Doctoral. UNMSM).
- Bernal, J., Lauretti, P., y Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16(3), 301-309.
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, I. y Gutiérrez, S. (2013) *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil: Quality of college life: identifying the key indicators of student satisfaction*. *Revista de Educación*, 362, 458-484.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UdT1CQAAQBAJ&oi=fnd&dq=Calidad+de+vida+universitaria:+Identificaci%C3%B3n+de+los+principales+indicadores+de+satisfacci%C3%B3n+estudiantil:+&ots=axoL-5rPXp&sig=gjFHUnCOAlaE6g8sXdJDYKpyv9M&redir_esc=y
- Caballero, K. y Bolívar A. (2015). El profesorado universitario como docente: hacia una identidad profesional que integre docencia e investigación. *REDU - Revista de Docencia Universitaria*, 13 (1), 57-77. Doi: <https://doi.org/10.4995/redu.2015.6446>

- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- Coronel, D. (2018). *La satisfacción estudiantil universitaria en la Carrera de Psicopedagogía de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Central del Ecuador periodo 2018–2018* (TesisUCE). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17282>
- Cuadros, V., Céspedes, L. y Tello, J. (2018). Los estudios de posgrado y el capital humano en el entorno de la globalización, Huánuco, 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 135-144.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/116>
- Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *Lex-Revista de la Facultad de Derecho*, 15 (1), 307-331. Doi: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v13i15.726>
- Díaz, R. (2016). Factores condicionantes de la calidad en la Educación Universitaria Peruana. *Ciencia y Desarrollo*, 19(1), 47-66.
Doi: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v19i1.1221>
- Durán, I., Vota, A., López, E., Pérez, E., & Martínez, A. (2016). Satisfacción estudiantil de la maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola de FACIATEC de la UACHA. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38, 355-366. <https://www.redalyc.org/pdf/141/14146082014.pdf>
- Espriella Cardoso, C. D., y Rodríguez Bueno, C. A. (2016). Aplicabilidad y gestión organizacional de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow en Telefónica-Colombia.
https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1506/
- Ferréol, G. (1994). *Histoire de la pensée sociologique*, Éditeurs Armand Colin, Paris.
- Flores J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77-85.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>

- Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación-UNCP.* (TesisUNMSM)
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3450>
- Galindo, L (2016). La educación ambiental en la virtualidad: un acercamiento al estado del arte / Environmental education in virtual environments: an approach to the state of the art. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 5(10), 335 - 376.
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/195>
- Gento S. (2002). La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional:(Estimación en diversos países y en México). *Compromisos de la evaluación educativa* (pp. 353-391).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=759830>
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., y Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. Doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Guarnizo Alfaro, N. C. (2020). Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, Lima, 2018.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16163>
- Guba, E. (1990). *The paradigm dialog*, SAGE Publications.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. 5° edición*. México D.F, México: Mc Graw Hill.
- International Organization for Standardization – ISO. (2015). Op. cit., numerales 3.5.3 y 3.5.4.
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., & ROBLES ZEPEDA, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. CONACYT.
<http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>

- López- de Parra, L., Polanco-Perdomo, V. y Correa-Cruz, L. (2017). Mirada a las investigaciones sobre formación investigativa en la universidad latinoamericana: estado del arte 2010 a 2017. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 8(1),77-95.
Doi: <https://doi.org/10.19053/20278306.v8.n1.2017.7371>
- Maldonado, K. A. M., y López, M. S. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4),370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Medina, J. (Ed.). (2017). *La docencia universitaria mediante el enfoque del aula invertida*. Ediciones Octaedro.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=VAiIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=\).+La+docencia+universitaria+mediante+el+enfoque+del+aula+invertida.+Ediciones+Octaedro&ots=y7mq3BcmJ_&sig=K6Wamu-yPMVdOyMSLKuag6jEQuM&redir_esc=y#v=onepage&q=\).%20La%20docencia%20universitaria%20mediante%20el%20enfoque%20del%20aula%20invertida.%20Ediciones%20Octaedro&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=VAiIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=).+La+docencia+universitaria+mediante+el+enfoque+del+aula+invertida.+Ediciones+Octaedro&ots=y7mq3BcmJ_&sig=K6Wamu-yPMVdOyMSLKuag6jEQuM&redir_esc=y#v=onepage&q=).%20La%20docencia%20universitaria%20mediante%20el%20enfoque%20del%20aula%20invertida.%20Ediciones%20Octaedro&f=false)
- Ministerio de Educación del Perú (2014, 9 de julio). Ley 20220. Ley Universitaria. Diario oficial. El peruano 527229
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118482-30220>
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
<http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Montes, A. y Suárez, C. (2016). La formación docente universitaria: claves formativas de universidades españolas *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(3), 51-64
<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/996>
- Moreno, I. (2016). Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad Frutícola de Faciatec de la UACH. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38(1345-2016-104506), 355-366.
<https://ageconsearch.umn.edu/record/252665/>

