Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Universidad del Bío-Bío
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Contador Público y Auditor

"ANALISIS DE LAS VARIABLES DETERMINANTES EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, SEDES CHILLÁN Y CONCEPCIÓN."

Memoria de título para optar al título de
Contador Público y Auditor

Alumnas

ANGÉLICA MARÍA ROMERO GÓMEZ
NAYARET BELÉN GALLEGOS CONTRERAS

Profesor Guía
Alex Medina Giacomozzi

Diciembre de 2017
Chillán, Chile.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de haber concluido este proyecto y haberme dado las fuerzas para superar los obstáculos que a lo largo de esta investigación se fueron presentando.

Deseo agradecer a todas las personas que estuvieron conmigo en este largo proceso, en especial a mi padre Héctor Romero, mi amigo, a quien admiro por ser un luchador incansable, y a mi madre Rosa Gómez, por ser la mujer que me inspira todos los días, por su completo espíritu de perseverancia, quienes sin escatimar esfuerzo han sacrificado gran parte de su vida por mí y me han formado y educado, entregándome su infinito amor, paciencia, apoyo y valores, que su mayor alegría ha sido verme convertida en una persona de bien, nunca terminaré de agradecerles ni podré pagarles todo lo que han hecho por mí.

De igual manera a mis hermanas, a Claudia, a quien admiro inmensamente por su valentía, por su capacidad de enfrentar los problemas con una sonrisa y por ser quien siempre me alienta a dar lo mejor de mí, a Alejandra por ser mi guía y quien me motiva en cada paso que doy, brindándome las mejores energías, a las dos, eternas gracias.

A Pablo Carrasco, mi pareja, por estar a mi lado en los buenos y malos momentos, por su apoyo incondicional, su paciencia y comprensión, por brindarme la posibilidad de crecer como persona a su lado y ser su compañera de aventuras.

A Belén Gallegos, quien se convirtió más que en una compañera, en una amiga, quien tuvo mayor paciencia en aquellos días de estrés y siempre me dijo, ¡lo vamos a lograr!

Finalmente, agradecer a todas los profesores que han sido parte de mi educación, porque sin ellos no hubiese llegado hasta donde estoy, en especial a nuestro profesor guía Sr. Alex Medina Giacomozzi, quién nos apoyó en este largo proceso y nos brindó las herramientas necesarias para realizar esta investigación.

Inmensamente agradecida

Angélica Romero Gómez

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Agradecimientos

Al culminar una nueva etapa en este largo camino, doy gracias a Dios por guiarme en cada paso que doy.

A mis padres Filomena y Cesar quienes con su apoyo incondicional, y los valores inculcados formaron la persona en la que hoy en día me he convertido.

A mis hermanos Sebastián y Jesús, quienes con su cariño, apoyo y comprensión, me han enseñado que la lealtad entre hermanos es única e inquebrantable.

A todos aquellos que he considerado amigos a lo largo de mi vida, por su apoyo y enseñanza que cada uno ha dejado en mí, en especial los que me han soportado en días difíciles, porque estos me han enseñado que los amigos son la familia que cada uno elige.

A mi amiga y compañera de tesis Angélica, por su apoyo incondicional en cada etapa de este "matrimonio tesiastico".

A la institución, profesores y a todos los que día a día hacen posible la labor educativa, en especial al profesor guía Alex Medina Giacomozzi, quien con su disposición, apoyo, orientación y comprensión, fue un pilar fundamental al realizar nuestra memoria de título.

Y a todos aquellos que formaron parte de esta bonita experiencia, entregando muestras de cariño, apoyo y comprensión constante a lo largo de mi vida universitaria.

Gracias

Sapientia veritas nostra

Nayaret Belén Gallegos

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo 10

Abstract 11

Introducción 12

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 13

1.1 Problema de investigación 14

1.2 Preguntas de investigación 14

1.3 Objetivo general 14

1.4 Objetivos específicos 14

1.5 Propósito 15

1.6 Alcances y limitaciones del estudio 15

1.7 Interés de la investigación 16

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA 17

2.1 Concepto de satisfacción 18

2.1.1 Enfoques de Satisfacción 21

2.1.1.1 La satisfacción como proceso 21

2.1.1.2 La satisfacción como resultado 21

2.1.1.2.1 Emocional 22

2.1.1.2.2 Cumplimiento o realización. 22

2.2 Relación entre expectativa, percepción y satisfacción 22

2.2.1 Expectativa 23

2.2.2 Percepción 24

2.2.2.1 Factores influyentes 25

2.2.2.2 Diferencia entre percepción y sensación 27

2.3 Concepto de calidad 28

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.3.1 Calidad Objetiva 29

2.3.1.1 Aseguramiento de la calidad en educación superior. 29

2.3.1.2 Evaluación de la calidad. 29

2.3.1.3 Criterios e indicadores de calidad. 30

2.3.2 Calidad Percibida 32

2.4 Calidad educativa 32

2.4.1 Principios de la calidad 33

2.4.2 Enfoques 34

2.4.3 Componentes de calidad en las instituciones educativas 35

2.4.3.1 Indicadores 35

2.4.3.2 Predictores 35

2.4.4 La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad 36

2.5Antecedentes del tema 37

2.5.1Antecedentes Internacionales 37

2.5.2 Antecedentes en Chile 39

2.5.3 Antecedentes en la Universidad del Bío-Bío 41

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 43

3.1 Tipo y diseño de la investigación 44

3.2 Población 44

3.3 Muestra 45

3.4 Tamaño de muestra 46

3.5 Metodología para el análisis de la satisfacción 48

3.6 Instrumento de investigación 48

3.7 Validez y confiabilidad del instrumento. 49

3.8 Método de recolección de información 50

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

3.9 Construcción de la base de datos 51

3.10 Técnicas de análisis de datos 51

3.10.1 Primera dimensión: Planificación de la enseñanza..... 52

3.10.2 Segunda dimensión: Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes.. 53

3.10.3 Tercera dimensión: Actividad Docente 53

3.10.4 Cuarta dimensión: Recursos y servicios 54

3.10.5 Quinta dimensión: Pregunta global 55

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS..... 56

4.1Resultados caracterización estudiantes. 57

4.2Resultados y análisis de las dimensiones..... 61

4.3 Resultados y análisis de las dimensiones con la caracterización 66

4.3.1 Relación dimensiones con sexo de los estudiantes..... 67

4.3.2 Relación dimensiones con promedio de notas de los estudiantes 71

4.3.3 Relación dimensiones con la situación laboral de los estudiantes..... 74

4.3.4 Relación dimensiones con el año de ingreso de los estudiantes..... 78

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES 82

Conclusiones 83

Recomendaciones 89

Referencias bibliográficas..... 90

ANEXOS 94

Tablas con los datos de las encuestas 94

Tabla 1: Campus 94

Tabla 2: Sexo 94

Tabla 3: Promedio de Notas..... 94

Tabla 4: Situación Laboral..... 94

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 5: Año de ingreso 95

Tabla 6: Dimensión Global 95

Tabla 7: Dimensiones 95

Tabla 9: Dimensiones por sexo 96

Tabla 10: Dimensiones por sexo 96

Tabla 11: Dimensión global por promedio de notas 96

Tabla 12: Dimensiones por promedio de notas 97

Tabla 13: Dimensiones por promedio de notas 97

Tabla 14: Dimensiones por promedio de notas 97

Tabla 15: Dimensiones por promedio de notas 98

Tabla 16: Dimensión global por Situación laboral 98

Tabla 17: Dimensiones por Situación laboral 98

Tabla 18: Dimensiones por Situación laboral 99

Tabla 19: Dimensiones por Situación laboral 99

Tabla 20: Dimensiones por Situación laboral 100

Tabla 21: Dimensión global por año de ingreso 100

Tabla 22: Dimensiones por año de ingreso 100

Tabla 23: Dimensiones por año de ingreso 101

Tabla 24: Dimensiones por año de ingreso 101

Tabla 25: Dimensiones por año de ingreso 101

Encuesta 102

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

ILUSTRACIONES

Gráfico 1: Caracterización del estudiante por sede 57
Gráfico 2: Caracterización del estudiante por sexo 58
Gráfico 3: Caracterización del estudiante por promedio de notas 58
Gráfico 4: Caracterización del estudiante por situación laboral 59
Gráfico 5: Caracterización del estudiante por año de ingreso 60
Gráfico 6: Dimensión global por sede 61
Gráfico 7: Dimensiones por sede 62
Gráfico 8: Dimensión global de los estudiantes por sexo 67
Gráfico 9: Dimensiones de los estudiantes con caracterización por sexo 68
Gráfico 10: Dimensión global de los estudiantes por promedio de notas 71
Gráfico 11: Dimensiones de los estudiantes por promedio de notas 72
Gráfico 12: Dimensión global de los estudiantes por situación laboral 74
Gráfico 13: Dimensiones de los estudiantes por situación laboral 75
Gráfico 14: Dimensión global de los estudiantes por año de ingreso 78
Gráfico 15: Dimensiones de los estudiantes por año de ingreso 79

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Resumen Ejecutivo

El presente estudio, tuvo por finalidad analizar las variables determinantes de la satisfacción de los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción.

Para llevar a cabo dicha investigación, se aplicó una encuesta con diseño Likert, presentando cuatro niveles de satisfacción, considerando el universo de los alumnos matriculados al periodo 2017, alcanzando un total de 292 estudiantes. Seguidamente para determinar el valor de cada dimensión definida en la encuesta aplicada y llevar a cabo un análisis adecuado, se construyó la matriz propuesta por Hernández y otros (2010), para posteriormente caracterizar al estudiante, determinando las variables más significativas, estableciendo el grado de satisfacción de estas, y finalmente determinar las similitudes y diferencias que presentan ambas sedes.

Dentro de las consideraciones metodológicas para desarrollar este estudio, estuvo presente el enfoque cuantitativo y profundidad deductiva, además se consideró un diseño no experimental de subtipo transversal y un muestreo proporcional.

Antecedentes que colaboraron para concluir que dentro de la carrera, la mayor parte de estudiantes se encuentran matriculados en la sede Concepción, además dentro de los aspectos de caracterización se pudo evidenciar que del total de alumnos un 77% no tienen un trabajo, tienen un promedio de notas entre 5,1 a 6,0 y que casi el 60% son estudiantes de sexo femenino.

En forma general, los estudiantes de ambas sedes presentan un grado de bastantes satisfechos respectos a los servicios que entrega la Universidad, alcanzando alrededor de un 80%, sin embargo, es posible diagnosticar que aquella parte de insatisfacción que se presenta entre los estudiantes, es por ciertas variables incorporadas en las dimensiones enfocadas al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizaje y la actividad docente.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Abstract

The purpose of this study was to analyze the variables that determine the satisfaction of the students of the Public Accountant and Auditor of the Universidad del Bío-Bío, Chillán and Concepción.

To carry out this research, a Likert design survey was applied, presenting four levels of satisfaction, considering the universe of students enrolled in the 2017 period, reaching a total of 292 students. Next, to determine the value of each dimension defined in the survey applied and carry out an adequate analysis, the matrix proposed by Hernández et al. (2010) was constructed, to later characterize the student, determining the most significant variables, establishing the degree of satisfaction of these, and finally determine the similarities and differences presented by both venues.

Within the methodological considerations to develop this study, the quantitative approach and deductive depth was present, and a non-experimental design of transversal subtype and proportional sampling was considered.

Background that helped to conclude that within the career, most students are enrolled in the headquarters Concepcion, also within the aspects of characterization was able to show that of the total number of students 77% do not have a job, have an average of grades between 5.1 to 6.0 and that almost 60% are female students.

In general, students from both campuses present a satisfactory degree of respect to the services provided by the University, reaching about 80%, however, it is possible to diagnose that part of dissatisfaction that occurs among students is by certain variables incorporated in the dimensions focused on the development of teaching and evaluation of learning and teaching activity.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Introducción

Existen diversos factores que influyen en los procesos de enseñanza y aprendizaje a nivel universitario; la organización académica, los recursos, los programas y los métodos de estudio se han considerado factores condicionantes del rendimiento y del nivel de satisfacción escolar.

El concepto de satisfacción ha sido estudiado en diferentes contextos, de forma más profunda en ambientes laborales y con respecto a los sentimientos, las necesidades y las demandas de los clientes y usuarios.

Se han destacado dos características relevantes en el concepto de satisfacción, la primera es que los juicios sobre la satisfacción dependen de las comparaciones que el sujeto hace entre las circunstancias de su vida y un estándar que considera apropiado; en la segunda se menciona que en lugar de sumar la satisfacción a través de dominios específicos para obtener una medida de satisfacción general es necesario preguntarle a la persona por una evaluación global.

La satisfacción escolar ha sido definida como una evaluación cognitivo-afectiva de las experiencias escolares. De esta forma, la estructura, la organización, los recursos, el sistema de evaluación e incluso los usos y costumbres de la institución escolar pueden entrar en conflicto con las expectativas y metas de los estudiantes, afectando su satisfacción.

El conocer y medir la satisfacción en la enseñanza universitaria representa, para muchas instituciones, el mantenimiento y su supervivencia debido a que esta información parece representar una forma fiable de identificar factores que influyen en una mejora significativa en la calidad del nivel académico de sus estudiantes, además de conocer su realidad al compararla y analizarla a lo largo del tiempo.

El presente estudio abordó el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria y su objetivo fue indagar por medio de un cuestionario, el grado de satisfacción que manifiestan los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, considerando aspectos respecto al desarrollo de la asignatura, la actividad docente y los recursos y servicios que brinda la universidad.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

1.1 Problema de investigación

- ✓ Se desconocen las variables que influyen en la satisfacción de los alumnos de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción.

1.2 Preguntas de investigación

- ✓ ¿Cuáles son las variables que inciden en la satisfacción de los alumnos de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Carrera Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción?

1.3 Objetivo general

- ✓ Analizar las variables determinantes en la satisfacción de los alumnos de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción.

1.4 Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar al estudiante objeto de estudio, según sexo, campus, año de cohorte, situación laboral y promedio de notas.
- ✓ Determinar las variables que componen la satisfacción del estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor.
- ✓ Establecer el grado de satisfacción de los alumnos de Contador Público y Auditor, según caracterización.
- ✓ Examinar las similitudes y diferencias, entre sedes, respecto del nivel de satisfacción y las variables que influyen en sus estudiantes.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

1.5 Propósito

El propósito de esta investigación es recabar la información necesaria de los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío, en particular de la carrera de Contador Público y Auditor, sedes Chillán y Concepción, con el fin de contribuir a generar la información que utilice la Directora de Escuela, como también los estamentos involucrados en el proceso de planificación y desarrollo de la carrera, para que estos tomen en consideración la situación actual de estos, enfocando las decisiones y cambios de la calidad educativa en los alumnos.

Por lo que es relevante buscar las formas de conocer la opinión que tienen los alumnos con respecto a la casa de estudios, a fin de reconocer las fortalezas y debilidades que se ven reflejadas al poner en práctica el rol educativo, debido a que sin duda un alumno insatisfecho, será un estudiante desmotivado, y con un bajo rendimiento, trayendo consigo una mala imagen de la institución. Asimismo, si no se conoce la opinión de los estudiantes, no se podría resolver las inquietudes que estos tienen, ya que a pesar de que la universidad, en especial la Facultad de Ciencias Empresariales cuente con instancias para que los alumnos entreguen sus opiniones, sugerencias y visiones, los alumnos no lo hacen, repercutiendo en las decisiones que se toman para la mejora de la calidad en la enseñanza.

Es por ello que este tipo de análisis es fundamental a la hora de planificar y tomar las decisiones, buscando una coherencia entre lo que la institución puede ofrecer, con lo que el estudiante necesita, generando un lazo inquebrantable entre institución-alumno.

1.6 Alcances y limitaciones del estudio

La investigación fue realizada mediante la aplicación de un censo a través de una encuesta a los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío, específicamente a los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor, sedes Chillán y Concepción, desde primer a cuarto año, utilizando para esto el año de ingreso a la institución (o año de cohorte), con lo que se determina el tamaño muestral para la aplicación de esta herramienta, obteniendo resultados cuantitativos que posteriormente fueron analizados.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

1.7 Interés de la investigación

La investigación tiene como fin conocer el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor, determinando las variables más significativas ante estos, y así recabar información indispensable para determinar cómo está posicionada la institución ante sus alumnos. Constituyendo una herramienta fundamental a la hora de gestionar en el futuro.

Por lo que es de gran relevancia tanto para los gestores, como para los posibles alumnos, debido a que si estos ven que la institución se preocupa por el bienestar de sus miembros, los potenciales clientes consideraran a la organización como una alternativa fija a la hora de escoger una casa de estudio, sin quitar importancia a los estudiantes que cursan la carrera, los cuales formaran lazos inquebrantables con la universidad, posicionándola en primera posición cuando quieran seguir con los estudios, así como también hablaran bien de ella en donde estos se desenvuelven.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.1 Concepto de satisfacción

Los estudios sobre satisfacción a nivel internacional se han incrementado de forma importante en los últimos años, lo que provoca una variación en la conceptualización de los conceptos involucrados. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación (Hunt, 1982), incluso según los estudios realizados por Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor hasta los años noventa.

Pero en las últimas décadas ha cambiado el objetivo de las investigaciones de satisfacción, pues en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias que los juicios de satisfacción conllevan (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

En el Cuadro 1, se observa que los primeros estudios de satisfacción, se refieren a la evaluación cognitiva, la cual pondera aspectos como las características de los productos, los cumplimientos de las expectativas que tienen los consumidores sobre los productos y los juicios sobre las inquietudes que nacen entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, lo cual oculta los procesos que unen al consumo con la satisfacción (Oliver, 1992).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

FUENTE	DEFINICION	CONCEPTO	OBJETO	ETAPA
Howard y Sheth (1969:145)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada.	Estado cognitivo.	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión.	Después del consumo.
Hunt (1977:459)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba.	Evaluación de una experiencia.	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas.	Durante el consumo.
Oliver (1981:27)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la disconformación de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional.	Sorpresa disconformación de expectativas unida a sentimientos anteriores a la compra.	Durante la compra y/o consumo.
Churchill y Surprenant (1982:491)	Respuesta a la compra y al uso que se deriva de la comparación por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas.	Resultado actitud.	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra.	Después de la compra y del consumo.
Swan, Trawick y Carroll (1982:17)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto.	Juicio evaluativo o cognitivo. Respuesta afectiva.	Resultados del producto.	Durante o después del consumo.
Westbrook y Reilly (1983:258)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo.	Respuesta emocional.	Percepciones sobre un objeto, acción o condición comparadas con necesidades y deseos del individuo.	Después de la compra.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Cardotte, Woodfruff y Jenkins (1987:305)	Sensación desarrollada a partir de una evaluación de una experiencia de uso.	Sensación causada por la evaluación.	Experiencia de uso.	Después del consumo.
Tse y Wilton (1988: 204)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo.	Respuesta causada por la evaluación.	Discrepancia percibida entre expectativas (otras normas de resultado) y el resultado real del producto.	Después del consumo.
Westbrook y Oliver (1991:84)	Juicio evaluativo posterior a la elección relativo a una selección de compra especifica.	Juicio evaluativo.	Selección de compra especifica.	Posterior a la selección.
Halstead, Hartman y Schmidt (1994:122)	Respuesta afectiva asociada a una transacción especifica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con la anterioridad a la compra.	Respuesta afectiva.	Resultado del producto comparado con un estándar anterior a la compra.	Durante o después del consumo.
Oliver (1996:13)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.	Respuesta evaluativa del nivel de realización.	Producto o servicio.	Durante el consumo.

Cuadro 1: Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores (Morales Sánchez, 2003).

A pesar de la enorme cantidad de estudios existentes, Anderson y Fornell (1994:244) destacan que ciertas cuestiones fundamentales permanecen sin resolver o han sido analizadas recientemente. Una de esas cuestiones es la delimitación del concepto de satisfacción.

Considerando los antecedentes del Cuadro 1, se puede evidenciar claramente que a pesar de los años y de la gran variedad de autores que definen satisfacción, en su mayoría estos destacan tres aspectos relevantes de este concepto:

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- ✓ El consumidor desea alcanzar un objetivo.
- ✓ El cumplimiento de dicho objetivo sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- ✓ El proceso de satisfacción considera la intervención de dos estímulos, un resultado y una referencia de comparación.

2.1.1 Enfoques de Satisfacción

Las discrepancias en la concepción de la satisfacción se han concentrado en torno a dos enfoques fundamentales: como proceso y como resultado.

2.1.1.1 La satisfacción como proceso

El primer enfoque concibe la satisfacción como un proceso de evaluación donde el consumidor compara el rendimiento de un producto o servicio con algún estándar de referencia. Dentro de este enfoque destacan los estudios de Oliver (1977) basados en la teoría del paradigma de la disconformación de las expectativas, la cual de acuerdo a este paradigma los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

Así pues, desde una perspectiva cognitivista, se considera la satisfacción como una evaluación emocional post-compra o post-uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante. Éste puede consistir en la comparación social de costes-beneficios (Oliver y Swan, 1989; 1989), así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos (Folkes, Koletsky y Graham, 1987).

