

Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Student satisfaction in the master's programs of education of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Silvio Romero-Ocas^{1,a,*}

Resumen

La investigación aporta conocimiento de un indicador relevante para garantizar la calidad educativa en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), teniendo como objetivo establecer el nivel de satisfacción estudiantil global y por dimensiones, utilizando para su estudio el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo. En la muestra no probabilística accidental, participaron 217 estudiantes. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario conformado por 38 ítems con respuestas de escala de valoración tipo Likert, el diseño se realizó considerando tres dimensiones de la matriz de estándares del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). En los resultados se halló nivel medio de Satisfacción estudiantil global con un porcentaje de 59.8 %, y en cuanto a las dimensiones: Gestión estratégica, Formación integral y Soporte Institucional, también arrojaron nivel medio de satisfacción de 51 %, 62 % y 50 % respectivamente. Se concluyó que la dimensión Formación integral es la de mayor porcentaje de satisfacción. Finalmente, el estudio realizado contribuye científicamente para que las autoridades correspondientes tomen decisiones oportunas que aporten en la calidad educativa y la mejora continua.

Palabras clave: satisfacción estudiantil, calidad educativa, programas de maestría.

Abstract

The research provides knowledge of a relevant indicator to ensure educational quality in the master's programs from the Faculty of Education of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), aiming to establish the level of global student satisfaction and by dimensions, using for its study the quantitative approach, non-experimental design, transversal and descriptive. In the accidental non-probabilistic sample, 217 students participated. The instrument used for data collection was a questionnaire consisting of 38 items with likert rating scale responses, and design was performed considering three dimensions of the matrix of standards of the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality (SINEACE). The results found the average level of Global Student Satisfaction with a percentage of 59.8%, and regarding dimensions: strategic management, integral training and institutional support, they also showed an average level satisfaction of 51%, 62% and 50% respectively. It was concluded that the integral training dimension is the one that acquires the highest percentage of satisfaction. Finally, the study carried out contributes scientifically so that the corresponding authorities make timely decisions that contribute to the quality of education and continuous improvement.

Keywords: student satisfaction, educational quality, master's programs.

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

E-mail, ^aeseerediez@hotmail.com

Orcid ID: ¹<https://orcid.org/0000-0003-4502-0577>

Recibido: 01 de noviembre de 2020

Aceptado para publicación: 27 de enero de 2021

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Introducción

La calidad en la educación universitaria es un indicador que muchos expertos la abordan como un tema relevante que las instituciones permanentemente deben considerar. En el significado de calidad se enfatiza a la satisfacción estudiantil, la cual siempre debe ser atendida midiéndola oportunamente en el ámbito de carreras profesionales y programas de posgrados. Los estudiantes como integrantes principales de la educación son los que mejor pueden opinar, su valoración es un buen referente, por lo tanto, es razonable medir la satisfacción porque ellos son el gran soporte para que existan las instituciones (González-Peiteado, Pino-Juste & Penado-Abilleira, 2017). De acuerdo con Sandoval, Surdez y Domínguez (2016), la satisfacción estudiantil en las universidades se considera como uno de los aspectos para identificar la calidad educativa, puesto que, el nivel de educación que ofrecen se refleja en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Asimismo, Díaz (2015) precisa que, todas las instituciones con injerencia en educación universitaria e investigación científica deben interesarse en inculcar y mejorar formas de investigación relacionado al estudio que tengan que ver con los factores que promuevan la calidad en la universidad.

A nivel internacional y nacional, en diferentes universidades se han realizado estudios relevantes de satisfacción estudiantil, dentro de ello, el estudio efectuado por Zaldívar, Canto y Rubio (2018) en la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), México, que se realizó mediante una encuesta de satisfacción a 80 estudiantes de cinco generaciones de un programa de posgrado de formación docente correspondientes a los periodos del 2014 al 2017, obtiene como resultados que los estudiantes se encontraban satisfechos con los conocimientos adquiridos, habilidades logradas, plana docente, infraestructura y con el programa educativo en general. En el Perú, Reyes (2017) realizó una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) respecto a la satisfacción que presentan los estudiantes de maestría en enfermería con sus docentes, para obtener datos, utilizó escalas tipo Likert que fueron aplicadas a 30 maestrandos, obteniendo como resultado global un nivel medio de satisfacción de 53.3 %.

Para efectos de evaluar la calidad, en nuestro medio, El SINEACE cuenta con una matriz para acreditar programas de estudio de las universidades del Perú, dentro de varios aspectos este instrumento considera encuestar a los estudiantes, reflejando de esta manera la gran importancia que tiene la opinión estudiantil.

En ese sentido, se realizó una evaluación a los 4 programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM con el propósito de conocer el nivel de la variable satisfacción estudiantil. El

estudio se justifica en el hecho de entender que el clima institucional en todo momento debe ser saludable, y las diferentes actividades académicas, tramites documentarios, momentos recreativos, culturales y otros aspectos deben contribuir a fortalecer la formación profesional e integral dentro de un ambiente ameno y activo, de tal manera que, los estudiantes se sientan satisfechos por las labores realizadas; por consiguiente, se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil global?, ¿Cuál es nivel de satisfacción estudiantil con la dimensión gestión estratégica?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil con la dimensión formación integral? y ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil con la dimensión soporte institucional? En cuanto al objetivo general se indicó: Establecer, determinar y analizar el nivel de satisfacción estudiantil global. En los objetivos específicos se plantearon: Establecer el nivel de satisfacción estudiantil de la gestión estratégica, Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la formación integral y Establecer el nivel de satisfacción estudiantil del soporte institucional. Las hipótesis se determinaron basándose en la observación directa, experimentación del desarrollo de clases y en algunas entrevistas realizadas a los estudiantes. En la hipótesis general se planteó: La satisfacción estudiantil global de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra en el nivel medio. Respecto a las hipótesis específicas se indicaron: 1) La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión estratégica de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra en el nivel medio. 2) La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra en el nivel medio. 3) La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional de los programas de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM se encuentra en el nivel medio.