- Morone, G. (2013). Métodos y técnicas de la investigación científica. *Documento de trabajo. Valparaíso, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Sistema de Biblioteca.*
[metodologias_investigacion-with-cover-page-v2.pdf](#)
- Moscoso, F. y Hernández, A. (2015). La formación pedagógica del docente universitario: un reto del mundo contemporáneo. *Revista Cubana de Educación Superior*, 34(3), 140-154.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142015000300011
- Ortiz-Pérez, A., Pérez-Campaña, M., y Velázquez-Zaldívar, R. (2014). Propuesta de cuadro de mando integral para la Universidad de Holguín. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 333-343.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300009
- Palacios, S. G., y 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.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Peña, C. (2015). La Importancia de la Investigación en la Universidad: Una Reivindicación del Sapere Aude Kantiano. *Amauta*, 13(25), 79-85.
<http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/Amauta/article/view/1278>
- Pérez, E. G. S., del Carmen Sandoval-Caraveo, M., & Bocanegra, C. L. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 21(1), 9-26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6543937>
- Quiñones, M., Fernández, C., Prado, J., Tueros, J., Huamán, H., y Serrano, Z. (2018). Evaluación integral del desempeño docente, Facultad de Obstetricia Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, 2016. *Investigación Valdizana*, 11(2), 112-120.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/114>

- Ramírez-Fernández, R., Machado-Licon, J., y Fernández-Ramírez, O. (2019). Calidad en la educación universitaria, desde el programa de ingeniería de sistemas: una visión cualitativa de la educación superior. *Revista Científica Anfibios*, 2(2), 41-50. Doi: <https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n2.49>
- Reátegui, L. e Izaguirre, M. (2013). "Calidad de las Clases de la Maestría en Docencia e Investigación en Salud, desde la Percepción del Estudiante Post Aplicación de Conocimientos Neurocientíficos". *Revista Peruana de Pediatría* 66(4), 227-233. https://web.archive.org/web/20180409204911id_/http://www.pediatriaperu.org/files/Revista_SPP_-_2013_-_N_4.pdf#page=21
- Reyes, L. (2017). *Desempeño de los docentes de Maestría en Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los maestrandos de Enfermería en la UNMSM, Lima.* (Tesis de maestría, UNMSM). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10866>
- Rueda-Barrios, G. y Rodenes-Adam, M. (2016). Factores determinantes en la producción científica de los grupos de investigación en Colombia. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(1): e118. Doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1198>
- Saldaña Reyes, S. R. (2020). Gestión educativa y satisfacción estudiantil de un centro de educación técnica productiva, Trujillo 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64671?show=full>
- Sandoval, M., Surdez, E. y Domínguez, D. (2016). Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 32(13), 704-724. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048483034.pdf>
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior portuguesa. *Horizontes Educativos*, 13(2), 41-54. <https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/13889/1/La%20calidad%20y%20los%20clientes%20de%20la%20ense%C3%B1anza%20superior%20Portuguesa.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>

Tasie, G. O. (2010). Analytical observations of the applicability of the concept of student-as-customer in a university setting. *Educational research and reviews*, 5(6), 309-313. <https://academicjournals.org/journal/ERR/article-abstract/E1B29764083>

Yáñez-Galleguillos, L. y Soria-Barreto, K. (2017). Reflexión de Buenas Prácticas Docentes como eje de Calidad en la Educación Universitaria: Caso Escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica del Norte. *Formación universitaria*, 10(5), 59-68. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000500007>

Zaldívar, M., Canto, P. y Rubio, N. (2018). La calidad de los posgrados de formación docente en México. *Publicaciones*, 48(1), 131-142. Doi: <http://dx.doi.org/10.30827/publicaciones.v48i1.7333>

Zapata-Ros, M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos: Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del "conectivismo". *Education in the knowledge society (EKS)*, 16(1), 69-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5037538>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia
SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL COMO INDICADOR RELEVANTE DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNMSM

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018-II?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 - II?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer el nivel de Satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II</p> <p>3. Analizar el nivel de satisfacción estudiantil del Soporte institucional en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM, 2018 – II</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1. La Satisfacción estudiantil global de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio.</p> <p>H2. La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio</p> <p>H3. La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra ubicada en el nivel medio</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica, descriptiva</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental, transversal</p> <p>Unidad de análisis</p> <p>Estudiantes de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM durante el semestre 2018-II</p> <p>Identificación de variables</p> <p>Satisfacción estudiantil</p>	<p>El instrumento utilizado para determinar la Satisfacción estudiantil fue de fuente propia, basado en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, elaborado por el SINEACE año 2016.</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la variable

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIO NES	INDICADORES	ITEMS	Escala de valoración				
					T. S.	P. S.	S.	B. S.	M. S.
					1	2	3	4	5
Los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes universitarios tienen que ver con aquellos influyentes en su formación; la calidad de la docencia, servicios, infraestructura y todo lo relacionado a su autorrealización que logren cubrir sus expectativas (Álvarez et al., 2015).	La variable satisfacción estudiantil se medirá utilizando un cuestionario de 38 ítems de fuente propia, presenta tres dimensiones y ha sido elaborado teniendo en cuenta la Matriz de estándares de SINEACE.	Gestión estratégica	Planificación del programa de estudios	1. La misión y visión que tiene el programa que estudias. 2. El desarrollo del plan de estudios en función a tu expectativa.					
			Gestión del perfil de egreso	3. Las competencias a lograr que se enuncian en el perfil de egreso.					
			Aseguramiento de la calidad	4. La coordinación de actividades académicas y administrativas para el desarrollo del programa 5. La comunicación sobre asuntos académicos entre docentes, estudiantes y administrativos. 6. La atención a tus demandas y necesidades de parte de las autoridades. 7. La motivación e incentivos que el programa ofrece al estudiante, como pueden ser becas u otros. 8. La participación de docentes, estudiantes y directivos para alcanzar la excelencia educativa. 9. El proceso de selección de los docentes. 10. Las encuestas realizadas a los estudiantes para conocer sobre la calidad de los docentes. 11. La gestión de las autoridades del programa.					

