



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN
ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE ENFERMERÍA DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA 2019”.**

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

PRESENTADO POR:

Bach. ESPINOZA ESPINOZA MARÍA GUADALUPE

ASESOR:

Mg. REWARDS PALOMINO TAQUIRE

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios por bendecirme, a mis padres Maximiliano y Estela por ser mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, a mis hermanos que aportaron en mi formación profesión y siempre confiaron en mí.

Los amo familia Espinoza Espinoza

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater la Universidad Wiener, a la Facultad de Enfermería por tener excelentes docentes en todos estos años.

Y las personas que siempre confiaron en mí.

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MATERIALES Y METODOS	19
2.2 Población, muestra y muestreo.....	19
2.3 Variable de estudio	19
2.4 Técnica e instrumento de medición.....	20
2.5 Procedimiento para recolección de datos	21
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos	21
2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos	21
2.6 Métodos de análisis estadístico	21
2.7 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	37
4.1 Discusión	37
4.2 Conclusiones.....	41
4.3 Recomendaciones	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Características sociodemográficas de los estudiantes de tercer año de enfermería 2019	23
Tabla 2.	Percepción general respecto al nivel de satisfacción académica según características sociodemográficas	36
Tabla 3.	Nivel de satisfacción académica	58
Tabla 4.	Dimensión aspectos académicos del nivel de satisfacción académica	58
Tabla 5.	Dimensión aspectos administrativos del nivel de satisfacción académica	58
Tabla 6.	Nivel de satisfacción académica según infraestructura	59
Tabla 7.	Nivel de satisfacción académica según tecnología	59
Tabla 8.	Nivel de satisfacción académica según plana docente	59
Tabla 9.	Nivel de satisfacción académica según metodología	60
Tabla 10.	Nivel de satisfacción académica según plan de estudios	60
Tabla 11.	Nivel de satisfacción académica según matrícula	60
Tabla 12.	Nivel de satisfacción académica según servicios administrativos	61
Tabla 13.	Nivel de satisfacción académica según becas y convenios	61
Tabla 14.	Nivel de satisfacción académica según servicios generales	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Nivel de satisfacción académica	24
Figura 2.	Dimensión aspectos académicos del nivel de satisfacción académica	25
Figura 3.	Dimensión aspectos administrativos del nivel de satisfacción académica	26
Figura 4.	Nivel de satisfacción académica según infraestructura	27
Figura 5.	Nivel de satisfacción académica según tecnología	28
Figura 6.	Nivel de satisfacción académica según plana docente	29
Figura 7.	Nivel de satisfacción académica según metodología	30
Figura 8.	Nivel de satisfacción académica según plan de estudios	31
Figura 9.	Nivel de satisfacción académica según matrícula	32
Figura 10.	Nivel de satisfacción académica según servicios administrativos	33
Figura 11.	Nivel de satisfacción académica según becas y convenios	34
Figura 12.	Nivel de satisfacción académica según servicios generales	35

Resumen

Objetivo: Evaluar la satisfacción académica en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019

Material y método: La metodología empleada en el presente estudio de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal. La población de estudiantes que se encuentran 150 matriculados en el tercer año (V y VI ciclo) en una Universidad Privada de Lima, y se incluyeron a la totalidad de los estudiantes que cumplieron con los criterios de elegibilidad; y los datos obtenidos se pasaron a una base de datos de Microsoft Excel para posteriormente se exportó al programa de estadística SPSS v 25, el cual se utilizó para el procesamiento de los datos en el cual se realizó un análisis descriptivo.

Resultados: El nivel de satisfacción académica en estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, fue en un 32.7% (49) era alto, mientras que el 59.3% (89) tuvo un nivel medio y solo el 8.0% (12) obtuvo un nivel bajo. En la dimensión aspectos académicos, fue en un 46.0% (69) era alto, mientras que el 44.7% (67) tuvo un nivel medio y solo el 9.3% (14) obtuvo un nivel bajo. En la dimensión aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica fue en un 30.0% (45) era alto, mientras que el 46.0% (69) tuvo un nivel medio y solo el 24.0% (36) obtuvo un nivel bajo.

Conclusiones: El nivel de satisfacción académica de los alumnos del tercer año de una Universidad Privada de Lima es medio; el indicador matrícula es el que con mayor frecuencia presentó un nivel de satisfacción bajo, mientras que la dimensión de aspectos académicos tuvo un nivel alto, y la dimensión de aspectos administrativos un nivel medio.

Palabras clave: *Satisfacción académica, Universidad, estudiantes.*

Abstract

Objective: To evaluate the academic satisfaction in students of the third year of nursing of a Private University of Lima 2019.

Material and method: The methodology used in the present study of quantitative type, non-experimental design, cross-sectional descriptive. The population of students who are 150 enrolled in the third year (V and VI cycle) in a Private University of Lima, and all students who met the eligibility criteria were included; and the data obtained were transferred to a Microsoft Excel database and subsequently exported to the SPSS v 25 statistics program, which was used for the data processing in which a descriptive analysis was performed.

Results: The level of academic satisfaction in nursing students of the third year in the semester 2019-II was 32.7% (49) was high, while 59.3% (89) had a medium level and only 8.0% (12) obtained a low level. In the academic aspects dimension, it was 46.0% (69) was high, while 44.7% (67) had a medium level and only 9.3% (14) obtained a low level. In the administrative aspects dimension, the level of academic satisfaction was 30.0% (45) was high, while 46.0% (69) had a medium level and only 24.0% (36) obtained a low level.

Conclusions: The level of academic satisfaction of the third-year students of a Private University of Lima is medium; The enrollment indicator is the one that most frequently presented a low level of satisfaction, while the dimension of academic aspects had a high level, and the dimension of administrative aspects a medium level.

Keywords: Academic satisfaction, University, students.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en los ámbitos empresariales y educacionales es muy importante, convirtiéndose en un medio que cataliza y procesa las prácticas gerenciales dentro de las organizaciones de todo el mundo; asimismo, las funciones que se integran dentro de la misión de cada empresa o institución prestadora de algún servicio; en este contexto busca de manera constante la mejora del proceso de la calidad(1).

En este mismo orden de ideas medir la satisfacción de los estudiantes permite conocer de qué manera se está brindando un servicio, en este orden de ideas las instituciones educativas superiores (IES) privadas y públicas se han convertido en empresas prestadoras de servicios educacionales, es decir de manera indirecta se han vuelto empresas y dentro de su valoración final se basará en la satisfacción que obtiene el estudiante(2).

A nivel mundial, el desarrollo constante entre las innovaciones y el proceso de desarrollo científico, sin embargo, las universidades de los países en vías de desarrollo aun necesitan plantearse mejoras en el estrato económico, social y político. Además, la actividad en la universidad se basa en un triángulo simbólico fundamental para el desarrollo, dentro de los cuales están la docencia, extensión e investigación(3).

Cabe precisar, que la prestación de servicios cobra cada vez más importancia en la fórmula competitiva de las empresas y los países. Los sistemas educativos se están convirtiendo para las personas tanto a nivel global y local, como una oferta estandarizada que se modifica por las especificidades locales. Las universidades se convierten en ofertas relacionadas, en las que la demanda y la oferta (proveedor y receptor) cooperan para mejorar y diseñar productos satisfactorios. Se enfrentan a una intensa competencia internacional y nacional, en consecuencia, eligen de la misma manera que las empresas. Es así que los estudiantes o más bien la sociedad, cumplen un papel de manera activa cuando es definida la oferta, ya sea por medio de solicitud de cursos mediante la inscripción a los mismos, o mostrando una desaprobación cuando abandonan la universidad(4).

