

**UNIVERSIDAD NACIONAL
"SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" DE ICA**



**"PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA
SOBRE EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL
ALCIDES CARRIÓN" DE ICA - 2013"**

***TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:*
MEDICO CIRUJANO**

**PRESENTADO POR:
AGUIRRE CUADROS, EDUARDO AUGUSTO
APARCANA PISCONTE, EDITH JULIANA
CALLALLI MATTOS, EDMY**

**ICA - PERÚ
2014**

**“PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA
SOBRE EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA “DANIEL
ALCIDES CARRIÓN” DE ICA - 2013”**

ASESOR:

Dr. CAMPOS BULEJE SATURNINO CLARENSE

MIEMBROS DEL JURADO

- **Presidente: Dr. LUIS ALFREDO NUÑEZ JOSELI**
- **Miembro titular: Dr. FLORES ESPINOZA ALEJANDRO**
- **Miembro titular: Dr. ORIONDO DE LA CRUZ MARIA**
- **Miembro suplente: Dr. ORELLANA PAITAN VICENTE**

A Dios

Porque nada nace, crece o se
hace sin su santa voluntad.

A nuestros familiares y seres queridos

Que con su ejemplo sembraron en nosotros el
Espíritu de lucha y superación

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Medicina Humana "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" de ICA
por su contribución en nuestra formación académica.

INDICE

CONTENIDO	PAG
ÍNDICE.....	06
RESUMEN.....	07
ABSTRACT.....	08
INTRODUCCIÓN.....	09
MATERIAL Y MÉTODOS.....	26
RESULTADOS.....	29
DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	72

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar el nivel de percepción de los estudiantes con respecto al trabajo del personal docente y administrativo de la Facultad de Medicina

Humana "Daniel Alcides Carrión" en el año 2013. **MATERIALES Y MÉTODOS:**

Estudio Descriptivo Transversal. La población es de 523 alumnos y la muestra de 380 que está constituida por los estudiantes matriculados en la Facultad de Medicina durante el año 2013 II semestre distribuidos en 11 ciclos académicos y que se encuentren presentes en el momento de la aplicación del cuestionario.

RESULTADOS: La mayoría de alumnos son: del segundo ciclo con 98 alumnos (26%), tienen 22 años (16,1%) y son del género masculino 218 (57%).

La satisfacción del alumno con la labor del docente se encuentra en el nivel "poco satisfecho" con 8124 (62.9%) respuestas, el género femenino se encuentra "poco satisfecho" con 3324 (60.4%) respuestas y el masculino con 4800 (64.8%).

La satisfacción del alumno con la labor del personal administrativo se encuentra en el nivel "poco satisfecho" con 11881 (66.3%) de respuestas, el género femenino se encuentra "poco satisfecho" con 4871 (63.9%) respuestas y el masculino con 7010 (68.4%).

CONCLUSION: La percepción del alumno con respecto al trabajo del personal docente y administrativo se encuentra en el nivel "poco satisfecho" con 65.5% de alumnos.

PALABRAS CLAVE: percepción, alumno, docente.

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the level of perception of students regarding the teaching and administrative staffs of the Faculty of Human Medicine "Daniel Alcides Carrión" in 2013. **MATERIALS AND METHODS:** Descriptive cross-sectional study. The population is 523 students and the sample is 380, that consists of students enrolled in the Faculty of Medicine in 2013 II semester. They are distribute in 11 academic cycles and that they are present at the time of the questionnaire. **RESULTS:** The majority of students in: the second cycle with 98 students (26%) have 22 years (16.1%) and they are male 218 (57%). The Student satisfaction with the work of teachers is in the "few satisfied" level with 8124 (62.9%) answers, the female gender is " few satisfied " with 3324 answers (60.4%) and male with 4800 (64.8%). The Student satisfaction with the work of the administrative staffs is in the "few satisfied" level with 11881 (66.3%) of answers, the female gender is " few satisfied " with 4871 answers (63.9%) and male with 7010 (68.4%). **CONCLUSION:** The student's perception with the work of the teachers and the administrative staffs in the faculty is in the "few satisfied" level with 65.5% of students.

KEYWORDS: perception, student, teacher.

INTRODUCCION

La educación es un proceso de socialización de las personas a través del cual se desarrollan capacidades físicas e intelectuales, cuya función es ayudar y orientar al educando para conservar y utilizar los valores de la cultura que se le imparte, fortaleciendo su identidad. Pero el término educación se refiere sobre todo a la influencia ordenada ejercida sobre una persona para formarla y desarrollarla a varios niveles complementarios, en el cual las universidades desarrollan un importante compromiso, formando parte de la sociedad y teniendo su razón de ser en el servicio que presta, por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio en el que se encuentra, teniendo en cuenta que estas instituciones se rigen como entidades que se dedican al estudio, la investigación, la educación, la difusión del saber y la cultura, proyección sociales, con autonomía académica, económica, normativa y administrativa, dentro de la ley (2), cuyo objetivo principal es la formación de profesionales de calidad, quienes reunirán un conjunto de características inherentes que cumplan los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas (15). Dichas entidades deben ser acreditadas ante organismos académicos a nivel nacional e internacional, por lo cual se ve sometidas a procesos constantes de evaluación y acreditación, procedimientos mediante los cuales se reconoce formalmente que la institución educativa, área, programas o carrera profesional cumple con los estándares de calidad previamente establecidos como consecuencia de un informe de evaluación satisfactorio debidamente verificado (15). Por ello nuestra universidad define en su visión ser una institución académico científica de primer nivel en la región

(3), lo cual implica calidad en educación, obteniendo un nivel óptimo de formación profesional que deben alcanzar los estudiantes para enfrentar los retos del desarrollo humano (13), surgiendo métodos para la cuantificación de calidad de servicios que previamente han sido implementados en diversos países, sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2000, que exige el cumplimiento de una serie de criterios, incluyendo el monitoreo de la satisfacción del cliente en nuestro caso, los estudiantes, donde la percepción de la calidad del servicio educativo por parte del estudiante es un elemento de sus estándares exigidos (1). Entendiendo estos conceptos decidimos realizar la presente investigación evaluando la percepción de los estudiantes expresado en el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del trabajo del personal docente y administrativo de la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión" en el año 2013, esperando que ello contribuya a la comprensión de la calidad del servicio en nuestra facultad, específicamente en estudiantes de medicina, intentando poner a disposición de las autoridades universitarias una herramienta que les permita medir y gestionar la calidad del servicio percibida por sus estudiantes; comprendiendo para ello que la percepción es explicada desde dos teorías, la teoría psicológica y la sociológica, puesto que la percepción depende de la persona que percibe, del lugar, momento y medio del perceptor, teniendo en cuenta que las valoraciones de los alumnos acerca de lo que consideran debe ser la enseñanza, están fuertemente mediatizadas por sus percepciones. Así desde el punto de vista psicológico, la percepción es el proceso de acumulación de la información usando los cinco sentidos fisiológicos: vista, oído, tacto, gusto y olfato; por lo cual trasciende a la sensación en la medida en que la integra dándole significado y organización; es

decir, interpreta, analiza y organiza los estímulos, de ahí que no sólo implica las actividades de los órganos sensoriales, sino también las del cerebro (49), del mismo modo la percepción interpersonal está influenciada por procesos subjetivos: actitudes, emociones, deseos, intenciones y sentimientos; al observar se evalúa, atribuyendo responsabilidades, emitiendo juicios a las personas sobre sus actos o apariencia. Así, los estudiantes tienen construidas categorías de cómo un profesor debe ser, mirar, vestir y actuar dentro del aula. Esta construcción está determinada por lo social, en la medida en que el campo interpersonal es una esfera interior que otorga el campo social (50). Bajo esas consideraciones, las percepciones de los sujetos son sociales, están condicionadas por la vida en sociedad, se tiene, entonces, que las percepciones de un estudiante en torno a la enseñanza están influidas por su biografía personal o historia de vida familiar, por su contexto sociocultural, por la cultura de la escuela a la que ha asistido y asiste, y por el ambiente grupal o interacciones que se desarrollan al interior del aula escolar por la coordinación del maestro (5). Por tanto las percepciones de los estudiantes pueden diferir, al grado de que lo adecuado para unos sea inadecuado para otros. La discrepancia de sus "teorías" se debe, entre muchos aspectos, a las distintas formas personales de pensar, mirar y experimentar las cosas (6); por estas razones las universidades, en su afán por ser competitivos están siendo obligadas a considerar la calidad percibida (de los servicios educativos prestados) desde la perspectiva de los estudiantes, más aún, cuando históricamente lo principal fue la calidad del producto académico y no la calidad del servicio percibido de la educación superior a través de los estudiantes(4, 5, 6); por ello cambia las formas de evaluación de la calidad

educativa, cuyos pilares básicos son la eficacia y la eficiencia, generando por ello alta competitividad del sector en el contexto de la globalización, que obliga a las universidades a enfocarse en la calidad de los servicios que ofrecen(6); definiendo así que la evaluación de la calidad en términos de recursos significa que se toman en cuenta los recursos humanos, financieros y físicos; siendo los docentes, los agentes fundamentales del proceso educativo y que tienen como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano; debiendo tener idoneidad profesional, probada solvencia moral, salud física y mental que no ponga en riesgo la integridad de los estudiantes (13), siendo inherente a la docencia universitaria la investigación, la enseñanza, la capacitación permanente y la producción intelectual (2); así como el trabajo del personal administrativo, quienes cumpliendo sus responsabilidades cooperan para la creación de un ambiente favorable para el aprendizaje, desempeñando un papel importante en las diferentes instancias de gestión institucional, funciones de apoyo a la gestión educativa, ejerciendo funciones de carácter profesional y técnico (2, 13); y el estudiante, que es el centro del proceso y sistema educativo, a quien le corresponde contar con un complejo educativo eficiente, con instituciones y profesores responsables de su aprendizaje y desarrollo integral; así como asumir con responsabilidad su proceso de aprendizaje, practicar la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica en la relación con sus compañeros, profesores y comunidad; quien debe opinar sobre la calidad del servicio educativo que recibe (13), en conformidad con el Estatuto de la Universidad en cual estipula que los estudiantes tienen derecho a recibir una formación académica y profesional en un área determinada libremente

escogida, sobre la base de una cultura general (2), con lo cual asegura que las instituciones desempeñan las dos principales funciones de educación superior: Educar y generar conocimiento (9). Este proceso constante de enseñanza y aprendizaje se halla amparado por múltiples leyes, principalmente la Ley General de Educación 28044 que en sus artículos 1, 2, 3, 8, 9 habla sobre los lineamientos generales de la educación, atribuciones y obligaciones del estado, definición de la educación como proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla durante toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas; conteniendo en el artículo 8 y 9, la educación como derecho fundamental de todas las personas que tiene como uno de sus principios la calidad, y como fin la realización del educando a nivel ético, intelectual, artístico, cultural, afectivo, físico, espiritual y religioso, así como su integración a la sociedad. Dentro de esta Ley también se mencionan artículos atribuidos a la calidad en educación, hallándose expresada en los artículos 13, 14 y 15 los cuales se basan en la calidad que deben alcanzar los estudiantes y los factores para el logro de dicha calidad que son idoneidad de los docentes y autoridades educativas con desarrollo profesional y buen desempeño laboral, así como el desarrollo de relaciones humanas armoniosas haciendo mención especial al Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, creado con ley 28740 para vigilar la calidad educativa superior (13); después de la Ley de General de educación, en jerarquía se halla la Ley Universitaria 23733 cuyo artículo 1 define los componentes, funciones y características de la universidad y el artículo 2 señala sus fines; luego en sus artículos 43, 44, 45, 46, 51 y 52, define las funciones, tipos de categoría, requisitos para su labor, deberes y derechos de

los docentes universitarios, en los artículos 57, 58, 70 y 75 definen los deberes y derechos de los estudiantes universitarios, las funciones y el régimen de trabajo del personal administrativo, además describe los servicios que brinda la universidad a sus estudiantes para su bienestar universitario (2). Como ya se mencionó el objetivo principal del estudio es determinar el nivel de percepción medida como satisfacción de los estudiantes con respecto a docentes y personal administrativo con el cual tiene contacto permanente, por lo cual hacemos una pequeña revisión del Plan Estratégico Institucional de La Universidad San Luis Gonzaga de Ica 2012 – 2016 que surge con la finalidad de mejorar la calidad educativa para constituir un modelo académico abierto y así formar nuevos profesionales competentes, basados en la capacidad de aprender, de obtener información y adaptarse a las situaciones de cambio que presenta la profesión, teniendo como actores principales a los estudiantes, docentes, autoridades y personal administrativo en el cual se espera que los estudiantes se desarrollen profesional, ética y moralmente en sus carreras y participen activamente aplicando correctamente los métodos, técnicas y procedimientos de estudio; menciona además que los docentes cumplen un papel muy importante para elevar la calidad académica siendo necesario su actualización constante, así podrán identificar los procesos y/o actividades que deben continuar y por otra parte corregir y mejorar aquellos procesos que se encuentren desfasados; menciona además que el personal administrativo debe apoyar de modo eficiente a los estudiantes, docentes y autoridades (14). La política estratégica de la universidad tiene como objetivos: dotar, formar, capacitar y desarrollar profesionales de alta calidad, por ello se tiene como estrategias generales el fortalecer los procesos institucionales de mejoramiento

continuo hacia la búsqueda de la excelencia académica y aseguramiento de la calidad, como uno de sus más importantes compromisos, del mismo modo impulsa la autoevaluación y acreditación en las Facultades, para lograr los propósitos de alcanzar la búsqueda hacia la excelencia y calidad académica, siendo necesario para ello contar con la participación de los docentes, alumnos y administrativos, ya que con ellos se verán los cambios de la Universidad (14), teniendo en cuenta que la educación universitaria ahora participa en la carrera por la subsistencia, teniendo que ser competitivos, lo que básicamente consiste en poseer calidad y que esta sea acreditada, para ello debe estar siempre supervisada por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad (SINEACE) creada por Ley 28740 cuyo conjunto de organismos, normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, están destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones, en sus artículos 1, 2 y 3 se describe que el objeto del SINEACE es regular, evaluar y garantizar la calidad educativa; su ámbito sobre las entidades del país que integran el sistema educativo peruano y sus objetivos para mejorar la calidad de los servicios educativos. En el artículo 6 se describen los lineamientos de la evaluación de la calidad educativa para mejorar su calidad, el carácter holístico de la evaluación, transparencia en la evaluación de las instituciones y el respeto a su autonomía académica; en el artículo 7 refiere la obligatoriedad de la evaluación de la acreditación y en el artículo 8 se refiere a la vigencia de la acreditación (15); los artículos 9, 10, 15, 20 y 21 hace referencia a los procesos de evaluación de la calidad educativa, proceso de la acreditación, estándares, criterios, indicadores

y procedimientos de la evaluación, acreditación educativa, certificación de competencias laborales de las personas naturales y certificación de competencias profesionales que mide actitudes y valores adquiridos dentro o fuera de una institución educativa. Otra de las entidades encargadas de la evaluación de la calidad educativa es el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) (15), órgano operador encargado de definir los criterios, indicadores y estándares de medición para garantizar en las universidades públicas y privadas niveles aceptables de calidad, así como alentar la aplicación de las medidas requeridas para su mejoramiento. El CONEAU aprueba y publica los estándares, criterios, indicadores y procedimientos, para la certificación de las competencias profesionales, así como los requisitos y los procedimientos de autorización y registro de las entidades certificadoras, cuyos objetivos y funciones de su directorio son aprobar las normas que regulan la autorización y funcionamiento de las entidades evaluadoras con fines de acreditación, y de las entidades certificadoras, así como definir los estándares e indicadores de evaluación para el proceso de acreditación de las instituciones y programas de educación superior universitaria; aprobar los estándares y criterios de certificación de competencias profesionales, elaborados en concordancia con la Asamblea Nacional de Rectores y los colegios profesionales correspondientes. Del mismo modo promueve la evaluación de las instituciones de educación superior universitaria a cargo de entidades evaluadoras autorizadas y registradas por el CONEAU, describiendo entre otros objetivos promover el desarrollo de procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria, así como contribuir a alcanzar niveles