			Proceso enseñanza-aprendizaje	<p>12. El proceso de selección de ingresantes al programa (perfil de ingreso).</p> <p>13. La secuencia de asignaturas en el plan de estudios desde el primer al último semestre.</p> <p>14. El contenido de las asignaturas mencionado en el sílabo.</p> <p>15. La distribución de horas dedicadas a la teoría, práctica y enseñanza virtual.</p> <p>16. El dominio de contenidos y actualización de la mayoría de los docentes.</p> <p>17. La metodología de enseñanza de la mayoría de los docentes para lograr las competencias establecidas.</p> <p>18. La comunicación y orientación en el aula de la mayoría de los docentes.</p> <p>19. El desarrollo de la asignatura de investigación (metodología y/o talleres de tesis).</p> <p>20. El asesoramiento individual realizado en clase respecto al proyecto de investigación.</p>					
		Formación integral	Gestión de los docentes	<p>21. El sistema de evaluación de la mayoría de los docentes.</p> <p>22. La frecuencia de las encuestas de evaluación docente aplicadas a los y las estudiantes.</p>					
			Seguimiento a los estudiantes	<p>23. La calidad del desempeño de la mayoría de los docentes.</p> <p>24. Las actividades de nivelación cuando se identifican carencias en algunos ingresantes al programa.</p> <p>25. Las actividades de seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.</p>					
			Investigación desarrollo tecnológico e innovación	<p>26. La difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.</p> <p>27. El trámite o proceso para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.</p>					

		Soporte institucional	<p>Servicios de bienestar</p> <p>Infraestructura y soporte</p> <p>Recursos humanos</p>	<p>28.El servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable.</p> <p>29.Las actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral.</p> <p>30. El ambiente y mobiliario para el desarrollo de clases.</p> <p>31.El equipamiento para clases virtuales (uso de multimedia).</p> <p>32.El mantenimiento, renovación y ampliación de la infraestructura y equipamiento.</p> <p>33.El sistema de información y comunicación gráfica o virtual para las diversas actividades.</p> <p>34.El material impreso de la biblioteca de la Facultad de Educación.</p> <p>35.El servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas.</p> <p>36. Las instalaciones sanitarias.</p> <p>37. La limpieza general de los distintos ambientes.</p> <p>38.El funcionamiento y atención del personal administrativo.</p>						
--	--	-----------------------	--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO 3: Matriz del instrumento

Elaborado por Silvio Romero Ocas						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM Cuál es tu nivel de satisfacción con:	100 %	Puntaje por cada ítem	Valoración
Satisfacción estudiantil	Gestión estratégica	Planificación del programa de estudios.	1. La misión y visión que tiene el programa que estudias. 2. El desarrollo del plan de estudios en función a tu expectativa.	30	De 1 a 5 puntos	Totalmente insatisfecho = 1 punto Poco satisfecho = 2 puntos Satisfecho = 3 puntos Bastante satisfecho = 4 puntos Muy satisfecho = 5 puntos
		Gestión del perfil de egreso	3. Las competencias a lograr que se enuncian en el perfil de egreso.			
		Aseguramiento de la calidad	4. La coordinación de actividades académicas y administrativas para el desarrollo del programa. 5. La comunicación sobre asuntos académicos entre docentes, estudiantes y administrativos. 6. La atención a tus demandas y necesidades de parte de las autoridades. 7. La motivación e incentivos que el programa ofrece al estudiante, como pueden ser becas u otros. 8. La participación de docentes, estudiantes y directivos para alcanzar la excelencia educativa. 9. El proceso de selección de los docentes. 10. Las encuestas realizadas a los estudiantes para conocer sobre la calidad de los docentes. 11. La gestión de las autoridades del programa.			
	Formación integral	Proceso enseñanza aprendizaje	12. El proceso de selección de ingresantes al programa (perfil de ingreso). 13. La secuencia de asignaturas en el plan de estudios desde el primer al último semestre. 14. El contenido de las asignaturas mencionado en el sílabo. 15. La distribución de las horas dedicadas a la teoría, práctica y enseñanza virtual. 16. El dominio de contenidos y actualización de la mayoría de docentes. 17. La metodología de enseñanza de la mayoría de docentes para lograr las competencias establecidas. 18. La comunicación y orientación en el aula de la mayoría de docentes.	40		

			19. El desarrollo de la asignatura de investigación (metodología y/o talleres de tesis). 20. El asesoramiento individual realizado en clase respecto al proyecto de investigación. 21. El sistema de evaluación de la mayoría de docentes.			
		Gestión de los docentes	22. La frecuencia de las encuestas de evaluación docente aplicadas a los y las estudiantes. 23. La calidad del desempeño de la mayoría de los docentes.			
		Seguimiento a estudiantes	24. Las actividades de nivelación cuando se identifican carencias en algunos ingresantes al programa. 25. Las actividades de seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.			
		Investigación ,desarrollo tecnológico e innovación	26. La difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes. 27. El trámite o proceso para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.			
	Soporte institucional	Servicios de bienestar	28. El servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable. 29. Las actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral.	30		
		Equipamiento y uso de la infraestructura Recursos humanos	30. El ambiente y mobiliario para el desarrollo de clases. 31. El equipamiento para clases virtuales (uso de multimedia). 32. El mantenimiento, renovación y ampliación de la infraestructura y equipamiento 33. El sistema de información y comunicación gráfica o virtual para las diversas actividades. 34. El material impreso de la biblioteca de la Facultad de Educación. 35. El servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas. 36. Las instalaciones sanitarias. 37. La limpieza general de los distintos ambientes. 38. El funcionamiento y atención del personal administrativo.			