A nivel mundial existe un mayor número de universidades privadas que públicas, asimismo se busca una educación más inclusiva, países como Londres, reportan niveles de satisfacción bastante alto, como en la universidad de Economía y Política en el año 2017 obtuvo un puntaje del 74%, mientras en el año 2019 se reportó solo un 71%; entre otras universidades con un nivel alto están el Imperial College London, la Universidad de Bristol y la Universidad de Manchester. Caso contrario ocurrió con la universidad de Oxford y Cambridge en el que llegaron a un nivel de satisfacción muy bajo(5).

En Latinoamérica, la educación en las universidades ha mejorado exponencialmente más aún en las entidades privadas, sin embargo, según el ranking las mejores universidades en base a la satisfacción académica del alumnado a nivel de América Latina, Brasil es el país con un mayor número de universidades con alto valor; es decir que 52 universidades de las 150 que existen tienen un valor muy significativo en términos de satisfacción al estudiante. A su vez es válido recordar que la mejor universidad es la Pontificia Universidad Católica de Chile, siendo la primera vez que ocupa el primer lugar en el Ranking Universitario de América Latina, segundo por la Universidad de São Paulo en Brasil(6).

Por otra parte en el Perú existen 141 universidades y 4 escuelas de posgrado, siendo lo más poblado de Sudamérica, el segundo país con mayor cantidad de universidades después de Brasil; sin embargo, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), hasta el 09 de Enero del año 2020, que es la entidad que se encarga del licenciamiento de las instituciones universitarias en base al cumplimiento de las condiciones básicas de calidad (CBC); se han licenciado 85 universidades, 2 escuelas de posgrado, y se ha denegado la licencia a 34 universidades y dos escuelas de posgrado que deben de iniciar el proceso de cierre hasta en un periodo máximo de dos años. En este contexto, se ve que la satisfacción del alumnado en las diversas universidades ha tenido una tendencia al aumento, debido a que la SUNEDU permite y obliga a que las instituciones de educación superior cumplan con las mínimas condiciones(7,8).

Según datos de la SUNEDU en el año 2019, refiere que la población de alumnos matriculados en las universidades particulares ha ido en constante aumento, llegando a reportarse que la Universidad Cesar Vallejo, Universidad Alas Peruanas, y Universidad Privada del Norte, se encuentran entre las cinco primeras universidades con mayor cantidad de alumnado, llegando a un aproximado de 87 mil estudiantes, que representa el 12% de la población estudiantil total en nuestro país(9).

La satisfacción es un área bastante amplia que incluye diversos enfoques y disciplinas, siendo tomado de diversas perspectivas y según autores del campo científico en el que se incluya(10).

Es así, que la satisfacción se ha definido como una diferencia que se da entre las expectativas de la persona y la percepción de la misma en relación al producto o servicio que se ha ofrecido, en otras palabras, se hallan satisfechos cuando la percepción del servicio está acorde a las expectativas esperadas o inclusive si las supera. Existen instituciones que no están orientados hacia al cliente y el ofrecimientos de sus servicios se da en base a opinión propia, mas no del usuario; sin embargo, no existen muchas empresas que supongan el lugar del usuario para que puedan obtener una idea de satisfacción(11).

Las instituciones de educación, más aun en aquellas encargadas de la educación superior, la satisfacción académica está planteado como aquel proceso con dinamismo que puede afectarse por las características de la institución o por cómo el alumnado comprende y percibe en lugar donde aprende(12). Además, es necesario tener en cuenta que la importancia está basado en la capacidad de influencia dentro de las experiencias, instituciones educativas las cuales se deben de valorar la adaptación en el área académica, integración en el ámbito social, persistencia, desempeño, éxito en el área académica y bienestar, esto incluye al mantenimiento de los alumnos(13).

Diversas instituciones tiene una idea en la cual la oferta académica que se ofrece es excelente, y creen que no existe posibilidad alguna de que el alumnado se

encuentre insatisfecho, pero se debe de tener en cuenta que la satisfacción debe de ser abordado desde el punto subjetivo desde la visión mas no de la institución, porque no tendría sentido alguno que un servicio ofrecido sea técnicamente excelente, si no genera satisfacción de las necesidades y expectativas que necesitan los estudiantes. Para lograr conocer y comprender las necesidades del estudiantado es necesario esforzarse en hallar las necesidades del alumnado con respecto a la institución educativa superior, sin embargo, estas son cambiantes y en algunos casos imprevisibles e intangibles(11).

Existen una diversidad de enfoques y definiciones entre algunas tenemos(11): Hunt, Valoración del análisis de la experiencia de consumo al menos sea tan buena como la que se espera, ya sea que se alcancen las expectativas o se superen, por otro lado Zeithaml, Berry y Parasuraman tienen como función valorar la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.

SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior) en la actualidad plantea un modelo de licenciamiento y su implementación en su sistema Universitario Peruano los cuales menciona los estándares de calidad que incluyen la presencia de objetivos a nivel académico, el otorgamiento de los grados y títulos, que los planes estén acorde a la oferta educativa siendo compatibles con la finalidad propuesta de basarse en instrumentos de infraestructura, equipamiento y planeamiento que se adecuen al cumplimiento de estas funciones en las aulas, laboratorios, bibliotecas, etc.; además, de líneas de investigación bien desarrolladas, verificar la disponibilidad de los docentes calificados con un número menor al 25% que laboren a tiempo completo, la verificación de los servicios de educación complementaria básica como servicio médico, social, deportivo, psicológico, pedagógico, etc.; que exista mecanismos que medien la inserción laboral en la Bolsa de Trabajo, y que las universidades sean transparentes.

La satisfacción académica se ha estudiado en diversas perspectivas de tipo conceptual que han sido sustentadas desde diversos puntos teóricos, y las investigaciones actuales están orientados a dos perspectivas siguientes(13):

Primero, se centra en la calidad de servicio que en el área educativa, la calidad del servicio se encuentra relacionada con un grupo de atributos propios de la gestión de la institución donde los alumnos evalúan como se cumplen las expectativas que se asocian a la expresión académica(14). Es así que la calidad que se percibe por los alumnos se basa en el nivel tanto los servicios o productos que logran satisfacer las necesidades y los requerimientos(3).

El valor de la experiencia a nivel global de los alumnos universitarios con respecto a los servicios ofrecidos no va solo a en el nivel docente sino se incluye a nivel de servicios en el apoyo de estudio y presencia de los servicios en general, así como el desarrollo en el ámbito deportivo-cultural y en la convivencia(15).

Segundo, se centra en el bienestar psicológico, en el que el punto la satisfacción se plantea como un componente de tipo cognitivo para el bienestar a nivel psicológico que se basa en la valoración de las personas que comparan las aspiraciones con el logro alcanzado. Dentro de estas valoraciones se realizan juicios que se basan considerando la vida en conjunto o la experiencia académica como dominio específico(12).