Marco teórico

La calidad en las universidades

Actualmente, la calidad universitaria radica en brindar un servicio académico eficiente, un buen clima institucional, preocuparse constantemente por estar en un entorno cada vez más competitivo, proyectar a la sociedad una buena imagen y guardar coherencia entre los servicios que se imparten con la necesidad que se requiere. En efecto, debido a las demandas sociales, económicas y políticas que cada vez exigen mayor participación de las universidades en el progreso de los países, se está fomentando el interés por mejorar la calidad educativa en las instituciones superiores (Díaz, 2016). A las palabras expresadas por Díaz, es necesario acotar que la calidad universitaria es un tema inherente de la gestión de sus autoridades, quienes son los principales responsables para enrumbar los destinos de la institución y llevar a cabo el logro de objetivos. En la

gestión de la calidad es imprescindible el sistema y la administración, en el sistema se consideran la estructura de la organización, procedimientos, procesos y recursos; los cuales son elementos indispensables para instalar la administración de la calidad (Ángulo, et al. 2016).

El nivel de calidad es muy requerido internacionalmente, ello, se convierte en la garantía del producto o servicio ofrecido por las instituciones. En el Perú, con el mismo énfasis que en otros países, la sociedad solicita cada vez mejor calidad educativa, como resultado, en los últimos años se ha hecho necesaria la acreditación de carreras profesionales para conocer los niveles de las universidades (Díaz, 2015). Con el propósito de obtener cambios sustanciales y preocupados por mejorar la educación en las universidades, se genera la política de aseguramiento de la calidad aprobada por el Ministerio de Educación del Perú (2015), señalando que la calidad consiste en abarcar el quehacer de la universidad, cumpliendo eficientemente tareas de docencia, investigación, gestión, administración, el uso de recursos, la política de bienestar y las formas de interrelación con los actores de su contexto.

En el siglo XXI se viene produciendo cambios relevantes, está dotado de tecnología de comunicación e informática y al mismo tiempo presenta constante modificación, por lo cual, la ejecución de las tres dimensiones fundamentales: Gestión estratégica, Formación integral del estudiante y el Soporte institucional que planifican las universidades para formar profesionales competentes en distintas carreras y programas de posgrado, tienen que realizarse principalmente en función a estos cambios. En palabras de Cuadros, Céspedes y Tello (2018) los pregrados y posgrados que desarrollan las universidades deben impulsar profesionales calificados capaces de adquirir, asimilar, adaptar, difundir y desarrollar tecnologías modernas que aseguren el avance científico que respondan a los requerimientos de la región y el país. Ante ello, la universidad no puede desligarse de esta realidad y tiene que estar sintonizada al ritmo de las innovaciones debido a los desafíos que en esta época enfrenta. El constante avance científico y tecnológico y la interconexión de la sociedad generan modificaciones o incrementan otros aspectos que se tienen que abordar para el desarrollo óptimo a nivel de programas de estudio e institucional.

Asimismo, en el quehacer educativo universitario son imprescindibles que sus tres funciones: docencia, investigación y responsabilidad social estén sustancialmente concatenados buscando integralmente el logro de los objetivos establecidos, de ello dependerá ejecutar un buen proceso educativo, estar en armonía con los estándares internacionales, atender las exigencias del entorno social y en consecuencia lograr un alto nivel de satisfacción estudiantil.

La docencia

Esta función de construcción de conocimientos implica que los docentes universitarios reúnan los suficientes dominios en diferentes aspectos. La experticia y la profesionalidad del docente universitario viene a ser una las piezas clave para realizar enseñanzas de calidad, estas cualidades, conducen al desarrollo de competencias asociadas a cada profesión o estudios de posgrado de los estudiantes (Montes & Suárez, 2016). En la docencia universitaria no es suficiente ser un erudito en determinada profesión, es indispensable dominar la enseñanza empleando adecuadas estrategias didácticas que generen situaciones de aprendizaje atractivas para el estudiante. Del mismo modo, el pensamiento reflexivo es otra característica relevante en toda labor docente. Los docentes a partir de la reflexión pueden optar por una mejor selección de estrategias y procedimientos acordes a la actividad de enseñanza y de programar modelos de evaluación abiertos, interesantes y coherentes con las estrategias de aprendizaje (Yáñez-Galleguillos & Soria-Barreto, 2017). En esta época, el aprendizaje se caracteriza por ser heterogéneo en cuanto al lugar y tiempo, ahora los estudiantes cuentan con una variedad de posibilidades para aprender. Entonces, las sesiones de aprendizaje que se inician en las aulas ahora requieren de estrategias activas y reflexivas por la naturaleza de los actuales universitarios que no solo se predisponen a experimentar clases expositivas. Siguiendo a Caballero y Bolívar (2015), la docencia actual ya no queda limitada a la enseñanza, hoy en día se subordina al aprendizaje del estudiante y paralelamente las tecnologías de información y todo lo referente al ámbito virtual que producen aprendizaje, resitúan el desempeño del docente.