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS - FACULTAD DE EDUCACIÓN UNIDAD DE POSTGRADO - PROGRAMA DE MAESTRÍA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL COMO INDICADOR DE CALIDAD

Sexo: () Hombre () Mujer **Programa:**..... **Ciclo:**..... **Fecha:**

INSTRUCCIONES

Estimado (a) estudiante de postgrado, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la satisfacción que te genera el programa de maestría que estudias. Agradecemos, te sirvas registrar de forma objetiva la valoración que le asignas a cada ítem de las dimensiones indicadas, marcando con un aspa según la escala establecida.

Escala de satisfacción											
1		2		3		4		5			
Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho			
DIMENSIÓN	¿Cuál es tu nivel de satisfacción? con:								VALORACIÓN		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Satisfacción con la gestión estratégica	1. La misión y visión que tiene el programa que estudias.										
	2. El desarrollo del plan de estudios en función a tu expectativa.										
	3. Las competencias a lograr que se enuncian en el perfil de egreso.										
	4. La coordinación de actividades académicas y administrativas para el desarrollo del programa.										
	5. La comunicación sobre asuntos académicos entre docentes, estudiantes y administrativos.										
	6. La atención a tus demandas y necesidades de parte de las autoridades.										
	7. La motivación e incentivos que el programa ofrece al estudiante, como pueden ser becas u otros.										
	8. La participación de docentes, estudiantes y directivos para alcanzar la excelencia educativa.										
	9. El proceso de selección de los docentes.										
	10. Las encuestas realizadas a los estudiantes para conocer sobre la calidad de los docentes.										
	11. La gestión de las autoridades del programa.										
	12. El proceso de selección de ingresantes al programa (perfil de ingreso).										
	13. La secuencia de asignaturas en el plan de estudios desde el primer al último semestre.										
	14. El contenido de las asignaturas mencionado en el silabo.										

Satisfacción con la formación integral	15. La distribución de horas dedicadas a la teoría, práctica y enseñanza virtual.					
	16. El dominio de contenidos y actualización de la mayoría de los docentes.					
	17. La metodología de enseñanza de la mayoría de los docentes para lograr las competencias establecidas.					
	18. La comunicación y orientación en el aula de la mayoría de los docentes.					
	19. El desarrollo de la asignatura de investigación (metodología y/o talleres de tesis).					
	20. El asesoramiento individual realizado en clase respecto al proyecto de investigación.					
	21. El sistema de evaluación de la mayoría de los docentes.					
	22. La frecuencia de las encuestas de evaluación docente aplicadas a los y las estudiantes.					
	23. La calidad del desempeño de la mayoría de los docentes.					
	24. Las actividades de nivelación cuando se identifican carencias en algunos ingresantes al programa.					
	25. Las actividades de seguimiento al desempeño de los estudiantes para lograr el avance esperado.					
	26. La difusión de información actualizada de publicaciones realizadas por los docentes o estudiantes.					
	27. El trámite o proceso para publicar artículos científicos o libros en tu misma universidad.					
	28. El servicio de bienestar en cuanto a programas que contribuyan a tener vida saludable.					
Satisfacción con el soporte institucional	29. Las actividades culturales y/o deportivas que contribuyan a la formación integral.					
	30. El ambiente y mobiliario para el desarrollo de clases.					
	31. El equipamiento para clases virtuales (uso de multimedia).					
	32. El mantenimiento, renovación y ampliación de la infraestructura y equipamiento.					
	33. El sistema de información y comunicación gráfica o virtual para las diversas actividades.					
	34. El material impreso de la biblioteca de la Facultad de Educación.					
	35. El servicio de biblioteca virtual, acceso a base de datos y repositorio de tesis realizadas.					
	36. Las instalaciones sanitarias.					
	37. La limpieza general de los distintos ambientes.					
	38. El funcionamiento y atención del personal administrativo.					
Puntaje						

Mg. Alberto Vásquez Tasayco

Ficha de validación

[illegible]

**ANEXO 6: Descripción de la Matriz de evaluación del SINEACE para
acreditar programas de estudios**

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS PARA EVALUAR
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ESTRATÉGICA		
1 PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	1. Propósitos articulados	<p>Definición clara del número y características de los miembros de grupo de interés.</p> <p>Propósitos del programa alineados con los propósitos institucionales (misión y visión).</p> <p>Publicación de propósitos en todo tipo de documentos oficiales dispuestos para toda la sociedad.</p>
	2. Participación de los grupos de interés	<p>Para determinar la propuesta académica se identifica la demanda de la sociedad, proyectos de desarrollo nacional e internacional, considerando la opinión de los grupos de interés.</p>
	3. Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos	<p>Con un periodo máximo de 3 años se evalúan los cambios existentes en aspectos políticos, cultural, científico y tecnológico con el propósito de realizar ajustes que aseguren la excelencia.</p> <p>En la revisión participan los grupos de interés y los resultados se hacen de conocimiento público.</p>
	4. Sostenibilidad	<p>Las actividades ordinarias y proyectos especiales son financiados y garantizados en el tiempo.</p> <p>La gestión de los recursos se demuestra que esté de manera eficiente.</p> <p>Gestión en Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (I+D+i) realizada de manera óptima.</p>