El dominio académico específico de la satisfacción está definida como el bienestar y el disfrute del alumnado que tiene a causa de las experiencias que se vinculan al rol de alumno, además también se define como una evaluación favorable medido de manera subjetiva por parte de un estudiante, que se dio con respecto a los resultados y experiencias que tienen conexión con la educación(16).

Se puede considerar como una variable tanto cognitiva como afectiva, debido a su implicancia en cuanto al placer del alumnado y la valoración de experiencias durante el proceso de aprendizaje, que constituye ser un factor de importante relevancia para valorar el entorno educativo, permitiendo la reestructuración adecuada para adaptarse a las necesidades de los estudiantes(16).

Según Coine, la satisfacción de los clientes se clasifica en 5 estados:

La satisfacción, en el cual las expectativas están igualadas pero no han llegado a ser superadas, pero la transacción se ha llevado a cabo adecuadamente y el esfuerzo ha sido el esperado; el siguiente estado es la irritación, el cual nos refiere que la transacción se ha realizado adecuadamente pero el proveedor no ha tenido un comportamiento adecuado; otro estado es la insatisfacción, en el cual el esfuerzo ha sido superior al esperado. El estado de enfado, es la transacción que no ha tenido éxito alguno, por más esfuerzo que haya del cliente o del proveedor, que se pudo haber evitado; por último, el estado de excitación, en el cual el cliente encuentra superadas sus expectativas(11).

La Organización Internacional para la Estandarización en el 2015 (ISO, 2015), recomienda en la norma técnica ISO 9001:2015, “los conceptos fundamentales y los principios de la administración de la calidad el cual son universalmente aplicables a las organizaciones que buscan un éxito sostenido a través de la implementación de un Sistema de gestión de la calidad (SGC)” , dichas recomendaciones se utilizan de manera indistinta, independientemente de que sea un servicio o producto, que brinda o produce una organización que se puede presentar de manera privada o pública, de tamaño indiferente, que tiene como finalidad la certificación(17).

Según la teoría de enfermería planteada por Jean Watson, plantea y se basa en conseguir el mayor nivel de armonía entre la mente, cuerpo y el alma, permitiendo que esto genere un alto grado de autoconocimiento, y extrapolándolo a nuestro estudio la satisfacción del estudiante es el fin que se determina entre los tres puntos estipulados por Watson(18).

Asimismo, en la teoría propuesta por Virginia Henderson y sus 14 necesidades, se plantean que 2 necesidades que tienen relación con respecto a la satisfacción del estudiante de enfermería, los cuales son el desarrollarse de modo en que permita que su logro tenga un sentido, promoviendo el alcanzar sus metas en base a la satisfacción que obtiene con respecto a su centro de estudios; y la necesidad según

Henderson es el aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad personal; en el que se basa en el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos por medio del grafo de satisfacción obtenido por los estudiantes de enfermería con respecto a su universidad(19).

A nivel nacional se hallaron estudios como lo realizado por Oroya A., en su tesis de maestría tuvo como objetivo la determinación de la influencia entre los modelos de pedagógicos y la satisfacción de estudiantes de Enfermería en la Universidad San Martín de Porres; un estudio de tipo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal y transeccional. El instrumento utilizado fue una encuesta que tenía por nombre "Modelos pedagógicos y satisfacción de los estudiantes, en la enseñanza de la asignatura Cuidados de Enfermería en el Adulto Mayor I de la de la USMP", que constaba de 40 preguntas, de los cuales 17 son sobre satisfacción; validez del instrumento con un coeficiente alfa de Cronbach igual a 0.925; incluyéndose a 130 estudiantes pertenecientes a la universidad. Obteniéndose como resultados que el 83.8% era del género femenino, mientras que el 16.2% era del masculino; la edad más frecuente se da entre los 20 y 22 años de edad. El 86.9% tiene un estado civil soltero, el 50.8% se mostró insatisfecho en cuanto a la enseñanza teórica, y el 41.5% en cuanto a la enseñanza práctica, por último, el 40.8% con respecto a la enseñanza en general(20).

Hernández E., en su tesis para optar la licenciatura en enfermería tuvo como objetivo determinar la satisfacción con respecto a la calidad educativa entre los alumnos de enfermería en la Universidad Privada San Juan Bautista en la sede Chíncha durante el mes de octubre del año 2017; estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal. El instrumento de título "Satisfacción del Estudiante de Enfermería Respecto a la Calidad Educativa" se basó en 17 preguntas de proceso de enseñanza y aprendizaje, 5 de habilidades desarrolladas durante la formación, 16 de servicios de la universidad, 7 de consideración en el costo de los servicios, 3 para el desempeño de la persona, 5 sobre identificación con la universidad, 8 sobre seguridad emocional en base al trato afectuoso, 13 en cuanto a las condiciones básicas sobre la infraestructura y 5 sobre

las condiciones en la seguridad, coeficiente de validez de alfa de Cronbach igual a 0.98; además, se incluyeron a 252 estudiantes que se hallaban matriculados en la universidad. Obteniéndose que la satisfacción sobre la calidad educativa según la dimensión proceso de enseñanza y aprendizaje fue media en el 44% de los casos, la dimensión habilidades desarrolladas durante la formación fue nivel medio, reconocimiento por el desempeño laboral obtuvo nivel medio en el 51%; un 57% también refirió nivel medio tanto en la dimensión de reconocimiento de desempeño personal y la identificación con la universidad, por último, el 39% tuvo nivel medio en la dimensión seguridad emocional debido a su trato afectuoso y las condiciones de su seguridad. Asimismo, se obtuvo una satisfacción baja con respecto a las dimensiones servicios ofrecidos por la universidad, costo de servicios y condiciones básicas de infraestructura, presentándose en un 47%, 61% y 53%, respectivamente; concluyendo que la satisfacción global en el 67% de los estudiantes fue medio(21).

Alfaro D., y Pinedo J.; en su tesis de licenciatura plantearon como objetivo determinar el nivel de satisfacción del alumnado de la escuela profesional de enfermería con respecto al desempeño del docente en la Universidad Privada Antenor Orrego durante el año 2015, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. Se empleó un cuestionario elaborado en el año 2002 por Muñoz C, Ríos de D. y Abalde E.; que fue modificado por Alfaro V. y Pinedo A. de título “Satisfacción del estudiante con respecto al desempeño del enfermero/a docente” siendo validado por estudiante del ciclo VIII del semestre 2014-I con un coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.842 en 32 ítems; además, se incluyeron a una muestra de 236 estudiantes. Obteniéndose que el género femenino represente el 99.15%; mientras el grupo etario más frecuente es entre los 18 y 21 años en un 55.09%, y el 75% se hallan satisfechos; y según las dimensiones evaluadas se halló que el 77.54% se mostró satisfecho en la dimensión cumplimiento de obligaciones, mientras que el 80.93% se mostró satisfecho en la dimensión materiales didácticos, en cuanto la dimensión actitud del docente refirió estar satisfecho un 76.27%; el 70.34% mostro estar satisfecho en la dimensión evaluación; por último, un 69.92% satisfecho en la dimensión enseñanza-aprendizaje (22).