óptimos de calidad en los procesos, servicios y resultados de la educación superior universitaria; mejorar la calidad educativa, evaluar la calidad y fomentar la evaluación en la educación superior (15). Conociendo la importancia que tiene la evaluación de la calidad desde la perspectiva estudiantil describimos diversos estudios que presentan la importancia de la percepción del estudiante con respecto a la educación que recibe, como la realizada por Casero Antonio(16) que presenta una revisión sobre los hallazgos existentes en relación a la investigación de los factores supuestamente implicados en la valoración que el alumnado universitario realiza sobre la tarea docente de sus profesores, pudiendo suponer una amenaza a la validez de dicho constructo, el artículo se presenta organizado en torno a las tres fuentes implicadas en el proceso perceptivo del alumno; siendo éstas el propio alumno, el profesor y el contexto. La revisión concluye que, a pesar de efectos menores, los factores analizados no representan una amenaza substancial a la validez del sistema. El debate infructuoso que se ha producido durante décadas sobre las garantías en la valoración del personal docente ha sido usado en gran parte para encubrir la falta de deseo de institucionalizar este tipo de sistemas de evaluación. Del mismo modo Cubukcu F. (35) identifica tres dimensiones de la calidad de los maestros: eficiencia de los maestros (el grado en que un profesor tenga efectos deseados sobre los estudiantes), la competencia del profesorado (el grado en que un profesor tiene el desempeño de los conocimientos y habilidades) y maestría (cómo se comporta un maestro en el proceso de enseñanza), en situaciones en las que los maestros están orientados interpersonalmente, atentos, empática y conscientemente de la capacidad de los alumnos, y creer en los estudiantes. Aunque las diferencias

entre las escuelas y las clases pueden explicarse en cierta medida por factores en los antecedentes de los estudiantes, se cree que los maestros y líderes escolares son los que tienen la mayor influencia sobre el medio ambiente y la cultura interna de la escuela. Luego Espeland e Indrehus (33), utilizan cuestionarios estandarizados que miden la satisfacción de los estudiantes en la educación superior motivadas por las teorías que predicen una estrecha relación entre los resultados de satisfacción y aprendizaje de los estudiantes, midiendo el grado de satisfacción de estudiantes de enfermería en su último semestre académico; contrastando resultados de percepción entre la práctica clínica y el programa de enfermería en su conjunto, indicando una ligera insatisfacción general con el programa de enfermería, pero satisfacción general con la práctica clínica, demostrando así que el aprendizaje influye sobre la percepción estudiantil, como lo demuestra Hernández G.(21) quien analiza las técnicas o dispositivos de poder que los maestros emplean, y reflexiona en torno a los efectos que causa en los alumnos tal uso, describiendo que mirar los sucesos que acontecen en el aula universitaria nos permite analizar las actitudes y disposiciones de los maestros y los alumnos, donde convergen los actores del proceso educativo: el maestro y el alumno, cada uno cumple un rol y una función específica. El primero es el encargado de ejercer la función de educar formalmente a los estudiantes; de tal manera, la institución o escuela le delega esa actividad. Él es quien selecciona determinados contenidos, coordina las actividades de aprendizaje, mantiene la disciplina, está pendiente de que se termine el programa de estudio, etcétera. Por su parte, el alumno asiste a la escuela porque necesita aprender los contenidos que le servirán para incorporarse, en el futuro, al campo laboral. Al igual que Gargallo y

col.(26) quienes describen los Estilos docentes de los profesores universitarios relacionados a la percepción que los alumnos tienen de los buenos profesores, presentando resultados que se inscriben en el contexto de una investigación de tres años que pretendía estudiar la influencia de los modos de enseñar y evaluar de los profesores universitarios en los modos de aprender de los estudiantes con los que ellos trabajaban y en su rendimiento, utilizando una muestra de 39 profesores universitarios de tres universidades de Brisbane (Australia) de diversas especialidades; Tejedor y Jornet (22) realizan una breve revisión acerca de la evaluación del desempeño del profesorado universitario presentando reflexiones acerca de la evaluación de la docencia, consecuencias de la evaluación y su vinculación con la profesionalización de los docentes universitarios. Luego Espinoza F. (41) amplía un poco más los conceptos determinando la relación existente entre clima institucional (docentes y personal administrativo) y rendimiento académico en el proceso de formación académica de los estudiantes. Por lo que es necesario que los docentes y personal administrativo se hallen en permanente capacitación como lo describe Torelló O (34), quien señala que las modificaciones del contexto donde el profesor universitario desarrolla su trabajo provocan alteraciones en las funciones, roles y tareas que éste tiene asignadas, conllevando ello la necesidad de adquirir y/o desarrollar nuevas competencias para atender correctamente las nuevas funciones profesionales demandadas, para abordar satisfactoriamente estas nuevas necesidades formativas. Al contrario de lo antes mencionado se hallan también estudios en los cuales los estudiantes percibieron maltrato, Rancich A, Niz L, Caprara M (37) analizaron y compararon actos incorrectos realizados por los docentes, los cuales fueron percibidos por

alumnos de primer año de medicina de las universidades de Buenos Aires (UBA) y Complutense de Madrid (UCM), describiendo que en ambas universidades los estudiantes percibieron maltrato, a pesar de que no se preguntó sobre ello. Las categorías de los incidentes más señalados en ambos grupos fueron: maltrato verbal, desinterés por el alumno y evaluación injusta. También Muñasqui (42), destaca que en la mayoría de los estudiantes (64%), consideran que el trato de los docentes es de regular a deficiente con relación al respeto (no muestran concordancia entre lo que dicen y lo que hacen, juzgan las actitudes del estudiante en presencia de sus compañeros); respecto a la comunicación (no brindan información comprensible y hacen gestos desagradables) y sobre la empatía (son incomprensivos y muestran desinterés por el estado emocional). Bedek y Urbanc (25) revelan que el personal docente en algunos casos muestra poca motivación y la falta de interés por mejorar la calidad de la enseñanza. Illesca y Cabezas (36) recogen las opiniones que los alumnos de la carrera de enfermería expresaban como “disconformidad” por los servicios ofrecidos tanto en lo académico como en lo administrativo, disconformidad general en el área académica y en menor grado en lo administrativo; Barboza (44) describe la satisfacción del estudiante que refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, obteniendo información válida y confiable del grado de satisfacción de los estudiantes sobre los aspectos académicos y administrativos relativos a su formación. Los indicadores de mayor insatisfacción a nivel de la Universidad son: El servicio administrativo: la ineficiencia y el trato del personal y la Plana docente bajo dominio de las materias de los cursos que dictan; debemos entender con ello la importancia de

realizar estudios precoces como lo realizaron López, Mandiola y Vivanco (19) quienes describen la percepción de los estudiantes de las escuelas de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, al terminar su primer año académico, relacionada con adaptación a la vida universitaria; ambiente afectivo, calidad de la docencia, ambiente físico y cumplimiento de expectativas, sólo 23% logró "adaptación a la vida universitaria"; los factores que dificultaron la adaptación del estudiante se encontraban la cantidad de contenidos de las asignaturas; carga horaria y falta de orientaciones prácticas de cómo estudiar; alta proporción percibe "docentes que sólo se interesan en pasar la materia" y otros "desmotivados por la docencia"; lo cual demuestra la importancia de tomar en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar la percepción y calidad de la enseñanza, así lo demuestran Ardiles y Escobar(17), quienes analizan las opiniones de alumnos de Enseñanza Media en relación a la frecuencia con que sus profesores demuestran comportamientos relacionados con las competencias del área personal, social pedagógica y técnico instrumental que deberían caracterizar su quehacer y a la importancia que le otorgan a cada una de ellas, mostrando bajos niveles de exigencia, una percepción deformada del rol profesional y una visión crítica del trabajo de sus profesores. Núria GF (27) describe que el punto de vista del estudiante universitario sobre lo que ocurre en el aula es diferente del que tiene el profesorado; el alumnado contempla la acción educativa como la concreción de una serie de decisiones que ha tomado cada docente, y analiza y valora este conjunto de decisiones en función de lo que aporta a su propio proceso de aprendizaje, pretendiendo dar a conocer, de manera estructurada, aquéllo que reflexiona, concibe y expresa el colectivo estudiantil sobre dos aspectos de la

actividad docente universitaria: la selección de contenidos y la selección de estrategias didácticas; Ginns, Prosser y Barrie (30) recopilan percepciones de los estudiantes sobre una serie de escalas, incluida la buena enseñanza, objetivos claros y normas, evaluación adecuada, la carga de trabajo adecuada y una escala de resultados de medición genérica del desarrollo de competencias; luego de lo cual los estudiantes llegan a expresar el modelo de docente y personal con el que quisiera seguir su proceso de aprendizaje; Handal y col. (28) informan sobre un estudio encaminado a explorar las percepciones de los estudiantes de la enseñanza y el aprendizaje, sus expectativas educativas se articulan en cinco grandes temas pedagógicos que incluyen la entrega y presentación de una lección, fomentando la participación en clase, proporcionando información académica, el dilema entre tutoriales estructurados versus los basados en discusión, y la dinámica de aprendizaje a través del trabajo en grupo. Amud y Veiravé (20) se propusieron conocer las percepciones de los estudiantes de nivel medio de escuelas públicas sobre los aspectos pedagógicos y sociales del docente, haciendo referencia al docente como enseñante abarcando aspectos tales como: competencia disciplinar y el manejo de metodologías y estrategias didácticas para transmitir conocimientos; vínculo pedagógico referido a la capacidad para atender y escuchar las demandas de sus alumnos. También se ha indagado acerca de la imagen que los alumnos construyen sobre otras actividades que realiza el profesor en ámbitos diversos (aula, institución, comunidad), exigencias de tiempos que le demanda su trabajo, relaciones con otros actores educativos, el reconocimiento social, la carga horaria, el salario y las condiciones de trabajo. Cabalín y Navarro (38) plantearon un estudio cualitativo con el propósito de conocer la

representación del concepto "Buen profesor universitario", que tienen los estudiantes de primer año de las Carreras de la Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad de La Frontera, se identificaron en el núcleo de la red semántica, conceptos relacionados con atributos valóricos relacionados con el deber ser y «saber convivir» en el profesorado, lo que implica para el docente el reconocerlas, valorarlas y desarrollarlas para enfrentar de mejor forma los cambios educativos, contribuyendo a una formación integral de los futuros profesionales de la salud; Casillas (39) recoge percepciones que tienen los alumnos y profesores sobre el "buen docente universitario". La mayoría de los alumnos perciben como características de los "buenos" profesores una carga de trabajo adecuada, evaluación justa, buena organización y estructura de la materia, buenas habilidades interpersonales y comunicación con los alumnos; los profesores tienen percepciones según las cuáles consideran "buen" profesor a la persona que toma en serio al alumno, imparte el curso con normalidad, es muy exigente consigo mismo en el trabajo, desarrolla procesos de pensamiento en sus alumnos y tiene capacidad intelectual para interaccionar con sus alumnos. Canaza y col. (48) identificó las expectativas de los internos de enfermería sobre el perfil ideal del enfermero docente de práctica de una Facultad de Enfermería; los resultados mostraron que en el área cognoscitiva los internos de enfermería opinan que el docente de práctica debe tener habilidad y destreza en los procedimientos y técnicas de enfermería de la disciplina que enseña; en el área profesional opinan que el docente de práctica debe promover el desarrollo de juicios críticos y reflexivos en el educando; y en el área personal opinan que el docente de práctica debe ser receptivo a las opiniones del estudiante de enfermería. Del Mastro (40)

presenta un análisis sobre el significado de las buenas prácticas docentes, tomando en cuenta el contexto universitario donde se desarrolla esta labor, con especial énfasis en los aspectos más valorados por los estudiantes cuya percepción se centran en el carácter formativo, dimensiones del contenido, la pedagógica y la actitud personal, brindando algunas recomendaciones para generar buenas prácticas, como compartir experiencias exitosas, y generar espacios de análisis y reflexión sobre la propia práctica. Debemos mencionar la importancia de procurar la continua capacitación que los docentes deben recibir. Díaz (46) diseñó estrategias de capacitación dirigida al personal docente, así como formular estrategias para monitorizar y salvaguardar que estos aspectos se desarrollen en la teoría y en la práctica. Finalmente indicamos que estudios como los que realizó Hilaraca y col. (47) que determinan la percepción y satisfacción de los estudiantes del cuarto año de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos acerca de las prácticas clínicas de Dermatología, encuestando a 94 estudiantes, encontró que 74 estudiantes (78.72%) tenían una percepción favorable con la organización de proceso enseñanza aprendizaje y habilidades docentes de las prácticas clínicas de Dermatología; asimismo, 78 estudiantes (82.98%) estaban de satisfecho a totalmente satisfecho con el planeamiento, ejecución y evaluación de las prácticas clínicas. O la que realizó Reátegui e Izaguirre (45) que evalúan la calidad de servicio educativo en la rotación de Pediatría Comunitaria desde la perspectiva del estudiante, utilizando para la medición de la calidad el modelo ServQual que es un método de evaluación que consta de un cuestionario con preguntas estandarizadas, resultando la satisfacción global para todas las

dimensiones; el nivel insatisfacción severa fue mínimo. Las dimensiones instalaciones, vida social, personal administrativo, comunicación con la universidad, situación financiera y entorno institucional presentaron niveles bajos de insatisfacción severa; nos ayudarían a implementar modificaciones más específicas de acuerdo a cada área de aprendizaje. Para todos los estudios anteriormente mencionados se han realizado instrumentos de recolección de datos. A continuación describimos uno de ellos, la realizada por Acevedo y Fernández (18) que desarrollaron y validaron la medida de un constructo de competencia docente universitaria, utilizando un cuestionario de opinión de los estudiantes, con 30 ítems, para cuya validación se aplican modelos de ecuaciones estructurales a seis factores de competencia docente universitaria, identificados como: organización, evaluación, presentación, entusiasmo, interacción y valoración global del estudiante. Las universidades interesadas en la innovación pueden utilizar estos factores para desarrollar planes de formación y mejora de sus docentes.

MATERIALES Y MÉTODOS:

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal. La población de estudio estuvo constituida por todos los estudiantes de medicina humana matriculados en el periodo de estudio 2013 – II semestre académico de la Facultad de Medicina Humana “Daniel Alcides Carrión” de Ica, teniendo de población el número de 523 estudiantes.

En las investigaciones donde la variable principal es de tipo cualitativo, que se reporta mediante la proporción del fenómeno en estudio en la población de referencia, la muestra se calcula a través de la fórmula para población finita (cuando se conoce el total de unidades de observación que la integran. (50) La muestra estará constituida por los estudiantes registrados en la Facultad de Medicina durante el periodo 2013 - II semestre académico, que se encuentren presentes en el momento de la aplicación del cuestionario por lo que será de tipo aleatorio.

Para calcular el tamaño de la muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza (95%) = 1.96.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia (50%) = 0.5

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p) = 0.5.