		Se evidencia que cuenta con recursos para desarrollar actividades vinculadas con el medio a través de proyectos de I+D+i
2 GESTIÓN DEL PERFIL DE INGRESO	5. Pertinencia del perfil de egreso	Se incluyen competencias apropiadas que los estudiantes pueden lograr durante su formación y se puedan verificar. Evidenciar que el perfil está alineado con los propósitos de estudio, currículo, el entorno social, económico y las expectativas de los grupos de interés.
	6. Revisión del perfil de egreso	Revisión del perfil de egreso cada 3 años a cargo de los directivos, los grupos de interés y otros profesionales idóneos. Considerar desempeño profesional, avance científico, tecnológico, demanda de la comunidad académica, otros.
3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	7. Sistema de gestión de la calidad (SGC)	El SGC está enmarcada en las políticas, objetivos, procesos y mecanismos para lograrlo, garantizando la mejora continua. Demostrar evidencias del funcionamiento, procesos, evaluaciones, mejoras, etc.
	8. Planes de mejora	Se desarrolla un proceso colaborativo entre los grupos de interés, docentes, estudiantes, administrativos y directivos, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que contribuyan significativamente para lograr la excelencia académica. Se aplican planes de mejora, se realizan las respectivas evaluaciones y presentan progresos semestrales.

DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN INTEGRAL		
4 PROCESO ENSEÑAN ZA APRENDI ZAJE	9. Plan de estudios	<p>Presenta de manera categórica los componentes indispensables como: perfil de ingreso, perfil de egreso, objetivos educativos, malla curricular, estrategias de enseñanza-aprendizaje, de evaluación, criterios para obtener grado y requisitos para la titulación.</p> <p>Se revisa periódicamente el plan de estudios dentro de un tiempo máximo de 3 años.</p>
	10. Características del plan de estudios	<p>Se distribuye los cursos precisando número de créditos, horas de teoría, práctica y horas dedicadas a la enseñanza virtual.</p> <p>Se considera la I+D+i, la formación en ciudadanía y la responsabilidad social.</p>
	11. Enfoque por competencias	<p>Se aplica un sistema de evaluación pertinente para evidenciar el logro de competencias.</p>
	12. Articulación con I+D+i y responsabilidad social	<p>Se articula la enseñanza con actividades de I+D+i y asimismo de responsabilidad social relacionándola con la naturaleza del programa, asegurando la participación de estudiantes y docentes.</p>
	13. Movilidad	<p>Se mantiene convenios con universidades nacionales e internacionales buscando contribuir al logro de las competencias establecidas.</p>
5 GESTIÓN DE LOS DOCENTES	14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	<p>Se cuenta con procedimientos para evaluar el desempeño docente con el propósito de precisar debilidades y realizar capacitaciones o separación.</p> <p>Se evalúa la satisfacción de los docentes respecto a las capacitaciones realizadas a nivel del programa.</p> <p>Presenta mecanismos transparentes para realizar la selección pública de la idoneidad de los docentes,</p>

	15. Plana docente adecuada	<p>La plana docente presenta título, grados académicos, calificaciones didácticas, calificaciones profesionales y personales y línea de investigación.</p> <p>En los últimos 3 años presenta participación en seminarios, pasantías, congresos u otros, con una duración no menor a 4 horas.</p>
	16. Reconocimiento de las actividades de labor docente	<p>Se reconoce las buenas prácticas de los docentes en cuanto a docencia, investigación, preparación de material didáctico, asesoría al estudiante, etc.</p> <p>Mantiene un registro de los reconocimientos otorgados en los últimos cinco años.</p>
	17. Plan de desarrollo académico del docente.	<p>Se mantiene un plan que genere desarrollo científico académico en los docentes.</p> <p>Se establece un plan de desarrollo académico - profesional, se motiva y se reconoce los logros obtenidos.</p>
6 SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES	18. Admisión al programa de estudios	<p>El perfil de ingreso se encuentra claramente definido, especificado y son de conocimiento público</p> <p>Se reporta la tasa de ingreso por cada proceso de admisión, del mismo modo, el resultado del desempeño de los ingresantes.</p>
	19. Nivelación de ingresantes	<p>Se diseña un plan de nivelación de competencias para algunos ingresantes que presentan ciertas carencias.</p> <p>Se evalúan los resultados con la finalidad de establecer acciones de mejora.</p>
		Presenta mecanismos que identifiquen dificultades en el avance esperado referente

	20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	<p>a lo académico, científico u otros aspectos de los estudiantes y se desarrollan actividades para solucionarlas.</p> <p>Se cuenta con una labor tutorial y un programa de apoyo pedagógico que garantice la permanencia de los estudiantes, evitando la deserción.</p> <p>Se evalúan los resultados de las acciones indicadas anteriormente para lograr de manera óptima las competencias.</p>
	21. Actividades extracurriculares	<p>Se desarrollan actividades extracurriculares que complementen la formación académica.</p> <p>Se cuenta con documentos de registro sobre dichas actividades, cuadros estadísticos y nivel de satisfacción estudiantil.</p> <p>Se evalúan los resultados de las actividades mencionadas proponiendo mejoras.</p>
7 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	22. Gestión y calidad de la I+D+i realizada por docentes	<p>Se gestiona recursos y alianzas para facilitar la I+D+i de los docentes.</p> <p>Se cuenta con lineamientos que regulan y garantizan la calidad de la I+D+i de los docentes investigadores registrados en REGINA, incluyendo exigencias que comprometan a los estudiantes, buscando así, aumentar en el tiempo el número de registrados.</p> <p>Los estándares de calidad pueden ser los establecidos por CONCYTEC u organismos internacionales.</p> <p>Se mantienen mecanismos y se ejecutan actividades para promover la I+D+i, mediante publicaciones de impacto, congresos u otros, coherentes a la política de la universidad.</p>