2.1.1.2 La satisfacción como resultado

Más recientemente, la investigación de la satisfacción se ha concentrado en la naturaleza de la misma. A pesar de la variedad de conceptualizaciones, las definiciones más recientes presentan una clara inclinación hacia su definición como respuesta de naturaleza emocional (Giese y Cote, 1999: 13). Dentro de estos márgenes se asocia a la satisfacción con dos tipos de resultados:

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.1.1.2.1 Emocional

Esta concepción ha sido desarrollada por Oliver (1977) y considera la satisfacción como estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la disconformación de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Esta idea asume que la satisfacción es el resultado de un proceso cognitivo, pero va más allá estableciendo que este proceso cognitivo es sólo uno de los determinantes de la satisfacción pues se asocia con más emociones, es decir, identifica en la satisfacción, características cognitivas como afectivas.

2.1.1.2.2 Cumplimiento o realización.

La teoría de la motivación se basa en el deseo con el que actúan los consumidores para satisfacer sus necesidades, es decir, su comportamiento está dirigido a la consecución de objetivos relevantes.

De acuerdo con esta orientación la satisfacción puede ser considerada como el estado final del proceso motivacional. Es decir, la satisfacción del consumidor puede ser considerada como la respuesta del consumidor al cumplimiento de sus objetivos (Rust y Oliver, 1994: 4).

2.2 Relación entre expectativa, percepción y satisfacción

Los antecedentes bibliográficos sobre la satisfacción eran estudiados desde diferentes aspectos. Estas consideraciones se extienden desde la psicológica hasta la física y de lo sistemático a los aspectos positivos.

Sin embargo, en la mayor parte de los casos, la consideración se centra en dos construcciones básicas, las expectativas de los clientes antes de la compra o uso de un producto y su percepción relativa del rendimiento de ese producto después de usarlo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.2.1 Expectativa

Una expectativa constituye una estructura mental basada en los deseos, que permite predecir la probabilidad de que se produzca un determinado acontecimiento o resultado (Reeve, 1994). En el ámbito de los servicios, el análisis de los efectos de las expectativas presenta dos vertientes: la de las expectativas como antecedente de las evaluaciones post-consumo (Andreassen, 2000) y la de las expectativas como base de comparación respecto de la cual el cliente juzga su experiencia de consumo, que es la predominante y la que se inscribe más claramente dentro del paradigma de la disconformación (Oliver, 1997).

Según este último planteamiento, las expectativas se utilizan como punto de referencia en un proceso de comparación que establece si la prestación del servicio es igual, peor o mejor que lo esperado por el cliente, es decir, un resultado que permite explicar su valoración del servicio (Cadotte et al., 1987; Oliver y Burke, 1999; Oliver y Winer, 1987; Yi, 1990).

Sin embargo, las expectativas no han sido conceptuadas de un único modo y en la literatura pueden observarse distintas acepciones e interpretaciones del término. Por ejemplo, Summers y Granbois (1977) distinguieron entre expectativas normativas y expectativas predictivas, Swan et al. (1982) entre expectativas predictivas y deseables y Zeithaml et al. (1991) entre expectativas deseadas, adecuadas (nivel mínimo tolerable del servicio) y predictivas (creencia sobre lo que se recibirá en el servicio). Además, otros autores (Fisk y Young, 1985) han estudiado las expectativas en lo que se refiere a su base u origen, concluyendo que, pese a que el principal componente de las expectativas son las experiencias personales de consumo, también incluyen la información proveniente de otras personas y la información comercial o publicitaria.

También hay que tener en cuenta que el papel de las expectativas en la construcción de la valoración del servicio puede resultar influenciado por el contexto en el que la experiencia del servicio tenga lugar, al lado de otras circunstancias personales y sociales (Folkes, 1988, 1994). Y no hay que olvidar que se ha discutido si la valoración del cliente se forma en el proceso o en los resultados del servicio (Martínez-Tur et al., 2006).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

En todo caso, la teoría de la disconformación de las expectativas ha sido abundantemente utilizada en la investigación empírica sobre calidad percibida y satisfacción del consumidor, comprobándose en numerosas ocasiones que las expectativas funcionan como un buen predictor de la valoración que realiza el cliente sobre el servicio recibido (Boulding et al., 1993; Churchill y Surprenant, 1982; Oliver, 1980; Rust y Oliver, 2000; Zhang et al., 2008).

2.2.2 Percepción

En el campo de la psicología, la percepción se ha definido como proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

La percepción, según Carterette y Friedman (1982), es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto.

Por otro lado, Allport (1974: 7-8) apunta que la percepción es algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro.

Sin embargo, autores como Barthey indican que la percepción no tan solo se usa en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común, dicho autor indica que según el diccionario la percepción es

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento (1982).

Además, se debe considerar que la percepción se comprende por dos procesos fundamentales primero, la remodificación o selección del enorme caudal de datos que nos llegan del exterior, reduciendo su complejidad y facilitando su almacenamiento y recuperación en la memoria, segundo, un intento de ir más allá de la información obtenida, con el fin de predecir acontecimientos futuros y de ese modo, evitar o reducir la sorpresa (Bruner y cols.: 1958).

2.2.2.1 Factores influyentes

El perceptor

Respecto al perceptor destacamos en primer lugar las metas, objetivos o motivaciones que posee (Fiske y Neuberg, 1990; Hilton y Darley, 1991; Jones y Thibaut, 1958):

Las metas que una persona tiene al percibir a otro modela el procesamiento de la información y el tipo de información que busca. Hemos de considerar tres tipos de metas en la percepción que pueden favorecer un procesamiento minucioso de la información o una categorización casi automática del otro (Jones y Thibaut, 1958):

- ✓ Probar o confirmar los propios valores o creencias.
- ✓ Comprender al otro y su conducta.
- ✓ Comprender si la conducta del otro se ajusta a alguna regla.

El resultado del proceso perceptivo variará si el perceptor posee expectativas basadas en la categoría a la que pertenece la persona percibida, por ejemplo: si es hombre o mujer o si se centra en el estímulo concreto. Es decir, enfatiza aquellas características que definen a la persona como singular.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Las primeras expectativas corresponden a los estereotipos por lo que si aprendemos que determinados grupos tienen ciertas características, éstas serán atribuidas a personas pertenecientes a esos grupos. Las segundas se caracterizan por el conocimiento que se tiene de la persona percibida proveniente de la observación directa, de la información que la propia persona percibida revela o bien de una tercera persona.

Existen otros factores más específicos como pueden ser:

- ✓ La familiaridad con el estímulo, que favorece, en general, una percepción más exacta y conduce a percepciones más complejas.

- ✓ El valor del estímulo, demostrado por el comentado experimento de Bruner y Goodman (1947). Genera dos fenómenos, la acentuación perceptiva (distorsión perceptiva en que se encuentra aumentado el valor de un objeto en función de su valor subjetivo) y el efecto halo (alude a la generalización de un rasgo positivo o negativo de la persona percibida al estímulo en su conjunto). Osgood y colaboradores (1957) han encontrado mediante diferencial semántico que con tres dimensiones se pueden explicar la mayoría de las calificaciones: bueno-malo, fuerte-débil y activo-pasivo. Kim y Rosemberg (1980) muestran cómo la dimensión evaluativa aparece en todas las teorías implícitas de sus sujetos experimentales.

- ✓ El significado emotivo del estímulo, que depende del poder del estímulo para proporcionarnos consecuencias positivas o negativas. Hace que estemos alerta ante estímulos negativos para protegernos de éstos (defensa perceptiva: alto umbral de reconocimiento para aquellos estímulos que pueden significar algún grado de amenaza) y que prestemos atención a estímulos apreciados y necesarios (perspicacia perceptiva: bajo umbral de reconocimiento para aquellos estímulos que pueden reportarnos beneficios).

- ✓ La experiencia con cierto tipo de rasgos nos permite percepciones más exactas, pues se evalúa mejor la información (Dawson, Zeitz y Wright, 1989).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.2.2.2 Diferencia entre percepción y sensación

La sensación constituye la fuente principal de nuestros conocimientos acerca del mundo exterior y de nuestro cuerpo. Los órganos de los sentidos son los canales básicos por los que la información sobre los fenómenos del mundo exterior llegan al cerebro (Levine, 1991).

Las sensaciones le permiten al hombre recibir las señales y reflejar las propiedades y atributos de las cosas del mundo exterior y de los estados del organismo. De esta forma, la sensación es la forma más elemental del reflejo de la realidad: proceso mediante el cual el hombre refleja indicios sueltos del mundo exterior o señales que indican el estado de su organismo (Luria, 1987).

En cambio, la percepción trata de informaciones integradas; el reflejo de dichas informaciones rebasa los marcos de las sensaciones aisladas, tiene como soporte el funcionamiento mancomunado de los órganos de los sentidos y la síntesis de las informaciones sueltas en complejos sistemas de conjunto (Sminow, 1960).

El proceso perceptivo requiere destacar del conjunto de las señales influyentes los rasgos fundamentales, haciendo abstracción de aquellos rasgos insustanciales (Levine, 1911). Requiere la unificación de los grupos de indicios esenciales y básicos y la confrontación del conjunto de rasgos percibido con los conocimientos anteriores acerca del objeto.

Si en el proceso de la misma, la hipótesis del objeto en cuestión coincide con la información recibida anteriormente, surge el reconocimiento del objeto, y así culmina el proceso de percepción del mismo. Así pues la percepción íntegra del objeto surge como resultado de una compleja labor analítica sintética, que destaca unos rasgos esenciales y mantiene inhibidos otros que no lo son, y combina los detalles percibidos en un todo organizado (Luria, 1987).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Por lo tanto se puede inferir que la principal diferencia seria que la sensación se da a nivel de los órganos de los sentidos y la percepción a nivel de la corteza cerebral, sin que ello quiera decir que son dos procesos separados, sino más bien deben considerarse como dos procesos mutuamente dependientes dentro de una función compleja.

2.3 Concepto de calidad

El diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie. Esta definición muestra las dos características esenciales del término.

Por una parte, la subjetividad de su valoración: de otra, su relatividad. No es una cualidad absoluta que se posee o no se posee, sino un atributo relativo: se tiene más o menos calidad.

Centrándose en el producto, el término calidad se entiende como un concepto relativo no ligado solamente a aquél, sino más bien al vínculo producto- cliente. Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida.

En la literatura especializada hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

Algunos autores definen el concepto de calidad como el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes, y en consecuencia, hacen satisfactorio al producto (Juran, 1990). Asimismo, Claver, Llopis y Tarí expresan que la calidad significa satisfacer los deseos del cliente, es decir, elaborar bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes (1999). A pesar de que todas las definiciones de calidad son útiles y dinámicas, hay que destacar el importante papel que en la actualidad desempeña el juicio del consumidor (Fuentes, 2002).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Considerando lo mencionado, la calidad puede entenderse como un conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Sin embargo, dicho concepto tiene dos aspectos básicos, encontrándose el concepto de calidad objetiva y por otro lado la calidad percibida.

2.3.1 Calidad Objetiva

Está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollen acordes con lo estrictamente científico, y es la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), quien verifica y promueve la calidad de la educación superior en Chile.

2.3.1.1 Aseguramiento de la calidad en educación superior.

El aseguramiento de la calidad tiene una doble función. Por una parte, controlar la calidad, estableciendo criterios básicos y garantizando un nivel de cumplimiento mínimo por parte de las instituciones y programas. Y, por otra, promover la calidad, fomentando los más altos estándares y mejores prácticas destinadas al mejoramiento continuo (Lemaitre, 2005; Zapata y Tejeda, 2009). Son funciones complejas, que muchas veces tienden a contraponerse y generan una tensión entre el control y fomento de la calidad (Trow, 1996; Westerheijden, Stensaker & Rosa, 2007).

2.3.1.2 Evaluación de la calidad.

Cualquiera sea el balance de los objetivos del aseguramiento de la calidad, se trata de un proceso que se organiza por lo general incluyendo las tradicionales etapas de autoevaluación, evaluación externa y juicio de acreditación (Kells, 1995; Harman, 1998).

Los énfasis en el desarrollo de dichas etapas pueden variar de acuerdo a diferentes enfoques. Sin embargo, son etapas de un proceso que busca recabar y examinar antecedentes de una carrera o programa, analizarlos en un contexto de objetivos de control o mejoramiento de la calidad y proporcionar información suficiente para establecer un juicio relativo al nivel de cumplimiento de determinados criterios de evaluación (Kells, 1995; Harman, 1998).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Chile mantiene, en términos generales, la aproximación de evaluación de la calidad de la educación superior, incluyendo las etapas de autoevaluación y evaluación externa luego de lo cual se adopta un juicio de acreditación (Ley 20.129; CNA, 2010).

De acuerdo a la Ley 20.129, en Chile la acreditación de programas de pregrado es realizada por agencias públicas o privadas autorizadas y, en su defecto, por la propia CNA. Una agencia de acreditación es una organización externa a las instituciones de educación superior cuya principal tarea es evaluar, revisar, auditar o acreditar un programa o institución. Cuando el aseguramiento de la calidad incluye una dimensión de evaluación externa a la institución evaluada, la idoneidad del resultado del proceso descansa en la calidad técnica del proceso y legitimidad con que ha sido llevado a cabo por una agencia que goza de autoridad en el medio (Harvey, 2004).

2.3.1.3 Criterios e indicadores de calidad.

En este contexto, los criterios e indicadores son aspectos claves en la evaluación. Los criterios de evaluación son enunciados respecto de expectativas, normas o ideas de valoración en relación a los cuales se emite un juicio valorativo (Harvey, 2004; CNA, 2010).

Los indicadores, por su parte, se refieren a estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto (Bauer, 1966).

En el ámbito de la educación superior los indicadores han sido definidos como medidas objetivas, usualmente cuantitativas, del cumplimiento de un logro de una institución o de un sistema educacional (Ginés Mora, 1999). Asimismo, se sostiene que los indicadores son valores numéricos que se utilizan para medir algo difícil de medir (Ginés Mora, 1999).

Las universidades han debido incorporar el uso de los indicadores para dar cuenta del logro de una variedad de objetivos, los que resultan mucho más complejos que las tradicionales medidas empresariales o el sólo análisis contable de una institución (García, 1993).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

En el caso de los procesos de evaluación y acreditación de la calidad, el uso de indicadores está ampliamente extendido, no solo como un antecedente indispensable para los procesos de autoevaluación y evaluación de pares, sino que también como una tendencia que aparece en la mayoría de los países que han avanzado en sistemas de aseguramiento de la calidad, especialmente en la introducción de indicadores de desempeño (Van Damme, 2000).

En Chile, los procesos de acreditación han puesto acento en los criterios de evaluación en cuanto parámetro de la evaluación y decisiones relativas a la calidad de los programas y carreras. Asimismo, los indicadores han estado cada vez más presentes en el debate (de los Ríos, 2000; Arrau, 2005; Music, 2012), de modo tal de permitir procesos fundados de evaluación y contribuir de un mejor modo a la gestión de la calidad.

En efecto, los actuales criterios de evaluación de la CNA, aunque no establecen indicadores para la acreditación propiamente tales (salvo la existencia de egresados y el tiempo de titulación, tiempo de duración de la carrera, por ejemplo), establecen que los programas y carreras deben contar con un conjunto de indicadores para los efectos de su gestión, control de procesos y resultados. Adicionalmente, se espera que en los procesos de autoevaluación los programas reporten un conjunto amplio de indicadores que den cuenta de su realidad y desempeño, los que son luego discutidos en el contexto de evaluación y decisión de acreditación (CNA, 2010).

Evidentemente, los juicios de acreditación involucran un complejo procedimiento que pondera diversos criterios e indicadores, de tal modo de establecer una opinión relativa a la calidad de un programa o institución. La propia CNA ha ido incorporando un conjunto de estándares e indicadores a algunos de sus procesos de acreditación para que estos procesos sean más comparables, estandarizados y crezcan en su nivel de objetividad (Koljatic, 2014).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.3.2 Calidad Percibida

El término calidad percibida tiene numerosas definiciones sin existir una definición única y global. Sin embargo, algunos autores la definen como el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto/servicio (Zeithaml, 1988: 3), o la impresión global del consumidor sobre la relativa superioridad o inferioridad de una organización y sus servicios (Bitner y Hubber, 1994: 7).

Por su parte, Calabuig, Molina y Nuñez la definen como una evaluación a largo plazo posterior al consumo, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo (2012: 68).

En este sentido, Nuviala y Casajús nos recuerdan que la calidad es diferente de cada persona, es un concepto muy dinámico, ya que está sometido a los cambios de necesidades, pareceres, preferencias y gustos de los usuarios (2005: 4).

A su vez, Zeithaml la define como la opinión del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto (1988). Dicha opinión se configura, según Cruz y Múgica (1993), a partir de tres tipos de factores:

- ✓ Los atributos intrínsecos del producto o calidad objetiva.
- ✓ Los atributos extrínsecos, como la marca, el envase o la imagen transmitida por la publicidad, a los que el consumidor asocia una determinada calidad.
- ✓ El precio, un atributo extrínseco que debe considerarse separadamente por su especial influencia en la calidad percibida.

2.4 Calidad educativa

Es evidente que la educación no puede entenderse como un producto físico o manufacturado sino como un servicio que se presta a los alumnos. Pero, al igual que ocurre con otros servicios, la naturaleza de este servicio resulta difícil de describir, así como los métodos para evaluar la calidad.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

La dificultad de definir la calidad educativa seguramente deriva de hechos como los siguientes:

- ✓ La educación es una realidad compleja en sí misma, ya que afecta a la totalidad del ser humano, entidad ciertamente compleja y multidimensional. Por ello, si resulta difícil precisar el resultado que se debe obtener de la educación, no es extraño que resulte complicado establecer métodos y criterios para determinar el nivel de calidad.

- ✓ Existen notables diferencias entre las ideas o conceptos de lo que debe ser la educación. El resultado son las discrepancias sobre las metas o fines a lograr y sobre los procesos a llevar a cabo para lograrlo. Por ello, no solo disponemos de una teoría suficientemente consolidada para explicar la eficacia en el ámbito educativo.

- ✓ Los procesos mentales de aprendizaje no son evidentes, y sólo podemos inferirlos a través de los resultados que produce. En consecuencia, no podemos medir la actividad del intelecto de los alumnos, sino las manifestaciones externas de la actividad mental o intelectual.

- ✓ El educador es un ser libre y el motivo último de su comportamiento es siempre su propia decisión, más allá de los modelos en los que se haya formado. Ello hace que la elección sobre el tipo de enseñanza o modelo educativo sea una elección personal, que no siempre se corresponde con la trayectoria o el ideario de la institución educativa.

2.4.1 Principios de la calidad

La Ley Orgánica de Calidad de la Educación da a conocer los principios que tiene la calidad educativa, en donde se pueden encontrar:

- ✓ La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- ✓ La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.

- ✓ La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos en los países de nuestro entorno europeo.

- ✓ El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.

- ✓ La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares.

2.4.2 Enfoques

El primero de ellos se refiere a la eficacia. Un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevado esto al aula, podríamos decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender.

Un segundo punto de vista se refiere a considerar la calidad en términos de relevancia. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al alumno, para preparar excelentes profesionales, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Una tercera perspectiva del concepto de calidad se refiere a los recursos y a los procesos. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente. Así, una buena planta física, laboratorios, programas de capacitación docente, un buen sistema académico o administrativo,

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

apropiadas técnicas de enseñanza y suficiente equipo, serán necesarios para el logro de la calidad.

2.4.3 Componentes de calidad en las instituciones educativas

Una aproximación la proporciona Gento Palacios (1996: 55) cuando afirma que, si la finalidad esencial de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles.

Pero para poder sustentar esta afirmación se necesita conocer una serie de aspectos del centro educativo relacionados con la organización, la gestión, la dirección, los resultados académicos, etc. y para ello es necesario disponer de referentes o componentes a los que con frecuencia se denomina variables. Como señala Gento Palacios (1996: 55), existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores.

2.4.3.1 Indicadores

Los indicadores sirven para constatar la calidad como efecto, pues ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el "perfil de calidad" de un centro educativo.

Gento Palacios (1996, pág. 56) los denomina variables dependientes o de criterio y la Fundación Europea para la Gestión de Calidad los llama resultados. Los componentes, indicadores o variables dependientes, de criterio o resultados se refieren a los componentes que permiten medir el grado de idoneidad de aquello que se evalúa, es decir, con la calidad de la institución (procesos, resultados, opinión de los clientes, etc.).