A nivel internacional se encontraron estudios realizados por Agrazal J., y Ortega B.; en el artículo que presentaron tuvo como objetivo el análisis del grado de satisfacción de los graduados en formación tanto teórico como práctico que recibieron en la facultad de Enfermería en el Centro Regional Universitario de Azuero (Panamá), estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal entre los meses de febrero a abril del año 2014. Se empleó un instrumento de recolección de datos de título "Satisfacción de estudiantes" Se obtuvo que el 93% tuvieron entre los 20 y 25 años, el 7% pertenecían al sexo masculino, y el 79% refirieron estar solteras; la percepción de los docentes osciló del 87 al 95% entre bueno y excelente. Concluyendo que los estudiantes refieren un alto grado de satisfacción en la formación teórico práctico, y destaca una buena experiencia en la práctica profesional(23).

Pecina R., en su artículo tuvo como objetivo la evaluación de la satisfacción académica del estudiante en la facultad de enfermería que se encuentren cursando el octavo semestre de una universidad pública de México, estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, de corte transversal. Emplearon un instrumento titulado "encuesta de satisfacción académica del estudiante" previamente validado en el año 2011 por Jiménez A., Terriquez B., y Robles F.; con un valor de alfa de Cronbach de 0.83; en un total de 136 estudiantes. Obteniéndose que el 38% refirieron estar satisfechos académicamente, un 9% completamente satisfechos, sumando un total de 47% que se encontraban satisfechos; el 31% se mostró indiferente. Dentro de las dimensiones más importantes están los servicios de infraestructura y de informática en un 18%, un 14% se mostró satisfecho en términos de actividades académicas y solo un 7% los mantiene satisfechos en cuanto a la evaluación del rendimiento académico. Concluyendo que existió un nivel medio de satisfacción académica del alumnado de octavo ciclo(24).

Sánchez V., en su tesis de doctoral tuvo como objetivo conocer la satisfacción del alumnado de enfermería de una universidad privada (España) durante el primer año de estudio en base a la integración de la tecnología de información de comunicación, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, utilizando el

instrumento de título “Actitudes e interés hacia las TIC”, planteado por Morales F., en el año 2012 que fue validado por juicio de expertos. Se incluyeron a 210 estudiantes y se obtuvieron como resultados que el 73% de los entrevistados eran del sexo femenino, el 90.5% era soltero(a), el grupo etario más frecuente es entre los 18 y 21 años en un 76.7%. concluyendo que el 60.8% refiere estar de satisfecho sobre el uso de los TICs en la universidad, un 29.1% no está ni satisfecho ni insatisfecho; mientras que el 10.1% está completamente insatisfecho(25).

La importancia del presente trabajo es porque es necesario conocer que tan satisfecho se encuentran los alumnos del tercer año, sabiendo que si la casa de estudios no cuenta con los servicios, infraestructura y atenciones apropiadas el estudiante no quedara satisfecho.

Por otra parte, esta investigación nos ayudará a implementar y poder satisfacer las necesidades del alumnado, debido a que ellos asisten y utilizan más los servicios.

A través de esta investigación científica nos permitiría evaluar la satisfacción académica del estudiante dando como problemática a otros autores que logren investigar y así saber qué puntos faltarían enriquecer, según Gento y Vivas (2003) define que la satisfacción académica es una estimación de tipo positiva que tienen los alumnos en base a los productos y vivencias que se vinculan con la educación recibida, además de los intereses de las necesidades propias y el deseo de lograr las expectativas, por tal motivo se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Evaluar la satisfacción en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019?

- Siendo el objetivo principal el evaluar la satisfacción académica en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque tipo cuantitativo, descriptiva, explicativa de corte transversal(26).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población que se incluirá en nuestro estudio serán un total de 150 estudiantes entre varones y mujeres que se encuentran matriculadas en el tercer año de estudios (V y VI ciclo) de la carrera profesional de enfermería de una Universidad Privada de Lima-2019 según datos obtenidos en la escuela profesional de enfermería.

Muestra y Muestreo:

No se aplicó ninguna fórmula estadística para la obtención de una muestra significativa debido a que se utilizó la totalidad de los estudiantes que asciende a un número de 150, que cumplieron con los criterios de elegibilidad mencionados a continuación:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Estudiante que se encuentre matriculado en una universidad Privada de Lima
- Estudiantes que deseen participar en el estudio
- Estudiantes que estén cursando el tercer año de su carrera profesional de enfermería

2.3 Variable de estudio

Satisfacción académica

Es la identificación de la experiencia o el sentimiento de éxito ante un logro dado que nos permite la percepción del grado de bienestar que experimenta el estudiante de una carrera profesional antes las ofertas o los productos y servicios que presta la institución educativa superior.

2.4 Técnica e instrumento de medición

La técnica que se utilizó para la presente investigación fue la encuesta, la cual se realizó prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach.

El instrumento utilizado lleva por nombre “Cuestionario de Satisfacción Académica del estudiante”, elaborado en el año 2016 por Casas Hinojosa Nathalie, en Lima; el cual consta de un total de 22 ítems dividido 2 dimensiones los cuales son el aspecto académico (Infraestructura, tecnología, plana docente, metodología, plan de estudios) y el aspecto administrativo (matrícula, servicio administrativo, becas y convenios, servicios generales) el cual se midió en una escala ordinal politómica de la siguiente manera: Muy Satisfecho (4), Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2) e Insatisfecho (1).

Cuantitativo			Cualitativo
General	Aspecto Académico	Aspecto Administrativo	
66 -88	42 – 56	24 - 32	Alto
45 – 65	29 – 41	17 - 23	Medio
22 – 44	14 – 28	8 - 16	Bajo

Para el calcular el nivel de satisfacción se llevó a cabo por medio del cálculo de la sumatoria de los valores que se asignaron en cada respuesta, y se valoró según las dimensiones planteadas en nuestro estudio. Asimismo, para la evaluación de cada uno de los ítems incluidos en cada dimensión se clasificaron de la siguiente manera:

ÍTEMS	ALTO	MEDIO	BAJO
Infraestructura	11-12	7-10	3-6
Tecnología	7-8	5-6	2-4
Plana docente	11-12	7-10	3-6
Metodología	11-12	7-10	3-6
Plan de estudios	11-12	7-10	3-6
Matrícula	4	3	1-2
Servicio Administrativo	7-8	5-6	2-4

Becas y Convenios	7-8	5-6	2-4
Servicio General	11-12	7-10	3-6

Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:

Al realizarse la prueba de confiabilidad para el test que se utilizó como instrumento de recolección de datos, se realizó la aplicación de una prueba piloto a 15 estudiantes del 3er ciclo de la asignatura “Cuidado Enfermero con problemas clínicos” turno mañana de la facultad de enfermería, luego se vaciaron los datos al programa estadístico SPSS v. 25, se obtuvo un puntaje de 0.929 (>0.7), siendo un valor significativo, y aplicable. (ANEXO E)

2.5 Procedimiento para recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Las coordinaciones previas a la recolección de datos se realizaron en primera instancia en una Universidad Privada de Lima para que nos permita aplicar nuestro instrumento a los estudiantes del tercer año de la escuela profesional de enfermería; luego se coordinó con los docentes, para proceder con la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Se procedió a la realización de la prueba piloto mediante la aplicación del instrumento a 15 estudiantes que cursaban el segundo año de la escuela profesional de enfermería que estaban debidamente matriculados.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La aplicación del instrumento se realizó en un periodo de dos días consecutivos y cada estudiante debía llenar el instrumento en una sola oportunidad, además de participar en el estudio mediante la firma en el consentimiento informado.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Posterior a la recolección de los datos obtenidos se obtuvo una base de datos anónima en el que se vaciaron al programa estadístico SPSS v. 25; en el cual se realizaron las tablas de frecuencia y porcentajes, con respecto al nivel de satisfacción académica de los estudiantes, además de resaltarse lo datos más relevantes.