	23. I+D+i para la obtención del grado y el título	<p>Se cuenta con lineamientos rigurosos, pertinentes y de calidad establecidos por docentes investigadores de REGINA y expertos ajenos a la institución, considerando estándares nacionales e internacionales.</p> <p>Las investigaciones que buscan obtener el grado o título deben estar en concordancia con la línea investigativa del programa de estudio.</p>
	24. Publicaciones de los resultados de I+D+i	<p>Se brinda facilidades para publicar trabajos de I+D+i en artículos científicos, capítulos de libros u otros.</p> <p>Se cuenta con artículos científicos publicados en revistas indexadas.</p> <p>Se informa oportunamente publicaciones de docentes y/o estudiantes.</p> <p>El repositorio de investigaciones está actualizado y el público en general accede con facilidad.</p> <p>Los sílabos consideran resultados de las investigaciones.</p> <p>Se capacitan a los docentes para realizar publicaciones.</p>
8 RESPON SABI LIDAD SOCIAL UNIVER SITARIA	25. Responsabilidad social	<p>Las actividades resaltantes de responsabilidad social demuestran estar relacionadas con la especialidad y formación integral del estudiante.</p> <p>Se consideran los principios de equidad e inclusión en el entorno considerando la articulación con organismos internos y externos a la universidad, buscando obtener mayor impacto social.</p>
	26. Implementación de políticas ambientales	<p>Presenta estándares definidos sobre seguridad ambiental que establecen las entidades competentes como MINEDU, MINAM, u otros y le da seguimiento para cumplir con lo dispuesto.</p>

DIMENSIÓN 3: SOPORTE INSTITUCIONAL		
9 SERVI CIO S DE BIENES TAR	27. Bienestar	<p>Se cuenta con servicios de bienestar y los estudiantes, docentes y personal administrativo acceden oportunamente.</p> <p>Se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios.</p>
10 INFRA ESTRUC TURA Y SOPOR TE	28. Equipamiento y uso de la infraestructura	<p>Presenta el equipamiento necesario para el logro de competencias planteadas.</p> <p>Se diferencian los laboratorios de investigación, talleres, de los ambientes de enseñanza, considerando las condiciones pertinentes para la virtualización.</p>
	29. Mantenimiento de la infraestructura	<p>Presenta un programa de mantenimiento, renovación, ampliación y seguridad de la infraestructura y equipamiento.</p> <p>El equipamiento se encuentra en condiciones óptimas para el uso y funcionamiento.</p>
	30. Sistema de información y comunicación	<p>Se diseña y se implementa un sistema de información y comunicación, garantizando brindar información técnica, estadística, académica, gestión académica, sobre I+D+i y administrativa.</p>
	31. Centros de información y referencia	<p>Los centros de información y referencia se encuentran diferenciados: biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemerotecas, repositorio de tesis, entre otros.</p> <p>Se cuenta con un programa que actualice anualmente la información acorde a las necesidades del programa de estudios.</p> <p>Se satisfacen las necesidades de los docentes y estudiantes en cuanto al acceso y manejo de libros, base de datos de acuerdo con la naturaleza del programa.</p>

<p>11</p> <p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>32. Recursos humanos para la gestión del programa de estudios</p>	<p>Los recursos humanos se gestionan teniendo en cuenta el perfil para el puesto y calificados para ejercer su función.</p> <p>Se identifican logros y dificultades, proponiendo capacitaciones oportunas.</p> <p>Se dispone de un registro detallado de todo el personal jerárquico, plana docente y personal administrativo que laboran en el programa. En dicho registro figuran datos personales, experiencia profesional, en gestión y capacitaciones afines al cargo en los últimos tres años.</p>
<p>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</p>		
<p>12</p> <p>VERIFICACIÓN DEL PERFIL DE EGRESO</p>	<p>33. Logro de competencias</p>	<p>Se evidencian mecanismos para evaluar el logro de las competencias durante el proceso de formación de los estudiantes, las cuales se encuentran definidas en el perfil de egreso.</p>
	<p>34. Seguimiento a egresados y objetivos educativos</p>	<p>Se mantiene un registro actualizado de los egresados con la finalidad de monitorear la inserción laboral, considerando información cuantitativa y cualitativa relacionado con la empleabilidad del país.</p> <p>Se obtiene datos de satisfacción de los empleadores respecto a los egresados.</p> <p>Los resultados de seguimiento a egresados se utilizan para revisar y fortalecer el perfil de egreso, así como también, los objetivos educativos.</p>

ANEXO 7: Plan de mejora

Propuesta de plan de mejora utilizando el cuadro de mando integral

El cuadro está diseñado seleccionando dimensiones, factores, estándares y criterios a evaluar de la Matriz de evaluación del SINEACE, los cuales orientan para establecer objetivos, indicadores y plan de mejora.