Por otro lado, el avance de la tecnología y la información conllevan a disponer de su buen uso para lograr resultados eficientes. El Internet ofrece información variada como pueden ser publicaciones, base de datos, congresos y otros, lo cual se convierte en una herramienta de comunicación imprescindible para compartir y desarrollar diversos temas en la construcción del aprendizaje (Galindo, 2016). Por consiguiente, el docente del presente milenio tiene que necesariamente hacer uso de entornos virtuales adecuados para complementar su labor académica. La comunicación virtual orientada al desenvolvimiento académico se convierte en un elemento primordial en la labor universitaria, para la población estudiantil actual se ha convertido en un accesorio indispensable de constantemente contacto. Por ende, las nuevas estrategias también indican que las sesiones de clases no solo se pueden iniciar en el aula y continuar la tarea en el domicilio, ahora se pueden invertir los roles. Siguiendo a Bergman y Sams, quienes en el 2006 iniciaron la propuesta y posteriormente sistematizaron la experiencia denominándola aula invertida debido al rol del estudiante que en primer lugar hacia en casa el

proceso de información y luego las tareas las resolvían en el aula (citados en Medina, 2017), se apoyaron en las TIC, proponiendo que el tema de estudio puede iniciarse en el domicilio o tal vez en cualquier lugar que se disponga de la tecnología, repasándola cuantas veces se pueda, lo cual no es tan factible en una clase expositiva del docente. Pero, los autores nos advierten que la finalidad de una clase invertida es mucho más que eso y sugieren que luego de revisar la información por texto, imágenes y/o videos, los estudiantes realicen sus propios apuntes sobre apreciaciones y dudas, para que en el aula se continúe reforzando ideas, despejando incógnitas, obteniendo más información y construyendo el conocimiento con la presencia del docente que asume el papel de mediador y facilitador del aprendizaje. Otra de las estrategias a tomar en cuenta es la que plantea El conectivismo, que viene a ser una nueva forma de enfocar el aprendizaje, aun no siendo considerada por varios investigadores totalmente como una teoría, es importante tenerla en cuenta por los aportes que brinda para la era digital. Siemens (2004) indica que, El conectivismo viene a ser toda integración de principios que son propios de la teoría del caos, de aquellos sistemas complejos y de la manera como se genera la auto-organización (citado en Zapata-Ros, 2015). Siemens se basa principalmente en la teoría del caos aplicada para algunos sistemas complejos y dinámicos (propios de la física, la matemática y otras ciencias), que se tornan muy sensible a variaciones, lo cual imposibilita la predicción. Dicha teoría nos dice que existen casos en la realidad que ante situaciones iniciales iguales o parecidas, el comportamiento de su trayectoria o continuidad de estos, difieren considerablemente con el paso del tiempo. Bajo este punto de vista, haciendo la transferencia al campo educativo actual, El conectivismo nos indica que el aprendizaje del presente siglo se debe basar en el hecho de que la información que se encuentra en diferentes puntos o nodos enlazados por redes y que está en constante modificación y no podemos predecir el momento que se puede alterar, debe ser conectada por el estudiante para contrastarla, seleccionarla y auto organizarla, obteniendo el conocimiento del momento que tal vez pueda cambiar dentro de un corto periodo.

De esta manera, en estos tiempos no es tan significativo memorizar la información como en la época tradicional, ahora, la labor docente recae en ser el intermediario o facilitador del estudiante para que aprenda a seleccionar la información valedera. En esa línea de pensamiento, la evaluación que se realiza al docente para conocer sus competencias recae en la importancia de conocer si es un elemento fundamental que garantiza el proceso de formar seres humanos de calidad (Quiñones, et al. 2018).

La investigación

En el ámbito universitario la investigación es un pilar primordial que se considera un valor influyente

en el prestigio de las instituciones, esta labor, encamina y fortalece la economía, la política y desarrollo social de los pueblos (Rueda-Barrios & Rodenes-Adam,2016). Sin duda, la investigación es fundamental para enfrentar la realidad, permitiendo resolver diversos problemas en diferentes aspectos (Peña, 2015). A nivel mundial, el prestigio y reconocimiento de cualquier universidad se mide por la calidad de investigación que ejecutan. España es uno de los países de mayor control de la labor realizada por los docentes en cuanto a investigación, docencia, gestión, transferencia de conocimientos, etc., y depende de esta evaluación para decidir las posibilidades de promoción y sueldo. Esta realidad ha generado el crecimiento considerable de investigadores españoles en las últimas décadas, llegando a publicar en revistas con mayor observación científica mundial. Por ser la función de investigación relevante para el desarrollo en todos los ámbitos, consideramos que las universidades deben constantemente preocuparse por contar con un gran número de docentes altamente preparados para hacer investigación y enseñar a investigar. Es verdad que estamos circundados de información y seguramente podemos auto formarnos, pero, siempre se hace necesario debatir ideas, contrastarlas y adoptar una postura, esto, no se genera en toda su dimensión de manera virtual, solo se evidencia plenamente de manera presencial cuando el evento es dirigido por un experto, es decir, un buen docente universitario que inculca en cada estudiante todo aquello que se necesita para consolidar el aprendizaje y ser un gran investigador. En tal sentido, ahora las universidades se enfrentan a nuevas exigencias que el actual sistema solicita, es relevante el trabajo investigativo pertinente al momento y tienen una ardua labor para enrolarse dentro de las instituciones consideradas de alta calidad. De acuerdo con López-de Parra, Polanco-Perdomo y Correa-Cruz (2017), en la producción de conocimiento, son emergentes desarrollar investigación sobre estrategias pedagógicas y didácticas relacionadas con las TIC, simultáneamente es relevante que las labores de formación investigativa de los universitarios guarden conexión con representaciones sociales principalmente del sector científico.