2.7 Aspectos éticos

Durante el proceso de la realización de la investigación se respetó todos los principios éticos que incluyen la autonomía y la confidencialidad de los participantes, para lo cual previamente se le informó a cada uno de los estudiantes y para confirmar que ha entendido el proceso de inclusión en el estudio mediante el consentimiento informado. Asimismo, la presente investigación pasó los filtros propuestos por el Comité de ética de una Universidad de Lima, en el cual se demostró y se validó mediante un documento formal que se respetaron los principios éticos de Beneficencia, No maleficencia, Autonomía y Justicia.

III. RESULTADOS

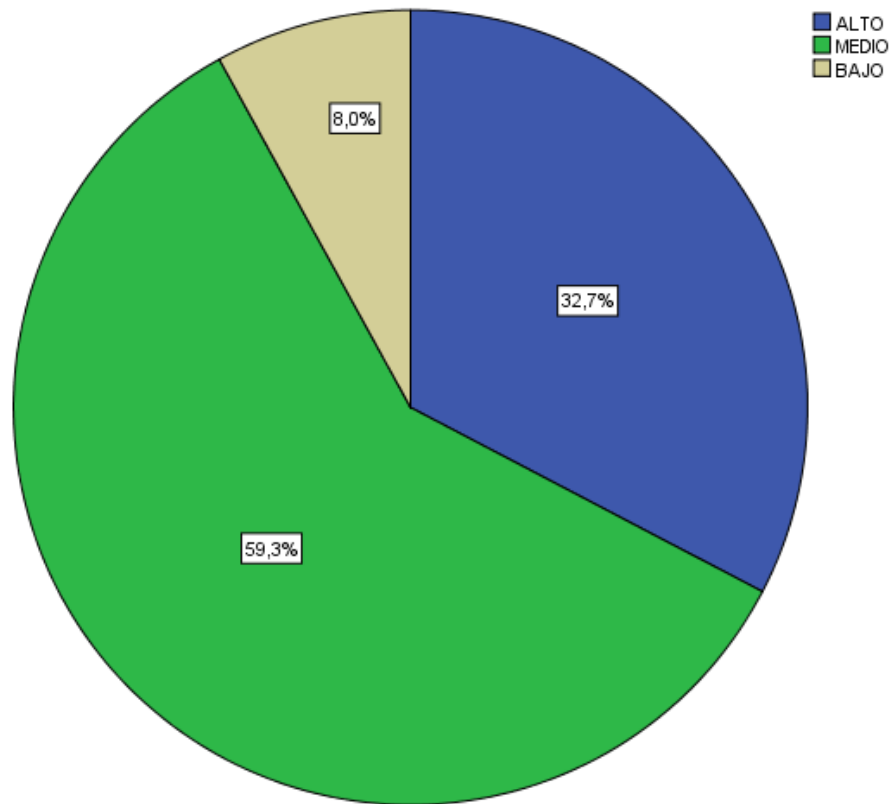
TABLA N°1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE ENFERMERÍA 2019

		N	%
EDAD	18-26 AÑOS	72	48.0%
	27-35 AÑOS	61	40.7%
	36-45 AÑOS	17	11.3%
SEXO	MASCULINO	22	14.7%
	FEMENINO	128	85.3%
ESTADO CIVIL	SOLTERA	120	80.0%
	CASADA	16	10.7%
	CONVIVIENTE	14	9.3%
TRABAJA	SI	93	62.0%
	NO	57	38.0%

Fuente: Autoría propia

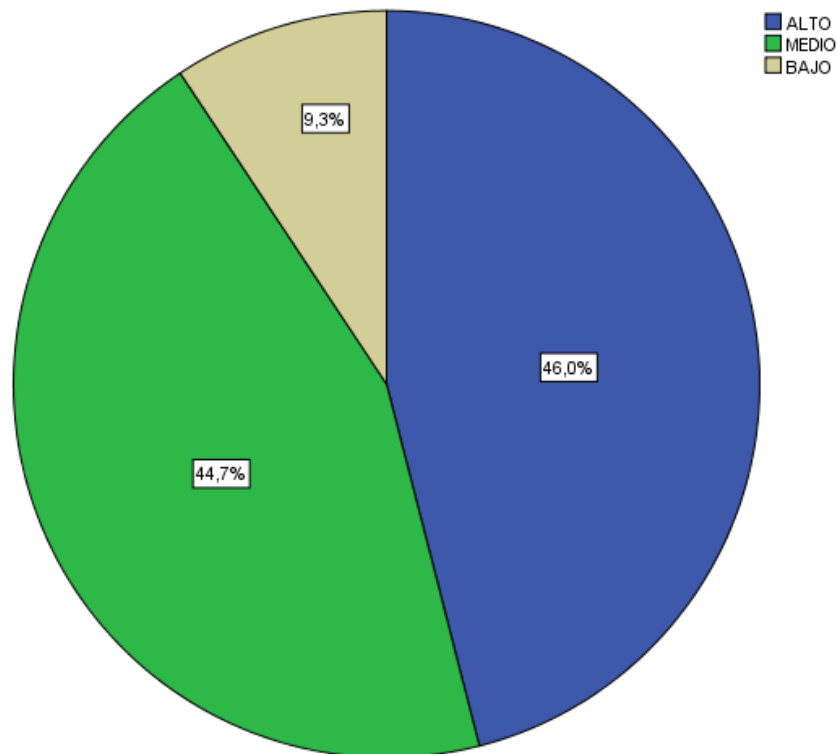
Dentro de las características sociodemográficas, la edad más frecuente entre los estudiantes de tercer año de una universidad Privada de Lima fue en 48.0% (72) la edad entre los 18 y 26 años, mientras que el género más frecuente fue el Femenino en un 85.3% (128), y el masculino se presentó en el 14.7% (22). En cuanto al estado civil, el 80.0% (120) refirió estar soltera (o), el 10.7% (16) son casados (as), y el 9.3% (14) eran convivientes. Por último, el 62.0% (93) trabaja y estudia a la vez y un 38.0% (57) solo estudia.