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio, para Z (95%), d = 0.05.

Reemplazando:

$$n = \frac{523 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (523 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 221.72208$$

La técnica de recolección de datos se realizó informando a los estudiantes participantes sobre el objetivo del estudio requiriendo para ello el consentimiento informado firmado por los autores del estudio y los participantes para luego de ello aplicar la ficha de recolección de datos.

El instrumento utilizado es una encuesta para conocer la satisfacción de los estudiantes Universitarios con su educación (SEUE) aprobada en el proyecto de investigación por la Dirección de Investigación de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. El presente instrumento es utilizado internacionalmente para medir el nivel de satisfacción de estudiantes de diversas universidades. En el instrumento se presentan 93 premisas a las cuales el estudiante debe responder su grado de satisfacción, sobre la base de respuestas tipo Likert, con cinco alternativas desde: "muy satisfecho", a "muy insatisfecho". El instrumento SEUE (conteniendo 93 ítems),

está organizado de la siguiente forma: I. Condiciones Básicas de Infraestructura (ítems del 1 -13); II. Servicios de la Institución (ítems del 14 - 26); III. Condiciones de Seguridad (ítems del 27 al 32); IV. Consideración a su Situación Económica (ítems del 33 - 39); V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso (ítems del 40 - 47); VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase (ítems del 48 - 57); VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (ítems del 58 - 76); VIII. Logros Personales (ítems del 77 - 82); IX. Reconocimiento del Éxito personal (ítems del 83 - 87); X. Autorrealización (ítems del 88 - 93).

El procesamiento de los datos se realizó aplicando el Software estadístico SPSS v.19 y Excel 2013 con el cual se hizo el análisis estadístico descriptivo aplicando tablas de frecuencia, de contingencia y los estadígrafos de tendencia central según los datos que se procesaron, los cuales expresan el nivel de confiabilidad. Asimismo para la contrastación de las hipótesis planteadas se utilizó el mismo software aplicando la correlación de Pearson.

El análisis de datos consiste en la aplicación de diversos procedimientos para organizar e interpretar la información recopilada de forma tal que arroje un retrato fiel de la realidad. Entre los procedimientos utilizados están el análisis de contenido, el análisis semántico y el uso de la estadística no paramétrica. Para la comprobación de hipótesis, se utilizó el mismo software descrito antes y se empleó la fórmula de Pearson para determinar la correlación entre las dimensiones y variables; así como el grado de relación entre las variables.

RESULTADOS:

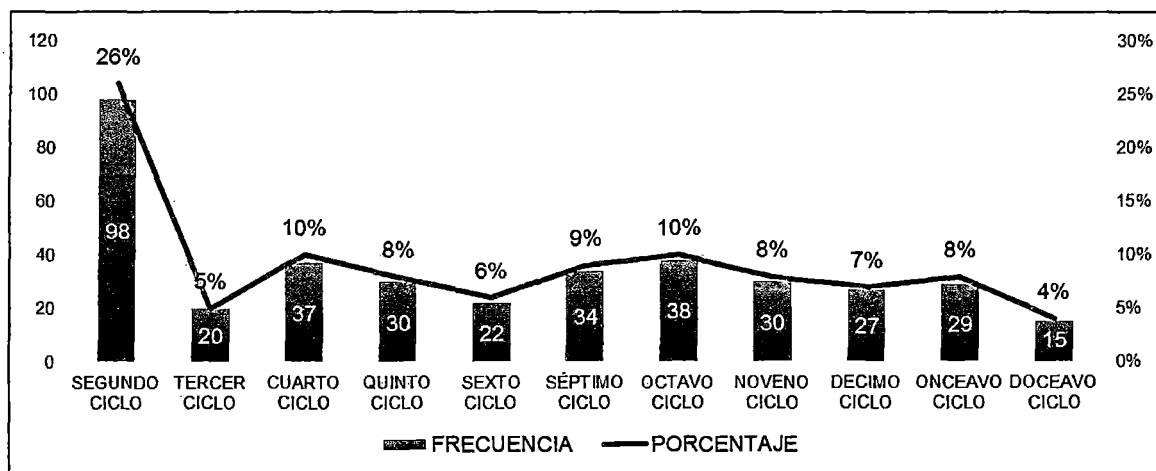
TABLA 01

POBLACIÓN SEGÚN CICLOS ACADEMICOS

CICLO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEGUNDO CICLO	98	26 %
TERCER CICLO	20	5 %
CUARTO CICLO	37	10 %
QUINTO CICLO	30	08 %
SEXTO CICLO	22	06 %
SÉPTIMO CICLO	34	09 %
OCTAVO CICLO	38	10 %
NOVENO CICLO	30	08 %
DECIMO CICLO	27	07 %
ONCEAVO CICLO	29	08 %
DOCEAVO CICLO	15	04 %
TOTAL	380	100 %

GRAFICO 01

POBLACIÓN SEGÚN CICLOS ACADEMICOS



Según la tabla y gráfico 01, se observa la mayor cantidad de alumnos en el segundo ciclo académico con 98 (26%) alumnos y la menor cantidad se encuentra en doceavo ciclo con 15 (4%) alumnos. La media de alumnos es de 35 alumnos por ciclo.

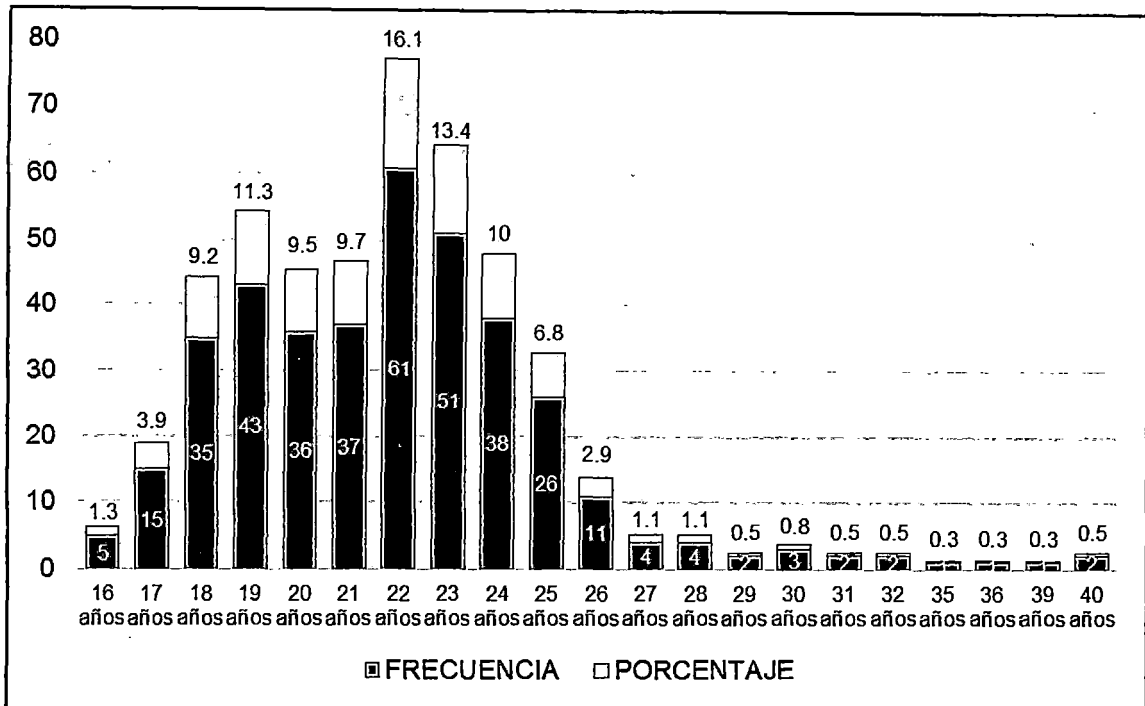
TABLA 02

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN EDAD

EDAD DEL ALUMNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	5	1,3 %
17	15	3,9 %
18	35	9,2 %
19	43	11,3 %
20	36	9,5 %
21	37	9,7 %
22	61	16,1 %
23	51	13,4 %
24	38	10 %
25	26	6,8 %
26	11	2,9 %
27	4	1,1 %
28	4	1,1 %
29	2	0,5 %
30	3	0,8 %
31	2	0,5 %
32	2	0,5 %
35	1	0,3 %
36	1	0,3 %
39	1	0,3 %
40	2	0,5 %
TOTAL	380	100 %

GRAFICO 02

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN EDAD



Según la tabla y grafico 02, se observa que la mayor cantidad de los alumnos 61 (16,1%) tienen 22 años y la menor cantidad tienen 35, 36 y 39 años con 1 (0,3%) respectivamente. La media de edad de los alumnos es de 21 años, siendo la edad mínima 16 años con 5 (1.3%) alumnos y la máxima 40 años con 2 (0.5%).

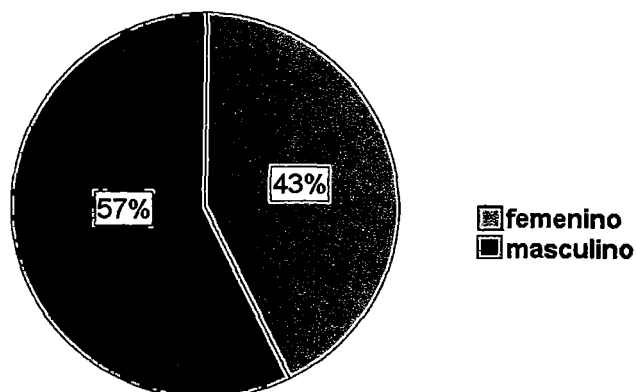
TABLA 03

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN GÉNERO

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	162	43 %
MASCULINO	218	57 %
TOTAL	380	100 %

GRAFICO 03

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN GÉNERO



Según la tabla y gráfico 03, se observa que la mayor cantidad de los alumnos 218 (57%) son del género masculino y la menor cantidad 162 (43%) son femenino.

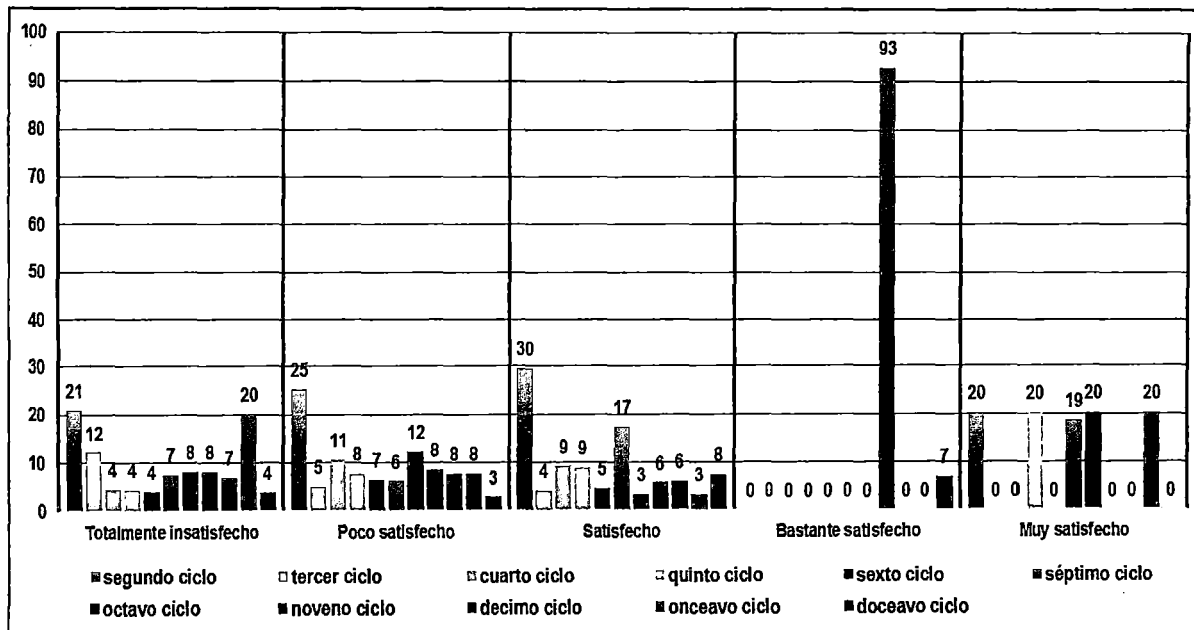
TABLA 04

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEACUERDO A CONDICIONES BÁSICAS DE INFRAESTRUCTURA

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	67	20,8	857	25,2	337	29,5	0	0	13	20,3
tercer ciclo	39	12,1	172	5	49	4,2	0	0	0	0
cuarto ciclo	14	4,3	361	10,6	106	9,2	0	0	0	0
quinto ciclo	14	4,3	261	7,6	102	8,9	0	0	13	20,3
sexto ciclo	13	4	221	6,5	52	4,5	0	0	0	0
séptimo ciclo	24	7,4	208	6,1	198	17,3	0	0	12	18,7
octavo ciclo	26	8	416	12,2	39	3,4	0	0	13	20,3
noveno ciclo	26	8	286	8,4	65	5,7	13	92,8	0	0
decimo ciclo	22	6,8	260	7,6	69	6	0	0	0	0
onceavo ciclo	65	20,1	261	7,6	38	3,3	0	0	13	20,3
doceavo ciclo	12	3,7	96	2,8	86	7,5	1	7,1	0	0
TOTAL	322	6,5	3399	68,8	1141	23,1	14	0,2	64	1,2

GRAFICO 04

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEACUERDO A CONDICIONES BÁSICAS DE INFRAESTRUCTURA



Según la tabla y grafico 04, se observa que la percepción de la satisfacción de los alumnos respecto a las condiciones básicas de la infraestructura se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 3399 respuestas (69%) de alumnos, teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 857 (25,2%) y en su minoría al doceavo ciclo con 96 (2,8%) y en su menor porcentaje el nivel de “bastante satisfecho” con 14 respuestas (0,2%) de alumnos teniendo en su mayoría al noveno ciclo con 13 (92,8%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, décimo y onceavo ciclo con ninguna respuesta.

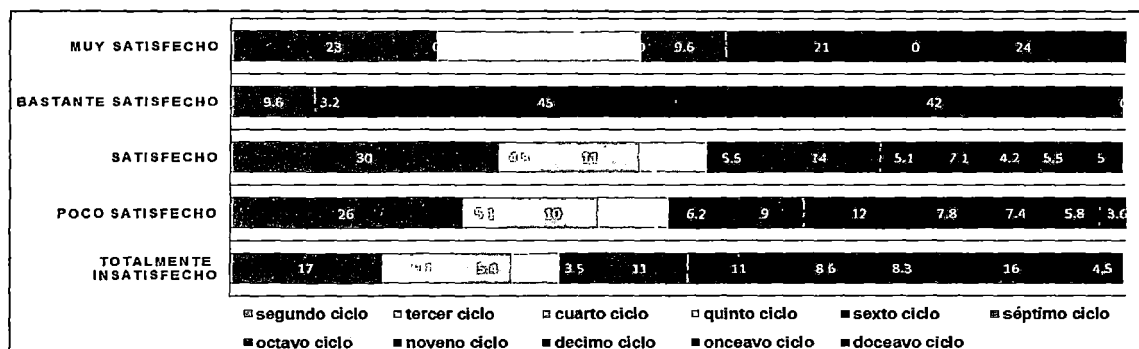
TABLA 05

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS ESTUDIANTES**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	63	17%	865	26%	332	30%	0	0%	14	23%
tercer ciclo	34	9,1%	173	5,1%	53	4,8%	0	0%	0	0%
cuarto ciclo	20	5,4%	341	10%	120	11%	0	0%	0	0%
quinto ciclo	20	5,4%	272	8%	84	7,6%	0	0%	14	23%
sexto ciclo	13	3,5%	212	6,2%	61	5,5%	0	0%	0	0%
séptimo ciclo	39	11%	305	9%	151	14%	3	9,6%	6	9,6%
octavo ciclo	42	11%	381	12%	57	5,1%	1	3,2%	13	21%
noveno ciclo	32	8,6%	266	7,8%	78	7,1%	14	45%	0	0%
decimo ciclo	31	8,3%	251	7,4%	47	4,2%	13	42%	0	0%
onceavo ciclo	59	16%	199	5,8%	61	5,5%	0	0%	15	24%
doceavo ciclo	17	4,5%	123	3,6%	55	5%	0	0%	0	0%
TOTAL	370	7,4%	3388	68,4%	1099	22,2%	31	0,6%	62	1,2%

GRAFICO 05

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS ESTUDIANTES**



Según la tabla y gráfico 05, se observa que la percepción de la satisfacción de los alumnos respecto a los servicios que se le ofrece se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 3388 respuestas (68.4%) teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 865 (25,5%) y en su minoría al doceavo ciclo con 123 (3.6%), y en su menor porcentaje el nivel de "bastante satisfecho" con 31 respuestas (0,6%) de alumnos teniendo en su mayoría al noveno ciclo con 14 (45,1%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, onceavo y doceavo ciclo con ninguna respuesta.