Responsabilidad social

Extender el conocimiento al ámbito social es indispensable en el compromiso que tienen las universidades con sus ciudadanos, el nivel superior cumple un rol importante en el progreso de los pueblos. El camino que conduce hacia una exitosa labor con la ciudadanía se construye desde los primeros ciclos de estudios, siendo primordial el desempeño docente en la tarea de concientizar en los estudiantes la verdadera finalidad de la formación profesional, inculcando el espíritu de compromiso consigo mismo y con su entorno. Formar profesionales con visión, capacidad crítica y competentes para asumir distintos roles es la gran responsabilidad de la universidad, esto conlleva a

obtener el capital humano que garantice el buen desempeño en la demanda laboral que se genere en diferentes ámbitos (Ramírez-Fernández, Machado-Licona & Fernández-Ramírez, 2019). Internacionalmente existen temas similares para investigar en beneficio de acumular conocimiento, sin embargo, cada país tiene sus propios problemas que la sociedad demanda resolver. En el Perú, con el objetivo de mejorar la calidad educativa universitaria en lo referente a responsabilidad social, la nueva ley universitaria No. 30220 (2014) en su artículo 124 establece:

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

En consecuencia, recae en los estudiantes, docentes y los demás integrantes educativos, la tarea de aportar alternativas de solución a los diferentes sectores sociales, proponiendo modelos de desarrollo para la explotación de nuestros recursos, buscando ser protagonistas en la evolución de nuestra economía y generando conocimiento científico. El estudiante universitario no solo se está formando para obtener una profesión, no basta con adquirir conocimientos establecidos o replicarlos con la experimentación similar, la función de la universidad no solo radica en formar profesionales para laborar en el mercado, pensar así, es pensar en la comercialización del conocimiento. Los futuros profesionales deben entender que los objetivos tienen que alcanzar mucho más que ello, ser conscientes de la gran responsabilidad que significa ser un buen profesional, comprendiendo que el progreso de los pueblos se fundamenta en las obras que realizan sus intelectuales, proponiendo cambios que repercutan en la mejor calidad de vida sin perder nuestra identidad y enmarcados dentro del desarrollo tecnológico. Este cambio solo se hace posible produciendo conocimiento con la experimentación en lo nuestro, observando nuestra realidad del momento, investigando nuestros problemas que tienen sus propios matices por la naturaleza de nuestra idiosincrasia, cultura y ecosistema. Para lograr todo ello, los propósitos a nivel de programas de estudio o institucional deben orientarse a obtener un perfil de egreso de calidad enmarcado en nuestra realidad y en la realidad del mundo.

Importancia de la satisfacción estudiantil

Según las condiciones o criterios establecidos para

brindar una opinión respecto a un servicio recibido o las metas personales obtenidas, podemos manifestar un determinado nivel de satisfacción. Referente a la satisfacción estudiantil, los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes universitarios tienen que ver con aquellos influyentes en su formación; la calidad de la docencia, servicios, infraestructura y todo lo relacionado a su autorrealización que logren cubrir sus expectativas (Álvarez, Chaparro & Reyes, 2015). Esta definición aclara lo relevante que significa realizar labores eficientes de parte de la institución y docentes para cumplir con todo lo concerniente que permita satisfacer en cuanto a lo académico y servicio requerido por los estudiantes, nos detalla los principales indicadores que son relevantes para valorar integralmente la calidad a nivel de programa de estudio o institucional, en efecto, su funcionamiento a cabalidad se hace indispensable para lograr los propósitos determinados. En definitiva, la satisfacción del estudiante en diferentes aspectos relacionados con la institución cumple un papel determinante en el proceso de formación profesional. En esa línea de pensamiento, Blázquez et al. (2013, p. 467) precisan:

La satisfacción con los aspectos académicos y el grado de satisfacción con los aspectos sociales de la universidad influyen de manera significativa en la calidad de vida del estudiante. Asimismo, existe otros conjuntos de factores relacionados con los recursos y servicios básicos de la universidad que influyen también de manera indirecta. Así pues, la satisfacción con las instalaciones provoca la satisfacción con los aspectos académicos y sociales; estas satisfacciones influyen en la calidad de vida universitaria (cvu). Cuando la (cvu) es alta, los estudiantes perciben la universidad como más atractiva y se identifican con su imagen, lo que lleva a contribuir con su mejora.

En suma, para estar a la altura con las tendencias en cuanto a gestión de la calidad y un óptimo desempeño, las instituciones se encuentran en esa búsqueda de mejoras y vienen identificando diferentes modelos para evaluar la satisfacción estudiantil (Cadena-Badilla, et al. 2015).