1. Dimensión Gestión estratégica

Factor	Objetivo	Indicador	Plan de mejora
Planificación del programa de estudios	Definir claramente el número y características de los miembros que conforman los grupos de interés, alinear propósitos y realizar la respectiva publicación.	Estándar 1. Propósitos articulados	Definir y alinear los propósitos con la misión y visión que presenta la institución y construirlos participativamente con los grupos de interés.
			Establecer los propósitos en documentos oficiales y presentarlos a disposición de toda la sociedad a través de Internet y otros documentos.
	Determinar la propuesta académica basada en la demanda social, proyectos de desarrollo nacional e internacional, considerando la opinión de los grupos de interés.	Estándar 2. Participación de los grupos de interés	Ejecutar mecanismos con la participación de los grupos de interés, asegurando que la oferta académica sea acorde a la demanda social.
	Mantener y ejecutar mecanismos de revisión teniendo en cuenta la política y objetivos institucionales que permitan hacer modificaciones.	Estándar 3. Revisión periódica y participación de las políticas y objetivos	Evaluar dentro de un periodo máximo de 3 años los cambios existentes en aspectos políticos, cultural, científico y tecnológico con el propósito de realizar ajustes que aseguren la excelencia.
			Revisar con la participación de los grupos de interés y publicar los resultados.
Gestión del perfil de egreso	Promover un perfil de egreso coherente con los propósitos, el currículo y considerando las expectativas	Estándar 5. Pertinencia del perfil de egreso	Incluir competencias apropiadas que los estudiantes pueden lograr durante su formación, asimismo, considerar que las competencias sean verificables.

			Evidenciar que el perfil está alineado con los propósitos de estudio, currículo, el entorno social, económico y las expectativas de los grupos de interés.
	Revisar el perfil de egreso de forma participativa	Estándar 6. Revisión del perfil de egreso	Revisar el perfil de egreso cada 3 años con la participación de los directivos, los grupos de interés y otros profesionales idóneos.
			Considerar el desempeño profesional, avance científico, tecnológico, demanda de la comunidad académica, otros.
Aseguramiento de la calidad	Implementar un sistema de gestión de la calidad.	Estándar 7. Sistema de gestión de la calidad (SGC)	Enmarcar el SGC en las políticas, objetivos, procesos y mecanismos pertinentes, garantizando la mejora continua.
			Demostrar evidencias del funcionamiento, procesos, evaluaciones, mejoras, etc.
	Implementar y monitorear planes de mejora	Estándar 8. Planes de mejora	Desarrollar un proceso colaborativo entre los grupos de interés, docentes, estudiantes, administrativos y directivos, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que contribuyan significativamente para lograr la excelencia académica.
			Demostrar que se aplican planes de mejora, se realizan las evaluaciones respectivas y presentar progresos semestrales.

2.Dimensión Formación integral

Factor	Objetivo	Indicador	Plan de mejora
Proceso enseñanza aprendizaje	Utilizar mecanismos que aseguren la gestión, evaluación y actualización del programa de estudios considerando la pertinencia interna.	Estándar 9. Plan de estudios	Presentar de manera categórica los componentes indispensables como: perfil de ingreso, perfil de egreso, objetivos educativos, malla curricular, estrategias de enseñanza-aprendizaje, de evaluación, criterios para obtener grado y requisitos para la titulación.
			Revisar periódicamente el plan de estudios dentro de un tiempo máximo de 3 años.
	Realizar un plan de estudios flexible con base científica y humanística.	Estándar 10. Características del plan de estudios	Distribuir los cursos precisando número de créditos, horas de teoría, práctica y horas dedicadas a la enseñanza virtual.
			Considerar la I+D+i, la formación en ciudadanía y la responsabilidad social.
	Garantizar que el proceso de enseñanza asegura el logro de competencias.	Estándar 11. Enfoque por competencias	Aplicar un sistema de evaluación pertinente para evidenciar el logro de competencias.
	Articular la enseñanza aprendizaje con la I+D+i y responsabilidad social	Estándar 12. Articulación con la I+D+i y responsabilidad social	Articular la enseñanza aprendizaje con actividades de I+D+i y asimismo con la responsabilidad social relacionándola con la naturaleza del programa, asegurando la participación de estudiantes y docentes.

Gestión de los docentes	Seleccionar, evaluar, capacitar y perfeccionar a los docentes buscando asegurar la idoneidad con lo planificado en la documentación curricular	Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	Presentar procedimientos para evaluar el desempeño docente con el propósito de precisar debilidades y realizar capacitaciones o separación.
			Evaluar la satisfacción de los docentes con las capacitaciones realizadas a nivel del programa.
			Presentar mecanismos transparentes para realizar la selección pública de la idoneidad de los docentes.
	Asegurar que el número de docentes son adecuados y son idóneos para el desempeño de sus funciones.	Estándar 15. Plana docente adecuada	La plana docente presenta título, grados académicos, calificaciones didácticas, profesionales y personales, así como también, línea de investigación.
			En los últimos 3 años presenta participación en seminarios, pasantías, congresos u otros, con una duración no menor a 4 horas.
Seguimiento a estudiantes	Establecer criterios de admisión pertinentes al perfil de ingreso,	Estándar 18. Admisión al	Definir con claridad el perfil de ingreso y publicar en diferentes documentos físicos y virtuales que disponga el programa.