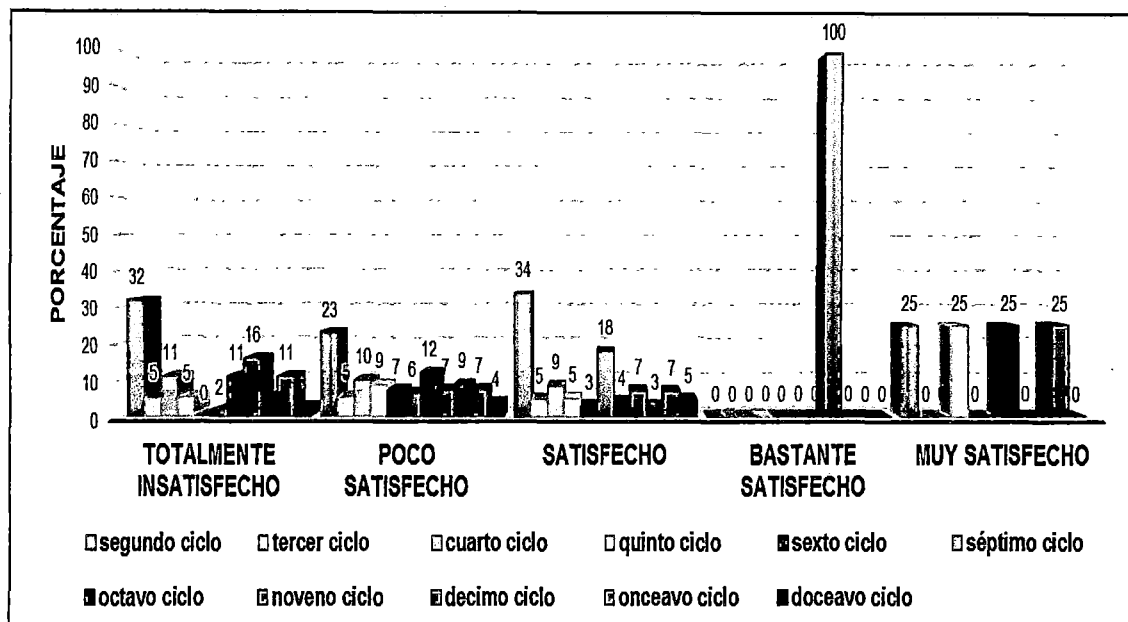
TABLA 06

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	36	32%	346	23%	200	34%	0	0%	6	25%
tercer ciclo	6	5.3%	85	5.4%	29	4,9%	0	0%	0	0%
cuarto ciclo	12	11%	160	10%	50	8.5%	0	0%	0	0%
quinto ciclo	6	5.3%	138	8.8%	30	5.1%	0	0%	6	25%
sexto ciclo	0	0%	114	7.3%	18	3%	0	0%	0	0%
séptimo ciclo	2	1.7%	100	6.4%	102	18%	0	0%	0	0%
octavo ciclo	12	11%	186	12%	24	4,1%	0	0%	6	25%
noveno ciclo	18	16%	114	7.3%	42	7,2%	6	100%	0	0%
decimo ciclo	6	5.3%	138	8.8%	18	3%	0	0%	0	0%
onceavo ciclo	12	11%	115	7.4%	41	7%	0	0%	6	25%
doceavo ciclo	3	2.6%	59	3.7%	28	4.8%	0	0%	0	0%
TOTAL	113	4.9%	1555	68,2%	582	25.5%	6	0,2%	24	1%

GRAFICO 06

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD



Según la tabla y grafico 06, se observa que la percepción de la satisfacción de los alumnos respecto a las condiciones de seguridad que se le ofrece se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 1555 (68.2%) de respuestas, teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 346 (23%) y en su minoría al doceavo ciclo con 59 (3.7%), y en su menor porcentaje el nivel de “bastante satisfecho” con 6 (0,2%) de respuestas encontrándose en el noveno ciclo con 6 (100%) de respuestas.

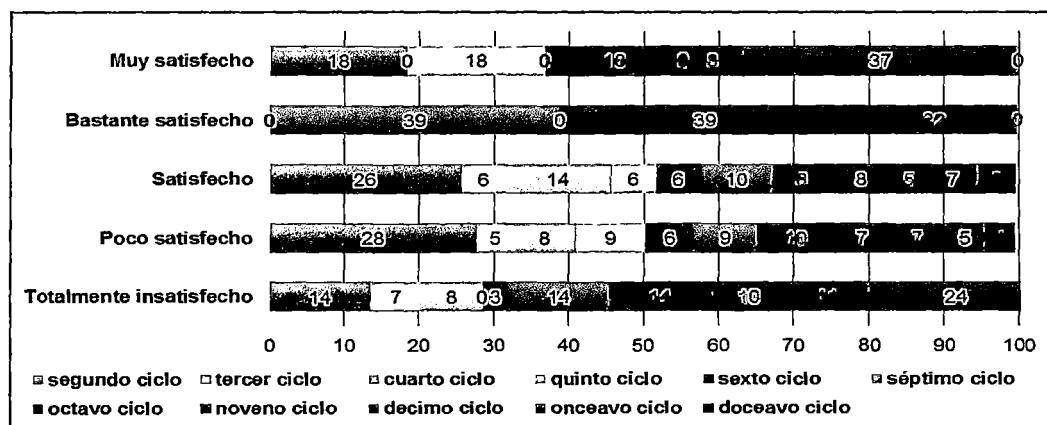
TABLA 07

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA CONSIDERACIÓN A SU SITUACIÓN ECONÓMICA**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	28	13.5	470	27.7	181	25.6	0	0	7	18.4
tercer ciclo	14	6.8	84	4.9	42	5.9	0	0	0	0
cuarto ciclo	17	8.2	142	8.3	106	14.1	0	0	0	0
quinto ciclo	0	0	160	9.4	43	6.1	0	0	7	18.4
sexto ciclo	7	3.4	105	6.2	42	5.9	0	0	0	0
séptimo ciclo	18	13.5	146	8.6	67	9.5	7	38.8	0	0
octavo ciclo	28	13.6	175	10.3	56	7.9	0	0	7	18.4
noveno ciclo	21	10.2	126	7.4	56	7.9	7	38.8	0	0
decimo ciclo	22	10.6	125	7.3	35	4.9	4	22.2	3	7.9
onceavo ciclo	49	23.7	91	5.3	48	6.8	0	0	14	36.8
doceavo ciclo	2	0.9	68	4	35	4.9	0	0	0	0
TOTAL	206	7.7	1692	63.6	705	26.5	18	0.7	38	1.4

GRAFICO 07

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA CONSIDERACIÓN A SU SITUACIÓN ECONÓMICA**



Según la tabla y gráfico 07, se observa que la percepción de la satisfacción de los alumnos respecto a la consideración a su situación económica se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 1692 (63.6%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 470 (27.7%) y en su minoría al doceavo ciclo con 68 (4%) y en su menor porcentaje el nivel de "bastante satisfecho" con 18 (0,7%) de respuestas, teniendo en su mayoría a los del séptimo y noveno ciclo con 7 (38.8%) respectivamente y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo, onceavo y doceavo ciclo con ninguna respuesta.

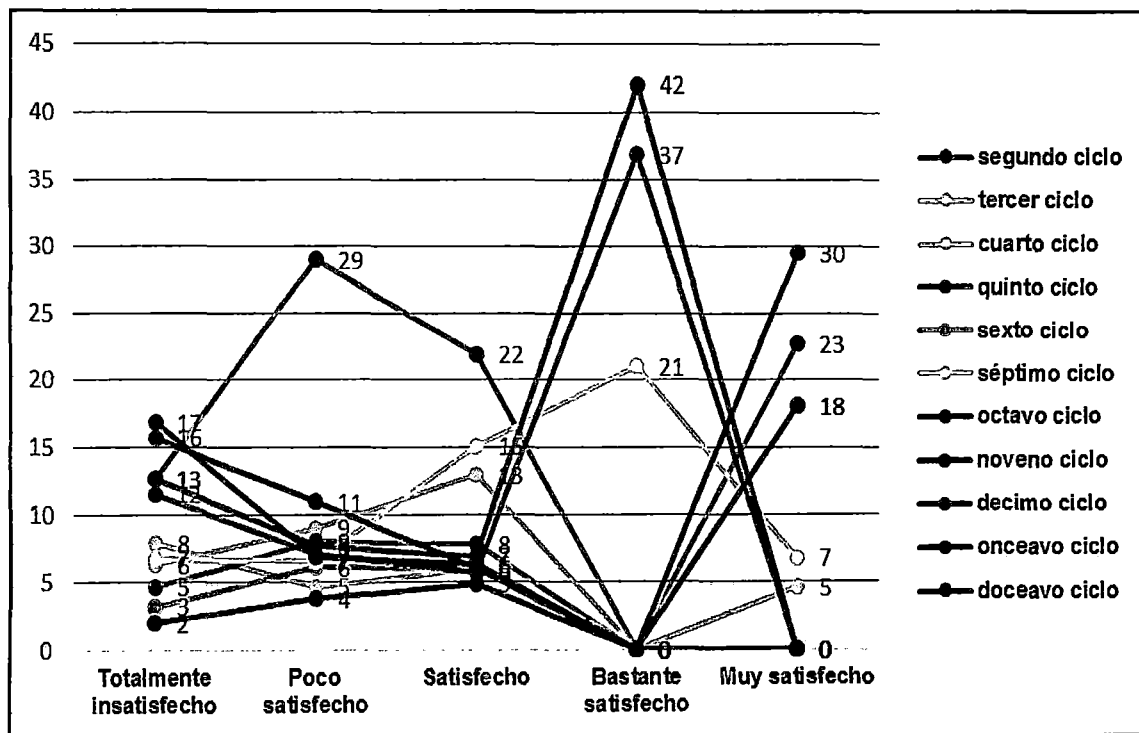
TABLA 08

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA ATENCION EN EL TRATO AL ALUMNO**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	24	12.6	570	29	180	21.9	0	0	10	22.7
tercer ciclo	15	7.9	93	4.7	50	6	0	0	2	4.6
cuarto ciclo	12	6.3	178	9	106	12.9	0	0	0	0
quinto ciclo	9	4.7	159	8	64	7.8	0	0	8	18.1
sexto ciclo	6	3.2	120	6.1	50	6	0	0	0	0
séptimo ciclo	13	6.8	128	6.5	124	15.1	4	21	3	6.8
octavo ciclo	30	15.7	216	10.9	50	6	0	0	8	18.1
noveno ciclo	24	12.6	151	7.7	57	6.9	8	42.1	0	0
decimo ciclo	22	11.5	140	7.1	47	5.7	7	36.9	0	0
onceavo ciclo	32	16.8	135	6.9	52	6.3	0	0	13	29.5
doceavo ciclo	4	2	75	3.8	41	4.9	0	0	0	0
TOTAL	191	6.2	1965	64.6	821	27	19	0.6	44	1.4

GRAFICO 08

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO CON LA ATENCION EN EL TRATO AL ALUMNO



Según la tabla y grafico 08, se observa que la percepción de la satisfacción con la atención en el trato al alumno se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 1965 (64.6%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 570 (29%) y en su minoría al doceavo ciclo con 75 (3.8%), y en su menor porcentaje el nivel de "bastante satisfecho" con 19 (0,6%) de respuestas de alumnos, teniendo en su mayoría a los del noveno ciclo con 8 (42.1%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo, onceavo y doceavo ciclo con ninguna respuesta respectivamente.

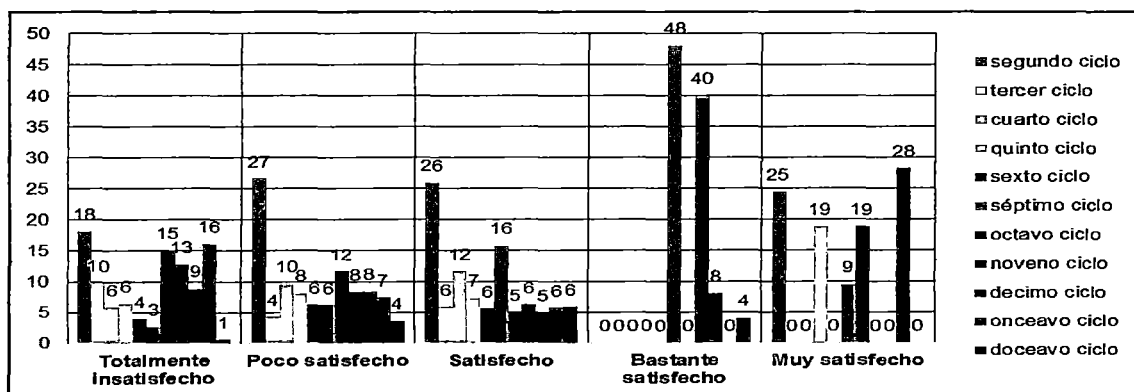
TABLA 09

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA ACEPTACIÓN DEL SENTIDO DE PERTENENCIA A LA
INSTITUCIÓN Y AL GRUPO DE CLASE**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	37	18.1	657	26.6	273	25.9	0	0	13	24.5
tercer ciclo	20	9.8	104	4.2	63	5.9	0	0	0	0
cuarto ciclo	12	5.9	236	9.6	122	11.6	0	0	0	0
quinto ciclo	13	6.4	201	8.1	76	7.3	0	0	10	18.9
sexto ciclo	8	3.9	153	6.2	59	5.6	0	0	0	0
séptimo ciclo	5	2.6	152	6.2	166	15.8	12	48	5	9.4
octavo ciclo	31	15.1	287	11.6	52	4.9	0	0	10	18.9
noveno ciclo	26	12.8	198	8.3	66	6.2	10	40	0	0
decimo ciclo	18	8.8	203	8.4	51	4.9	2	8	0	0
onceavo ciclo	33	16.1	182	7.4	60	5.7	0	0	15	28.3
doceavo ciclo	1	0.6	85	3.5	63	5.9	1	4	0	0
TOTAL	204	5.4	2467	64.9	1051	27.7	25	0.7	53	1.4

GRAFICO 09

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA ACEPTACIÓN DEL SENTIDO DE PERTENENCIA A LA
INSTITUCIÓN Y AL GRUPO DE CLASE**



Según la tabla y gráfico 09, se observa que la percepción de la satisfacción con la aceptación del sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 2467 (64.9%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 657 (26.6%) y en su minoría al doceavo ciclo con 85 (3.5%) y en su menor porcentaje el nivel de “bastante satisfecho” con 25 (0.7%) de respuestas, teniendo en su mayoría a los del séptimo ciclo con 12 (48%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo y onceavo ciclo con ninguna respuesta respectivamente.