Matriz de estándares del SINEACE

La matriz de estándares del SINEACE es un instrumento que se ha formulado para acreditar distintos programas de estudio de las universidades del Perú, se crea con la intención de impulsar en las instituciones un mejor análisis y valoración en lo referente a qué propuesta tiene el programa, qué efectivamente está realizando, qué resultados adquiere y qué aspectos debe mejorar. Esta matriz busca ser un apoyo en la gestión de las instituciones para potenciar la autoevaluación, generar la mejora continua y orientar la autorregulación. Contiene cuatro dimensiones: Gestión estratégica, Formación integral, Soporte institucional y Seguimiento a los egresados.

Para realizar la presente investigación se elaboró un instrumento que está basado en tres dimensio-

nes de la matriz de SINEACE, no se consideró a la cuarta dimensión debido a que dicha dimensión está orientada a la evaluación de los egresados del programa y no se utilizó porque el propósito de la investigación radicó en obtener información exclusivamente sobre el grado de satisfacción. En cada dimensión de la matriz de estándares se considera encuestar a los estudiantes, lo cual sirvió de referencia para elaborar los ítems del instrumento que tuvo como finalidad medir el nivel de satisfacción estudiantil.

Metodología

Considerando a Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación es de enfoque cuantitativo; para probar la hipótesis se utilizaron los datos obtenidos con la finalidad de efectuar mediciones numéricas y análisis estadístico. El diseño que se utilizó para evaluar el nivel de satisfacción fue no experimental, transversal y descriptivo. No experimental puesto que se midió la variable sin ser manipulada; transversal, dado que se obtuvieron datos en un momento determinado y es descriptiva, debido a que se describieron los niveles o valores de las variables. (Hernández et al., 2010)

La población la conformaron la totalidad de estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM-2018. En cuanto al muestreo, este fue no probabilístico accidental. No probabilístico porque no se llegó a conocer la probabilidad que tenían los estudiantes para integrar la muestra, la participación dependió de los horarios y permisos que los docentes brindaban para visitar las respectivas aulas de estudio. Asimismo, fue accidental porque se registró datos de los estudiantes que se encontraron presentes al momento de aplicar el cuestionario. De esta forma, la muestra quedó establecida de la siguiente manera: 86 estudiantes del programa Maestría en Docencia Universitaria, 92 estudiantes del programa Maestría en Gestión de la Educación y 39 estudiantes del programa Maestría en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. Haciendo un total de 217 participantes.

Para evaluar, se diseñó un cuestionario con valoración tipo escala Likert, teniendo siempre la referencia de la matriz de estándares del SINEACE y considerando las dimensiones: Gestión estratégica, Formación integral y Soporte institucional. En la elaboración de los ítems, por cada dimensión, se tuvo en cuenta los respectivos factores, estándares y criterios que establece el SINEACE. En los ítems se determinó que las preguntas a los estudiantes sean sobre aspectos que pudieran responder debido a la experiencia en su respectivo programa de maestría.

Estando elaborado el cuestionario, se procedió a validarlo mediante el juicio de tres expertos de la UNMSM, quienes cumplían con los requisitos, experiencia en la temática y reconocimiento en la comunidad. Las tres validaciones otorgaron la

calificación de muy buena. Por ende, el instrumento quedó validado, presentando en su diseño 38 ítems con opciones de respuesta en la escala del 1 al 5.

Para determinar la fiabilidad, se aplicó una prueba piloto a algunos estudiantes que presentaron las mismas características, representando aproximadamente el 10 % de la muestra. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 24, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.871, indicando de esta manera que el instrumento tiene consistencia de fuerte confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	21	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

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

Análisis de Datos y Discusión

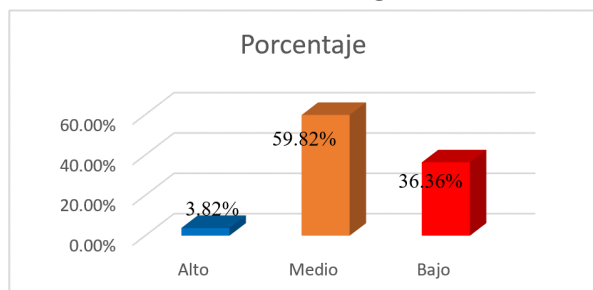
En el procesamiento de datos se determinó establecer tres niveles de satisfacción: satisfacción de nivel alto, satisfacción de nivel medio y satisfacción de nivel bajo. Posterior al análisis estadístico, se obtuvieron los resultados que se detallan de forma global y por dimensiones en las tablas 1, 2, 3 y 4. Asimismo, dichos resultados también se representan de manera visual en los gráficos 1, 2, 3 y 4.

Tabla 1. Satisfacción global

Nivel de satisfacción	N° de estudiantes	Porcentaje
Alto	8	3.82%
Medio	130	59.82%
Bajo	79	36.36%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Resultados de la encuesta respecto a la Satisfacción global



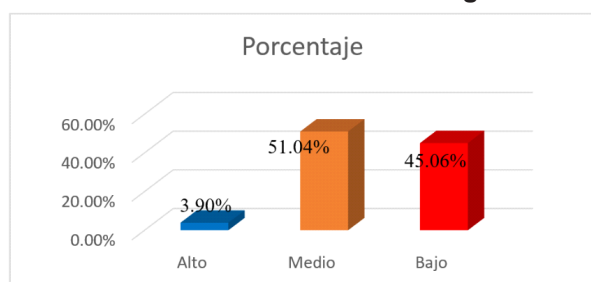
Referente al resultado de la Satisfacción global, el nivel medio presentó un porcentaje considerable muy cerca al 60 %, obteniendo una diferencia importante con el nivel bajo, pero, arrojó un bajo porcentaje en el nivel de satisfacción alta, encontrándose muy cerca al 4%.