	detallado en documentos de conocimiento público.	programa de estudios	Reportar la tasa de ingreso por cada proceso de admisión, del mismo modo, el resultado del desempeño de los ingresantes.
	Planificar y ejecutar mecanismos que tengan como finalidad nivelar algunas competencias de los ingresantes.	Estándar 19. Nivelación de ingresantes	Diseñar un plan de nivelación de competencias para algunos ingresantes que presentan ciertas carencias.
			Evaluar los resultados con la finalidad de establecer acciones de mejora.
	Realizar seguimiento a la labor estudiantil y brindar el apoyo necesario para obtener los resultados esperados.	Estándar 20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	Diseñar mecanismos que identifiquen dificultades en el avance esperado referente a lo académico, científico u otros aspectos de los estudiantes y desarrollar actividades para solucionarlas.
			Hacer una labor tutorial y un programa de apoyo pedagógico que garantice la permanencia de los estudiantes, evitando la deserción.
			Evaluar los resultados de las acciones realizadas para lograr de manera óptima las competencias.
	Promover actividades extracurriculares de participación estudiantil, buscando contribuir en su formación integral y realizar la evaluación respectiva.	Estándar 21. Actividades extracurriculares	<p>Desarrollar actividades extracurriculares que se complementen con la formación académica.</p> <p>Disponer de documentos de registro sobre dichas actividades, cuadros estadísticos y nivel de satisfacción estudiantil.</p>

			Evaluar los resultados de las actividades mencionadas proponiendo planes de mejoras.
Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	Gestionar y asegurar la calidad de la I+D+i realizada por docentes en concordancia con su disciplina y la política institucional.	Estándar 22. Gestión y calidad de la I+D+i realizada por docentes	Gestionar recursos y alianzas para facilitar la I+D+i de los docentes.
			Contar con lineamientos que regulan y garantizan la calidad de la I+D+i de los docentes investigadores registrados en REGINA, incluyendo exigencias que comprometan a los estudiantes, buscando así, aumentar en el tiempo el número de registrados.
			Responder a los estándares de calidad establecidos por CONCYTEC u organismos internacionales.
			Mantener mecanismos y ejecutar actividades para promover la I+D+i, mediante publicaciones de impacto, congresos u otros, coherentes a la política de la universidad.
	Asegurar la rigurosidad y calidad de las investigaciones de los estudiantes que optan graduarse.	Estándar 23. I+D+i para la obtención del grado y el título	Contar con lineamientos rigurosos, pertinentes y de calidad establecidos por docentes investigadores de REGINA y expertos ajenos a la institución, considerando estándares nacionales e internacionales.

			Establecer que las investigaciones para obtener el grado deben estar en concordancia con la línea investigativa del programa de estudio.
	Fomentar la publicación de los trabajos de investigación de los docentes y sean de conocimiento de los estudiantes y académicos	Estándar 24. Publicaciones de los resultados de I+D+i	Brindar facilidades para publicar trabajos de I+D+i en artículos científicos, capítulos de libros u otros.
			Contar con artículos científicos publicados en revistas indexadas.
			Informar oportunamente publicaciones de docentes y/o estudiantes.
			Actualizar el repositorio de investigaciones para que el público en general acceda con facilidad.
			En los sílabos considerar los resultados de las investigaciones.
			Capacitar a los docentes para realizar publicaciones.

3.Dimensión Soporte institucional

Factor	Objetivo	Indicador	Plan de mejora
Servicios de bienestar	Asegurar que los docentes, estudiantes y trabajadores administrativos tengan acceso a los servicios de bienestar para mejorar su rendimiento.	Estándar 27. Bienestar	Contar con servicios de bienestar que permitan el acceso oportuno de los estudiantes, docentes y personal administrativo.
			Evaluar el impacto y nivel de satisfacción de los usuarios.
Infraestructura y soporte	Presentar una infraestructura y equipamiento pertinentes para desarrollar las labores académicas.	Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura	Disponer de la infraestructura y equipamiento necesarios para el logro de las competencias planteadas.
			Diferenciar los laboratorios de investigación y talleres, de los ambientes de enseñanza, considerando las condiciones pertinentes para la virtualización.
	Ejecutar un programa de mantenimiento, renovación, seguridad y ampliación de la infraestructura y equipamiento.	Estándar 29. Mantenimiento de la infraestructura	Presentar un programa eficiente que garantice el mantenimiento, renovación, ampliación y seguridad de la infraestructura y equipamiento.
			Demostrar que el equipamiento se encuentra en condiciones óptimas para el uso y funcionamiento.

	Implementar un sistema de información y comunicación de fácil acceso que apoye a la gestión académica, administrativa y a la I+D+i.	Estándar 30. Sistema de información y comunicación	Implementar un sistema de información y comunicación, garantizando la información técnica, estadística, académica, gestión académica, sobre I+D+i y sobre la gestión administrativa.
	Hacer uso de idóneos centros de información y referencia relacionado a las necesidades de los docentes y estudiantes	Estándar 31. Centros de información y referencia	Diferenciar los centros de información y referencia: biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemerotecas, repositorio de tesis, entre otros.
			Disponer de un programa que actualice anualmente la información acorde a las necesidades del programa de estudios.
			Satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes en cuanto al acceso y manejo de libros, base de datos, de acuerdo con la naturaleza del programa.
Recursos humanos	Evidenciar que el grupo directivo está conformado por profesionales calificados para ejercer su función, en la misma medida el personal administrativo.	Estándar 32. Recursos humanos para la gestión del programa de estudios	Gestionar los recursos humanos teniendo en cuenta el perfil para el puesto y calificados para ejercer su función.
			Identificar logros y dificultades, proponiendo capacitaciones oportunas.
			Disponer de un registro detallado de todo el personal jerárquico, plana docente y personal administrativo que laboran en el programa. En dicho registro debe figurar datos personales, experiencia profesional en gestión y capacitaciones afines al cargo en los últimos tres años.