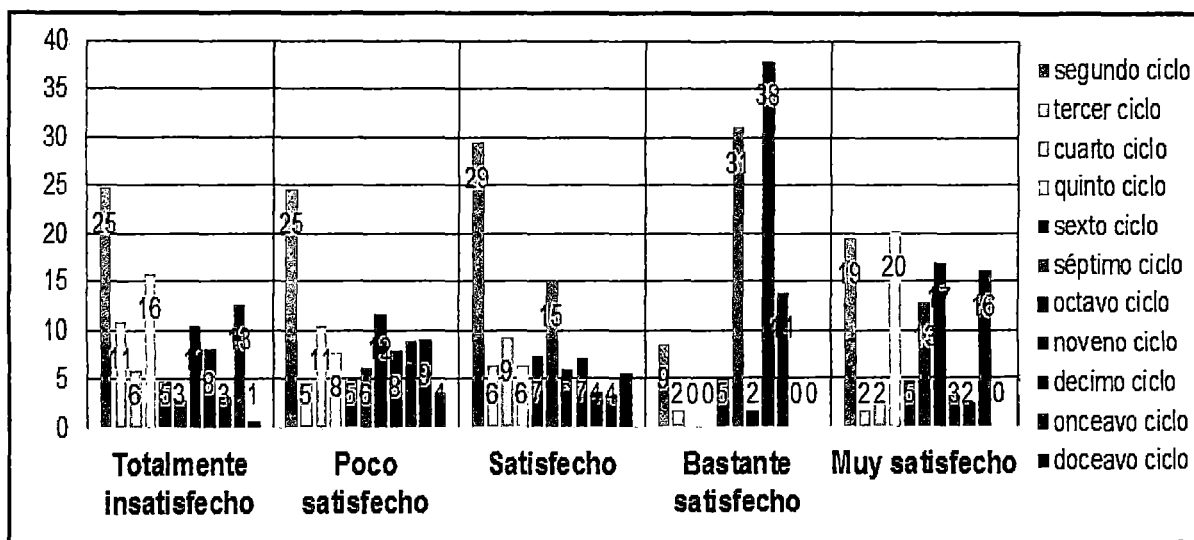
TABLA 10

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	78	24.7	1142	24.6	613	29.4	5	8.6	24	19.4
tercer ciclo	34	10.8	210	4.5	133	6.4	1	1.7	2	1.6
cuarto ciclo	19	6	487	10.5	194	9.3	0	0	3	2.4
quinto ciclo	50	15.8	362	7.8	133	6.4	0	0	25	20.2
sexto ciclo	15	4.8	243	5.2	151	7.3	3	5.2	6	4.8
séptimo ciclo	9	2.9	288	6.2	315	15.1	18	31	16	12.9
octavo ciclo	33	10.5	542	11.7	125	6	1	1.7	21	16.9
noveno ciclo	26	8.2	367	7.9	151	7.2	22	37.9	4	3.2
decimo ciclo	10	3.2	415	8.9	77	3.7	8	13.8	3	2.4
onceavo ciclo	40	12.7	418	9	73	3.5	0	0	20	16.1
doceavo ciclo	2	0.7	166	3.6	117	5.6	0	0	0	0
TOTAL	316	4.4	4640	64.3	2082	28.8	58	0.8	124	1.7

GRAFICO 10

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**



Según la tabla y grafico 10, se observa que la percepción de la satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 4640 (64.3%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 1142 (24.6%) y en su minoría al doceavo ciclo con 166 (3.6%) y en su menor porcentaje el nivel de “bastante satisfecho” con 58 (0.8%) de respuestas, teniendo en su mayoría a los del noveno ciclo con 22 (37.9%) y en su minoría al cuarto, quinto, onceavo y doceavo ciclo con ninguna respuesta respectivamente.

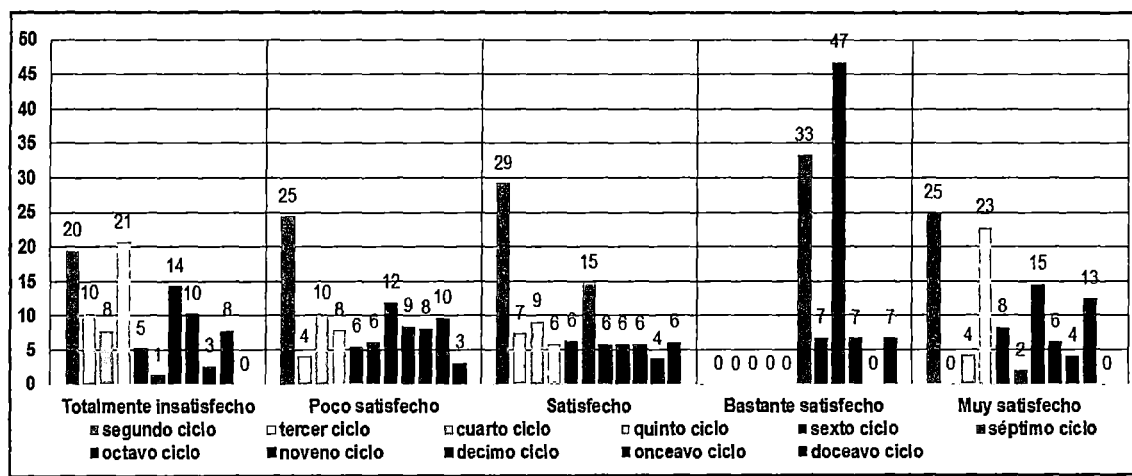
TABLA 11

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO CON LOS LOGROS PERSONALES

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	15	19.5	339	24.5	222	29.2	0	0	12	25
tercer ciclo	8	10.4	56	4.05	56	7.4	0	0	0	0
cuarto ciclo	6	7.8	144	10.4	70	9.2	0	0	2	4.2
quinto ciclo	16	20.8	109	7.9	44	5.8	0	0	11	22.9
sexto ciclo	4	5.19	76	5.5	48	6.3	0	0	4	8.3
séptimo ciclo	1	1.3	85	6.1	112	14.8	5	33.3	1	2
octavo ciclo	11	14.3	165	11.9	44	5.8	1	6.8	7	14.6
noveno ciclo	8	10.3	118	8.5	44	5.8	7	46.7	3	6.2
decimo ciclo	2	2.6	113	8.2	44	5.8	1	6.7	2	4.1
onceavo ciclo	6	7.8	134	9.7	28	3.7	0	0	6	12.5
doceavo ciclo	0	0	43	3.1	46	6.1	1	6.7	0	0
TOTAL	77	3.4	1382	60.6	758	32.3	15	0.7	48	2.1

GRAFICO 11

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO CON LOS LOGROS PERSONALES



Según la tabla y gráfico 11, se observa que la percepción de la satisfacción con los logros personales se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 1382 (60.6%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 339 (24.5%) y en su minoría al doceavo ciclo con 43 (3.1%) y en su menor porcentaje el nivel de “bastante satisfecho” con 15 (0.7%) de respuestas, teniendo en su mayoría a los del noveno ciclo con 07 (46.7%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto y onceavo ciclo con ninguna respuesta respectivamente.

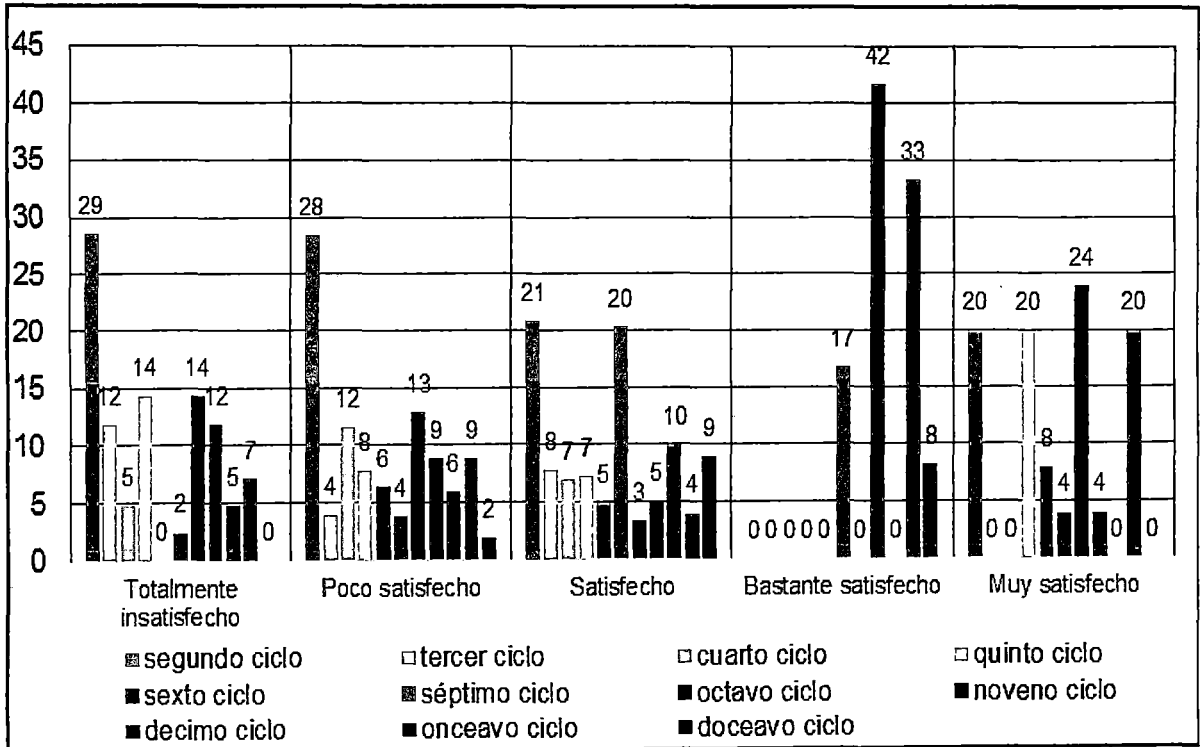
TABLA 12

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON EL RECONOCIMIENTO DEL ÉXITO PERSONAL**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	12	28.6	350	28.4	123	20.9	0	0	5	20
tercer ciclo	5	11.9	49	3.9	46	7.8	0	0	0	0
cuarto ciclo	2	4.8	142	11.5	41	6.9	0	0	0	0
quinto ciclo	6	14.3	96	7.8	43	7.3	0	0	5	20
sexto ciclo	0	0	79	6.4	29	4.9	0	0	2	8
séptimo ciclo	1	2.4	47	3.8	119	20.3	2	16.7	1	4
octavo ciclo	6	14.3	158	12.8	20	3.4	0	0	6	24
noveno ciclo	5	11.9	109	8.8	30	5.1	5	41.7	1	4
decimo ciclo	3	4.8	74	6	59	10	0	0	0	0
onceavo ciclo	3	7.1	109	8.8	24	4	4	33.3	5	20
doceavo ciclo	0	0	21	1.9	53	9	1	8.3	0	0
TOTAL	42	2.2	1234	64.9	587	30.9	12	0.6	25	1.3

GRAFICO 12

GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO CON EL RECONOCIMIENTO DEL ÉXITO PERSONAL



Según la tabla y grafico 12, se observa que la percepción de la satisfacción con el reconocimiento del éxito personal se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 1234 (64.9%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 350 (28.4%) y en su minoría al doceavo ciclo con 21 (1.9%), y en su menor porcentaje el nivel de "bastante satisfecho" con 12 (0.6%) de respuestas, teniendo en su mayoría a los del noveno ciclo con 05 (41.7%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo y decimo ciclo con ninguna respuesta respectivamente.

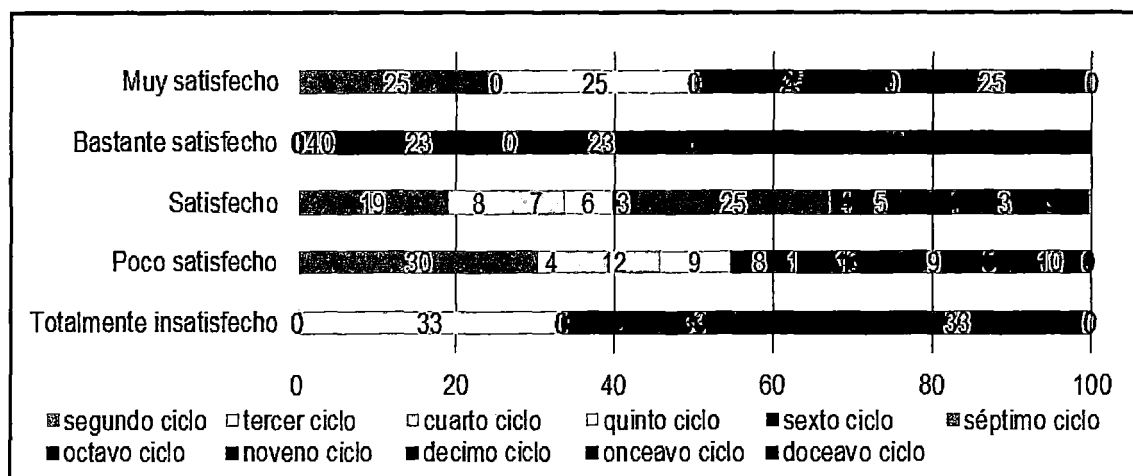
TABLA 13

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA AUTOREALIZACION DEL ALUMNO**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	0	0	433	30.4	149	18.9	0	0	6	25
tercer ciclo	6	33.3	51	3.6	63	7.9	0	0	0	0
cuarto ciclo	0	0	167	11.7	55	6.9	0	0	0	0
quinto ciclo	0	0	126	8.9	48	6	0	0	6	25
sexto ciclo	0	0	108	7.6	24	3	0	0	0	0
séptimo ciclo	0	0	10	0.7	193	24.5	1	3.8	0	0
octavo ciclo	6	33.3	186	13	30	3.8	0	0	6	25
noveno ciclo	6	33.3	126	8.9	42	5.3	6	23	0	0
decimo ciclo	0	0	72	5	90	11.4	0	0	0	0
onceavo ciclo	0	0	138	9.7	24	3	6	23	6	25
doceavo ciclo	0	0	6	0.4	71	9	13	50	0	0
TOTAL	18	0.8	1423	62.4	789	34.6	26	1.1	24	1

GRAFICO 13

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO
CON LA AUTOREALIZACION DEL ALUMNO**



Según la tabla y gráfico 13, se observa que la percepción de la satisfacción con la autorrealización del alumno se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 1423 (62.4%) de respuestas teniendo en su mayoría al segundo ciclo con 433 (30.4%) y en su minoría al doceavo ciclo con 06 (0.4%), y en su menor porcentaje el nivel de "bastante satisfecho" con 26 (1.1%) de respuestas, teniendo en su mayoría a los del doceavo ciclo con 13 (50%) y en su minoría al segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo y decimo ciclo con ninguna respuesta respectivamente.