2.4.3.2 Predictores

Otros se refieren a los factores o características que han de reunir las instituciones educativas para lograr niveles aceptables de calidad. Son los predictores, que la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad denomina agentes de la calidad. Son los elementos

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

propios del centro que hacen posible y previsible la aparición de un determinado efecto en el mismo.

2.4.4 La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad

La satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen.

El grado de satisfacción de los alumnos se extiende a ámbitos como:

- ✓ Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.
- ✓ Satisfacción por la seguridad vital que se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.
- ✓ Satisfacción por la seguridad económica en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.
- ✓ Satisfacción por la seguridad emocional que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.
- ✓ Satisfacción por la pertenencia al centro o clase que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.
- ✓ Satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.

- ✓ Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.

- ✓ Satisfacción por la autorrealización personal en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, etc. Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en el centro, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad, actividades artísticas, etc.

2.5Antecedentes del tema

Los antecedentes son las evidencias sobre alguna determinada actividad desarrollada en un lugar, para este caso los antecedentes serán las investigaciones llevadas a cabo por estudiantes de la Universidad del Bío-Bío, además de investigaciones realizadas en otros países, esto con la finalidad de tener un conocimiento previo sobre el tema de estudio, además para poder obtener una guía respecto al desarrollo de la investigación.

2.5.1Antecedentes Internacionales

El primer análisis titulado "Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM", realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ubicada en la ciudad de Lima Perú, en la cual se lleva a cabo una investigación que busca determinar el nivel de satisfacción de los alumnos, con respecto a la enseñanza de la asignatura de salud del adulto mayor. Identificando el nivel de esta, y de la enseñanza práctica de la misma materia. Realizado por Mariella Díaz Gonzales en 2013.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

El estudio desarrollo una metodología de tipo cuantitativo, de corte transversal. Aplicando el instrumento a un curso de 62 alumnos del 5°año de la carrera.

En el análisis determinaron que el nivel de satisfacción sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano, tanto práctico como teórico es bajo. En donde se entregan las recomendaciones necesarias.

La investigación en cuestión muestra un completo análisis de los aspectos claves de la carrera a analizar, exponiendo los modelos de enseñanzas que existen, dimensiones organizativas, y dimensiones del proceso enseñanza aprendizaje, entre otros. Finalmente entrega las recomendaciones del caso.

La diferencia encontrada se basa principalmente en la carrera y área de estudio como lo es el área de salud, además la investigación se realiza a una asignatura en particular, y por consecuencia a un nivel (curso) a lo largo de toda la carrera, lo que trae como consigo que la muestra sea muy pequeña en comparación a otros estudios realizados.

El segundo análisis, titulado "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad", realizado en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, específicamente en la Facultad de Ciencias y Letras Humanas. En donde se lleva a cabo una investigación que busca diseñar un instrumento a partir de la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, con respecto a la calidad educativa brindada por la casa de estudio. Analizando la validez y confiabilidad del instrumento, para así comparar los resultados obtenidos. Realizado por Sahi Ruth Bullón Villaizán en 2007.

La investigación desarrollo una metodología de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, en donde los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico accidental de sujetos voluntarios, debido a que dependió de la aceptación de los profesores a cargo para la toma del instrumento.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Con el análisis se llegó a la conclusión de que es posible construir un instrumento que permita medir la percepción de la satisfacción estudiantil, con niveles adecuados de validez y confiabilidad a partir del instrumento SEICE. Por otro lado los resultados obtenidos señalan que, a mayor edad y tiempo de permanencia en la carrera, se muestra un menos nivel de satisfacción con la calidad educativa, esto se puede interpretar por sus expectativas y exigencias con respecto a la institución.

Los aportes del citado estudio son los del cuestionario SEUE y sus modificaciones realizadas tras la revisión del análisis, las cuales van desde las condiciones básicas de la infraestructura, pasando por el seguimiento emocional y condiciones de seguridad, como hasta autorrealización personal.

Las principales diferencias son como se mencionó anteriormente, que es un estudio realizado en un país diferente, lo que trae consigo culturas diferentes, como también que se busca diseñar un instrumento de medición de la satisfacción de los estudiantes, el cual paso por un análisis y modificación del cuestionario SEUE, consultando con expertos, y pasando por un previo ensayo piloto, antes de la aplicación final de este.

2.5.2 Antecedentes en Chile

La primera investigación, titulada "Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de ingeniería en construcción", realizada en la Universidad Austral de Chile. En donde se lleva a cabo una investigación, la cual da a conocer las inquietudes, expectativas y el grado de satisfacción enfocada al estudiante de esta carrera en particular, a fin de identificar las debilidades y fortalezas para así formular mejoras en la gestión, buscando la maximización y minimización de estas. Realizado por Edgardo Antonio Olea Bravo en 2009.

El estudio se desarrolló con una metodología de tipo descriptivo, con un enfoque transversal, de diseño observacional (no experimental), con un muestreo semi-probabilístico, por cuotas. En donde se utilizó un instrumento de medición basado en la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE), basado en cinco parámetros.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Lo relevante para el proyecto de grado, son los parámetros aplicados en dicho cuestionario, entre los que se encuentran percepción de la experiencia Universitaria, métodos de enseñanza y aprendizaje, calidad académica, organización de la carrera y recursos para el aprendizaje. Los que son a su vez subdivididos en parámetros como actitudes sociales y personales, clases teóricas y prácticas, evaluaciones, malla curricular y docentes, infraestructura entre otras.

El estudio se diferencia principalmente en la subdivisión de parámetros de gira de estudio, la cual no aplica a la investigación. Además entregan posibles mejoras de las debilidades, como también estrategias para la maximización y minimización de fortalezas y debilidades encontradas.

En definitiva el estudio puso en evidencia las fortalezas y debilidades de la institución, en donde las primeras fueron que tiene un nivel de satisfacción de 4,34 por ser una institución universitaria, y el prestigio de la carrera arrojo un 4,19. Por otra parte las debilidades encontradas son, baja implementación de nuevas tecnologías con 1,62, poca tecnología en los laboratorios disponibles con un promedio de satisfacción de 1,82 y baja calidad de los equipos disponibles en los laboratorios con un 1,82, entre otras.

El segundo estudio, titulado "Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad". En donde se lleva a cabo una medición del grado de satisfacción de los alumnos de las carreras Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administrador de Empresas de Turismo. A partir del segundo año de ingreso, Realizada por Ana Catalina Valenzuela Rettig & Carlos Manuel Requena Magallanes en 2006.

Cuya investigación tuvo una metodología de tipo descriptivo y correlacional, incluyendo variables cualitativas ordinales como las de percepción. El estudio es transversal con un diseño no experimental, en donde se define el tamaño de la muestra, con un muestreo estratificado con afijación proporcional, tomando como factor la carrera a que

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

pertenencia y el año de ingreso, confeccionando un cuestionario basado en ESE (Encuesta de Satisfacción Estudiantil).

Concluyendo que en la carrera de Contador Auditor el 75% de los encuestados se encuentran en los parámetros de satisfacción, contrarrestándose con el 79% de insatisfacción obtenido por las carreras de Ingeniería Comercial y Administración de Empresas de turismo. En las fortalezas se encontró que el equipo docente fue el parámetro mejor evaluado con un 52% de satisfacción, por el contrario la debilidad reflejada esta en los métodos de enseñanza y aprendizaje con un 70% de insatisfacción.

El estudio en cuestión hace referencia a diversos parámetros que son aplicados, entre los que se encuentran métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación, equipo docente entre otros dicho anteriormente. Con lo anterior cabe destacar las subdivisiones que se realizan como lo son clases teóricas y prácticas, prácticas profesionales, plazos y reglamentos establecidos, evaluaciones y sus correcciones, retroalimentación, malla, y centro de alumno, entre otras cosas. Por otra parte, puede ser útil el instrumento de medición utilizado es la encuesta, el cual fue basado en la Escuela de Satisfacción Estudiantil (ESE).

La principal diferencia que existe es que se analizan tres carreras de las Facultas de Ciencias Económicas y Administrativas, en donde no participan los alumnos de primer año, debido a que se expone la posibilidad de que estos no estén totalmente interiorizados con los parámetros del estudio.

2.5.3 Antecedentes en la Universidad del Bío-Bío

El trabajo titulado "Estudio comparativo de las expectativas y de la satisfacción de los estudiantes de las carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial de la universidad del Bío-Bío, respecto de la habilitación de competencias genéricas", en donde se lleva a cabo un análisis de las expectativas y la satisfacción enfocada al estudiante de ambas carreras, describiendo las diferencias y similitudes por cada una. Realizado por Ingrid Marín Correa & Priscila Neipan Fica en 2014.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

El estudio se realizó con una metodología de enfoque cuantitativo, de profundidad descriptiva, utilizando un diseño no experimental de subtipo transversal, con un muestreo estratificado proporcional.

Este análisis entrega una mirada del análisis estadístico de los datos, mediante el test de Mann- Whitney y test Kruskal- Wallis.

El estudio realizado por las alumnas de la Universidad del Bío-Bío en 2014 se diferencia principalmente debido a que está dirigido a las expectativas y la satisfacción de los estudiantes con respecto competencias genéricas del modelo educativo de la universidad, además de que es un estudio realizado con dos carreras de la facultad de ciencias empresariales de la casa de estudio, tomando ambas sedes.

Dentro de sus conclusiones se señala que los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial presentan altos niveles de expectativa respecto de las competencias genéricas expuestas en el perfil de egreso de la universidad.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El trabajo se preparó basándose en la revisión bibliográfica de los conceptos de satisfacción estudiantil a nivel superior, tanto a nivel nacional como internacional, a fin de configurar los criterios teóricos del estudio. Luego se seleccionó entre los artículos científicos leídos los con mayor implicancia en el problema del tema analizado, con el fin de lograr dar respuesta a la pregunta de investigación planteada.

La investigación es de tipo cuantitativo, ya que se procedió a vincular los indicadores de satisfacción de los estudiantes de Contador Público y Auditor con indicadores empíricos, con un enfoque deductivo y el proceso de estudio se desarrolló descriptivamente, pues según indica Sampieri (1998:60), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

En lo referido al diseño de investigación, éste se seleccionó con la ayuda de la revisión bibliográfica de la misma naturaleza que ésta y en base a los objetivos planteados, concluyendo que el modelo de investigación no experimental es el indicado, puesto que en este caso las variables no se manipularán intencionalmente, sino que sólo se observará y se analizará el fenómeno de satisfacción estudiantil, tal y como es, además se determinó que fuese de tipo transversal, pues los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Ibidem, p.270).

3.2 Población

La población objeto de estudio en este caso, fue seleccionada según las siguientes variables:

- ✓ Estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- ✓ La encuesta fue aplicada a todos los sujetos de investigación y a todos los niveles de la carrera que existen en ambas sedes.

- ✓ La población total es de 386 alumnos que están matriculados regularmente en la carrera de Contador Público y Auditor, datos obtenidos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción.

- ✓ 184 alumnos corresponden a la sede **Chillán**.

- Periodo 2017 : 44 alumnos, primer año.
- Periodo 2016 : 49 alumnos, segundo año.
- Periodo 2015 : 36 alumnos, tercer año.
- Periodo 2014 : 29 alumnos, cuarto año.
- Periodos Anteriores : 25 alumnos.

- ✓ 202 alumnos corresponden a la sede **Concepción**.

- Periodo 2017 : 58 alumnos, primer año.
- Periodo 2016 : 51 alumnos, segundo año.
- Periodo 2015 : 46 alumnos, tercer año.
- Periodo 2014 : 33 alumnos, cuarto año.
- Periodos Anteriores : 14 alumnos.

3.3 Muestra

La muestra según Arias (2006), es un subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto, definido en sus características, al que llamamos población. La muestra, también representa la designación de la parte o el elemento representativo de un conjunto de la población o universo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Sin embargo, en la presente investigación se tomó como muestra, la totalidad de la población por ser pequeña y de fácil acceso para las alumnas investigadoras. Esta selección corresponde a un tipo de muestra censal, que al respecto Zarcovich (2005) señala que este tipo de estudio, supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo.

3.4 Tamaño de muestra

Al momento de recolectar datos a través de encuestas, es necesario tener presente que no todos los sujetos de estudios contestarán, ya sea, porque no están dispuestos a contestar o simplemente porque no se encuentran durante las semanas en que se toman las encuestas.

Para determinar una muestra adecuada, considerando el error estadístico posible, se llevó a cabo una muestra por cada sede.

$$M = \frac{Z^2(\mathrm{N})(\mathrm{p})(\mathrm{q})}{[E^2(\mathrm{N}-1)] + [Z^2(\mathrm{p})(\mathrm{q})]}$$

Aplicación de la fórmula para la sede **Chillán**

Dónde:

M: Muestra

N:184

Z: 1,96

E: 5% = 0,05

p: 50% = 0,5

q: 50% = 0,5

Muestra:

- ✓ Por lo cual una vez completada y aplicada la fórmula para obtener el tamaño de la muestra esta indica que se debe encuestar al menos 125 alumnos.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- ✓ Aplicación de la fórmula para la sede **Concepción**

Dónde:

M: Muestra

N:202

Z: 1,96

E: 5% = 0,05

p: 50% = 0,5

q: 50% = 0,5

Muestra:

- ✓ Por lo cual una vez completada y aplicada la fórmula para obtener el tamaño de la muestra esta indica que se debe encuestar al menos 133 alumnos.

Posterior al cálculo de la muestra mínima se ponderaron los datos, esto con la finalidad de tomar por nivel una muestra similar, lo cual determino los siguientes datos:

- ✓ Encuestas a formular por nivel, según un 68% de ponderación, sede **Chillán**.

- Periodo 2017 : 30 encuestas, primer año.
- Periodo 2016 : 34 encuestas, segundo año.
- Periodo 2015 : 25 encuestas, tercer año.
- Periodo 2014 : 20 encuestas, cuarto año.
- Periodos Anteriores : 17 encuestas.

- ✓ Encuestas a formular por nivel, según un 66% de ponderación, sede **Concepción**.

- Periodo 2017 :39 encuestas, primer año.
- Periodo 2016 :34 encuestas, segundo año.
- Periodo 2015 :31 encuestas, tercer año.
- Periodo 2014 :22 encuestas, cuarto año.
- Periodos Anteriores :10 encuestas.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

3.5 Metodología para el análisis de la satisfacción

El estudio que se utilizó es una adaptación del diseño y medidas utilizadas en las preguntas del cuestionario Procedimiento para el análisis de la satisfacción, expectativas y necesidades, el cual es un instrumento de recolección de información para conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con su educación, el cual fue aplicado en la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud de la Universidad de Jaén (UJA), realizado por Rosa María Fernández Alcalá (2014), el cual en su formato original consta con cuatro ítems, el primero respecto a la planificación y desarrollo de la enseñanza, el segundo con los servicios de apoyo al estudiante, el tercero con los recursos de apoyo a la enseñanza y el cuarto con la actividad docente del profesorado, los cuales en su totalidad cuenta con setenta y tres enunciados, los cuales para este estudio, solo han sido considerado treinta y nueve enunciados, pues algunos no concordaban con los servicios que la Universidad del Bío-Bío brinda a sus alumnos, además por sugerencia de expertos se agregaron tres más para una encuesta más completa, por lo que finalmente cuenta con cuarenta y dos enunciados.

Se usó esta metodología pues, el instrumento alcanzó un alto grado de validez superior al noventa por ciento; por lo tanto se puede afirmar que mide lo que se pretende medir, es decir el grado de satisfacción de los alumnos con la educación que reciben.

Con este cuestionario se desea lograr el objetivo central de esta investigación, puesto que con esta metodología se pueden obtener un resultado apropiado para poder analizar las variables determinantes en la satisfacción de los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor.

3.6 Instrumento de investigación

Para la investigación de esta tesis se ha utilizado una encuesta como instrumento de investigación, con la cual se ha obtenido la información necesaria para poder dar respuesta a los objetivos planteados, esta encuesta fue realizada a los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, sedes Chillán y Concepción.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

El instrumento está diseñado en dos partes, en primer lugar se presentan los antecedentes que caracterizan al sujeto de estudio (sexo, año de cohorte, situación laboral y promedio de notas), y por otro lado presentan cinco apartados, los cuales están compuestos por un total de 42 enunciados, los que buscan presentar todas las variables que determinan la satisfacción estudiantil.

Dentro de los contenidos que presentan los ítems mencionados, se encuentran:

- ✓ Planificación de la enseñanza : Presenta 10 enunciados.
- ✓ Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizaje : Presenta 09 enunciados.
- ✓ Actividad docente : Presenta 14 enunciados.
- ✓ Recursos y servicios : Presenta 08 enunciados.
- ✓ Pregunta Global : Presenta 01 enunciado.

3.7 Validez y confiabilidad del instrumento.

Señala Sampieri y col. (1998), la validez es el grado en que un instrumento mide la variable que se pretenden estudiar. Tomando esto en consideración, se realizó un análisis detenido de la totalidad de los ítems del cuestionario, ya que, como se mencionó con anterioridad, este instrumento es una adaptación, por lo tanto era necesario validarlo por un tema primordialmente lingüístico.

La validación del instrumento estuvo en manos de dos expertos, por un lado la Directora de Escuela, Mg. Cecilia Gallegos Muñoz y el docente asociado al Departamento Gestión Empresarial y Profesor guía Dr. Alex Medina Giacomozzi.

La confiabilidad de los instrumentos se midió a través del coeficiente de la fórmula alfa de Cronbach (Bonilla, 2006). El cálculo de este coeficiente emplea el promedio de datos las correlaciones existentes entre los ítems del instrumento al concepto que se pretende medir empleada para instrumentos con escala de respuestas múltiples. Por ello, García (2005), plantea la siguiente escala de valoración.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- ✓ Por debajo de 60 es inaceptable.
- ✓ De 60 - 70 es medianamente aceptable.
- ✓ De 70 - 80 es respetable.
- ✓ De 80 - 90 es muy buena.

En tal sentido, se realizó una prueba piloto a 09 personas con el cuestionario validado por los expertos y a sus resultados se le aplicó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico SPSS, el cual resulto con un valor de 74,2 lo que constituye una confiabilidad respetable.

3.8 Método de recolección de información

La Información que fue utilizada como objeto de investigación y con la cual se obtuvieron las respuestas a las interrogantes planteadas en un comienzo, se basan en fuentes de información tanto primaria como secundaria.

Como fuente de información primaria se encuentra aquella información entregada por las personas sujetos de estudio a través de la encuesta, la cual fue recopilada en forma presencial, es decir, se aplicó en formato papel finalizando el horario de clases, para ello se asistió a las asignaturas con mayor cantidad de alumnos por nivel y se llevó a cabo durante Octubre, específicamente, en la primera semana en la sede de Concepción y la segunda semana en la sede Chillán.

Las fuentes de información secundarias se obtendrán de forma tanto online y escrita, una de las formas será conforme a documentos online relacionados sobre la satisfacción estudiantil y las variables que en ésta influye para poder tener un conocimiento general sobre la satisfacción de estudiantes universitarios, también se obtendrá información mediante los libros y tesis que se han desarrollado anteriormente sobre el tema estudiado y además de datos obtenidos a través de artículos de propiedad del Ministerio de Educación y del organismo sin fines de lucro llamado Educación 2020.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

3.9 Construcción de la base de datos

La construcción de la base de datos se produjo con el programa estadístico informático llamado IBM SPSS Statistics 20, el cual es un sistema que tiene incorporado ficheros donde la importancia de los datos que se ingresan a este programa son indispensables para obtener una información de calidad al momento de sacar resultados.

En primer lugar para el ingreso de datos al programa se efectuó el ingreso de variables que son las preguntas que se realizaron en la encuesta y que se ingresaron en "vista de variables", además en este paso se dieron ingreso a los tipos de respuestas que posteriormente se ingresarían y todo lo adecuado para obtener de la forma necesaria la información final.

Finalmente se efectuó el ingreso de datos y de las respuestas de las encuestas en "vista de datos" donde se realizó el ingreso de cada una de las encuestas las cuales se enumeraron para poder evitar errores o ante cualquier duda poder ir directamente a la encuesta que necesita observación.