FIGURA N°1. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA



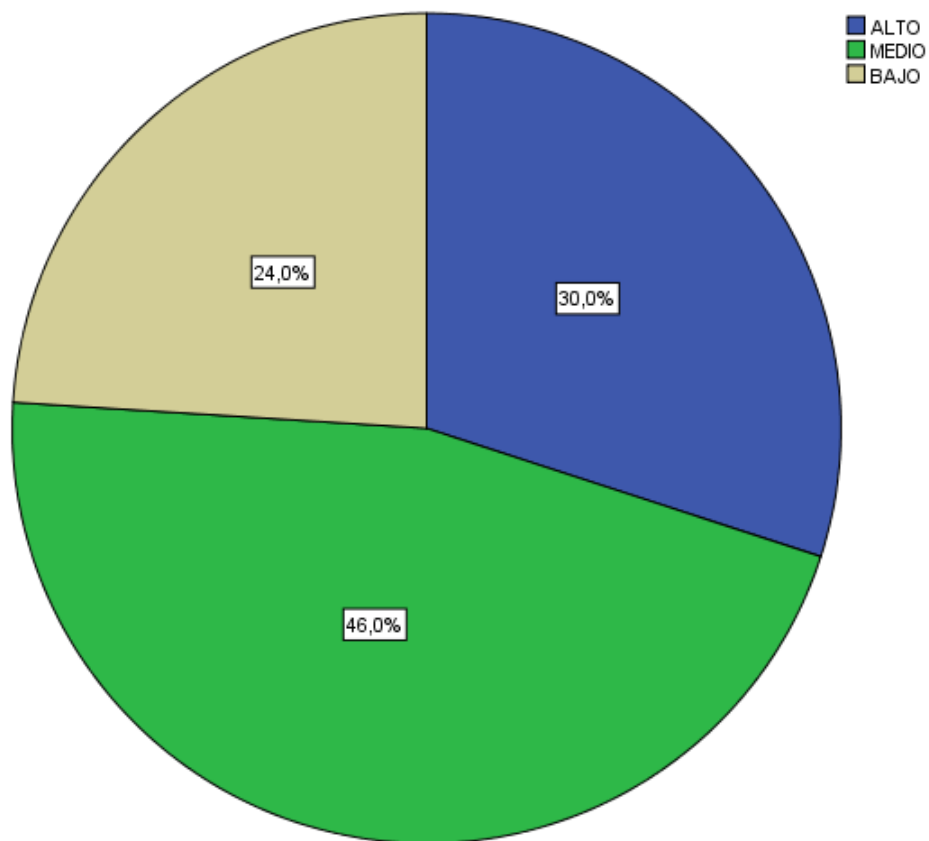
El nivel de satisfacción académica en estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, fue en un 32.7% (49) era alto, mientras que el 59.3% (89) tuvo un nivel medio y solo el 8.0% (12) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°2. DIMENSIÓN ASPECTOS ACADÉMICOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA



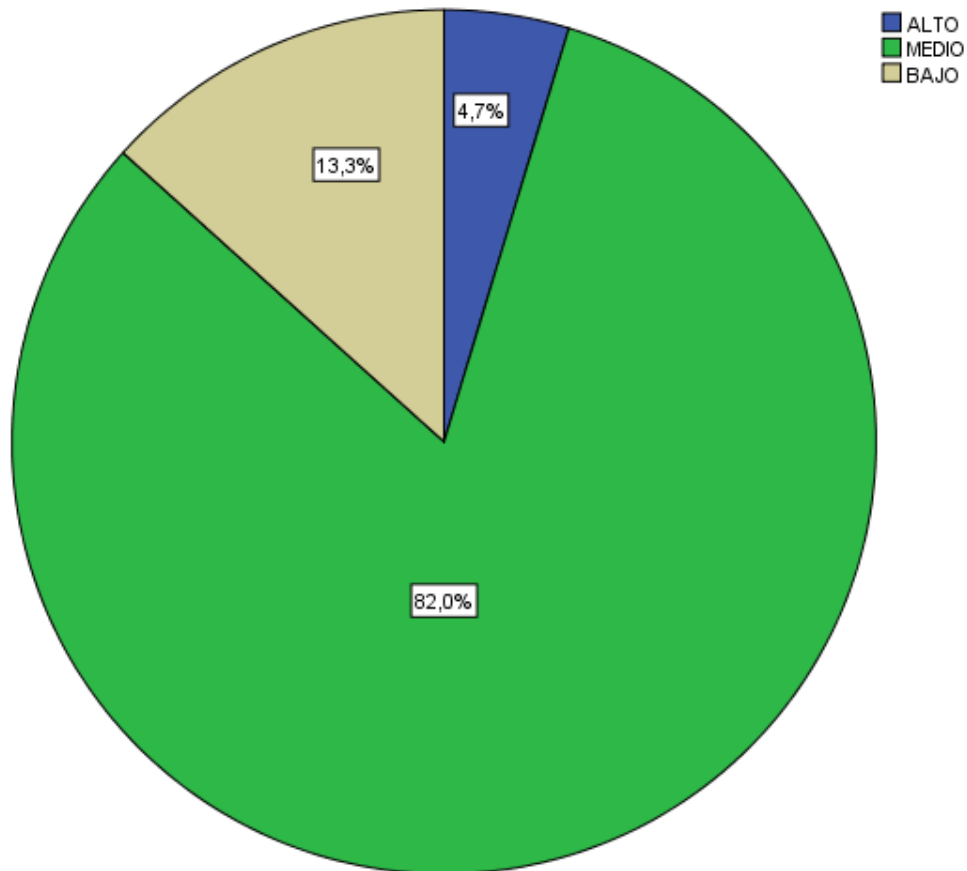
En dimensión de aspectos académicos, el nivel de satisfacción académica en estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, fue un 46.0% (69) de nivel alto, mientras que el 44.7% (67) tuvo un nivel medio y solo el 9.3% (14) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°3. DIMENSIÓN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA



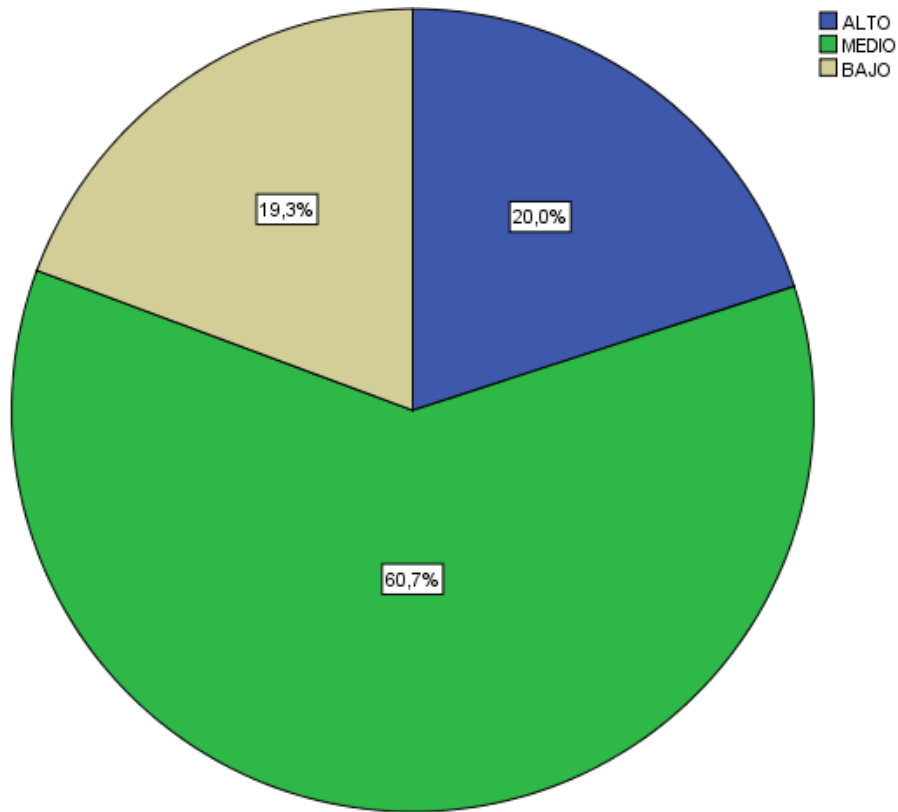
En la dimensión de aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica en estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, se obtuvo un 30.0% (45) con nivel alto, mientras que el 46.0% (69) tuvo un nivel medio y solo el 24.0% (36) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°4. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN INFRAESTRUCTURA