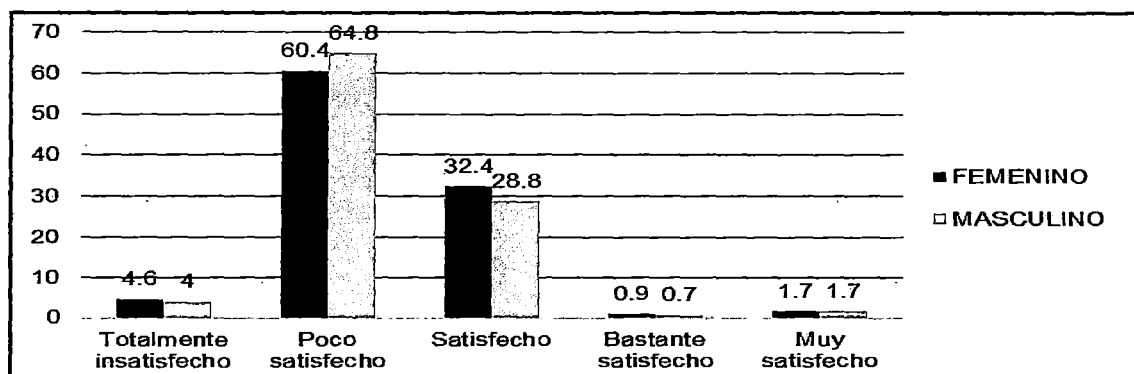
TABLA 14

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO
DE ACUERDO CON LA LABOR DEL DOCENTE SEGÚN EL GÉNERO**

SEXO	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
FEMENINO	251	4.6	3324	60.4	1790	32.4	48	0.9	95	1.7
MASCULINO	296	4	4800	64.8	2134	28.8	53	0.7	129	1.7
TOTAL	547	4.2	8124	62.9	3924	30.4	101	0.8	224	1.7

GRAFICO 14

**GRUPOS DE ALUMNOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO
DE ACUERDO CON LA LABOR DEL DOCENTE SEGÚN EL GÉNERO**



Según la tabla y gráfico 14, se observa que la percepción de la satisfacción del alumno con la labor del docente según su género se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 8124 (62.9%) respuestas teniendo al género masculino con 4800 (64.8%) y al género femenino con 3324 (60.4%) y en su menor porcentaje el nivel de “bastante satisfecho” con 101 (0.8%) de respuestas, teniendo al género masculino con 53 (0.7%) y al género femenino con 48 (0.9%).

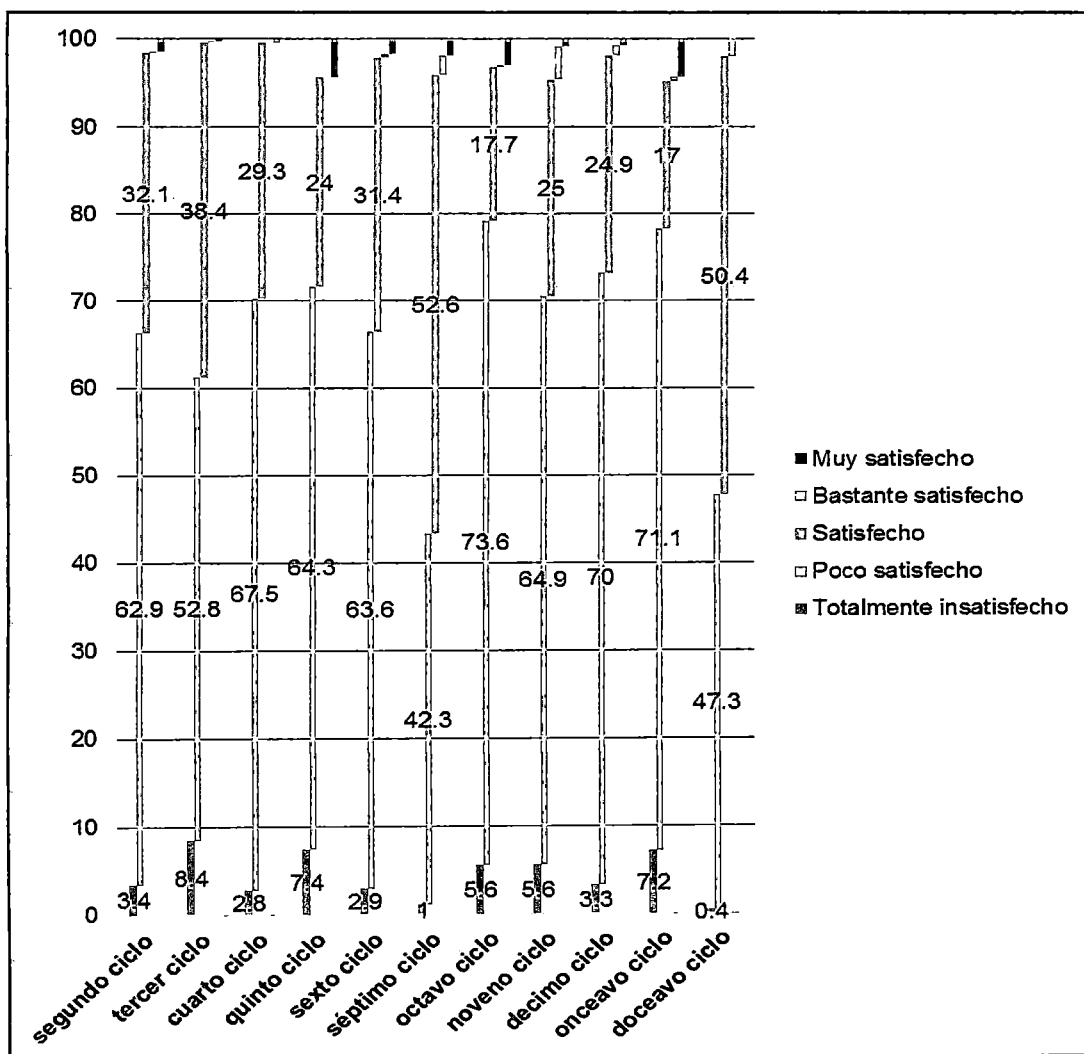
TABLA 15

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO DE ACUERDO CON LA LABOR
DEL DOCENTE SEGÚN EL CICLO ACADÉMICO**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	114	3.4	2097	62.9	1068	32.1	5	0.2	48	1.4
tercer ciclo	57	8.4	359	52.8	261	38.4	1	0.1	2	0.3
cuarto ciclo	35	2.8	849	67.5	369	29.3	0	0.0	5	0.4
quinto ciclo	75	7.4	656	64.3	245	24.0	0	0.0	44	4.3
sexto ciclo	22	2.9	476	63.6	235	31.4	3	0.4	12	1.6
séptimo ciclo	12	1.0	489	42.3	608	52.6	27	2.3	20	1.7
octavo ciclo	72	5.6	951	73.6	229	17.7	2	0.2	38	2.9
noveno ciclo	57	5.6	662	64.9	255	25.0	38	3.7	8	0.8
decimo ciclo	30	3.3	643	70.0	229	24.9	10	1.1	6	0.7
onceavo ciclo	71	7.2	701	71.1	168	17.0	5	0.5	41	4.2
doceavo ciclo	2	0.4	241	47.3	257	50.4	10	2.0	0	0.0
TOTAL	547	4.2	8124	62.9	3924	30.4	101	0.8	224	1.7

GRAFICO 15

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO DE ACUERDO CON LA LABOR DEL DOCENTE SEGÚN EL CICLO ACADÉMICO



Según la tabla y grafico 15, se observa que la percepción de la satisfacción del alumno con la labor del personal docente según el ciclo académico se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 8124 (62.9%) de respuestas, respecto con su ciclo académico se encuentran "poco satisfecho" el segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo, noveno, décimo y undécimo ciclo con 62.9%, 52.8%, 67.5%, 64.3%, 63.6%, 73.6%, 64.9% y 71.1% respectivamente y se encuentran "satisfecho" el séptimo y duodécimo ciclo con 52.6% y 50.4% respectivamente.

TABLA 16

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO CON LA LABOR DEL PERSONAL

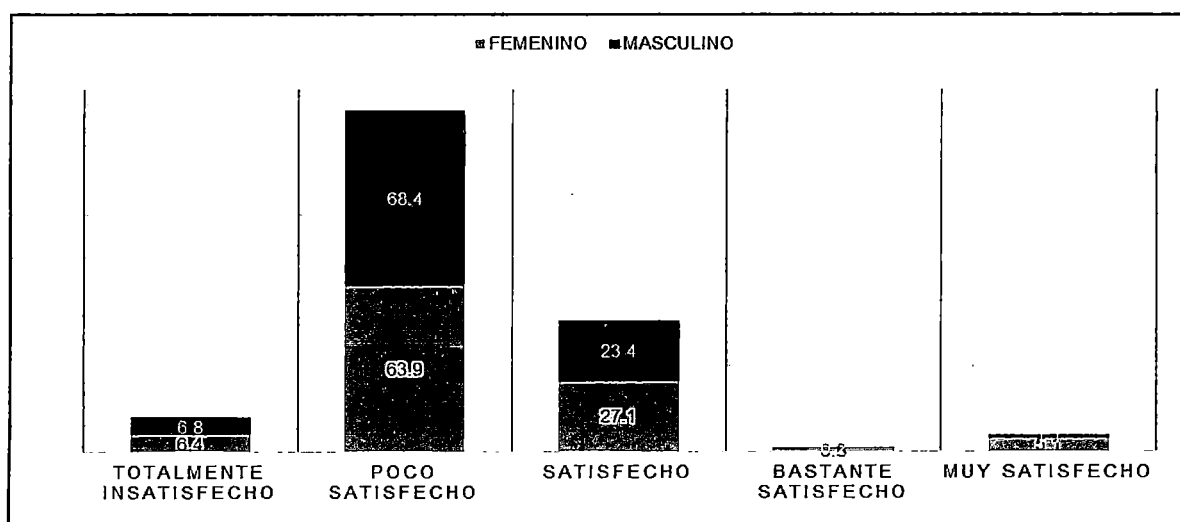
ADMINISTRATIVO SEGÚN EL GÉNERO

SEXO	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
FEMENINO	490	6.4	4871	63.9	2065	27.1	63	0.8	125	5.1
MASCULINO	699	6.8	7010	68.4	2399	23.4	18	0.2	120	1.1
TOTAL	1189	6.7	11881	66.3	4464	25	81	0.6	245	1.4

GRAFICO 16

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO CON LA LABOR DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO SEGÚN EL GÉNERO



Según la tabla y grafico 16, se observa que la percepción de la satisfacción del alumno con la labor del personal administrativo según su género se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de "poco satisfecho" con 11881 (66.3%) respuestas teniendo al género masculino con 7010 (68.4%) y al género femenino con 4871 (63.9%) y en su menor porcentaje el nivel de "bastante satisfecho" con 81 (0.6%) respuestas, teniendo al género femenino con 63 (0.8%) y al género masculino con 18 (0.2%).

TABLA 17

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO CON LA LABOR DEL PERSONAL

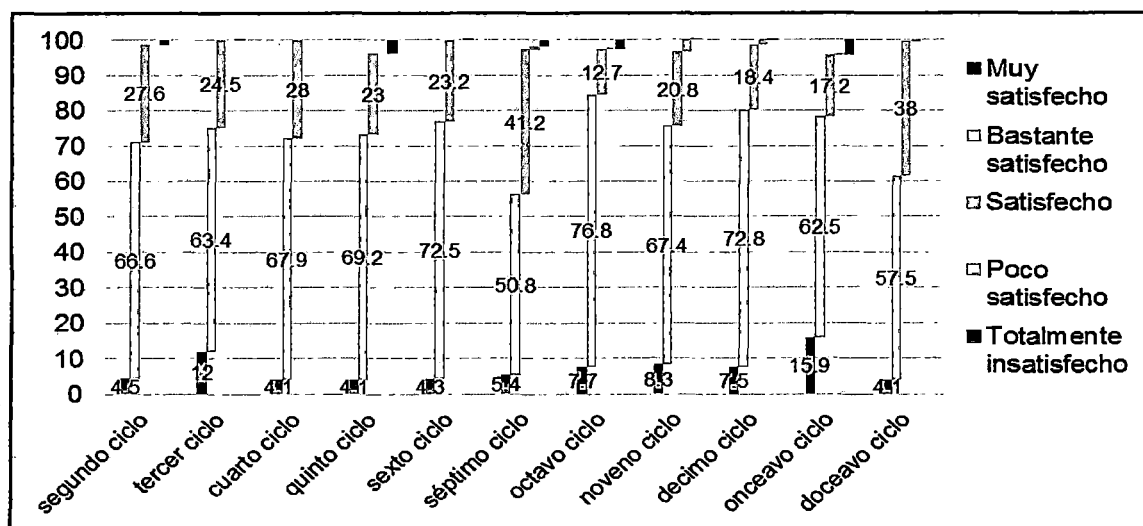
ADMINISTRATIVO SEGÚN EL CICLO ACADÉMICO

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	224	4.5	3331	66.6	1377	27.6	0	0.0	66	1.3
tercer ciclo	122	12.0	647	63.4	250	24.5	0	0.0	1	0.1
cuarto ciclo	77	4.1	1281	67.9	529	28.0	0	0.0	0	0.0
quinto ciclo	63	4.1	1059	69.2	352	23.0	0	0.0	56	3.7
sexto ciclo	48	4.3	813	72.5	260	23.2	0	0.0	1	0.1
séptimo ciclo	94	5.4	881	50.8	715	41.2	16	0.9	28	1.6
octavo ciclo	150	7.7	1489	76.8	246	12.7	2	0.1	51	2.6
noveno ciclo	127	8.3	1031	67.4	318	20.8	53	3.5	1	0.1
decimo ciclo	103	7.5	1002	72.8	254	18.4	15	1.1	3	0.2
onceavo ciclo	235	15.9	924	62.5	255	17.2	1	0.1	64	4.3
doceavo ciclo	31	4.1	440	57.5	291	38.0	3	0.4	0	0.0
TOTAL	1274	6.6	12898	66.6	4847	25.0	90	0.5	271	1.4

GRAFICO 17

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO CON LA LABOR DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO SEGÚN EL CICLO ACADÉMICO



Según la tabla y gráfico 17, se observa que la percepción de la satisfacción del alumno con la labor del personal administrativo según el ciclo académico se encuentra en su mayor porcentaje el nivel de “poco satisfecho” con 12898 (66.6%) de respuestas, respecto con su ciclo académico se encuentran “poco satisfecho” el segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, undécimo y duodécimo ciclo con 66.6%, 63.4%, 67.9%, 69.2%, 72.5%, 50.8%, 76.8%, 67.4%, 72.8%, 62.5% y 57.5% respectivamente.