3.10 Técnicas de análisis de datos

Para analizar los datos recolectados en la encuesta aplicada, se hizo uso de herramientas de estadística descriptiva tales como la obtención de la media de las respuestas entregadas por el grupo sujeto de estudio, como se observa a continuación:

$$\text{Grado de satisfacción (media aritmética)} = \frac{\boldsymbol{V}}{\boldsymbol{N}}$$

En donde V corresponde a la sumatoria de la valoración que presenta la dimensión, y el N es igual al número de encuestas aplicadas.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

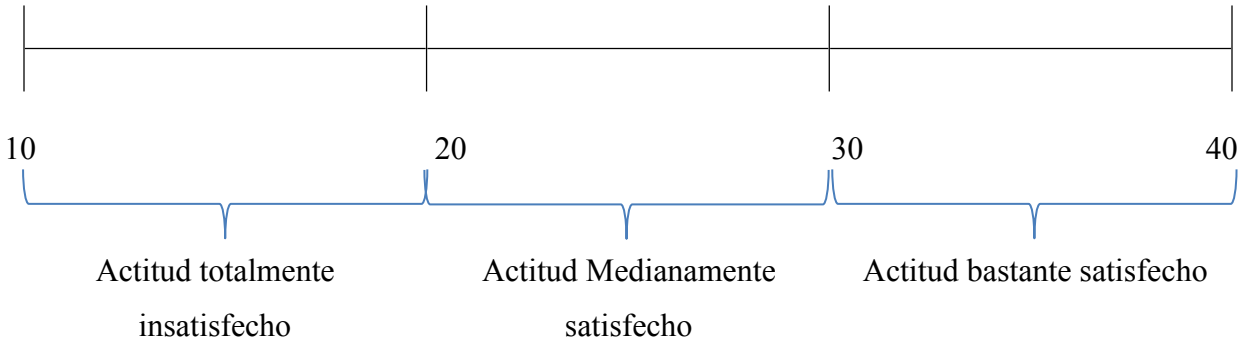
En primera instancia se analizó la dimensión número 5, la que hace referencia a la visión global que tiene el estudiante respecto a los servicios entregados por la universidad, esto con la finalidad de conocer el nivel satisfactorio de los estudiantes en un contexto general, para posteriormente analizar las variables que determinan dicha situación.

Las variables a analizar se encuentras agrupadas en cuatro dimensiones, las que corresponden a planificación de la enseñanza, desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, actividad docente y recursos y servicios, cada una de dichas dimensiones tienen un mismo valor dentro de la encuesta y fueron analizadas en forma individual con las herramientas mencionadas con anterioridad.

Para determinar el valor de cada dimensión se realiza una matriz propuesta por Hernández y otros (2010), la cual se utiliza para medir una escala likert.

3.10.1 Primera dimensión: Planificación de la enseñanza

Como éste ítem está compuesto por 10 enunciados, el valor mínimo que puede tener del total de encuestados son 10 puntos y el valor máximo que puede llegar a tener es de 40puntos, lo que conlleva a que los puntos intermedios de la matriz son 20 y 30. Valorizándolos como de 10 a 20 es un grado de satisfacción totalmente insatisfecho, de 20 hasta 30medianamente satisfecho, y de 30 hasta 40 puntos se consideran como bastante satisfechos. La cual se detalla a continuación.



Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

3.10.2 Segunda dimensión: Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes

Como éste ítem está compuesto por 09 enunciados, el valor mínimo que puede tener del total de encuestados son 09 puntos y el valor máximo que puede llegar a tener es de 36 puntos, lo que conlleva a que los puntos intermedios de la matriz son 18 y 27. Valorizándolos como de 09 a 18 es un grado de satisfacción totalmente insatisfecho, de 18 hasta 27 medianamente satisfecho, y de 27 hasta 36 puntos se consideran como bastante satisfechos. La cual se detalla a continuación.

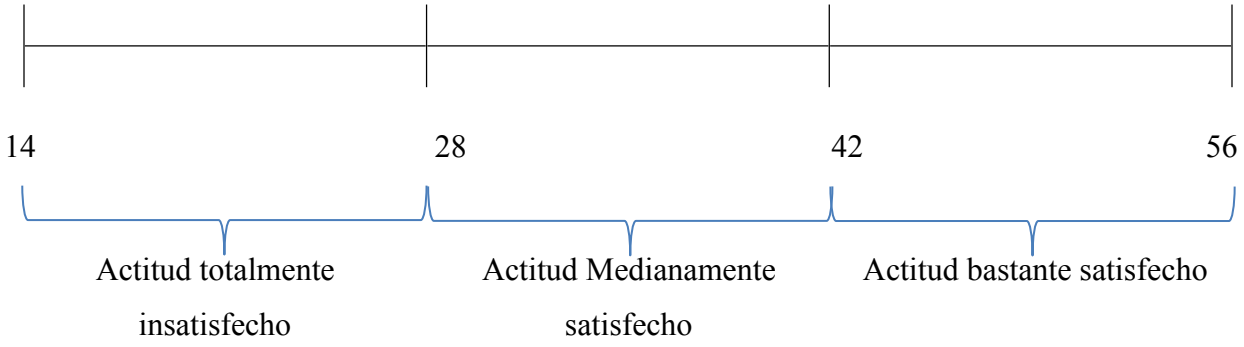
Fuente: Elaboración propia (2017)

3.10.3 Tercera dimensión: Actividad Docente

Como éste ítem está compuesto por 14 enunciados, el valor mínimo que puede tener del total de encuestados son 14 puntos y el valor máximo que puede llegar a tener es de 56 puntos, lo que conlleva a que los puntos intermedios de la matriz son 28 y 42.

Valorizándolos como de 14 a 28 es un grado de satisfacción totalmente insatisfecho, de 28 hasta 42 medianamente satisfecho, y de 42 hasta 56 puntos se consideran como bastante satisfechos. La cual se detalla a continuación.

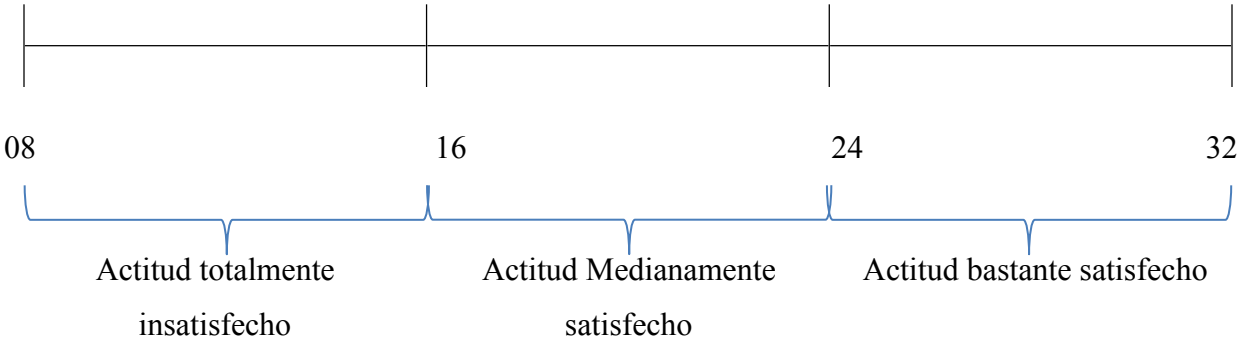
Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile



Fuente: Elaboración propia (2017)

3.10.4 Cuarta dimensión: Recursos y servicios

Como éste ítem está compuesto por 08 enunciados, el valor mínimo que puede tener del total de encuestados son 08 puntos y el valor máximo que puede llegar a tener es de 32 puntos, lo que conlleva a que los puntos intermedios de la matriz son 16 y 24. Valorizándolos como de 08 a 16 es un grado de satisfacción totalmente insatisfecho, de 16 hasta 24 medianamente satisfecho, y de 24 hasta 32 puntos se consideran como bastante satisfechos. La cual se detalla a continuación.



Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

3.10.5 Quinta dimensión: Pregunta global

Como éste ítem está compuesto por 01 enunciados, el valor mínimo que puede tener del total de encuestados son 01puntos y el valor máximo que puede llegar a tener es de 04 puntos, lo que conlleva a que los puntos intermedios de la matriz son 02 y 03. Valorizándolos como de 01 a 02 es un grado de satisfacción totalmente insatisfecho, de 02 hasta 03 medianamente satisfecho, y de 03 hasta 04 puntos se consideran como bastante satisfechos. La cual se detalla a continuación.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

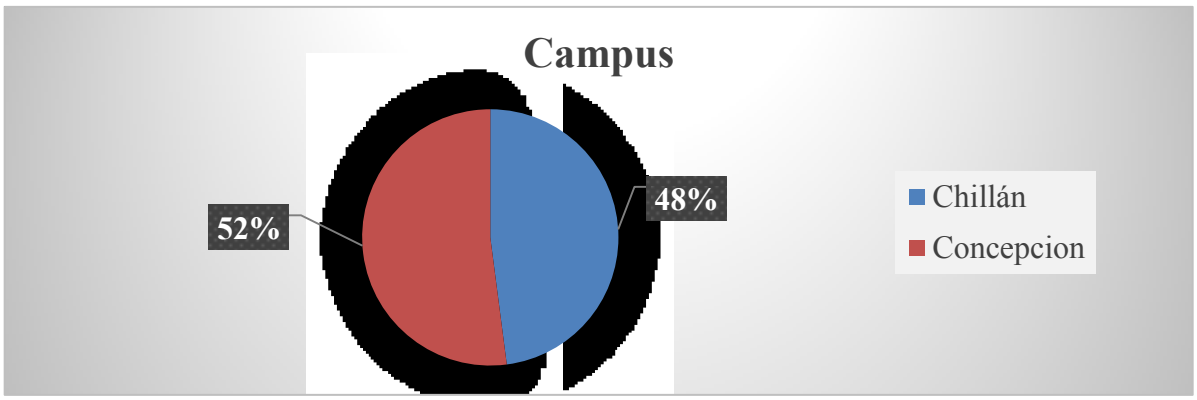
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

4.1Resultados caracterización estudiantes.

Para llevar a cabo un completo análisis de la información recolectada, se confeccionó una serie de gráficos, con la finalidad de facilitar la comprensión de la investigación. Es por esto que en primera instancia se elaboraron gráficos representando la caracterización de los estudiantes, en donde se especifica por cada una de las sedes, y con ellos un total de ambas, como los que son expuestos a continuación.

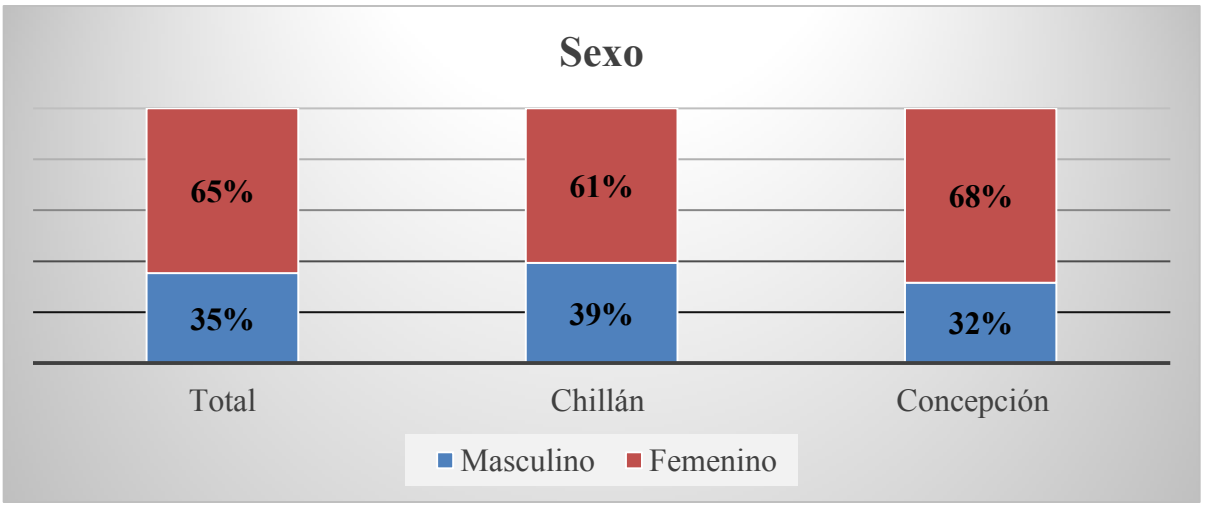
Gráfico 1: Caracterización del estudiante por sede



Fuente: Elaboración propia (2017)

La carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío, cuenta con un total de 292 alumnos, siendo el Campus Concepción el que cuenta con un 52% de estudiantes matriculados, un 4% más que la sede de Chillán (ver gráfico 1).

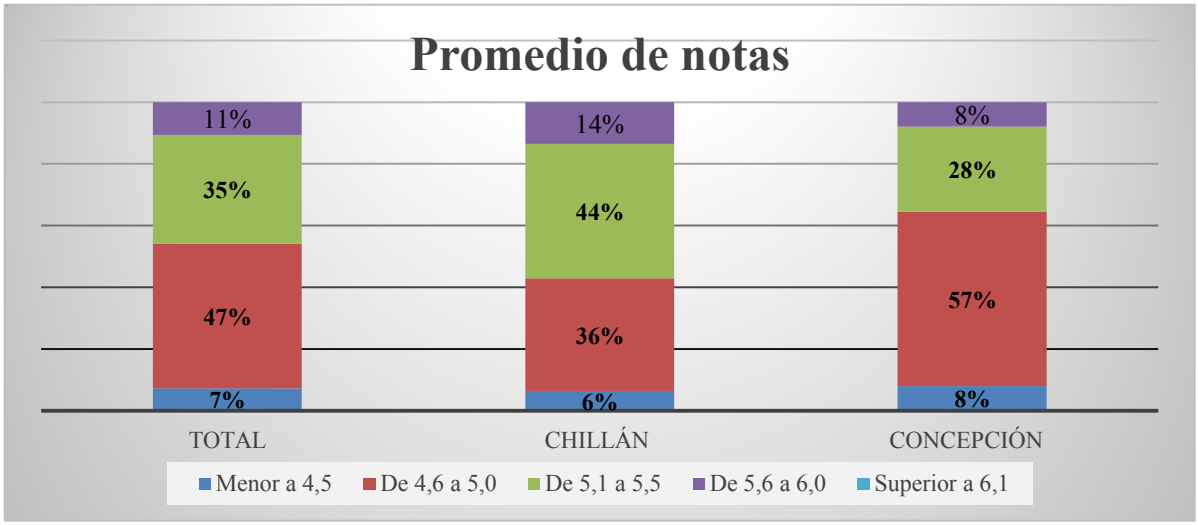
Gráfico 2: Caracterización del estudiante por sexo



Fuente: Elaboración propia (2017)

Dentro de los cuales, se puede ver altamente la presencia de estudiantes de sexo femenino, representando un promedio de 65% a nivel de universidad y a su vez a nivel de sedes (ver gráfico 2).

Gráfico 3: Caracterización del estudiante por promedio de notas

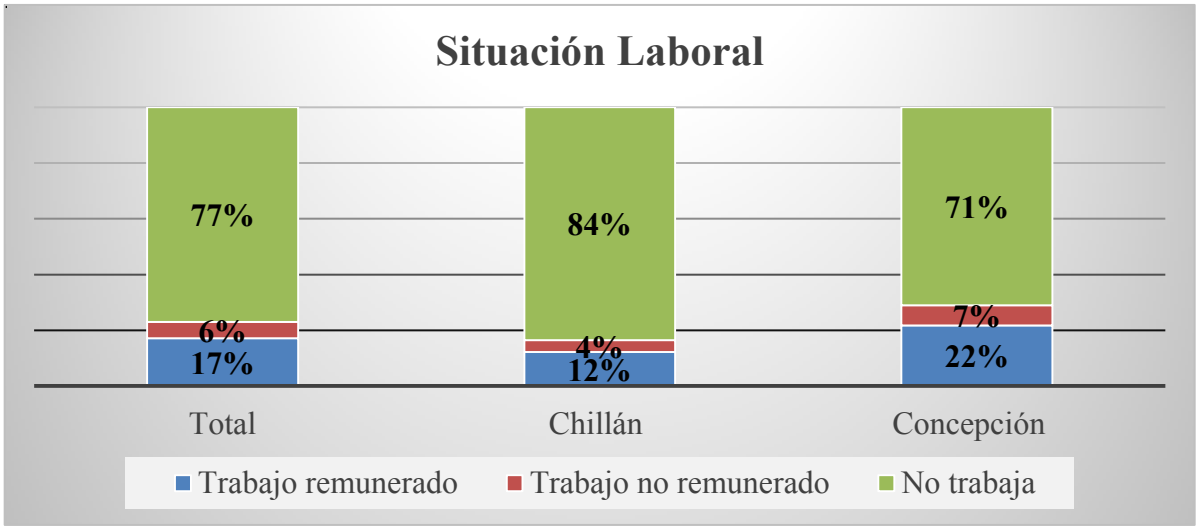


Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Al analizar la situación académica de los estudiantes, se puede evidenciar que un número cercano al 50% de los alumnos tienen un promedio de notas entre el rango de 4,6 a 5,0 a nivel de universidad, siendo el campus Concepción el que muestra más relevancia en este ítem, pues el campus Chillán mayormente se mueve en el rango de promedios entre 5,1 a 5,5, por otro lado queda de manifiesto que ninguno de los estudiantes supera el rango superior a 6,1 (ver gráfico 3).

Gráfico 4: Caracterización del estudiante por situación laboral

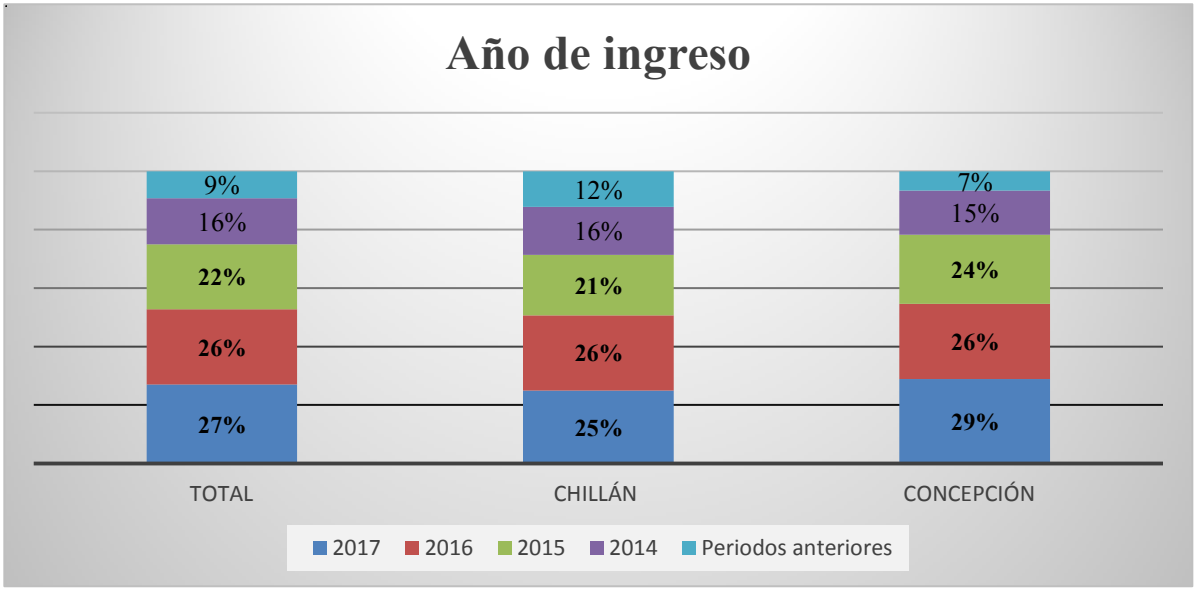


Fuente: Elaboración propia (2017)

Por otro lado, se encuentra la situación laboral que mantienen los estudiantes durante el transcurso del año académico, el cual en la carrera y a nivel de universidad se ve marcado fuertemente por estudiantes desempleados, los cuales representan un promedio del 77%, determinando que tienen un mayor tiempo de dedicación a sus estudios (ver gráfico 4).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Gráfico 5: Caracterización del estudiante por año de ingreso



Fuente: Elaboración propia (2017)

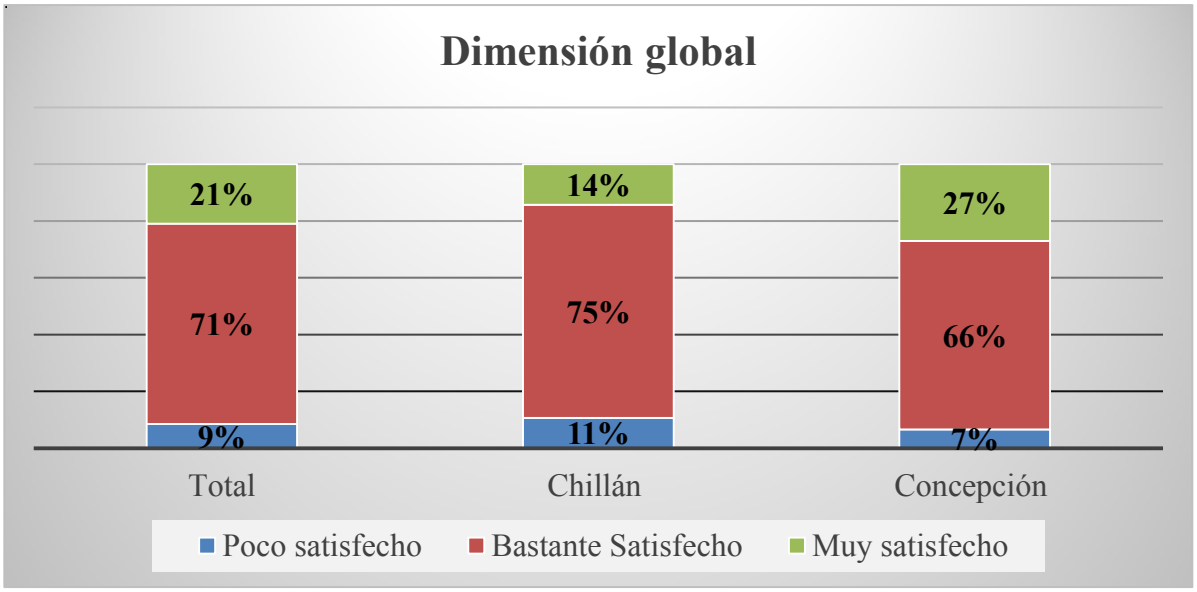
Finalmente, se puede observar con claridad que los cursos con mayor cantidad de estudiantes corresponden a los dos primeros ciclos representando en conjunto un 50% aproximadamente del total de los estudiantes, los cuales corresponden al primer y segundo año de la carrera, situación que va en declive con el transcurro de los periodos académicos (ver gráfico 5).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

4.2Resultados y análisis de las dimensiones

Para continuar con el análisis, se realizaron gráficos que contienen cada una de las sedes, y la información a nivel de carrera, en donde se diferencia la dimensión global de las otras cuatro restantes. Esta información es de gran utilidad para tener una visión global de las dimensiones que presentan mayor grado de satisfacción.