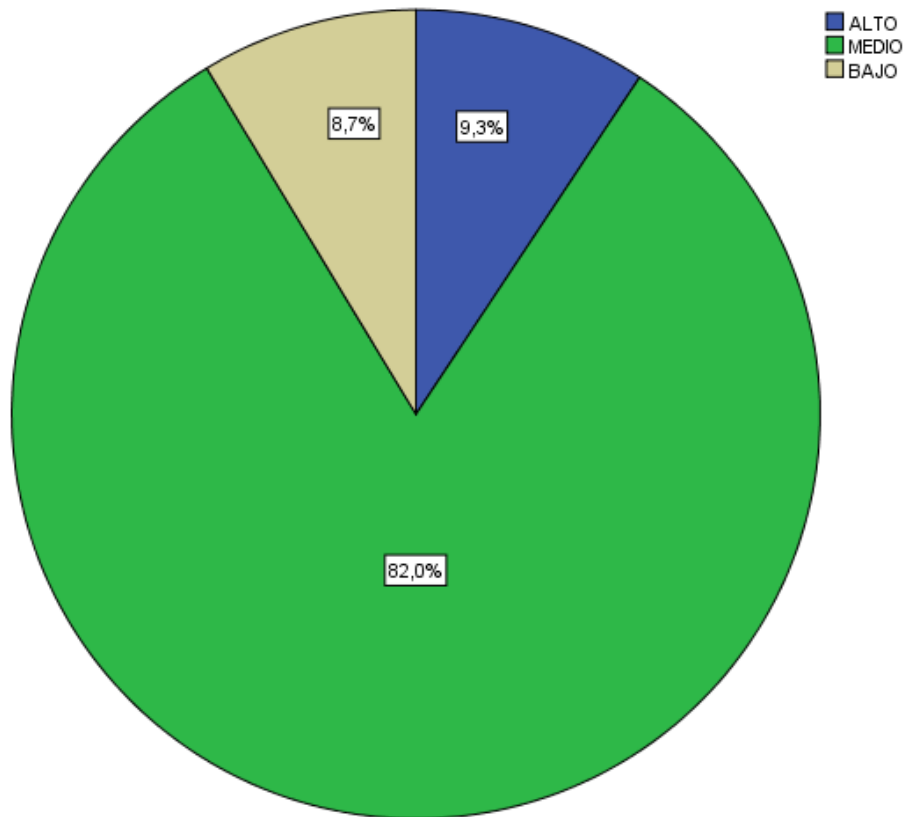
En la dimensión de aspectos académicos, el nivel de satisfacción académica en el ítem infraestructura; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, un 4.7% (7) con nivel alto, mientras que el 82.0% (123) tuvo un nivel medio y solo el 13.3% (20) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°5. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN TECNOLOGIA



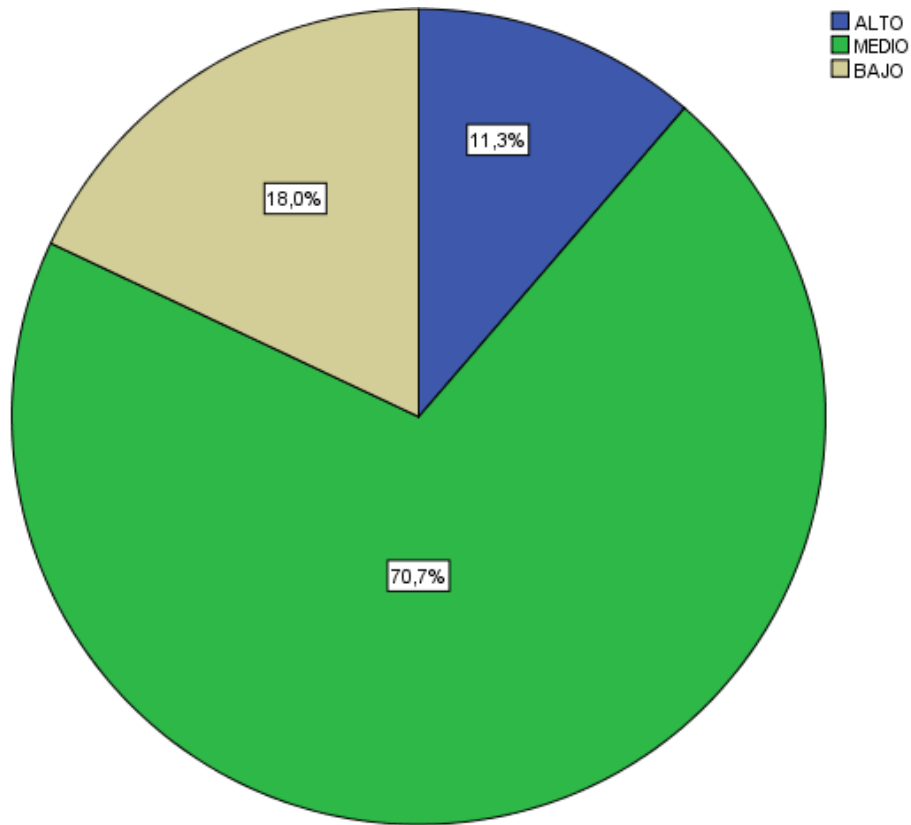
En la dimensión de aspectos académicos, el nivel de satisfacción académica en el ítem tecnología; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, el 20.0% (30) con un nivel alto mientras que el 60.7% (91) tuvo un nivel medio y solo el 19.3% (29) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°6. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN PLANA DOCENTE



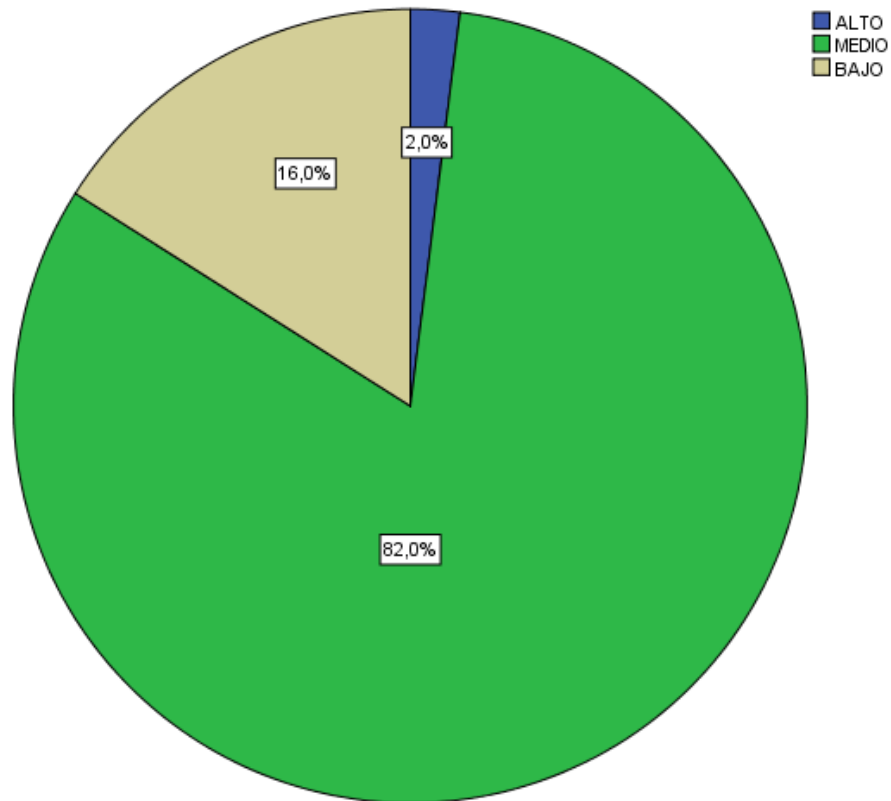
En la dimensión aspectos académicos, el nivel de satisfacción académica en el ítem plana docente; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, solo el 9.3% (14) fue alto, mientras que el 82.0% (123) tuvo un nivel medio y solo el 8.7% (13) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°7. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN METODOLOGIA