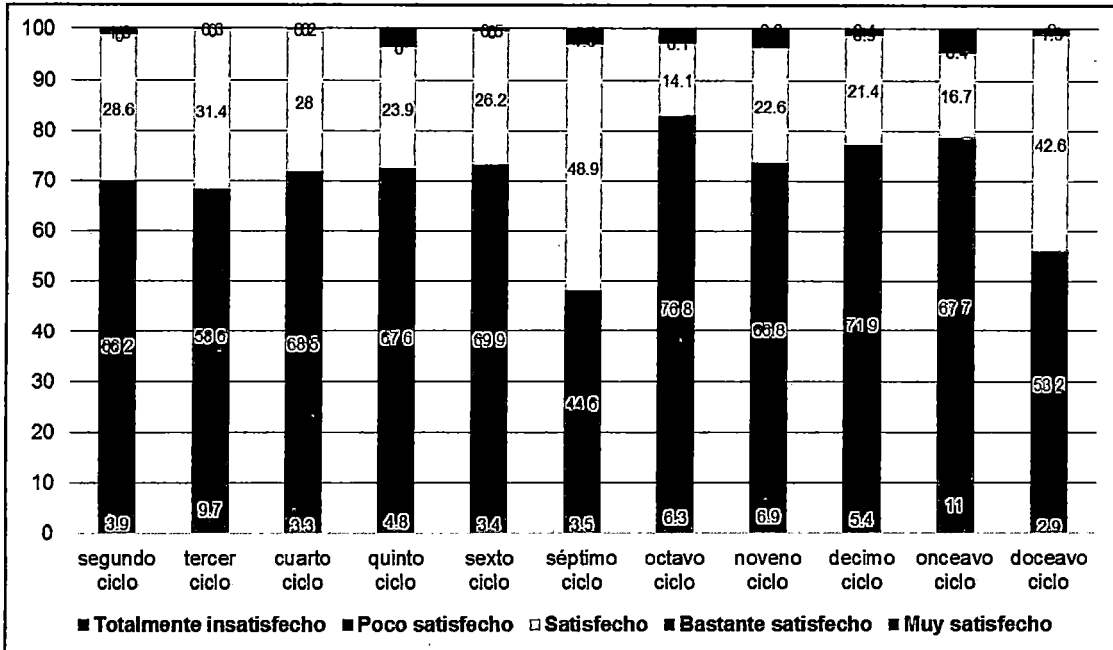
TABLA 18

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO DE ACUERDO CON LA LABOR
DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**

CICLOS	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
segundo ciclo	360	3.9	6029	66.2	2610	28.6	0	0	110	1.3
tercer ciclo	181	9.7	1090	58.6	584	31.4	0	0	4	0.3
cuarto ciclo	114	3.3	2358	68.5	964	28	0	0	5	0.2
quinto ciclo	134	4.8	1884	67.6	667	23.9	0	0	105	3.7
sexto ciclo	66	3.4	1431	69.9	534	26.2	0	0	12	0.5
séptimo ciclo	112	3.5	1407	44.6	1547	48.9	52	1.6	44	1.4
octavo ciclo	225	6.3	2712	76.8	497	14.1	3	0.1	97	2.7
noveno ciclo	192	6.9	1861	66.8	631	22.6	98	3.5	8	0.2
decimo ciclo	135	5.4	1806	71.9	537	21.4	25	0.9	8	0.4
onceavo ciclo	299	11	1825	67.7	449	16.7	10	0.4	113	4.2
doceavo ciclo	41	2.9	742	53.2	595	42.6	17	1.3	0	0
TOTAL	1859	5.2	23145	65.5	9615	27.3	205	0.5	506	1.5

GRAFICO 18

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNO DE ACUERDO CON LA LABOR DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO



Según la tabla y grafico 18, se observa que la percepción de la satisfacción del alumno con la labor del personal docente y administrativo se encuentra en el nivel de poco satisfecho con 23145 (65.5%) de respuestas. Según su ciclo académico el segundo ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 6029 (66.2%), el tercer ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 1090 (58.6%), el cuarto ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 2358 (68.5%), el quinto ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 1884 (67.6%), el sexto ciclo se encuentra poco satisfecho con 1431 (69.9%), el séptimo ciclo se encuentra “satisfecho” con 1547 (48.9%), el octavo ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 2712 (76.8%), el noveno ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 1861 (66.8%), el décimo ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 1806 (71.9%), el undécimo ciclo se encuentra poco satisfecho con 1825 (67.7%) y el duodécimo ciclo se encuentra “poco satisfecho” con 742 (53.2%).

DISCUSION

La universidad en función de la sociedad, es gestora de democracia y cultura, creadora y transformadora con sentido de desarrollo y progreso, y nuestra universidad tiene como visión ser una institución académica científica de primer nivel en la región, acreditada ante organismos académicos nacional e internacional y ser proclive al cambio y que contribuya activamente al desarrollo regional. (3) Los sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000, exige el cumplimiento de una serie de criterios, incluyendo el monitoreo de la satisfacción del cliente (estudiante), la evaluación de la información relativa a las percepciones del estudiante y al cumplimiento de sus demandas (ISO 9001:2000), donde la percepción de la calidad del servicio educativo por parte del estudiante es un elemento más de sus estándares exigidos. (1)

Los modelos pedagógicos dentro de la universidad cumplen un papel fundamental en la construcción de conocimientos, pues la universidad tiene como fin formar humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica, de acuerdo con las necesidades del país, desarrollar en sus miembros los valores éticos y cívicos, las actitudes de responsabilidad y solidaridad social y el conocimiento de la realidad nacional. Las Universidades se dedican al estudio, la investigación, la educación y la difusión del saber y la cultura, y a su extensión y proyección sociales. Tienen autonomía académica, económica, normativa y administrativa, dentro de la ley. (2) En el trabajo la satisfacción con la aceptación del sentido de pertenencia a la institución se encuentra en su mayor porcentaje "poco satisfecho" con 64.9% de alumnos, respecto a la satisfacción con los logros personales se encuentra en su mayor

porcentaje “poco satisfecho” con 60.6% de alumnos, respecto a la satisfacción con el reconocimiento del éxito personal se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.9% de alumnos y respecto a la satisfacción con la autorrealización del alumno se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 62.4% de alumnos, estos hallazgos son similares a los estudiados por Torrelló (34), Cabalín y col (38) y Canaza y col (48).

Las universidades, en su afán por ser competitivos están siendo obligadas a considerar la calidad percibida de los servicios educativos prestados desde la perspectiva de los estudiantes. Más aún, cuando histórica y globalizadamente lo principal fue la calidad del producto académico y no la calidad del servicio percibido de la educación superior a través de los estudiantes (4,5), debido a la alta competitividad del sector en el contexto de la globalización ha obligado a las universidades a enfocarse en la calidad de los servicios que ofrecen (6). En el trabajo la satisfacción de los alumnos respecto a los servicios que se le ofrece se encuentra “poco satisfecho” con 68.4% de alumnos este hallazgo es similar a lo estudiado en las investigaciones de Barboza (44), Illesca y col (36) y Diaz (46).

La evaluación de la calidad en términos de recursos significa que se evalúan los recursos humanos, financieros y físicos. El criterio del resultado implica que la calidad depende del éxito de los docentes, de los alumnos después de la formación, de la satisfacción de los empleadores de esa institución y el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus estudiantes (7,8). En el trabajo la satisfacción de los alumnos respecto a las condiciones básicas de la

infraestructura se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 69% de alumnos este hallazgo es similar a lo estudiado en las investigaciones de Devlin y col (29) y Lopez y col (19), respecto a la satisfacción con las condiciones de seguridad que se le ofrece se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 68.2% de alumnos este hallazgo es similar a lo estudiado en las investigaciones de Bedek y col (25) y respecto a la satisfacción con la consideración a su situación económica se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 63.6% de alumnos, este hallazgo es similar a lo estudiado en las investigaciones de Amud y col (20)

Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; la formación en valores es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones de la familia, escuela y sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; etc. En el trabajo respecto con la satisfacción con la atención en el trato al alumno se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.6% de alumnos y respecto con la satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.3% de alumnos este hallazgo es similar a lo estudiado

en las investigaciones de Hernandez (18), Tejedor y col (22), Lopez (23), Asun y col (24), Gargallo y col (26), Ginns y col (30), Rancich y col (37), Casillas (39) y Del Mastro (40).

Responder a todos estos retos desde la universidad es una tarea compleja como compleja es la organización y los procesos de enseñanza y aprendizaje: organización, clima escolar, ambiente de trabajo, enseñanza-aprendizaje, evaluación, orientación y tutoría, apertura y participación a la comunidad educativa, etc. Por otro lado, conviene recordar que calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica perfeccionamiento, mejora, logro de metas. Cuando hablamos de un programa o sistema educativo de calidad, nos referimos a aquél que ha alcanzado estándares superiores de desarrollo, en lo filosófico, científico, metodológico y en lo humano (11).

En el trabajo la satisfacción del alumno con la labor del docente se encuentra "poco satisfecho" con 62.9% teniendo al género masculino con 64.8% y al género femenino con 60.4% y respecto con su ciclo académico se encuentran "poco satisfecho" el segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo, noveno, décimo y undécimo ciclo con 62.9%, 52.8%, 67.5%, 64.3%, 63.6%, 73.6%, 64.9% y 71.1% respectivamente y "satisfecho" el séptimo y duodécimo ciclo con 52.6% y 50.4% respectivamente.

Respecto con la satisfacción del alumno con la labor del personal administrativo se encuentra en su mayor porcentaje "poco satisfecho" con 66.3% de alumnos teniendo al género masculino con 68.4% y al género

femenino con 63.9% y respecto con su ciclo académico se encuentran “poco satisfecho” el segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, decimo, undécimo y duodécimo ciclo con 66.6%, 63.4%, 67.9%, 69.2%, 72.5%, 50.8%, 76.8%, 67.4%, 72.8%, 62.5% y 57.5% respectivamente.

Según la percepción de la satisfacción del alumno con la labor del personal docente y administrativo se encuentra en el nivel de “poco satisfecho” con 65.5% alumnos, este hallazgo es similar a lo estudiado en las investigaciones de Ardiles y col (17), Nuria (27), Handal y col (28), Espeland y col (33), Cubukcu (35), Espinoza (41), Muñasqui (42), Coloma y col (43) y Reategui y col (45). En nuestro trabajo se observa la mayor cantidad de alumnos en el segundo ciclo con 98 (26%) alumnos y la menor cantidad en el doceavo ciclo con 15 (4%) alumnos, siendo la media de alumnos de 35 por ciclo; respecto a la edad la mayor cantidad tienen 22 años 61 (16,1%) y la menor cantidad tienen 35, 36 y 39 años con 1 (0,3%) respectivamente, siendo la media de edad de 21 años, siendo la edad mínima 16 años con 5 (1.3%) alumnos y la máxima 40 años con 2 (0.5%), Este hallazgo es similar a lo reportado en las investigaciones de Acevedo y col (18) y Hilasaca y col (47) respecto al género se observa que la mayor cantidad son del género masculino 218 (57%) y la menor cantidad 162 (43%) son femenino.

CONCLUSIONES:

- Se concluye que la mayor cantidad de alumnos se encuentra en el segundo ciclo con el 26% y la menor cantidad en el doceavo ciclo con 4% de alumnos.
- Se concluye que la mayor cantidad de los alumnos 16,1% tienen 22 años y la menor cantidad 0.3% tienen 35, 36 y 39 años respectivamente. La media de edad de los alumnos es de 21 años, siendo la edad mínima 16 años y la máxima 40 años.
- Se concluye que la mayor cantidad de los alumnos son del sexo masculino 57% y la menor cantidad son femenino 43%.
- La satisfacción de los alumnos respecto a las condiciones básicas de la infraestructura se encuentra en su mayor porcentaje "poco satisfecho" con 69% de alumnos y en su menor porcentaje "bastante satisfecho" con 0,2% de alumnos.
- La satisfacción de los alumnos respecto a los servicios que se le ofrece se encuentra en su mayor porcentaje "poco satisfecho" con 68.4% de alumnos y en su menor porcentaje "bastante satisfecho" con 0,6%.
- La satisfacción de los alumnos respecto a las condiciones de seguridad que se ofrece se encuentra en su mayor porcentaje "poco satisfecho" con 68.2% de alumnos y en su menor porcentaje "bastante satisfecho" con 0,2% de alumnos.
- La satisfacción de los alumnos respecto a la consideración a su situación económica se encuentra en su mayor porcentaje "poco satisfecho" con 63.6% de alumnos y en su menor porcentaje "bastante satisfecho" con 0,7% de alumnos.

- La satisfacción con la atención en el trato al alumno se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.6% de alumnos y en su menor porcentaje “bastante satisfecho” con 0,6% de alumnos.
- La satisfacción con la aceptación del sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.9% de alumnos y en su menor porcentaje “bastante satisfecho” con 0.7% de alumnos.
- La satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.3% de alumnos y en su menor porcentaje “bastante satisfecho” con 0.8% de alumnos.
- La satisfacción con los logros personales se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 60.6% de alumnos y en su menor porcentaje “bastante satisfecho” con 0.7% de alumnos.
- La satisfacción con el reconocimiento del éxito personal se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 64.9% de alumnos y en su menor porcentaje “bastante satisfecho” con 0.6% de alumnos.
- La satisfacción con la autorrealización del alumno se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 62.4% de alumnos y en su menor porcentaje “bastante satisfecho” con 1.1% de alumnos.
- La satisfacción del alumno con la labor del docente se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 62.9% del total de alumnos, encontrándose de toda la facultad según su género el 60.4% del femenino y el 64.8% del masculino y según su ciclo académico “poco satisfecho” al primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, octavo, noveno, décimo y undécimo ciclo y “satisfecho” al séptimo y duodécimo ciclo.

- La satisfacción del alumno con la labor del personal administrativo se encuentra en su mayor porcentaje “poco satisfecho” con 66.3% del total de alumnos, encontrándose de toda la facultad según su género el 63.9% del femenino y el 68.4% del masculino y según su ciclo académico “poco satisfecho” al primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, undécimo y duodécimo ciclo.
- La satisfacción del alumno con la labor del personal docente y administrativo se encuentra “poco satisfecho” con 65.5% de los alumnos. Según su ciclo académico el segundo, tercer, cuarto, quinto, sexto, octavo, noveno, decimo, undécimo y duodécimo ciclo se encuentra poco satisfecho con 66.2%, 58.6%, 68.5%, 67.6%, 69.9%, 76.8%, 66.8%, 71.9%, 67.7% y 53.2% respectivamente y el séptimo ciclo se encuentra satisfecho con el 48.9% de alumnos.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda empezar empleando nuevas metodologías y capacitaciones al personal docente y administrativo que se encuentre brindando servicios a los alumnos del segundo ciclo ya que estos son el ciclo con la mayor cantidad de alumnado, con ellos se iniciaría un trabajo piloto en la cual se brinde nuevos y mejores servicios el cual se extrapolarían a los demás ciclos según sus resultados.
- Se recomienda emplear metodologías que estén elaboradas para un público joven para que así se pudiera brindar una mejor enseñanza y servicios y con ello se obtendría mejores resultados a nivel personal, académico y psicológico de los alumnos.
- Se recomienda mejorar las condiciones básicas de la infraestructura, los servicios que se le ofrece y las condiciones de seguridad para que el alumnado se encuentre en un ambiente de estudio que le brinde más comodidad, seguridad y confort para que pueda desarrollar todas sus capacidades y talentos tanto como persona y alumno y con ello se mejoraría la formación del alumnado como nuevos profesionales y se cumpliría la misión y visión de la facultad.
- Se recomienda entender mejor el nivel socioeconómico del alumnado ya que esto repercute en gran medida en su desempeño educativo y como persona, adaptando programas y servicios educativos a su realidad para que este alumno se sienta con más libertad y comodidad para que pueda desarrollar a plenitud todas sus capacidades.