Gráfico 6: Dimensión global por sede



Fuente: Elaboración propia (2017)

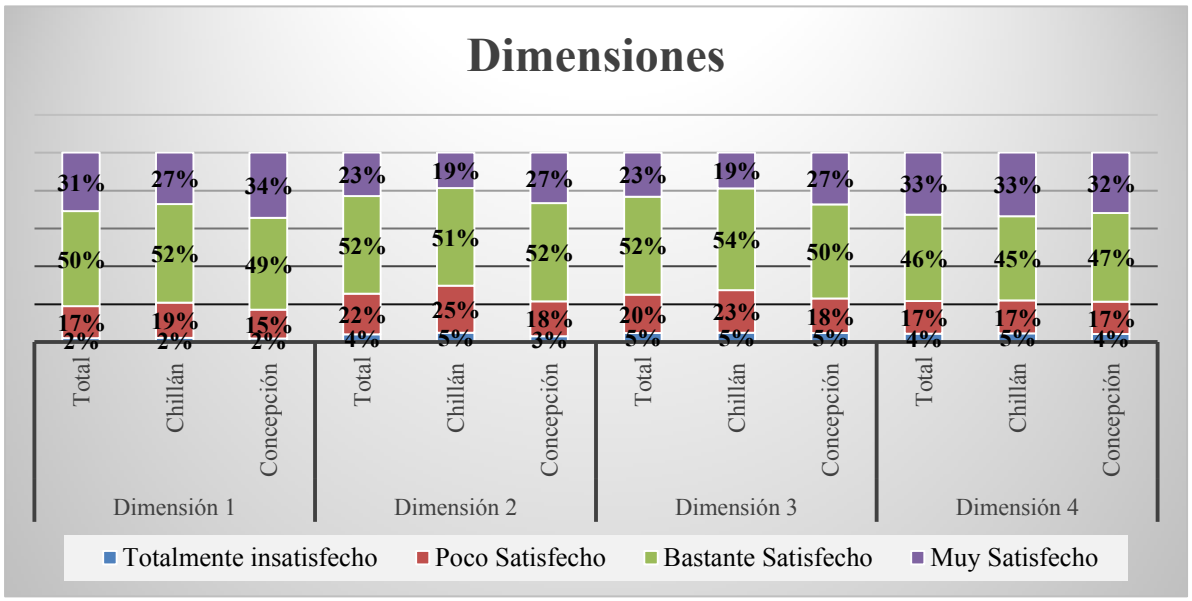
En primera instancia se grafica la dimensión 5, la cual engloba la encuesta siendo una pregunta que ayuda a obtener una visión global de la opinión de los estudiantes, en donde se aprecia que de los 292 encuestados 206 individuos señalaron estar bastante satisfecho siendo lo más significativo en dicha columna, además no se apreciaron resultados denominados totalmente insatisfechos. Con lo cual la media se sostiene en 3,12 puntos, lo que significa que se encuentra en el rango de una actitud bastante satisfecha.

En la subdivisión por sedes se puede apreciar que del total de 140 alumnos de Chillán 105 señalaron que están bastante satisfechos, obteniendo una media aritmética de 3,04 puntos lo que muestra una actitud bastante satisfecha.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Por otra parte en la sede de Concepción, de los 152 individuos encuestados 101 de ellos señaló que se encuentra bastante satisfecho, y 41 especificaron estar muy satisfecho, lo cual pondera un promedio de 3,2 puntos, siendo la sede con mayores índices de satisfacción en esta dimensión (ver gráfico 6).

Gráfico 7: Dimensiones por sede



Fuente: Elaboración propia (2017)

El grafico muestra la opinión que se recogió con respecto a cada una de las dimensiones que fueron evaluadas, en donde la primera dimensión hace alusión a la planificación de la enseñanza, obteniendo una media aritmética de 31 puntos, posicionándose dentro de la matriz como bastante satisfecho a nivel de carrera, el cual al dividir por sede presenta un rango de media aritmética que va desde 30 a 31 puntos en promedio.

Por una parte en la sede de Chillán los alumnos otorgaron mayor puntuación a preguntas como a) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas, b) El plan de estudios de la carrera permite cumplir el perfil de egreso, c) El desarrollo del plan de estudios en materias, recursos humanos y materiales es acertado, y d) Las guías y programas de estudio son accesibles y están disponibles, las cuales obtuvieron una mayor cantidad de respuestas "bastante satisfecho" y "Muy satisfecho", alcanzando un 52% y 27%

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

respectivamente. En cambio las preguntas con menor puntuación fueron a) La proporción entre clases teóricas y clases prácticas es adecuada, y b) La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias), siendo las preguntas con mayor cantidad de respuestas "totalmente insatisfecho", alcanzando un 2%.

Por otra parte en la sede de Concepción los encuestados otorgaron mayor puntuación en las afirmaciones como a) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas. b) El desarrollo del plan de estudios en materias, recursos humanos y materiales es acertado, las cuales coinciden en la valoración con la sede Chillán, y c) Las guías de las materias recogen los contenidos, la metodología, la bibliografía, la evaluación…de forma amplia y detallada. Los que fueron calificados en su gran mayoría como "bastante satisfecho", alcanzando un 49%. Por el contrario las preguntas con menos puntuación fueron a) Los créditos asignados a las materias guardan proporción con la exigencia de la asignatura. b) Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio, y c) La proporción entre clases teóricas y clases prácticas es adecuada. Las que fueron clasificadas en "totalmente insatisfecho" con un 2% dentro del total de esta.

En la dimensión 2 se alude al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, en donde la media se posicionó en 24,8 puntos, correspondiendo a una actitud medianamente satisfecho según la matriz a evaluar, no habiendo variaciones por cada sede.

En la sede Chillán se le dio mayor énfasis a las preguntas como a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura, b) La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del programa de asignatura entregada por el docente, c) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura. Estas fueron evaluadas con "bastante satisfecho" alcanzando un 51%. Por el contrario aquellas interrogantes calificadas con "totalmente insatisfecho", las cuales ocupan un 5% dentro del total, fueron entre otras a) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos, b) El tiempo dedicado al estudio (estudio personal, elaboración de trabajos, búsqueda bibliográfica, prácticas etc.) es coherente con el número de horas total

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

del programa de asignatura, c) Los vínculos con los centros de práctica son coherentes con las competencias exigidas.

Paralelamente en la sede Concepción se evaluó con la escala de "bastante satisfecho" con un 52% a aquellas preguntas como a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura, b) La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del programa de asignatura entregada por el docente, y c) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura, las que coinciden con la evaluación de la sede Chillán. Por otra parte las preguntas como a) El profesor, para desarrollar la materia, tienen en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos, b) Los vínculos con los centros de práctica son coherentes con las competencias exigidas. Estas dos coinciden con las expuestas en la sede Chillán y c)Las evaluaciones se realizan conforme a las ponderaciones y fechas establecidas en el programa de asignatura, Fueron evaluadas con un "totalmente insatisfecho" alcanzando un 3%.

En la dimensión 3, la que hace alusión a la actividad docente, obtuvo una media aritmética posicionada en 41,07 puntos, lo que en la matriz a evaluar corresponde a una actitud medianamente satisfecho, limitando a una actitud bastante satisfecha, en donde las sedes no se alejan del rango antes mencionado.

Por una parte se encuentra la sede de Chillán, la cual genero una evaluación de "bastante satisfecho" a interrogantes como a) El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente, b)El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje, c)La bibliografía recomendada por el profesor es útil para desarrollar las tareas individuales o de grupo, d) El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente, y e) El modo en que evalúa, (certámenes, trabajos individuales o de grupo, etc.) guarda relación con el tipo de tareas (teóricas, prácticas, individuales, de grupo etc.). Entre otras, las que alcanzan un 54%. En cambio aquellas evaluadas como "totalmente insatisfecho" y "poco satisfecho", que tienen un 5% y 23% respectivamente fueron entre otras a) Resulta fácil acceder al profesor en su

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

horario de consultas, b) La ayuda recibida en ayudantías resulta eficaz para aprender, c) Los docentes avisan oportunamente su inasistencia a la clase y posterior recuperación de la misma, y d) Los profesores disponen oportunamente de las pautas de evaluación.

En la sede Concepción los alumnos respondieron con la escala de "bastante satisfecho" las que alcanzan dentro del total un 5% en interrogantes como a) Las tareas previstas (teóricas, clases prácticas, de trabajo individual, en grupo etc.) guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad, b) El profesor, prepara, organiza y estructura bien las actividades o tareas que se realizan en clase. c) El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente, y d) El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente. En donde las últimas dos son coincidentes con lo expuesto por los encuestados de la carrera de Chillán. Mientras que ubicaron en la escalas de "totalmente insatisfecho" y "poco satisfecho preguntas como a) Resulta fácil acceder al profesor en su horario de consultas, b) La ayuda recibida en ayudantías resulta eficaz para aprender, c) Los docentes avisan oportunamente su inasistencia a la clase y posterior recuperación de la misma, y d) Los profesores disponen oportunamente de las pautas de evaluación", las cuales alcanzan un 5% y 18% respectivamente.

La dimensión 4 compuesta por recursos y servicios ofrecidos por la casa de estudios obtuvo una media aritmética de 24,53 puntos, ubicándose en la matriz como una actitud bastante satisfecha, casi no presentando variación entre ambas sedes.

Por un lado se encuentra Chillán, en donde sus estudiantes señalaron estar "bastante satisfecho" alcanzando un 45% con preguntas como a) Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza, b)Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área de Registro Académico. Por otra parte indicaron estar "totalmente insatisfecho" y "poco satisfecho" alcanzando un 5% y 17% respectivamente en afirmaciones como a) Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante (salas de estudio), y b) La cantidad de materiales y equipamiento de la biblioteca son suficientes

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Por otra parte en sede Concepción los interrogados dieron a conocer que en las afirmaciones como a) Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza, b) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área de Registro Académico, y c) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área del Departamento de Desarrollo Estudiantil (DDE). Obtienen una valoración de "bastante satisfecho" alcanzando un 47%, en donde las dos primeras coinciden con la sede de Chillán. En las preguntas que tienen una valoración de "totalmente insatisfecho" con un 4% y "poco satisfecho" con un 17% se encuentran algunas como a) Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, servicio de internet, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza, b) Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante (salas de estudio), c) La cantidad de materiales y equipamiento de la biblioteca son suficientes. Coincidiendo las dos últimas con la sede de Chillán.

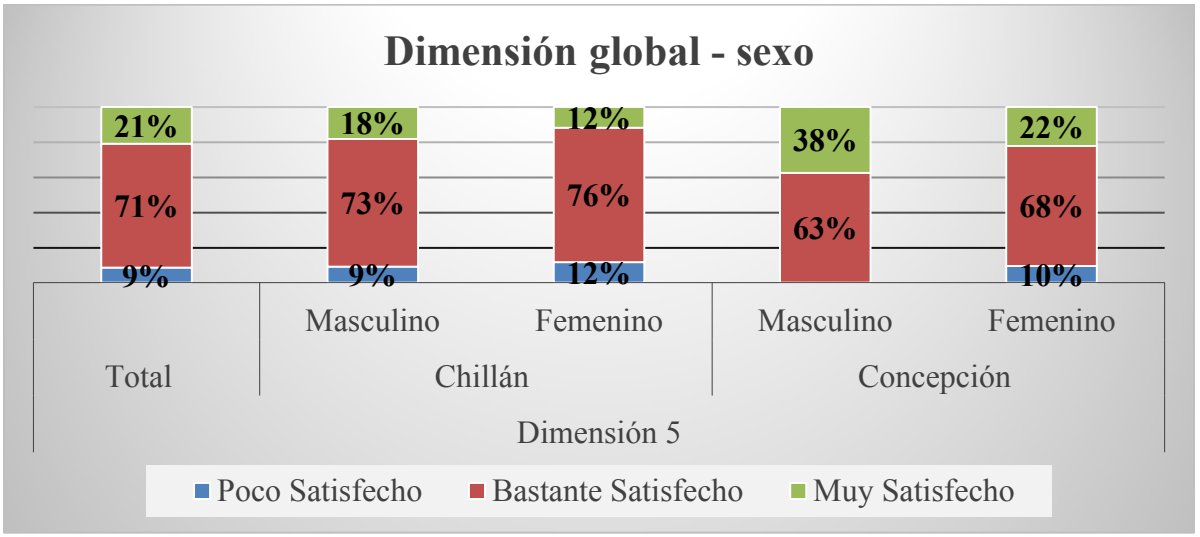
Al realizar una comparación entre la dimensión global (Dimensión 5) y las 4 dimensiones restantes, se puede llegar a la conclusión que al ubicar las medias aritmética en la matriz antes expuestas, estas se posicionan entre los rangos limitantes de bastante satisfecho y medianamente satisfecho, lo que corrobora que la información entregada por los alumnos es congruente con la satisfacción que estos tienen de la institución (ver gráfico 7).

4.3 Resultados y análisis de las dimensiones con la caracterización

En última instancia se realizaron ilustraciones que relacionan tanto la dimensión global, como las otras cuatro dimensiones con cada una de las caracterizaciones, dividiéndose principalmente en las sedes y además las que son a nivel total de carrera. Lo que facilita la realización de un completo análisis con respecto a cuáles son las dimensiones que presentan mayor grado de satisfacción, como además la relación que posee con la caracterización propia del estudiante.

4.3.1 Relación dimensiones con sexo de los estudiantes

Gráfico 8: Dimensión global de los estudiantes por sexo



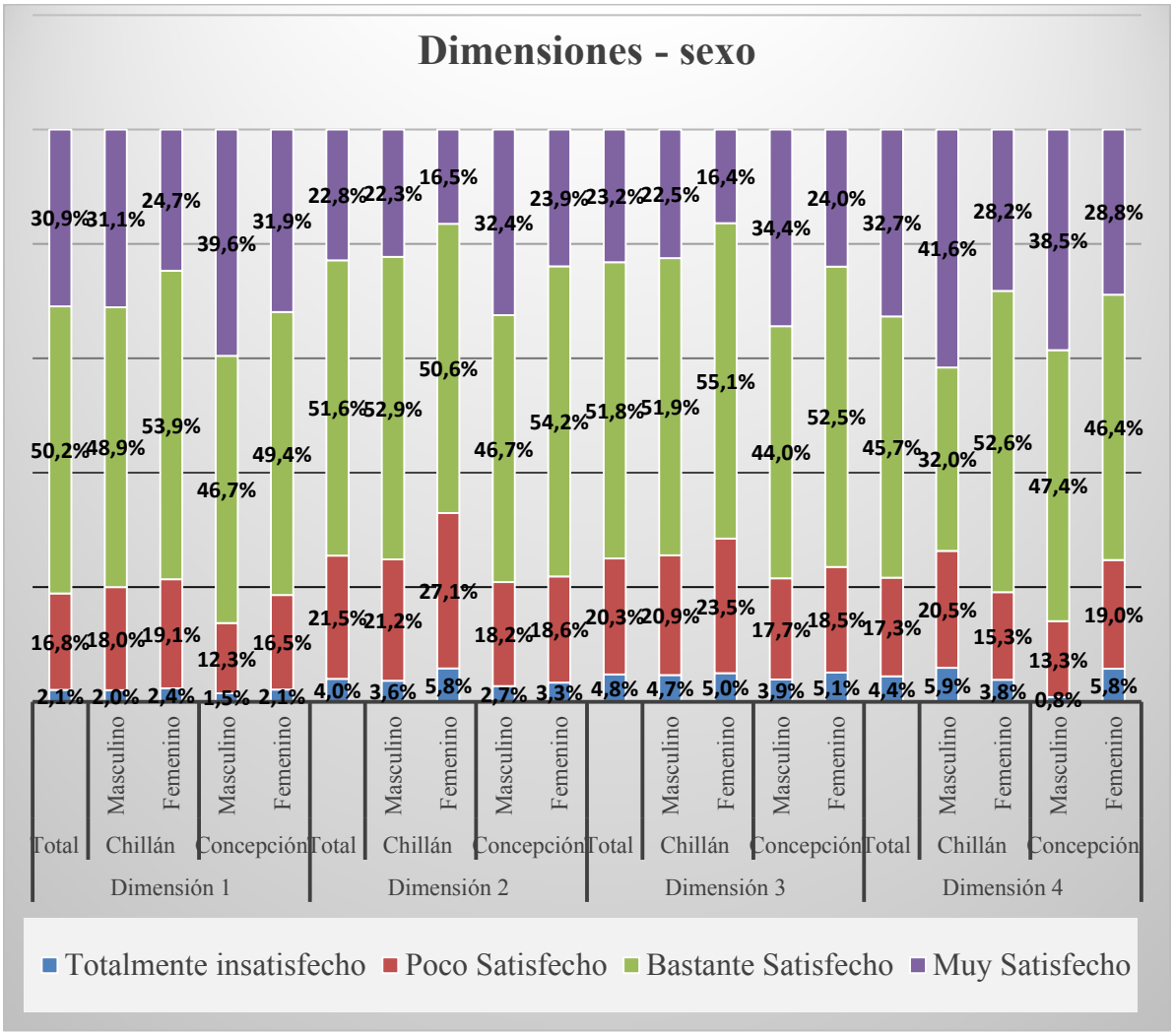
Fuente: Elaboración propia (2017)

La dimensión global se presenta como la base para llevar a cabo el análisis de las demás dimensiones, pues esta determina el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que entrega la universidad considerando el sexo de estos.

Para generar un margen de satisfacción se ha determinado la media aritmética con la finalidad de fijarla en la matriz que corresponde a esta dimensión, lo que ha dado como resultado un promedio de 3,12 puntos a nivel de universidad, que al ser ubicados en la matriz establece un nivel de bastante satisfacción, dichos resultados no tienen gran variación al ser estudiados por el sexo de los estudiantes y la sede que corresponda, pues se encuentran dentro del promedio (ver gráfico 8).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Gráfico 9: Dimensiones de los estudiantes con caracterización por sexo



Fuente: Elaboración propia (2017)

La primera dimensión enfocada a la Planificación de la enseñanza tiene una media aritmética de 31 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de bastante satisfacción a nivel de universidad, media que no tiene grandes variaciones a nivel de sedes ni diferenciación por sexo.

Dentro del rango ya mencionado son las estudiantes de sexo femenino del campus Chillán quienes con un 53,9% destacan, siendo las siguientes afirmaciones las con mayor ponderación a) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas, b) El desarrollo del plan de estudios en materias, recursos humanos y materiales es acertado y c)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Las guías de las materias son coherentes con los objetivos del programa de estudios. Además sobresalen los estudiantes de sexo masculino del campus Concepción, pues presentan un nivel de satisfacción muy alto representando un 39,6%, siendo las siguientes afirmaciones las con mayor ponderación: a) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas, b) El plan de estudios de la carrera permite cumplir el perfil de egreso y c) Las guías y programas de estudio son accesibles y están disponibles.

La segunda dimensión enfocada al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes tiene una media aritmética de 25 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de mediana satisfacción a nivel de universidad, situación que no tiene gran variación por sedes ni sexo de los estudiantes.

A pesar de los buenos resultados que se pueden observar en el rango de bastante satisfecho, la cifra del 27,1% muestra un nivel de poco satisfactorio en los estudiantes de sexo femenino, y un 5,8% de totalmente insatisfecho en los mismos estudiantes, cifra que se ve afectada por el bajo nivel de satisfacción que tienen las alumnas respecto a las afirmaciones de a) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos y b) El tiempo dedicado al estudio (estudio personal, elaboración de trabajos, búsqueda bibliográfica, prácticas etc.) es coherente con el número de horas total del programa de asignatura (ver gráfico 9).