Tabla 2. Dimensión Gestión estratégica

Nivel de satisfacción	N° de estudiantes	Porcentaje
Alto	8	3.90%
Medio	111	51.04%
Bajo	98	45.06%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Resultados de la encuesta respecto a la dimensión Gestión estratégica



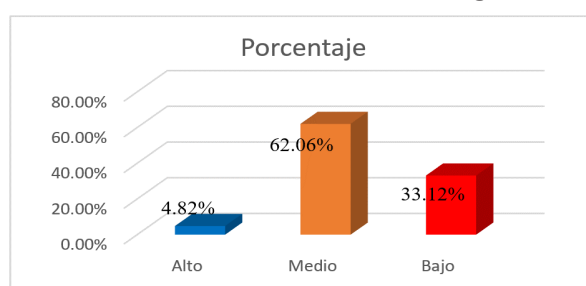
La dimensión Gestión estratégica, a cargo de los altos directivos del programa, presentó un nivel medio de satisfacción, superando ligeramente el 50 %. De este modo, arrojó menos del 4 % en el nivel alto y en el nivel bajo obtuvo un elevado porcentaje que solo difiere en casi 6 puntos porcentuales con el nivel medio.

Tabla 3. Dimensión Formación integral

Nivel de satisfacción	N° de estudiantes	Porcentaje
Alto	10	4.82%
Medio	135	62.06%
Bajo	72	33.12%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3. Resultados de la encuesta respecto a la dimensión Formación integral



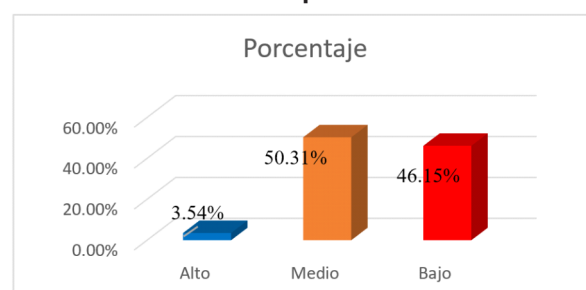
La dimensión Formación integral comparada con la primera dimensión Gestión estratégica, obtuvo mejores resultados; en el nivel medio la superó en más de 11 puntos porcentuales, en cuanto al nivel bajo se ubicó por debajo del 34 %, es decir, mostró una diferencia a favor en aproximadamente 11 puntos porcentuales, sin embargo, en el nivel alto la diferencia solamente reflejó menos de un punto.

Tabla 4. Dimensión Soporte institucional

Nivel de satisfacción	N° de estudiantes	Porcentaje
Alto	8	3.54%
Medio	109	50.31%
Bajo	100	46.15%
Total	217	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4. Resultados de la encuesta respecto a la dimensión Soporte institucional



La dimensión Soporte institucional presentó resultados muy cercanos a los obtenidos en la dimensión Gestión estratégica; en el nivel medio obtuvo una diferencia solamente de 0.73 %, en el nivel bajo la diferencia fue de 1.09 %, y en el nivel alto se diferenció tan solo en 0.36%. Estos resultados indicaron que ambas dimensiones fueron de similar nivel de satisfacción.

La dimensión Gestión estratégica que está compuesta por los factores: Planificación del programa de estudios, Gestión del perfil de egreso y Aseguramiento de la calidad, tiene como labor primordial direccionar los propósitos del programa. En el estudio realizado a través de la encuesta a los estudiantes se ha establecido que esta dimensión ligeramente superó el 50% del nivel medio de

satisfacción, lo cual indicó que dista mucho para alcanzar un alto nivel de satisfacción. En efecto, los resultados aportan información importante para mejorar algunos factores y lograr los propósitos establecidos. En ese sentido, Ortiz-Pérez, Pérez-Campaña y Velázquez-Zaldívar (2014) precisan que el control de la gestión otorga una visión sistemática a los directivos que ayuda a mejorar la calidad, la eficiencia, los procesos y la apropiada toma de decisiones de acuerdo con la proyección estratégica.

La dimensión Formación integral conformada por los factores: Proceso de enseñanza-Aprendizaje, Gestión de los docentes, Seguimiento a estudiantes, Investigación y Responsabilidad social universitaria, presentó un mejor resultado respecto a las otras dimensiones, alcanzando un porcentaje considerable de satisfacción en el nivel medio de 63 %, y si bien es cierto no logró el nivel alto de satisfacción, sin embargo, reflejó mayor acogida en lo referente a la interacción del estudiante con el docente. Entonces, los resultados determinan que en esta dimensión existe mejor desempeño de los factores que la conforman, básicamente por el trabajo del docente, Ello se sustenta en lo expresado por Moscoso y Hernández (2015) quienes mencionan que, el profesor universitario debe ser un especialista con un alto nivel en su materia, el arte, etc. y conjuntamente en aspectos educativos, pedagógicos y didácticos, puesto que, sus funciones en cuanto a docencia, investigación y extensión universitaria lo tiene que desempeñar exitosamente.