- Se recomienda mejorar el trato al alumno y el proceso de enseñanza y aprendizaje para que pueda desarrollar todas sus capacidades en un ambiente acogedor en donde pueda sentirse libre, bien, alegre y feliz y así poder mejorar su sentido de identificación y de pertenencia a la institución y a su grupo de clase obteniendo mejoras en sus logros personales, éxito personal y autorrealización.
- Se recomienda mejorar la labor del docente y personal administrativo siguiendo para ello los parámetros de la Ley de Educación 28044, la Ley Universitaria 23733, el Plan Estratégico Institucional de la Universidad (2012 – 2016), el SINEACE ley N° 28740, el CONEAU, la visión y misión de la facultad y todas las recomendaciones que existen sobre el proceso educativo así mejoraría la percepción del alumnado sobre su satisfacción con la labor de los antes mencionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. ISO 9001:2008 Quality management systems – requirements, Standards Australia/Standards New Zealand. Obtenida en: <https://infostore.saiglobal.com/store/PreviewDoc.aspx?> 15-01-14
2. Ley universitaria: 23733. Del 09 -12 - 83.
3. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica. (acceso 15 de enero de 2014). Disponible en <http://www.unica.edu.pe/acerca-de/>.
4. O'Neill M, Wright C, Fitz, f. Quality evaluation in on-line service environments: an application of the importance-performance measurement technique. *Managing Service Quality*. 2001; 11 (6):402- 417.
5. O'Neill M. The influence of time on student perceptions of service quality. The need for longitudinal measures. *Journal Educational Administration*. 2003; 41 (3):310-24.
6. O'Neill M. The role of perception in disconfirmation models of service quality. *Measuring Business Excellence*. 2000; 4(2):46-59.
7. Conrad C, Wilson R. Academic Program Reviews: Institutional Approaches, Expectations and Controversies. ASHE-ERIC Higher Education Report No. 5. Washington. Association for the Study of Higher Education, 1985; p 6-76.
8. Reáteguil A, Izaguirre H. Calidad de la rotación de pediatría comunitaria, desde la percepción del estudiante. *Anales de la Facultad de Medicina*. 2013; 74 (2): 117 - 122.
9. Gonzalo N. Marketing en los servicios de educación, modelos de percepción de calidad. Tesis doctoral. Madrid: Facultad de Ciencias

- Económicas y Empresariales. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Universidad Complutense de Madrid; 2003. pp 135 – 162.
10. Crouch L. Por una educación de calidad para el Perú. Estándares, rendición de cuentas y fortalecimiento de capacidades. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Banco Mundial. 2006. pp 03 - 08.
 11. Pérez Juste. Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. Narcea. Madrid. 2000.
 12. Orozco J, Olaya A, Villate V. ¿calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. Revista Iberoamericana de Educación. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. España. 2009, 4 (51): 161-181.
 13. Ley general de educación 28044. Del 14 - 04-2009.
 14. Plan Estratégico Institucional 2012 – 2016 de 25 de octubre del 2012. Oficina general de presupuesto y planificación. Resolución rectoral N° 353 R – UNICA – 2012. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
 15. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Ley N° 28740 del 09 de julio de 2007. Decreto Supremo N° 018 – 2007 - ED. Ministerio de Educación.
 16. Casero, A. Factores moduladores de la percepción de la calidad docente. RELIEVE. España. 2010; 16 (2): 1-17.

17. Ardiles E, Escobar P. Perception and expectations of Secondary School students in relation to the training and work of their teachers. *Revista Estudios Pedagógicos*. Chile, 1997; 23: 33 – 40.
18. Acevedo R, Fernández M. La percepción de los estudiantes universitarios en la medida de la competencia docente: validación de una escala. *Revista Educación*. Costa Rica, 2004; 28 (2): 154 - 166.
19. López I, Mandiola E, Vivanco Z. Percepción de los alumnos sobre su primer año de Universidad. Facultad de Medicina, Universidad de Chile. *Educación Médica*. Chile, 2006; 9 (3): 127-133.
20. Amud C, Veiravé M. Percepciones de los alumnos sobre el trabajo y rol de los profesores de Escuela Media, en diversos contextos institucionales y socioeconómicos de la provincia del Chaco. Instituto de Investigaciones en Educación. Facultad de Humanidades. Universidad Nacional del Noreste. Argentina, 2009. N° 197/07.
21. Hernández G. El ejercicio del poder del maestro en el aula universitaria. Instituto de Investigaciones en Educación. Universidad Veracruzana. *Revista de Investigación Educativa*. México, 2006; 2.
22. Tejedor F, Jornet J. La evaluación del profesorado universitario en España. *Revista Electrónica de Investigación Educativa Especial* 2008. Consultado el día 5 de enero del 2014 en: <http://redie.uabc.mx/NumEsp1/contenidotejedorjornet.html>.
23. López A. ¿Quién es un buen docente en la universidad? La perspectiva de los estudiantes de pedagogía del sistema de universidad abierta y a distancia de la UNAM. Facultad de Filosofía y

Letras, Universidad Nacional Autónoma de México. XI Congreso Nacional de Investigación Educativa.

24. Asún R, Zúñiga C, Ayala M. La formación por competencias y los estudiantes: confluencias y divergencias en la construcción del docente ideal. *Calidad en la Educación*. Chile, 2013; 38: 277-304.
25. Bedek A, Urbanc A. Quality of higher education: in search for ideal professor from educational and students perspective ponencia presentada en la First International Student Conference, Zagreb, Croacia, 05 de diciembre de 2013. Disponible en: <https://sites.google.com/site/isc2009croatia/download-zone>.
26. Gargallo B, Sánchez F, Ros C, Ferreras A. Estilos docentes de los profesores universitarios. La percepción de los alumnos de los buenos profesores. *Revista Iberoamericana de Educación*. España, 2010; 51(4): 1-16.
27. Núria GF. Cómo mejorar la docencia universitaria: El punto de vista del estudiantado. *Revista Complutense de Educación*. Universidad de Barcelona. España, 2009; 20 (1):117-134.
28. Handal B, Wood L, Muchatuta M. Students' Expectations of Teaching: the Business, Accounting and Economics Experience. *Journal of Business Education & Scholarship of Teaching*. 2011; 5 (1): 1- 17.
29. Devlin M. An Improved Questionnaire for gathering Student Perceptions of Teaching and Learning. *Higher Education Research & Development* 2002; 21 (3): 289 – 304.

30. Ginns P, Prosser M, Barrie S. Students' perceptions of teaching quality in higher education: the perspective of currently enrolled students. *Studies in Higher Education*. 2007; 32(5): 603–615.
31. Apodaca P, Grad H. Análisis dimensional de las opiniones de los alumnos universitarios sobre sus profesores: comparación entre técnicas paramétricas y no-paramétricas. *Revista de Investigación Educativa*, 2002; 20 (2): 385 – 409.
32. Marsh H. Students' Evaluations of University Teaching: Dimensionality, Reliability, Validity, Potential Biases and Usefulness. En R.P. Perry and J.C. Smart (eds.), *The Scholarship of Teaching and Learning in Higher Education: An Evidence Based Perspective*. Netherlands, SPRINGER. Inglaterra 2007: 319 – 383.
33. Espeland V, Indrehus O. Evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la educación de enfermería en Noruega. *Journal of Advanced Nursing*. Noruega, 2003; 42 (3): 226 - 236.
34. Torelló O. Las competencias del docente universitario: la percepción del alumno, de los expertos y del propio protagonista. *Revista de Docencia Universitaria*. Universidad Autónoma de Barcelona, España 2012; 10 (2): 299 – 318.
35. Cubukcu F. Student teachers perceptions of teacher competence and their attributions for success and failure in learning. *The Journal of International Social Research*. Dokuz Eylul University, Turkey, 2010; 3 (10): 213 – 217.
36. Illesca M, Cabezas M. Satisfacción de los estudiantes en relación con la docencia y administración carrera de Enfermería. *Universidad*

- de La Frontera. Revista Educación Ciencia Salud, Chile, 2006; 3 (2): 82-88.
37. Rancich A, Niz L, Caprara M et al. Actuaciones docentes consideradas como incorrectas por los alumnos de Medicina: análisis comparativo entre dos universidades, Revista Iberoamericana de Educación Superior(RIES). México 2013, UNAM - IISUE/Universia; 4 (9): 95-107.
 38. Cabalín D, Navarro N. Conceptualización de los Estudiantes sobre el Buen Profesor Universitario en las Carreras de la Salud de la Universidad de La Frontera. International Journal of Morphology. Chile, 2008; 26(4): 887 – 892.
 39. Casillas S. Percepciones de alumnos y profesores sobre el “buen” docente universitario. Papeles Salmantinos de Educación. Universidad Pontificia de Salamanca. España, 2006; 7 (2): 271 - 282.
 40. Del Mastro C. Las buenas prácticas del docente universitario en la PUCP. En Blanco & Negro. Revista sobre docencia universitaria. Instituto de docencia universitaria. Perú, 2012; 3 (2): 8-13.
 41. Espinoza Q. Relación del clima institucional con el rendimiento en la formación académica de los estudiantes de la facultad de ciencias administrativas y turismo. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Post Grado Universidad Nacional de Educación. Lima. 2009.
 42. Muñasqui R. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el trato del docente al estudiante durante la práctica clínica en la asignatura enfermería en la salud del adulto y anciano (tesis para

- licenciatura en enfermería). Lima – Perú, Universidad Nacional Mayor De San Marcos. 2006.
43. Coloma C, Rivero C. Percepciones de los estudiantes sobre las evaluaciones de los docentes en una universidad privada de Lima. Investigaciones de Formación y Desarrollo Profesional Docente. 2012.
 44. Barboza J. La encuesta de satisfacción estudiantil. Universidad Ricardo Palma. Oficina de desarrollo académico. Lima .2005.
 45. Reátegui L, Izaguirre M. Calidad de la rotación de pediatría comunitaria desde la percepción del estudiante. Anales de la Facultad de Medicina, Perú, 2013; 74 (2): 117 – 122.
 46. Díaz R. Percepción que tienen los estudiantes del cuarto año enfermería de la UNMSM acerca de la enseñanza del cuidado integral del paciente. (tesis para licenciatura en enfermería).Lima Perú, Universidad Nacional Mayor De San Marcos. 2005.
 47. Hilasaca R, Galarza C, Ramos W. Percepción y satisfacción de los estudiantes del cuarto año de la escuela de Medicina Humana de la UNMSM acerca de las prácticas clínicas de Dermatología. Dermatología Peruana. Perú, 2009; 19(3) 178-188.
 48. Canaza A, Carrera A, Palma M, Torres D. Perfil del docente de enfermería desde la perspectiva de los estudiantes.Revista enfermería Herediana. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú, 2012; 5 (1):50-57.

49. Gracia F, Silla I, Peiro J, Fortes L. El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, Universidad de Valencia. España, 2006; 18 (2): 256 – 262.
50. Castaneda F, Carhuapoma Y, Candela V et al. Percepción estudiantil de la calidad educativa sobre las prácticas comunitarias. *Revista peruana de Obstetricia y Enfermería*. Perú, 2007; 3 (2): 75 - 81.
51. Aguilar-Barojas Saraí. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de Salud en Tabasco. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe y Portugal*. México 2005 11 (1-2), pp. 333-338.
52. Gento Palacios, Samuel; Vivas García, Mireya. El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Venezuela. 2003.
53. Cervantes Víctor H. Interpretaciones del Coeficiente de Alpha de Cronbach. Universidad Nacional de Colombia. *Avances en Medición*. Colombia. 2005 Vol. 3, pp. 9-28.

ANEXO 01

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" DE ICA

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA SOBRE EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL ALCIDES CARRION" DE ICA – 2013."

Usted está invitado a participar en un proyecto de investigación sobre la percepción de los estudiantes de Medicina Humana de primer a doceavo ciclo sobre el personal docente y administrativo que labora en la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión" de Ica durante el presente año 2013.

El propósito de éste estudio es conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre los docentes y el personal administrativo de la facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión", estudiar los niveles de desempeño en el aprendizaje y la calidad de los servicios, como también describir los principales aspectos de éstas actividades. Como parte de la investigación se le requería que responda el cuestionario de forma personal y anónima. El participar en éste estudio le tomará aproximadamente entre 20 a 30 minutos en un acto único.

- **Riesgos y Beneficios**

Los riesgo asociados con éste estudio son nulos correspondientes con la salud, economía, desarrollo personal en corto y largo plazo. Los beneficios esperados de ésta investigación es tener repercusión sobre los aspectos socio – pedagógicos, aportando información valiosa que servirá de material de reflexión y acción sobre las autoridades de la facultad, así como generar acciones dirigidas a mejorar los aspectos que se identifiquen en la presente investigación para el desarrollo y consecución de mejoras en los sistemas de enseñanza a través de tecnologías y nuevos modelos de aprendizaje, para que éstos pueden estar al servicio de la sociedad peruana, además del aporte de este investigación a los problemas relacionados con el desarrollo de pedagogías y administración de otras facultades del país.

- **Pagos: Ninguno**

- **Derechos:** Si ha leído éste documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es voluntaria y que Usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular.

- **Confidencialidad:** Se mantendrá confidencialidad con su participación al completar éste cuestionario.

Nombre del participante

Firma

Fecha

Hemos discutido el contenido de ésta hoja de consentimiento informado con el arriba firmante. Le he explicado los riesgos del estudio.

.....
Nombre del Investigador

.....
Firma

.....
Fecha

ANEXO 02

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu percepción acerca del servicio que el personal docente y administrativo de la Facultad de Medicina "Daniel Alcides Carrión" te ofrece, a fin de realizar un estudio sobre el tema. Has sido seleccionado para contestar este cuestionario, por lo que tu opinión es muy importante y será tomada en cuenta. Los resultados se manejarán con estricta confidencialidad y tu opinión se mantendrá anónima. Los datos generales que solicitamos al inicio del cuestionario son sólo para el análisis más completo de los resultados.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino

Edad: ____ años

Ciclo que cursa: ____

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

I. Condiciones básicas de infraestructura						
1.	Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5
2.	Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5
3.	Aislamiento de los ruidos	1	2	3	4	5
4.	Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5.	Espacios para la enseñanza	1	2	3	4	5
6.	Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7.	Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
8.	Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5
9.	Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10.	Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11.	Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12.	Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
13.	Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
II. Servicios de la Institución						
14.	Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15.	Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16.	Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
17.	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18.	Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19.	Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20.	Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
21.	Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22.	Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23.	Calidad de la alimentación	1	2	3	4	5
24.	El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25.	Servicio médico - odontológico	1	2	3	4	5
26.	Transporte	1	2	3	4	5
III. Condiciones de seguridad						
27.	Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28.	Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29.	Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30.	De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
31.	De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32.	De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5
IV. Consideración a su situación económica en:						
33.	Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34.	Las actividades extracátedras	1	2	3	4	5
35.	El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36.	El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37.	Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
38.	La asignación de becas	1	2	3	4	5
39.	La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5

V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de					
40. Sus profesores	1	2	3	4	5
41. Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
42. Los otros alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
43. Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
44. El personal administrativo	1	2	3	4	5
45. El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
46. El personal del comedor	1	2	3	4	5
47. El personal del servicio médico	1	2	3	4	5
VI. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación de:					
48. Las autoridades	1	2	3	4	5
49. Los Jefes de Departamentos	1	2	3	4	5
50. Los profesores	1	2	3	4	5
51. El personal administrativo	1	2	3	4	5
52. El personal de servicios	1	2	3	4	5
53. Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
54. El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
55. Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
56. Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
57. Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje					
58. El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
59. El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60. El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
61. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64. El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65. El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67. La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68. La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69. La formación práctica	1	2	3	4	5
70. La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71. La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
72. La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
74. Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5
VIII. Logros personales					
77. Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78. Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82. Con el desarrollo integral de su persona.	1	2	3	4	5
IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de:					
83. La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84. Los profesores	1	2	3	4	5
85. Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86. Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87. El contexto social	1	2	3	4	5
X. Autorrealización por:					
88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90. La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92. El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93. Su futuro profesional	1	2	3	4	5