La tercera dimensión enfocada a la Actividad Docente tiene una media aritmética de 41 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de mediana satisfacción a nivel de universidad, sin embargo, al analizar por sedes y sexo de los estudiantes, la media de los estudiantes de sexo masculino del campus Concepción aumenta a 43 puntos lo que los posiciona dentro del nivel bastante satisfactorio.

En esta dimensión se presenta que los estudiantes de sexo femenino de Chillán presentan la mayor satisfacción, representando un 55,9% dicha cifra se eleva por los buenos resultados que obtienen las siguientes afirmaciones a) Las tareas previstas (teóricas, clases prácticas, de trabajo individual, en grupo etc.) guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad, b) El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente, c) El profesor utiliza adecuadamente los

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

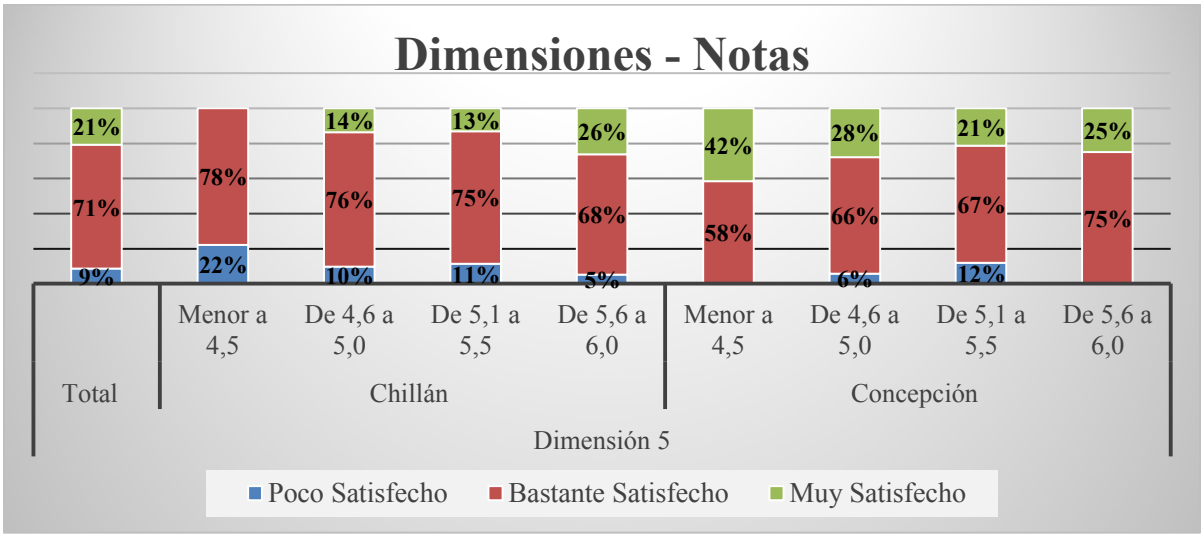
recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje, d) El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente y e) El modo en que evalúa, (certámenes, trabajos individuales o de grupo etc.) guarda relación con el tipo de tareas (teóricas, prácticas, individuales, de grupo etc.), sin embargo, las mismas estudiantes, muestran un 5% de insatisfacción con las siguientes afirmaciones: a)El profesor reduce o amplía el programa en función del nivel de los conocimientos previos de los estudiantes, b) Resulta fácil acceder al profesor en su horario de consultas y c) La ayuda recibida en ayudantías resulta eficaz para aprender.

La cuarta dimensión enfocada a los Recursos y servicios tiene una media aritmética de 25 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de bastante satisfacción a nivel de universidad, situación que no tiene gran variación por sedes ni sexo de los estudiantes.

Se destaca por ser el ítem con mejor índice de satisfacción a nivel de universidad con un 32,7%, siendo el ítem más valorado por los estudiantes de sexo masculino en ambas sedes, existiendo un 41,6% en la sede Chillán siendo las siguientes afirmaciones con mejor valorización: a)Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, servicio de internet, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza, b) Los laboratorios, y su equipamiento (cantidad y actualización de los software) son adecuados c) Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza y d) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área del Departamento de Desarrollo Estudiantil (DDE) y en la sede concepción se valoran con mejor satisfacción las afirmaciones a) Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material, etc) se encuentran vigentes y actualizados, b) La cantidad de materiales y equipamiento de la biblioteca son suficientes y c) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área de Registro Académico (ver gráfico 9).

4.3.2 Relación dimensiones con promedio de notas de los estudiantes

Gráfico 10: Dimensión global de los estudiantes por promedio de notas

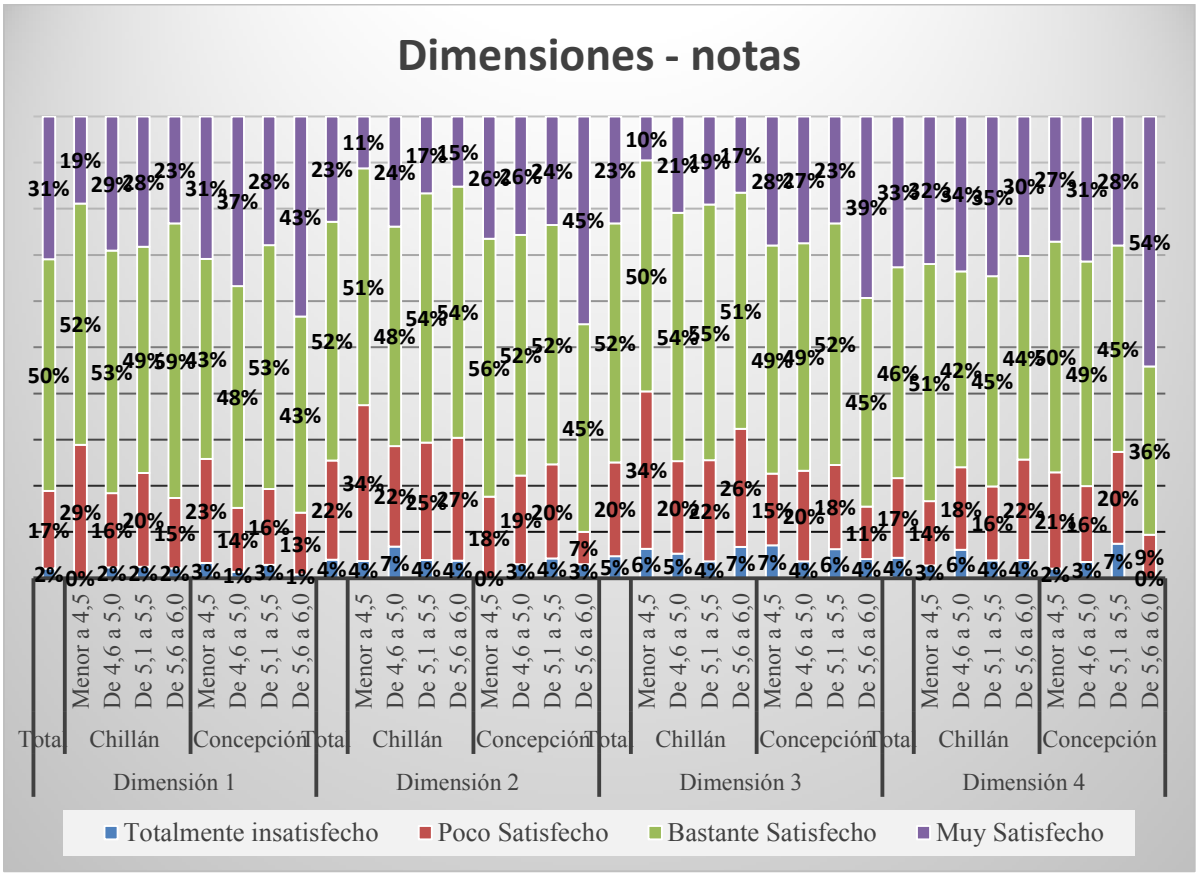


Fuente: Elaboración propia (2017)

La dimensión global se presenta como la base para llevar a cabo el análisis de las demás dimensiones, pues esta determina el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que entrega la universidad considerando el promedio de notas de estos.

Para generar un margen de satisfacción se ha determinado la media aritmética con la finalidad de fijarla en la matriz que corresponde a esta dimensión, lo que ha dado como resultado un promedio de 3,12 puntos a nivel de universidad, que al ser ubicados en la matriz establece un nivel de bastante satisfacción, dichos resultados no tienen gran variación al ser estudiados por el sexo de los estudiantes y la sede que corresponden, pues se encuentran dentro del promedio (ver gráfico 10).

Gráfico 11: Dimensiones de los estudiantes por promedio de notas



Fuente: Elaboración propia (2017)

La primera dimensión enfocada a la Planificación de la enseñanza tiene una media aritmética de 31 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de bastante satisfacción a nivel de universidad, media que no tiene grandes variaciones a nivel de sedes ni diferenciación por promedio notas de los estudiantes.

Se logra apreciar que la presente dimensión tiene una gran valorización por todos los estudiantes, se destaca la de los estudiantes con promedios entre 5,6 a 6,0 de la sede concepción, pues se evidencia un 86% de satisfacción alta, siendo las afirmaciones relacionadas al perfil y el plan de estudio de la carrera las con mejor valoración, sin embargo, también se puede observar que los alumnos con promedios menores a 4,5 en ambas sedes presentan bajas valoraciones encontrándose que las afirmaciones que disminuyen el promedio son a) Los créditos asignados a las materias guardan proporción con la exigencia de la asignatura, b) La proporción entre clases teóricas y clases prácticas es adecuada y c)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias) (ver gráfico 11).

La segunda dimensión enfocada al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes tiene una media aritmética de 25 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de mediana satisfacción a nivel de universidad, situación que solo aumenta al analizar por sedes, pues los alumnos con mayor promedio en la sede Concepción tienen una media de 27 que los posiciona como estudiantes con bastante satisfacción.

Esta dimensión es la con mayor nivel de insatisfacción a nivel de universidad con un 22%, destacando esa valoración en la sede de Chillán, siendo nuevamente los estudiantes con promedio inferior a 4,5 los que la reflejan con un 34%, siendo las afirmaciones referentes a la metodología de evaluación y la solución de los problemas surgidos en clases los peores evaluados, sin embargo, se vuelve a reiterar la gran valorización de los estudiantes con mayor promedio de la sede Concepción ya que el 90% está altamente satisfecho con cada una de las afirmaciones (ver gráfico 11).

La tercera dimensión enfocada a la Actividad Docente tiene una media aritmética de 41 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de mediana satisfacción a nivel de universidad, sin embargo, al analizar por sedes y promedio de notas de los estudiantes, la media de los estudiantes con promedio entre 5,6 y 6,0 del campus Concepción aumenta a 45 puntos lo que los posiciona dentro del nivel bastante satisfactorio.

A pesar de que en forma general se observa un nivel de bastante satisfacción con una valoración aproximada del 50%, nuevamente se hace evidente la baja valoración de los estudiantes de la sede Chillán con menor promedio de notas con un 34%, siendo las afirmaciones referidas a la adaptación del programa respecto a los conocimientos y a la ayudantías recibidas las más destacadas. Además en esta ocasión los alumnos de la misma sede con promedios más altos destacan por la poca valoración respecto a las afirmaciones referidas a los horarios de atención de los profesores y a la capacidad del docente para resolver las dudas (ver gráfico 11).

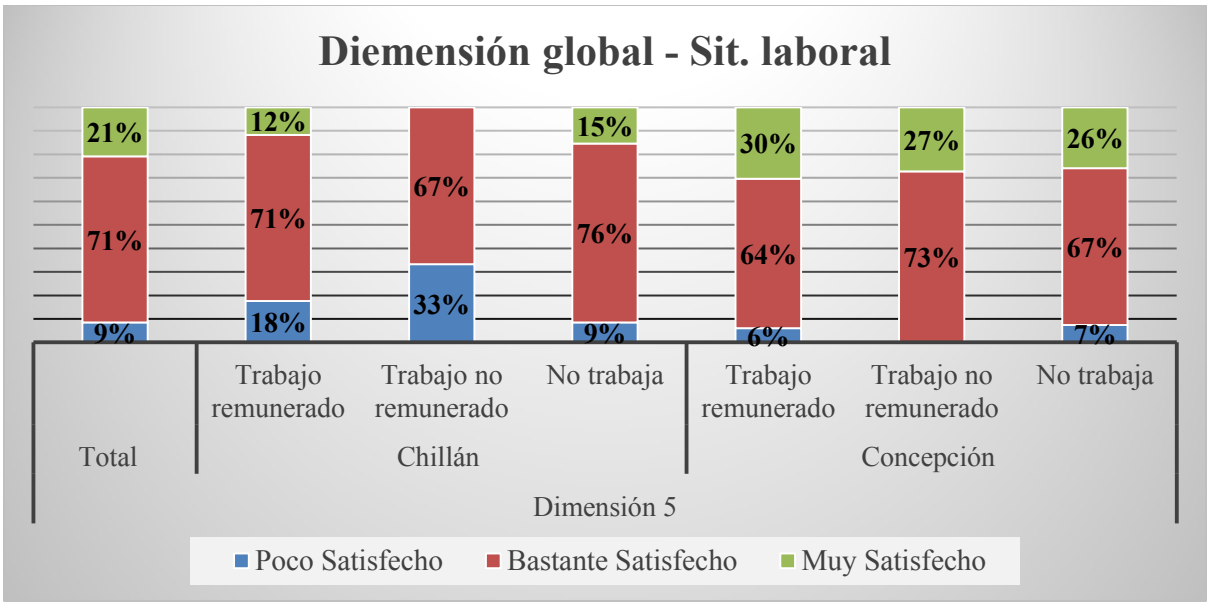
Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

La cuarta dimensión enfocada a los Recursos y servicios tiene una media aritmética de 25 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de bastante satisfacción a nivel de universidad, situación que no tiene gran variación por sedes ni sexo de los estudiantes.

Esta dimensión es la mejor evaluada por los estudiantes en un contexto a nivel de universidad con un 33% de estudiantes altamente satisfechos, lo que por sedes se ve reflejado una vez más por la valorización de los alumnos de la sede Concepción con mayores promedios de notas, quienes determinan con un 90% su gran satisfacción respecto a los recursos y servicios que brinda la universidad, reflejando a su vez que no cuentan con ninguna insatisfacción (ver gráfico 11).

4.3.3 Relación dimensiones con la situación laboral de los estudiantes

Gráfico 12: Dimensión global de los estudiantes por situación laboral

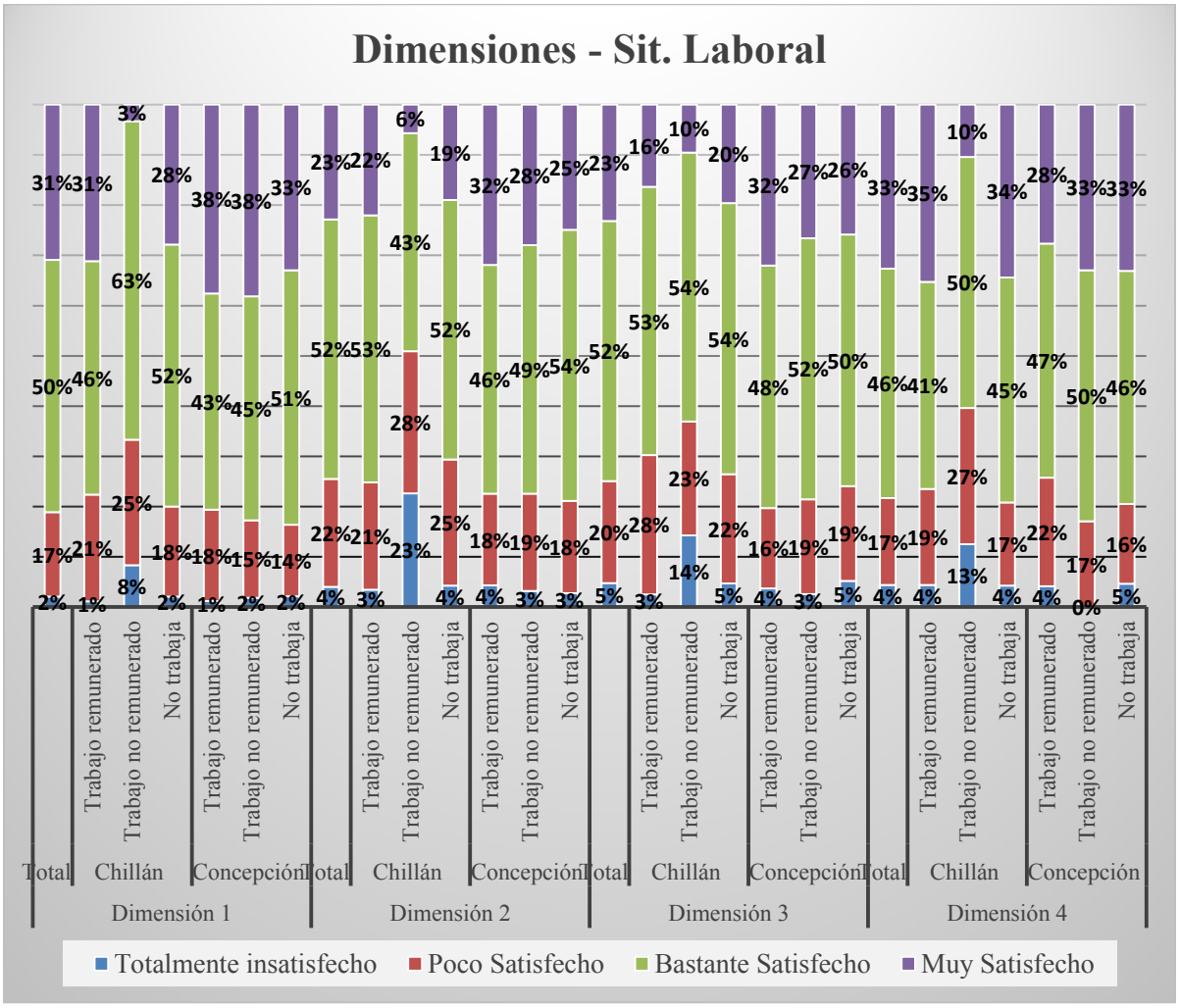


Fuente: Elaboración propia (2017)

La dimensión global se presenta como la base para llevar a cabo el análisis de las demás dimensiones, pues esta determina el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que entrega la universidad considerando la situación laboral de estos.

Para generar un margen de satisfacción se ha determinado la media aritmética con la finalidad de fijarla en la matriz que corresponde a esta dimensión, lo que ha dado como resultado un promedio de 3,12 puntos a nivel de universidad, que al ser ubicados en la matriz establece un nivel de bastante satisfacción, dichos resultados no tienen gran variación al ser estudiados por la situación laboral y la sede que corresponden, pues se encuentran dentro del promedio (ver gráfico 12).

Gráfico 13: Dimensiones de los estudiantes por situación laboral



Fuente: Elaboración propia (2017)

La primera dimensión enfocada a la Planificación de la enseñanza tiene una media aritmética de 31 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de bastante satisfacción a nivel de universidad, media que no tiene

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

grandes variaciones a nivel de sedes ni diferenciación por situación laboral de los estudiantes.

La presente dimensión presenta una buena valorización, siendo los estudiantes con trabajo remunerado y no remunerado del campus Concepción quienes con un 38% valorizan con la puntuación más alta, siendo las siguientes afirmaciones las más significativas: a) El desarrollo del plan de estudios en materias, recursos humanos y materiales es acertado, b) Las guías y programas de estudio son accesibles y están disponibles y c) Las guías de las materias son coherentes con los objetivos del programa de estudios. Sin embargo, los estudiantes de la sede Chillán con trabajo no remunerado muestran la valorización más insatisfactoria con cerca del 30% siendo las afirmaciones correspondiente a: a) Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio y b) La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias) (ver gráfico 13).

La segunda dimensión enfocada al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes tiene una media aritmética de 25 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de mediana satisfacción a nivel de universidad, situación que se mantiene al analizar por sedes y situación laboral.

En la presente dimensión se puede observar el incremento de insatisfacción de los estudiantes de Chillan con trabajo no remunerado, pues su descontento alcanza aproximadamente un 50%, situación que se ve afectada por la baja valorización que tienen las afirmaciones de a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura, b) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos, c) Los problemas surgidos durante el desarrollo de la clase se resuelven con eficacia y d) Los vínculos con los centros de práctica son coherentes con las competencias exigidas (ver gráfico 13).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

La tercera dimensión enfocada a la Actividad Docente tiene una media aritmética de 41 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de mediana satisfacción a nivel de universidad, lo que se mantiene al momento de analizar la situación por sedes y situación laboral.