Por otro lado, la dimensión Soporte institucional conformada por los factores: Servicios de bienestar, Infraestructura y Recursos humanos, adquirió un resultado de satisfacción de nivel medio similar a la primera dimensión dado que tienen menos de un punto de diferencia, obtuvo el 50.31%, indicando que los estudiantes manifestaron baja satisfacción en aspectos concernientes al apoyo institucional que es necesario para desarrollar un buen programa, como lo indican los estándares normados por el SINEACE (2016), donde se expresa que las instituciones deben tener servicio de bienestar que garantice un buen desempeño, contar con el equipamiento óptimo para lograr las competencias planteadas, gozar de buena infraestructura, un buen servicio de información, y tener una buena gestión de recursos humanos con profesionales calificados.

Al analizar los resultados respecto a la satisfacción global, el estudio arroja que el 59.82% de estudiantes, presenta satisfacción en el nivel medio, demostrando de esta manera que en forma general no llegan a reflejar alta satisfacción con el proceso formativo impartido por las maestrías en referencia. Al comparar el presente estudio con la investigación realizada por Zaldívar, M., Canto, P. y Rubio, N. (2018) sobre La calidad de los posgrados de formación docente en la Universidad Autónoma

de Yucatán (UADY) - México, se refleja una diferencia, debido a que los resultados en dicha universidad mexicana indican que los estudiantes presentan alta satisfacción referente a la planeación del programa, teorías de la educación, materiales para la instrucción, la evaluación de los aprendizajes, uso de software educativo, la gestión docente respecto a la administración del tiempo para desarrollar la enseñanza y también alta satisfacción con los servicios de apoyo en cuanto a infraestructura y otros aspectos. Sin embargo, al hacer un paralelo con el estudio realizado por Reyes, L. (2017) que evalúa acerca del Desempeño de los docentes y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Maestría en Enfermería en la UNMSM, se encuentran semejanzas. Sus resultados reflejan que los estudiantes tienen un nivel medio de satisfacción respecto al desempeño docente. Del mismo modo, existen semejanzas al comparar con el estudio realizado por Álvarez, J., Chaparro E., y Reyes, D. (2015) sobre la Satisfacción de los Estudiantes de las universidades en el Valle de Toluca-Colombia, donde se calificó en una escala de 1 al 5, arrojando una satisfacción global de 3,12; relacionándolo con el presente estudio, indica que se encuentra alrededor de un nivel medio de satisfacción. Los investigadores también establecen que las variables de mejor calificación fueron las habilidades de enseñanza de los docentes y el nivel de autoformación de los estudiantes, con un promedio de 3,5 y 3,3 respectivamente, mientras que en lo referente a infraestructura y servicios administrativos obtuvieron puntajes de 2,76 y 2,97 respectivamente. Como resultado, guarda similitud con el presente estudio en la UNMSM respecto a la dimensión Formación integral donde se considera a la labor docente, y también respecto a la dimensión Servicios de apoyo que considera a la infraestructura y labores administrativas.

El presente estudio se publica con el propósito de brindar información relevante de los programas de Maestría en Educación de la UNMSM, de tal manera que las autoridades encargadas, la tomen en cuenta, asuman responsabilidades, potencien algunos aspectos que se vienen desarrollando y mejoren otros para garantizar la calidad educativa. En consecuencia, se espera que la institución designe todo lo que sea necesario para brindar constantemente una educación de calidad, donde el estudiante sea el eje sobre el cual giren los objetivos.

Conclusiones

La satisfacción estudiantil global en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es de nivel medio, dado que en el análisis del instrumento aplicado el 59.82 % de estudiantes arrojaron puntajes pertenecientes a este nivel.

La satisfacción estudiantil de la dimensión Gestión

estratégica en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es de nivel medio, puesto que en el procesamiento de datos el 51.04 % de estudiantes generaron puntajes pertenecientes a este nivel.

La satisfacción estudiantil de la dimensión Formación integral en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es de nivel medio, debido a que al analizar los datos el 62.06 % de estudiantes mostraron puntajes pertenecientes a este nivel.

La satisfacción estudiantil de la dimensión Soporte institucional en los programas de maestría de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es de nivel medio, ya que en la evaluación del instrumento aplicado el 50.31 % de estudiantes alcanzaron puntajes pertenecientes a este nivel.

De acuerdo con los resultados, se evidenció que la dimensión Formación integral es la que obtuvo mayor porcentaje en el nivel medio de satisfacción, dando a indicar que, los estudiantes expresaron mejores resultados en aspectos relacionados con el desarrollo de contenidos y la docencia.

Fuente de financiamiento

La presente investigación fue autofinanciada.

Contribución de los autores

Autor único.