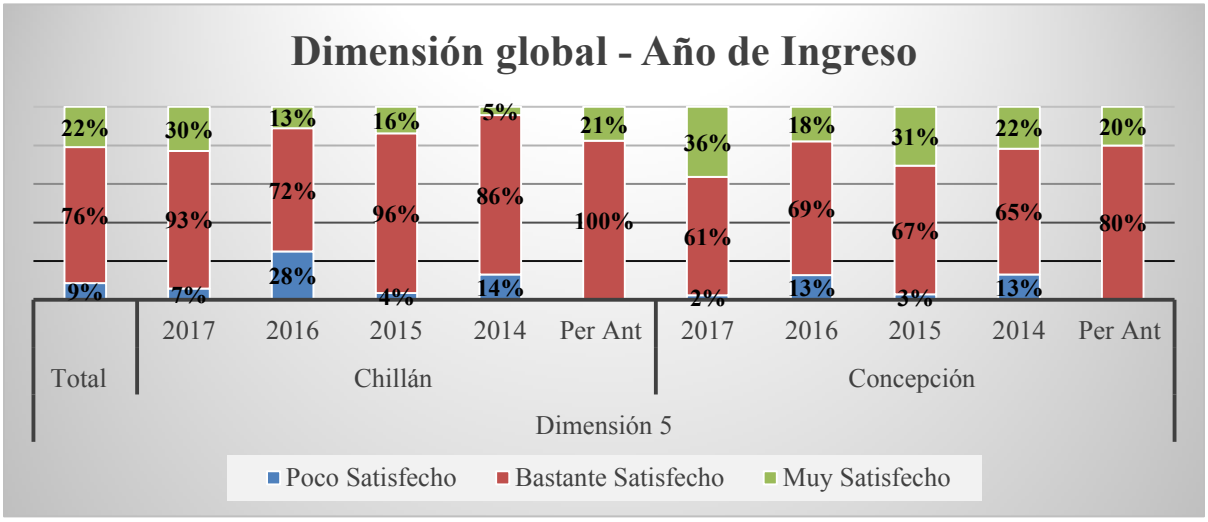
En esta dimensión se destaca nuevamente la insatisfacción de los estudiantes del campus Chillán que trabajan sin obtener remuneración, pues representan un 37% reflejando su descontento por aquellas afirmaciones relacionadas con el aviso de inasistencia de los profesores, la disponibilidad de las pautas de evaluación, la adaptación de la clase según el conocimiento de los estudiantes y la facilidad para ubicarlos durante su horario de consultas. Sin embargo, también se destaca la valorización de los alumnos con trabajo remunerado del campus Concepción quienes brindan la más alta ponderación con un 32%, valorando las afirmaciones de: a) Las tareas previstas (teóricas, clases prácticas, de trabajo individual, en grupo etc.) guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad, b) El profesor, prepara, organiza y estructura bien las actividades o tareas que se realizan en clase y c) El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.) (ver gráfico 13).

La cuarta dimensión enfocada a los Recursos y servicios tiene una media aritmética de 25 puntos los que al ser ubicados en la matriz correspondiente, da como resultado un nivel de bastante satisfacción a nivel de universidad, situación que no tiene gran variación por sedes ni situación laboral.

Esta dimensión es la mejor valorada a nivel de universidad, y eso queda reflejado por los estudiantes que no trabajan de la sede Chillán quienes destacan por sobre las demás afirmaciones las relacionadas a las instalaciones y equipamiento de la biblioteca y el servicio que entrega el Departamento de Desarrollo Estudiantil (DDE) y Registro Académico. Sin embargo, los alumnos de la misma sede que trabajan sin remuneración muestran su insatisfacción con lo relativo a los laboratorios y la capacidad de estos (ver gráfico 13).

4.3.4 Relación dimensiones con el año de ingreso de los estudiantes

Gráfico 14: Dimensión global de los estudiantes por año de ingreso



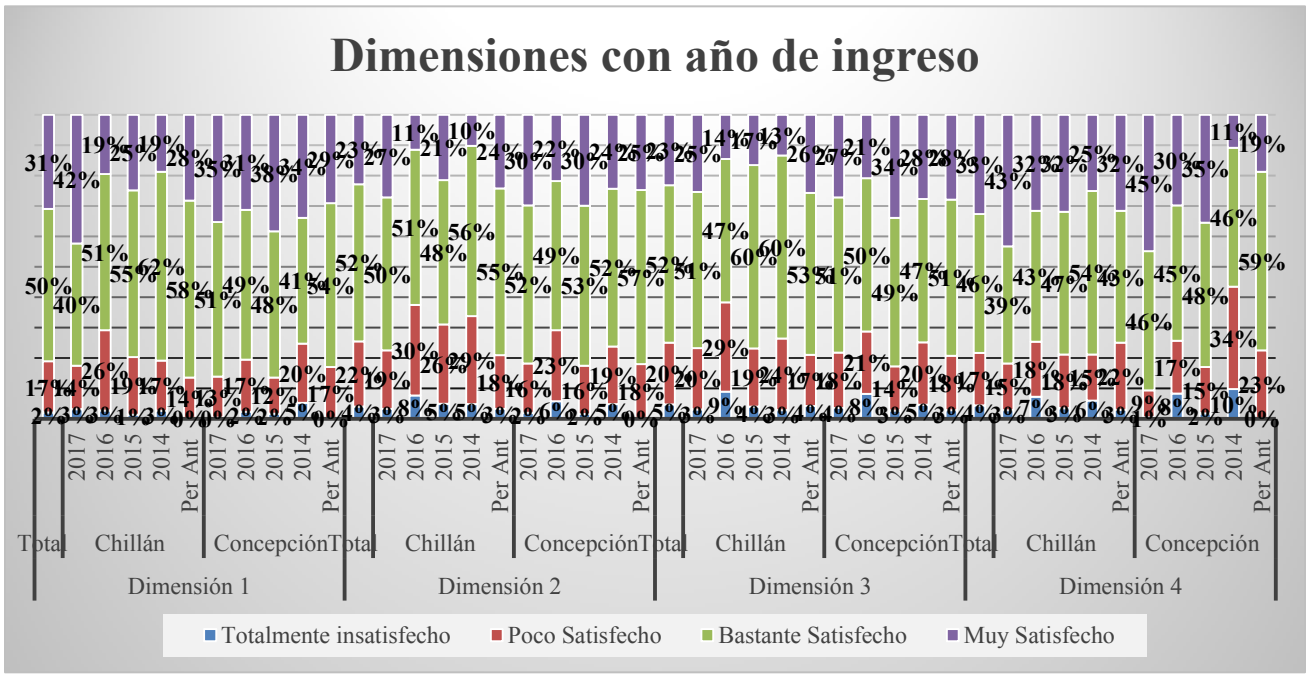
Fuente: Elaboración propia (2017)

La dimensión 5 se presenta como la base para llevar a cabo el análisis de las demás dimensiones, pues esta determina el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que entrega la universidad considerando el año de cohorte.

Para generar un margen de satisfacción se ha determinado la media aritmética con la finalidad de fijarla en la matriz que corresponde a esta dimensión, lo que ha dado como resultado un promedio de 3,12 puntos a nivel de carrera, que al ser ubicados en la matriz establece un nivel de bastante satisfacción, dichos resultados no tienen gran variación al ser estudiados por el año de ingreso de los estudiantes y la sede que corresponden, pues se encuentran dentro del promedio (ver gráfico 14).

Cabe señalar que en ambas sedes, los alumnos de periodos anteriores en su totalidad tienen una satisfacción variando entre la escala de "bastante satisfecho" y "muy satisfecho".

Gráfico 15: Dimensiones de los estudiantes por año de ingreso



Fuente: Elaboración propia (2017)

La dimensión 1 que hace referencia a la planificación de la enseñanza obtuvo una media aritmética de 31 punto, posicionándose dentro de la matriz como bastante satisfecho a nivel de universidad, el cual no presenta gran variación entre ambas sedes, ni en el año de ingreso a la institución.

En esta dimensión los estudiantes de los años de ingreso 2014 y periodos anteriores del campus Chillán quienes con un 62%y 58% respectivamente se posicionan en el rango de bastante satisfecho con preguntas como: a) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas. b) El plan de estudios de la carrera permite cumplir el perfil de egreso. y c) La coordinación entre el profesorado es adecuado (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias). Por otro lado sobresalen los estudiantes de los años de ingreso 2017 y periodos anteriores del campus Concepción, pues presentan un nivel de satisfacción representando un 51 % y 54% respectivamente, siendo las siguientes afirmaciones las con mayor ponderación: a) Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio, b) Las guías de la materia recogen los contenidos, la metodología, la bibliografía, la evaluación...de forma amplia y detallada (ver gráfico 15).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

En la dimensión 2 se alude al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, en donde la media se posiciono en 24,8 puntos, correspondiendo a una actitud medianamente satisfecho según la matriz a evaluar, no presentando grandes variaciones por sede ni por año de ingreso a la entidad.

En esta dimensión los estudiantes de los años de ingreso 2014 y periodos anteriores del campus Chillán quienes con un 56%y 55% respectivamente se posicionan en el rango de bastante satisfecho con afirmaciones como: a) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura. b) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura, y c) La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del programa de asignatura entregada por el docente. Asimismo sobresalen los estudiantes de periodos anteriores del campus Concepción, pues presentan un nivel de satisfacción representando por 57%, siendo las siguientes interpelaciones las con mayor ponderación: a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura. b) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura (ver gráfico 15).

En la dimensión 3, la que hace alusión a la actividad docente, obtuvo una media aritmética posicionada en 41,07 puntos, lo que en la matriz a evaluar corresponde a una actitud medianamente satisfecho, limitando a una actitud bastante satisfecha, en donde ni las sedes ni el año de ingreso se alejan del rango antes mencionado.

En la que los estudiantes de los años de ingreso 2015 y 2014 del campus Chillán quienes con un 60% cada uno se posicionan en el rango de bastante satisfecho con afirmaciones como: a) El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente. b) El profesor explica con la claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente, y c) El modo en que evalúa (certámenes, trabajos individuales o de grupo, etc) guarda relación con el tipo de tarea (teóricas, prácticas, individuales, de grupo, etc). Además sobresalen los estudiantes del año de ingreso 2017 y periodos anteriores del campus Concepción, pues presentan un nivel de satisfacción representando por 51% cada uno, siendo las siguientes afirmaciones las con

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

mayor ponderación: a) El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluyendo tareas individuales o de grupo). b) El profesor explica con la claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente, Y c) Las tareas previstas (teóricas, clases prácticas, de trabajo individual, en grupo etc) guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad (ver gráfico 15).

La dimensión 4 compuesta por recursos y servicios ofrecidos por la casa de estudios obtuvo una media aritmética de 24,53 puntos, ubicándose en la matriz como una actitud bastante satisfecha, casi no presentando variación entre ambas sedes y el año de ingreso de los estudiantes.

En la dimensión 4 los estudiantes de los años de ingreso 2014 del campus Chillán quienes con un 54% cada uno se posicionan en el rango de bastante satisfecho con preguntas como: a)Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza. b) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área del Departamento de Desarrollo Estudiantil (DDE). También sobresalen los estudiantes del año de ingreso periodos anteriores del campus Concepción, pues presentan un nivel de satisfacción representando por 59% cada uno, siendo las siguientes interrogantes las con mayor ponderación: a) Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) se encuentran vigentes y actualizados. B) Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza (ver gráfico 15).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Conclusiones

A partir del análisis de los resultados del presente estudio se puede concluir que:

Sobre el primer objetivo específico que planteaba caracterizar al estudiante objeto de estudio, según sexo, campus, año de cohorte, situación laboral y promedio de notas, se determinó lo siguiente:

Dentro del cien por ciento de la carrera, se puede evidenciar que un 52% de los estudiantes corresponden a la sede de Concepción, predominando las estudiantes de sexo femenino en ambas sedes. Además al analizar su rendimiento académico los alumnos a nivel de carrera concentran sus calificaciones finales en un rango que va de 4,6 a 5,0 y de los cuales el 77% se encuentra sin una fuente laboral.

Sobre el segundo objetivo específico que planteaba determinar las variables que componen la satisfacción del estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, se determinó lo siguiente:

Los estudiantes de la carrera, tanto sede Concepción como Chillán, calificaron a un nivel de bastante satisfechos la segunda dimensión referida al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, en donde destacaron las siguientes variables a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de la asignatura, b) La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del programa de asignatura entregado por el docente y c) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura. Igual valoración le brindaron a la tercera dimensión referida a la actividad docente, donde destacaron a) El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente, b) El profesor consigue despertar interés por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente, coincidente en ambas en sedes. Sin embargo, otras variables como a) El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos para facilitar el aprendizaje, b) La bibliografía recomendada por el profesor es útil para desarrollar las actividades individuales o de grupo y c) El modo en que evalúa guarda relación con el tipo de tareas, son destacables entre los estudiantes del campus Chillán, mientras que los estudiantes del campus

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Concepción están satisfechos a su vez por las variables referidas a a) Las tareas previstas guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad y b) El profesor prepara, organiza y estructura las actividades o tareas que se preparan en la clase.

Sobre el tercer objetivo específico que planteaba establecer el grado de satisfacción de los alumnos de Contador Público y Auditor, según caracterización se determinó lo siguiente:

Al llevar a cabo un análisis respecto a la satisfacción de los estudiantes con respecto al sexo de estos, se puede concluir que los estudiantes se mantienen en un promedio superior de satisfacción del 70%, antecedente que los califica como estudiantes bastantes satisfechos, en donde los estudiantes de sexo femenino de la sede Chillán superan el promedio global, y los estudiantes de sexo masculino de la sede Concepción no presentan niveles de poco satisfecho, lo que los posiciona como los estudiantes más satisfechos dentro de la carrera.

Al examinar el grado de satisfacción respecto al promedio de notas que mantienen los estudiantes, es posible concluir que a nivel de carrera el promedio se encuentra alrededor del 70% posicionándolos en un rango de bastantes satisfechos, situación que se ve reflejada en la sede Chillán por los estudiantes que tienen un promedio de notas de 5,6 a 6,0 y en Concepción aquellos con un promedio inferior a 4,5 y los que se encuentran en un promedio coincidente con chillan de 5,6 a 6,0.

Por otro lado es posible observar la relación de la situación laboral respecto a la satisfacción de los estudiantes, en donde se puede concluir que en la sede Chillán los estudiantes que no cuentan con un empleo presentan los mayores índices de satisfacción, mientras que la sede Concepción, la mayor satisfacción la presentan los estudiantes con empleo no remunerado, destacando de estos mismo que no tienen un grado de insatisfacción.

Finalmente, al analizar la satisfacción con respecto al año de ingreso, es posible concluir que los estudiantes de ambas sedes presentan un nivel de satisfacción bastante y muy satisfecha, en los años 2017, 2015 y periodos anteriores.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Sobre el cuarto objetivo específico que planteaba examinar las similitudes y diferencias, entre sedes, respecto del nivel de satisfacción y las variables que influyen en sus estudiantes, se determinó lo siguiente:

Al llevar a cabo el análisis respecto a las similitudes que presentan las sedes es posible distinguir que las estudiantes de sexo femenino brindan un grado de satisfacción bastante alto, alcanzando un 50%, valorando principalmente la dimensión referida al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, donde las variables que destacan son, a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura, b) La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del programa de asignatura entregada por el docente y c) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura, además de valorar como muy satisfechas la dimensión de recursos y servicios con alrededor de un 30%, siendo las variables destacadas a) Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza y b) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área de Registro Académico.

Considerando los promedios de notas de los estudiantes, es posible identificar que los estudiantes con calificaciones finales inferiores a 4,5 presentan la menor satisfacción, en ambas alcanzan alrededor del 30%, siendo las variables menos satisfactorias las referidas a la Planificación de la enseñanza como a) La proporción entre clases teóricas y clases prácticas es adecuada y b) La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias). Sin embargo, también se puede evidenciar que los estudiantes con promedios entre 4,6 y 5,0 presentan alta satisfacción, cercana al 30% en la dimensión de recursos y servicios, siendo las variables mejor valoradas a) Las instalaciones de la biblioteca se encuentran vigentes y actualizados y b) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área de Registro Académico.

Por otro lado, considerando la situación laboral de los estudiantes, es posible identificar dos niveles de satisfacción que revelan los estudiantes que no cuentan con un empleo, en primer lugar presentan bastante satisfacción en las variables a) Las guías de las

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

materias son coherentes con los objetivos del programa de estudios, b) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas y c) La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias) de la dimensión de planificación de la enseñanza; y en segundo lugar destacan que esa buena satisfacción se ve afectada por la dimensión de actividad docente, donde las variables con más insatisfacción corresponden a) Los profesores disponen oportunamente de las pautas de evaluación, b) Resulta fácil acceder al profesor en su horario de consultas y c) El profesor reduce o amplía el programa en función del nivel de los conocimientos previos de los estudiantes.

Finalmente se destacan las similitudes que nacen a partir del año de ingreso de los estudiantes, donde es posible identificar que los estudiantes que correspondes a periodos anteriores, no presentan niveles de insatisfacción lo que es destacable, pues se encuentran altamente satisfechos, siendo a) Las guías de las materias recogen los contenidos, la metodología, la bibliografía, la evaluación de forma amplia y detallada y b) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas las variables con mayor calificación, sin embargo, los estudiantes ingresados en el año 2016, en cambio, revelan una insatisfacción notoria, cercana al 10%, donde las variables de la dimensión de la actividad docente son la más afectadas, siendo las más destacadas a) Resulta fácil acceder al profesor en su horario de consultas y b) El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas.

Al llevar a cabo el análisis de las diferencias entre sedes es posible observar, que las estudiantes del sexo femenino presentan diferencias en el nivel de poco satisfecho con respecto a la dimensión referente al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, en donde se evidencia que en la sede de Chillán las variables más significativas son a) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos, b) Los problemas surgidos durante el desarrollo de la clase se resuelven con eficacia. Mientras que en la sede de Concepción las variables más significativas son a) Los vínculos con los centros de práctica son coherentes con las competencias exigidas, b) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos. Por otro lado la dimensión

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

enfocada en los Recursos y servicios los estudiantes del sexo masculino presentan diferencias en el nivel de totalmente insatisfecho, en donde en la sede de Chillán se evidenciaron variables como a) La cantidad de materiales y equipamiento de la biblioteca son suficientes, b) Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área del Departamento de Desarrollo Estudiantil (DDE). Mientras que en la sede de Concepción esta no supera el 1% con afirmaciones como a) Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante, b) Los laboratorios, y su equipamiento son adecuados.

Al analizar las diferencias entre sedes se observó que los estudiantes con promedio de notas que van de 5,6 a 6,0 procedentes de la sede Chillán, presentan diferencias en el nivel de totalmente satisfecho respecto a la dimensión enfocada en la Planificación de la enseñanza, en la cual se destacaron variables como a) Los créditos asignados a las materias guardan proporción con la exigencia de la asignatura, b) Las guías y programas de estudios son accesibles y están disponibles. Mientras que en la sede de Concepción las variables más significativas son a) El plan de estudios de la carrera permite cumplir el perfil de egreso, b) El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas. Asimismo la dimensión que hace alusión al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes los estudiantes con promedio de notas que van de un 5,6 a 6,0 presentan diferencias en el nivel de poco satisfecho, en donde la sede Chillán se evidenciaron variables como a) Los problemas surgidos durante el desarrollo de la clase se resuelven con eficacia, b) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos. Mientras que en la sede Concepción se reflejan variables como a) Los vínculos con los centros de práctica son coherentes con las competencias exigidas, b) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura.

Posteriormente se llevó a cabo el análisis de las diferencias entre sedes, en donde es posible observar aquellos estudiantes que señalaron no tener un empleo remunerado, presentan diferencias en el nivel de totalmente satisfecho con respecto a la dimensión referente a la Planificación de la enseñanza, en el cual se evidencia que en la sede de Chillán la variable más significativas es a) Las guías y programas de estudios son accesibles y están disponibles. Mientras que en la sede de Concepción las variables más significativas son a)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Las guías y programas de estudios son accesibles y están disponibles, b) Las guías de las materias son coherentes con los objetivos del programa de estudios. Por otra parte la dimensión enfocada en el desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes los alumnos que especificaron no tener un empleo remunerado presentan diferencias en el nivel de totalmente insatisfecho, en donde en la sede de Chillán se evidenciaron variables como a) El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos, b) Los vínculos con los centros de práctica son coherente con las competencias exigidas. Mientras que en la sede de Concepción esta no supera el 1% con afirmaciones como a) Los problemas surgidos durante el desarrollo de la clase se resuelven con eficacia, b) Son adecuadas las actividades integradoras de competencias.

Finalmente al analizar las diferencias entre sedes se observó que los estudiantes con año de ingreso 2015 procedentes de la sede Chillán, presentan diferencias en el nivel de totalmente satisfecho respecto a la dimensión enfocada en el desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, en la cual se destacaron variables como a) Las evaluaciones se realizan conforme a las ponderaciones y fechas establecidas en el programa de asignatura, b) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura. Mientras que en la sede de Concepción las variables más significativas son a) El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura, b) La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura. Asimismo la dimensión que hace referencia a los Recursos y servicios los estudiantes con año de ingreso 2014 presentan diferencias en el nivel de totalmente insatisfecho, en donde en la sede Chillán se evidencia la variable a) Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante. Mientras que en la sede Concepción se reflejan variables como a) Las aulas son adecuadas para el desarrollo de la enseña, b) Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante.

En general, los estudiantes de ambas sedes presentan un grado de bastantes satisfechos, alrededor de un 80%, sin embargo, es posible diagnosticar que aquella parte de insatisfacción es por ciertas variables incorporadas en las dimensiones enfocadas al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizaje y la actividad docente.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Recomendaciones

Según lo expresado por los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor de ambas sedes, con niveles que van de poco satisfecho a totalmente insatisfecho con mayor ponderación, es que se dan las siguientes sugerencias.

En el ámbito de la planificación de la enseñanza, se plantea realizar una nueva evaluación de la proporción entre las clases prácticas y teóricas, con respecto a la relevancia y complejidad de las asignaturas.

En lo referido al desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes, se plantea enfocar las charlas respecto de las elecciones de centro de practica a las condiciones y exigencias que deben cumplir los estudiantes, más que a los documentos a presentar para realizarla, esto con la finalidad que los estudiantes tengan claras las consideraciones que deben tener al momento de acercarse a un posible centro de práctica.

Dentro de las falencias destacadas por los estudiantes respecto a la actividad docente, se plantea lo siguiente, los docentes deberían tener en consideración los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos, realizando pruebas de diagnóstico al inicio del semestre, con el fin de nivelar el conocimiento de los estudiantes involucrados, situación prioritaria en los estudiantes recién ingresados, asimismo evaluar las ayudantías recibidas, con el fin de determinar si estas resultan útil para los alumnos, y/o si estas tienen relación con lo que el docente evalúa, igualmente, mantener un control con los docentes para que avisen oportunamente la inasistencia, manteniendo políticas de aviso oportuno mínimo una hora antes del inicio de clases y evaluar si estos cumplen con los horarios de consultas acordados, situación que se ve más afectada por los docentes part-time.

Finalmente para los recursos y servicios, se sugiere que lleven a cabo mantenciones a las instalaciones como lo son las aulas y salas de estudios, ya que estas a pesar de contar con el inmobiliario necesario, en épocas como verano el aire acondicionado no funciona y respecto a la cantidad de materiales en la biblioteca, se recomienda que en caso de los libros se deje al menos uno de cada tipo sin opciones de préstamos, con el fin de que todos los alumnos tengan la posibilidad de tener acceso a el material de estudio.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Referencias bibliográficas

Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE, 5-26.

Bitner, M.J. y Hubbert, A.R. (1994). Satisfacción en el encuentro satisfacción general versus calidad: La voz del consumidor. Publicaciones de Sage, 72-94.

Blázquez Resino, J., Chamizo González., Cano Montero, E. & Gutiérrez Broncano, S. (2013). Calidad de la vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. Revista de Educación, 458-484.

Buela Casal, G., Vadillo, O., Pagani, R., Bermúdez, M., Sierra, J., Zych, I., & Castro, A. (2009). Comparación de los indicadores de la calidad de las universidades. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 9-21.

Bullón Villaizán S.(2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Díaz Gonzales M. (2013). Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Duque E. & Gómez Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. ElsevierDoyma, 180-191.

Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales, 64-80.

Garbanzo Vargas, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. Educación, 43-63.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Gento Palacios, S. (1996). Instituciones educativas para la calidad total, Madrid, España, La Muralla, SA.

Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acciónpedagógica, 16-27.

Gómez Sevilla, H., & Sánchez Mendoza, V. (2013). Indicadores cualitativos para la medición de la calidad en la educación. Educación y Educadores, 9-24.

González Peiteado, M., Pino Juste, M., & Penado Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 243-260.

Lagunas E., Cuevas J. & Palencia E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 1-15.

Lagunas E., Morales D. & Aguayo E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Revista Educación Superior, 55-74.

Marín Correa I., Neipan Fica P. (2014). Estudio comparativo de las expectativas y de la satisfacción de los estudiantes de las carreras de contador público y auditor e ingeniería comercial de la universidad del Bío-Bío, respecto de la habilitación de competencias genéricas. Universidad del Bío-Bío.

Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria., 29-47.

Mella H., Marzo M. & Reyes R.(2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la universidad de Talca. Revista chilena de ingeniería, 350-363.

Morales Sánchez, V. (2003). Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad. Universidad de Málaga: Tesis Doctoral.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Olea Bravo E. (2009). Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de ingeniería en construcción. Universidad Austral de Chile.

Palacios Gómez, J (2014). Revisión crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. Revista de Ciencias Sociales, 59-71.

Patlán J. & Martínez E. (2017). Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior. Revista de Contaduría y Administración, 105-122.

Pérez Zamora, L., López López, M., Couto Olivares, J., & Navarro Luque, G. (2012). ¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la facultad o de la percepción individual de esta? Análisis Comparativo Entre Facultades Privadas Y Públicas. ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa, 29,37.

Pérez Cuso, F., Martínez Clares, P., & Martínez Juárez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. Estudios Sobre Educación, 81-101.

Pichardo M., García A., De la Fuente J. & Justicia F. (2017). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Electrónica de Investigación Educativa, 2-17.

Rodriguez Arrocho., W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. Revista Actualidades Investigativas en Educación, 1-28.

Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J., & Martínez Camblor,P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. Revista de Enseñanza Universitaria, 39-55.

Salinas Gutiérrez, A., & Martínez Camblor, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios, unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, 163-192.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Valenzuela Rettig A., Requena Magallanes C. (2006). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad austral de chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad. Universidad Austral de Chile.

Zapata, G.; Clasing, P. (2016) El uso de criterios e indicadores de calidad en la acreditación de programas: diferencias entre agencias privadas de acreditación en Chile. Cuadernos de Investigación N°3. Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

ANEXOS

Tablas con los datos de las encuestas

Tabla 1: Campus

	Frecuencia
Chillán	140
Concepción	152
Total	292

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 2: Sexo

	Total	Chillán	Concepción
Masculino	103	55	48
Femenino	189	85	104
Total	292	140	152

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 3: Promedio de Notas

	Total	Chillán	Concepción
Menor a 4,5	21	9	12
De 4,6 a 5,0	137	51	86
De 5,1 a 5,5	103	61	42
De 5,6 a 6,0	31	19	12
Superior a 6,1		0	0
Total	292	140	152

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 4: Situación Laboral

	Total	Chillán	Concepción
Trabajo remunerado	50	17	33
Trabajo no remunerado	17	6	11
No trabaja	225	117	108
Total	292	140	152

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 5: Año de ingreso

	Total	Chillán	Concepción
2017	79	35	44
2016	75	36	39
2015	65	29	36
2014	46	23	23
Periodos anteriores	27	17	10
Total	292	140	152

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 6: Dimensión Global

	Total	Chillán	Concepción
Poco satisfecho	25	15	10
Bastante Satisfecho	206	105	101
Muy satisfecho	61	20	41
Total	292	140	152

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 7: Dimensiones

	Dimensión 1			Dimensión 2			Dimensión 3			Dimensión 4		
	T	CH	C	T	CH	C	T	CH	C	T	CH	C
Totalmente insatisfecho	60	31	29	99	59	40	195	95	100	103	52	51
Poco Satisfecho	492	261	231	531	295	236	829	441	388	403	194	209
Bastante Satisfecho	1465	727	738	1275	612	663	2116	1056	1060	1067	499	568
Muy Satisfecho	903	381	522	564	223	341	948	368	580	763	375	388
Total	2920	1400	1520	2469	1189	1280	4088	1960	2128	2336	1120	1216

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 8: Dimensión global – sexo

	Total	Chillán		Concepción	
		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0	0
Poco Satisfecho	25	5	10	0	10
Bastante Satisfecho	206	40	65	30	71
Muy Satisfecho	61	10	10	18	23
Total	292	55	85	48	104

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 9: Dimensiones por sexo

	Dimensión 1					Dimensión 2				
	T	CH		C		T	CH		C	
		M	F	M	F		M	F	M	F
Totalmente insatisfecho	60	11	20	7	22	99	17	42	11	29
Poco Satisfecho	492	99	162	59	172	531	99	196	74	162
Bastante Satisfecho	1465	269	458	224	514	1275	247	365	190	473
Muy Satisfecho	903	171	210	190	332	564	104	119	132	209
Total	2920	550	850	480	1040	2469	467	722	407	873

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 10: Dimensiones por sexo

	Dimensión 3					Dimensión 4				
	T	CH		C		T	CH		C	
		M	F	M	F		M	F	M	F
Totalmente insatisfecho	195	36	59	26	74	195	36	59	26	74
Poco Satisfecho	829	161	280	119	269	403	90	104	51	158
Bastante Satisfecho	2.116	400	656	296	764	1.067	141	358	182	386
Muy Satisfecho	948	173	195	231	349	763	183	192	148	240
Total	4088	770	1190	672	1456	2428	450	713	407	858

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 11: Dimensión global por promedio de notas

	Dimensión 5								
	Total	Chillán				Concepción			
		-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0	-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0
Totalmente insatisfecho	0								
Poco Satisfecho	25	2	5	7	1	0	5	5	0
Bastante Satisfecho	206	7	39	46	13	7	57	28	9
Muy Satisfecho	61	0	7	8	5	5	24	9	3
Total	292	9	51	61	19	12	86	42	12

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 12: Dimensiones por promedio de notas

	Dimensión 1								
	T	CH				C			
		-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0	-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0
Totalmente insatisfecho	60	0	12	15	4	4	12	12	1
Poco Satisfecho	492	26	82	124	29	27	119	69	16
Bastante Satisfecho	1465	47	268	299	113	52	413	222	51
Muy Satisfecho	903	17	148	172	44	37	316	117	52
Total	2920	90	510	610	190	120	860	420	120

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 13: Dimensiones por promedio de notas

	Dimensión 2								
	T	CH				C			
		-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0	-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0
Totalmente insatisfecho	99	3	30	20	6	0	22	15	3
Poco Satisfecho	531	27	96	130	42	18	139	72	7
Bastante Satisfecho	1275	41	209	276	86	57	378	183	45
Muy Satisfecho	564	9	105	85	24	27	186	83	45
Total	2469	80	440	511	158	102	725	353	100

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 14: Dimensiones por promedio de notas

	Dimensión 3								
	T	CH				C			
		-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0	-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0
Totalmente insatisfecho	195	8	38	31	18	12	44	37	7
Poco Satisfecho	829	43	143	187	68	26	236	107	19
Bastante Satisfecho	2116	63	384	473	136	83	593	308	76
Muy Satisfecho	948	12	149	163	44	47	331	136	66
Total	4088	126	714	854	266	168	1204	588	168

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 15: Dimensiones por promedio de notas

	Dimensión 4								
	T	CH				C			
		-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0	-4,5	4,6-5,0	5,1-5,5	5,6-6,0
Totalmente insatisfecho	103	2	25	19	6	2	24	25	0
Poco Satisfecho	403	10	73	78	33	20	113	67	9
Bastante Satisfecho	1067	37	173	222	67	48	335	150	35
Muy Satisfecho	763	23	137	169	46	26	216	94	52
Total	2336	72	408	488	152	96	688	336	96

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 16: Dimensión global por Situación laboral

	Dimensión 5						
	Total	Chillán			Concepción		
		Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja	Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0
Poco Satisfecho	25	3	2	10	2	0	8
Bastante Satisfecho	206	12	4	89	21	8	72
Muy Satisfecho	61	2	0	18	10	3	28
Total	292	17	6	117	33	11	108

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 17: Dimensiones por Situación laboral

	Dimensión 1						
	Total	Chillán			Concepción		
		Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja	Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja
Totalmente insatisfecho	60	2	5	24	4	2	23
Poco Satisfecho	492	36	15	210	60	17	154
Bastante Satisfecho	1465	79	38	610	142	49	547
Muy Satisfecho	903	53	2	326	124	42	356
Total	2920	170	60	1170	330	110	1080

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 18: Dimensiones por Situación laboral

	Dimensión 2						
	Total	Chillán			Concepción		
		Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja	Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja
Totalmente insatisfecho	99	5	12	42	12	3	25
Poco Satisfecho	531	31	15	249	51	18	167
Bastante Satisfecho	1275	77	23	512	127	46	490
Muy Satisfecho	564	32	3	188	89	26	226
Total	2469	145	53	991	279	93	908

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 19: Dimensiones por Situación laboral

	Dimensión 3						
	Total	Chillán			Concepción		
		Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja	Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja
Totalmente insatisfecho	195	6	12	77	17	4	79
Poco Satisfecho	829	66	19	356	74	29	285
Bastante Satisfecho	2116	127	45	884	223	80	757
Muy Satisfecho	948	39	8	321	148	41	391
Total	4088	238	84	1638	462	154	1512

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 20: Dimensiones por Situación laboral

	Dimensión 4						
	Total	Chillán			Concepción		
		Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja	Trabajo remunerado	Trabajo no remunerado	No trabaja
Totalmente insatisfecho	103	6	6	40	11	0	40
Poco Satisfecho	403	26	13	155	57	15	137
Bastante Satisfecho	1067	56	24	419	123	44	401
Muy Satisfecho	763	48	5	322	73	29	286
Total	2336	136	48	936	264	88	864

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 21: Dimensión global por año de ingreso

	Dimensión 5										
	T	CH					C				
		2017	2016	2015	2014	P.A	2017	2016	2015	2014	P.A
Totalmente insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco Satisfecho	25	2	9	1	3	0	1	5	1	3	0
Bastante Satisfecho	206	25	23	24	19	14	27	27	24	15	8
Muy Satisfecho	61	8	4	4	1	3	16	7	11	5	2
Total	292	35	36	29	23	17	44	39	36	23	10

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 22: Dimensiones por año de ingreso

	Dimensión 1										
	T	CH					C				
		2017	2016	2015	2014	P.A	2017	2016	2015	2014	P.A
Totalmente insatisfecho	60	11	10	4	6	0	2	9	6	12	0
Poco Satisfecho	492	50	95	55	38	23	59	67	43	45	17
Bastante Satisfecho	1465	141	185	159	143	99	224	192	173	95	54
Muy Satisfecho	903	148	70	72	43	48	155	122	138	78	29
Total	2920	350	360	290	230	170	440	390	360	230	100

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Tabla 23: Dimensiones por año de ingreso

	Dimensión 2										
	T			CH					C		
		2017	2016	2015	2014	P.A	2017	2016	2015	2014	P.A
Totalmente insatisfecho	99	9	22	13	10	5	7	18	5	10	0
Poco Satisfecho	531	54	86	68	60	27	57	73	51	39	16
Bastante Satisfecho	1275	141	147	124	116	84	183	153	169	107	51
Muy Satisfecho	564	76	33	56	21	37	105	68	96	50	22
Total	2469	280	288	261	207	153	352	312	321	206	89

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 24: Dimensiones por año de ingreso

	Dimensión 3										
	T			CH					C		
		2017	2016	2015	2014	P.A	2017	2016	2015	2014	P.A
Totalmente insatisfecho	195	15	45	16	9	10	22	45	14	15	4
Poco Satisfecho	829	99	148	78	76	40	112	112	73	66	25
Bastante Satisfecho	2116	252	238	245	194	127	315	275	246	152	72
Muy Satisfecho	948	124	73	67	43	61	167	114	171	89	39
Total	4088	490	504	406	322	238	616	546	504	322	140

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla 25: Dimensiones por año de ingreso

	Dimensión 4										
	T			CH					C		
		2017	2016	2015	2014	P.A	2017	2016	2015	2014	P.A
Totalmente insatisfecho	103	8	21	8	11	4	2	26	5	18	0
Poco Satisfecho	403	43	52	41	28	30	31	54	44	62	18
Bastante Satisfecho	1067	108	124	109	99	59	161	139	137	84	47
Muy Satisfecho	763	121	91	74	46	43	158	93	102	20	15
Total	2336	280	288	232	184	136	352	312	288	184	80

Fuente: Elaboración propia (2017)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

2.- Encuesta realizada a los alumnos de la carrera Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío.

Encuesta

Estimado/a Alumno/a:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los alumnos de la Carrera de Contador Público y Auditor, están satisfechos con la educación que reciben en esta Universidad.
La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que responda a todos y cada uno de los aspectos con la mayor sinceridad.

I. Identificación

Sexo
- Masculino
- Femenino

Promedio de notas
a) Menor a 4,5
b) De 4,6 a 5,0
c) De 5,1 a 5,5
d) De 5,6 a 6,0
e) Superior a 6,1

Situación laboral
a) Trabajo Remunerado
b) Trabajo no remunerado
c) No trabaja

Año de ingreso
a) 2017
b) 2016
c) 2015
d) 2014
e) Periodos anteriores

II. Marca con una x la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	**2**	**3**	**4**

Planificación de la enseñanza	1	2	3	4
1. El perfil de egreso es claro, adecuado y se relaciona con las asignaturas.				
2. El plan de estudios de la carrera permite cumplir el perfil de egreso.				
3. El desarrollo del plan de estudios en materias, recursos humanos y materiales es acertado.				
4. Las guías y programas de estudio son accesibles y están disponibles.				
5. Las guías de las materias son coherentes con los objetivos del programa de estudios.				
6. Las guías de las materias recogen los contenidos, la metodología, la bibliografía, la evaluación…de forma amplia y detallada.				
7. Los créditos asignados a las materias guardan proporción con la exigencia de la asignatura.				
8. Se respeta la planificación de las actividades programadas al inicio.				
9. La proporción entre clases teóricas y clases prácticas es adecuada.				
10. La coordinación entre el profesorado es adecuada (no hay duplicidad entre los contenidos de las diferentes materias)				

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes	1	2	3	4
1. El desarrollo de la enseñanza en aula es coherente con las actividades programadas en el programa de asignatura.				
2. El profesor, para desarrollar la materia, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.				
3. La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos del programa de asignatura entregada por el docente.				
4. La metodología de evaluación se ajusta a los contenidos desarrollados en el programa de asignatura.				
5. Las evaluaciones se realizan conforme a las ponderaciones y fechas establecidas en el programa de asignatura.				
6. Los problemas surgidos durante el desarrollo de la clase se resuelven con eficacia.				
7. El tiempo dedicado al estudio (estudio personal, elaboración de trabajos, búsqueda bibliográfica, prácticas etc.) es coherente con el número de horas total del programa de asignatura.				
8. Los vínculos con los centros de práctica son coherentes con las competencias exigidas.				
9. Son adecuadas las actividades integradoras de competencias (taller profesional 1 y 2, práctica intermedia y práctica profesional)				

Actividad Docente	1	2	3	4
1. Las tareas previstas (teóricas, clases prácticas, de trabajo individual, en grupo etc.) guardan relación con lo que el profesor pretende que aprenda en la actividad.				
2. El profesor reduce o amplía el programa en función del nivel de los conocimientos previos de los estudiantes.				
3. El profesor, prepara, organiza y estructura bien las actividades o tareas que se realizan en clase.				
4. El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente.				
5. El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas.				
6. Resulta fácil acceder al profesor en su horario de consultas.				
7. La ayuda recibida en ayudantías resulta eficaz para aprender.				
8. El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje.				
9. La bibliografía recomendada por el profesor es útil para desarrollar las tareas individuales o de grupo.				
10. El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)				
11. El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente.				
12. El modo en que evalúa, (certámenes, trabajos individuales o de grupo etc.) guarda relación con el tipo de tareas (teóricas, prácticas, individuales,				

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

de grupo etc.)				
13. Los docentes avisan oportunamente su inasistencia a la clase y posterior recuperación de la misma.				
14. Los profesores disponen oportunamente de las pautas de evaluación.				

Recursos y servicios	1	2	3	4
1. Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario, servicio de internet, etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza				
2. Los espacios destinados al trabajo se adecuan a las necesidades del estudiante (salas de estudio).				
3. Los laboratorios, y su equipamiento (cantidad y actualización de los software) son adecuados.				
4. Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material…) se encuentran vigentes y actualizados.				
5. La cantidad de materiales y equipamiento de la biblioteca son suficientes.				
6. Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos para cubrir las necesidades de la enseñanza.				
7. Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área del Departamento de Desarrollo Estudiantil (DDE).				
8. Es satisfactorio el servicio entregado por los profesionales del área de Registro Académico.				

Pregunta Global	1	2	3	4
1. En general, que tan satisfecho se encuentra con los servicios educativos que brinda la Universidad.				

GRACIAS