Conflicto de Interés

Declaramos no tener conflicto de interés.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, J., Chaparro E., y Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Recuperado de: <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Angulo, P., Angulo, P., Huamán, L. A., & Espinoza, J. A. (2016). Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de la Ciencia*, 6(10), 239-259. Recuperado de: <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/373>
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, I. y Gutiérrez, S. (2013). *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de*

satisfacción estudiantil: Quality of college life: identifying the key indicators of student satisfaction. *Revista de Educación*, 362, 458-484. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UdT1CQAAQBAJ&oi=fnd&dq=Calidad+de+vida+universitaria:+Identificaci%C3%B3n+de+los+principales+indicadores+de+satisfacci%C3%B3n+estudiantil:+&ots=axoL-5rPXp&sig=gjFHUnCOAlaE6g8sXdJDYKpyv9M&redir_esc=y

Caballero, K. y Bolívar A. (2015). El profesorado universitario como docente: hacia una identidad profesional que integre docencia e investigación. *REDU - Revista de Docencia Universitaria*, 13(1), 57-77. Doi:

<https://doi.org/10.4995/redu.2015.6446>

Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

Cuadros, V., Céspedes, L. y Tello, J. (2018). Los estudios de posgrado y el capital humano en el entorno de la globalización, Huánuco, 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 135-144. Recuperado de:

<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/116>

Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *Lex-Revista de la Facultad de Derecho*, 15 (1), 307-331. Doi:

<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v13i15.726>

Díaz, R. (2016). Factores condicionantes de la calidad en la Educación Universitaria Peruana. *Ciencia y Desarrollo*, 19(1), 47-66. Doi:

<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v19i1.1221>

Galindo, L (2016). La educación ambiental en la virtualidad: un acercamiento al estado del arte / Environmental education in virtual environments: an approach to the state of the art. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 5(10), 335 - 376. Recuperado de:

<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/195>

González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., y Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. Doi:

<http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª edición. México D.F, México: Mc Graw Hill.

López- de Parra, L., Polanco-Perdomo, V. y Correa-Cruz, L. (2017). Mirada a las investigaciones sobre formación investigativa en la universidad latinoamericana: estado del arte 2010 a 2017. *Revista de Investigación, Desarrollo e*

- Innovación*, 8(1), 77-95. Doi: <https://doi.org/10.19053/20278306.v8.n1.2017.7371>
- Medina, J. (Ed.). (2017). *La docencia universitaria mediante el enfoque del aula invertida*. Ediciones Octaedro. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=VAiIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=\)+La+docencia+universitaria+mediante+el+enfoque+del+aula+invertida.+Ediciones+Octaedro&ots=y7mq3BcmJ_&sig=K6Wamu-yPMvdOyMSLkuag6jEQuM&redir_esc=y#v=onepage&q=\).%20La%20docencia%20universitaria%20mediante%20el%20enfoque%20del%20aula%20invertida.%20Ediciones%20Octaedro&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=VAiIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=)+La+docencia+universitaria+mediante+el+enfoque+del+aula+invertida.+Ediciones+Octaedro&ots=y7mq3BcmJ_&sig=K6Wamu-yPMvdOyMSLkuag6jEQuM&redir_esc=y#v=onepage&q=).%20La%20docencia%20universitaria%20mediante%20el%20enfoque%20del%20aula%20invertida.%20Ediciones%20Octaedro&f=false)
- Ministerio de Educación del Perú (2014, 9 de julio). *Ley 20220. Ley Universitaria*. Diario oficial El peruano 527229 <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118482-30220>
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Montes, A. y Suárez, C. (2016). La formación docente universitaria: claves formativas de universidades españolas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(3), 51-64. Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/996>
- Moscoso, F. y Hernández, A. (2015). La formación pedagógica del docente universitario: un reto del mundo contemporáneo. *Revista Cubana de Educación Superior*, 34(3), 140-154. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142015000300011
- Ortiz-Pérez, A., Pérez-Campaña, M., y Velázquez-Zaldívar, R. (2014). Propuesta de cuadro de mando integral para la Universidad de Holguín. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 333-343. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300009
- Peña, C. (2015). La Importancia de la Investigación en la Universidad: Una Reivindicación del Sapere Aude Kantiano. *Amauta*, 13(25), 79-85. Recuperado de: <http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/Amauta/article/view/1278>
- Quiñones, M., Fernández, C., Prado, J., Tueros, J., Huamán, H., y Serrano, Z. (2018). Evaluación integral del desempeño docente, Facultad de Obstetricia Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, 2016. *Investigación Valdizana*, 11(2), 112-120. Recuperado de: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/articulo/view/114>
- Ramírez-Fernández, R., Machado-Licon, J., y Fernández-Ramírez, O. (2019). Calidad en la educación universitaria, desde el programa de ingeniería de sistemas: una visión cualitativa de la educación superior. *Revista Científica Anfibios*, 2(2), 41-50. Doi: <https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n2.49>
- Reyes, L. (2017). *Desempeño de los docentes de Maestría en Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los maestrandos de Enfermería en la UNMSM, Lima*. [Tesis de maestría]. UNMSM. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10866>
- Rueda-Barrios, G. y Rodenes-Adam, M. (2016). Factores determinantes en la producción científica de los grupos de investigación en Colombia. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(1): e118. Doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1198>
- Sandoval, M., Surdez, E. y Domínguez, D. (2016). Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 32(13), 704-724. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048483034.pdf>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Recuperado de: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Yáñez-Galleguillos, L. y Soria-Barreto, K. (2017). Reflexión de Buenas Prácticas Docentes como eje de Calidad en la Educación Universitaria: Caso Escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica del Norte. *Formación universitaria*, 10(5), 59-68. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000500007>
- Zaldívar, M., Canto, P. y Rubio, N. (2018). La calidad de los posgrados de formación docente en México. *Publicaciones*, 48(1), 131-142. Doi: <http://dx.doi.org/10.30827/publicaciones.v48i1.7333>
- Zapata-Ros, M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos: Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del "conectivismo". *Education in the knowledge society (EKS)*, 16(1), 69-102. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5037538>