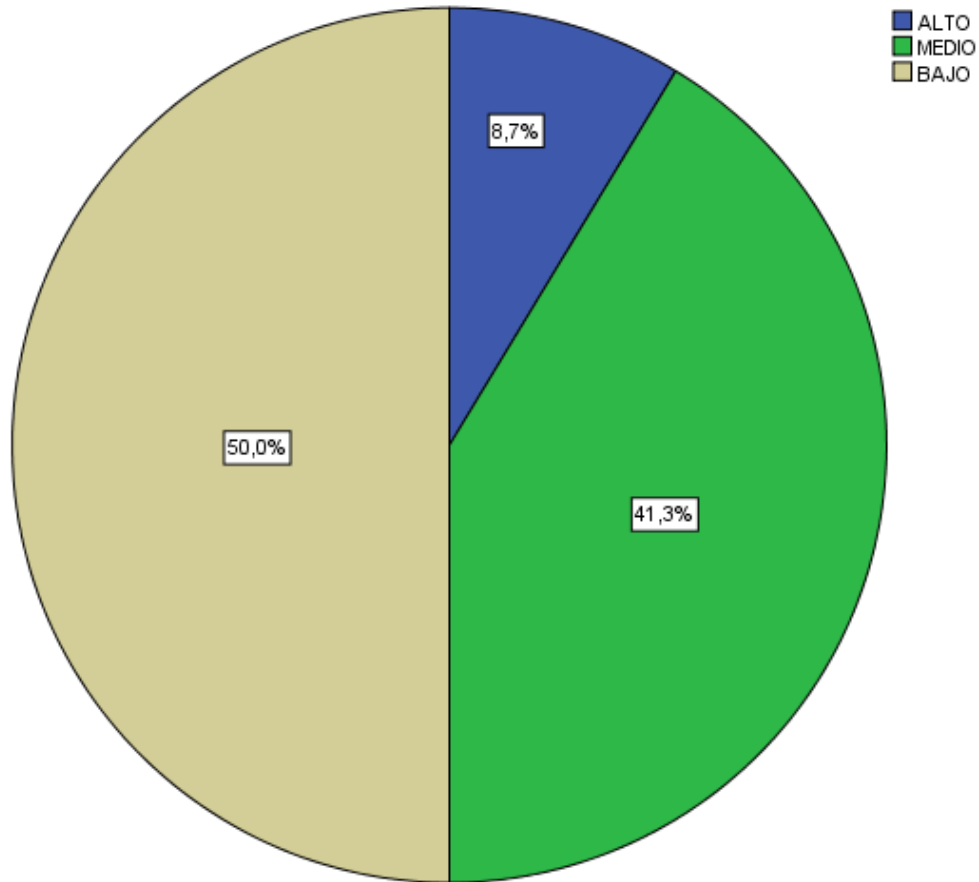
En la dimensión aspectos académicos, el nivel de satisfacción académica en el ítem metodología; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, solo el 11.3% (17) fue alto, mientras que el 70.7% (106) tuvo un nivel medio y solo el 18.0% (27) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°8. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN PLAN DE ESTUDIOS



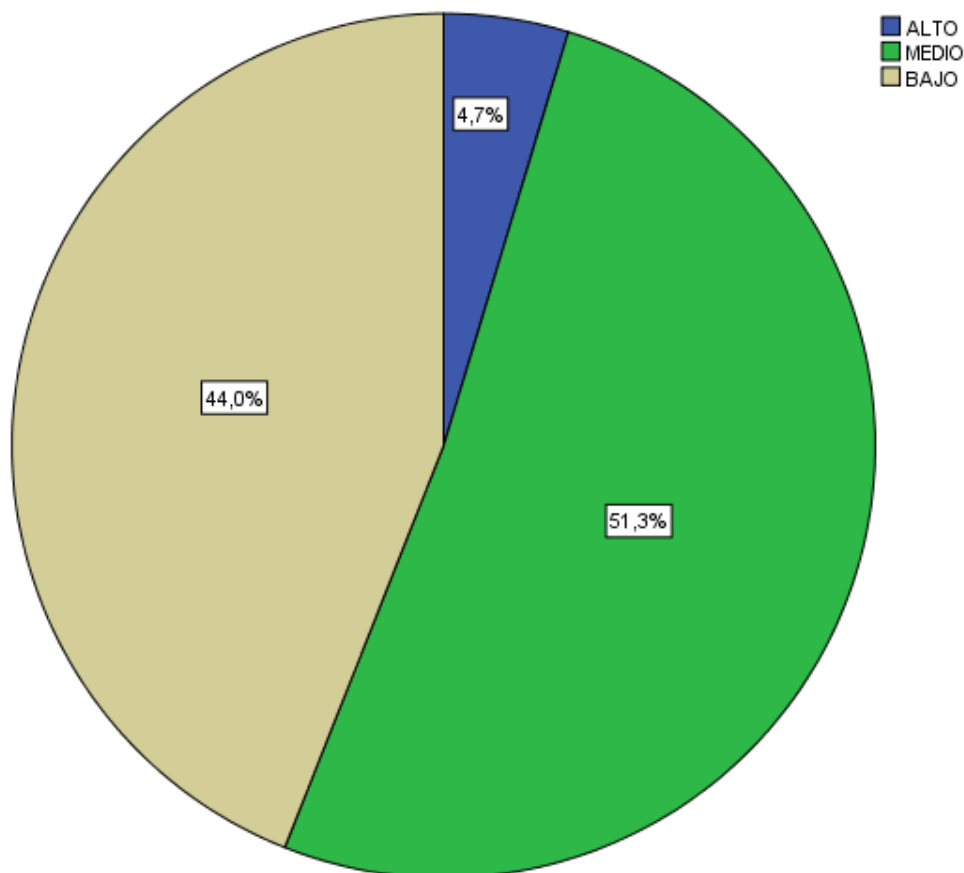
En la dimensión de aspectos académicos, el nivel de satisfacción académica en el ítem plan de estudios; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, un 2.0% (3) nivel alto, mientras que el 82.0% (123) tuvo un nivel medio y solo el 16.0% (24) obtuvo un nivel bajo.

FIGURA N°9. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN MATRICULA



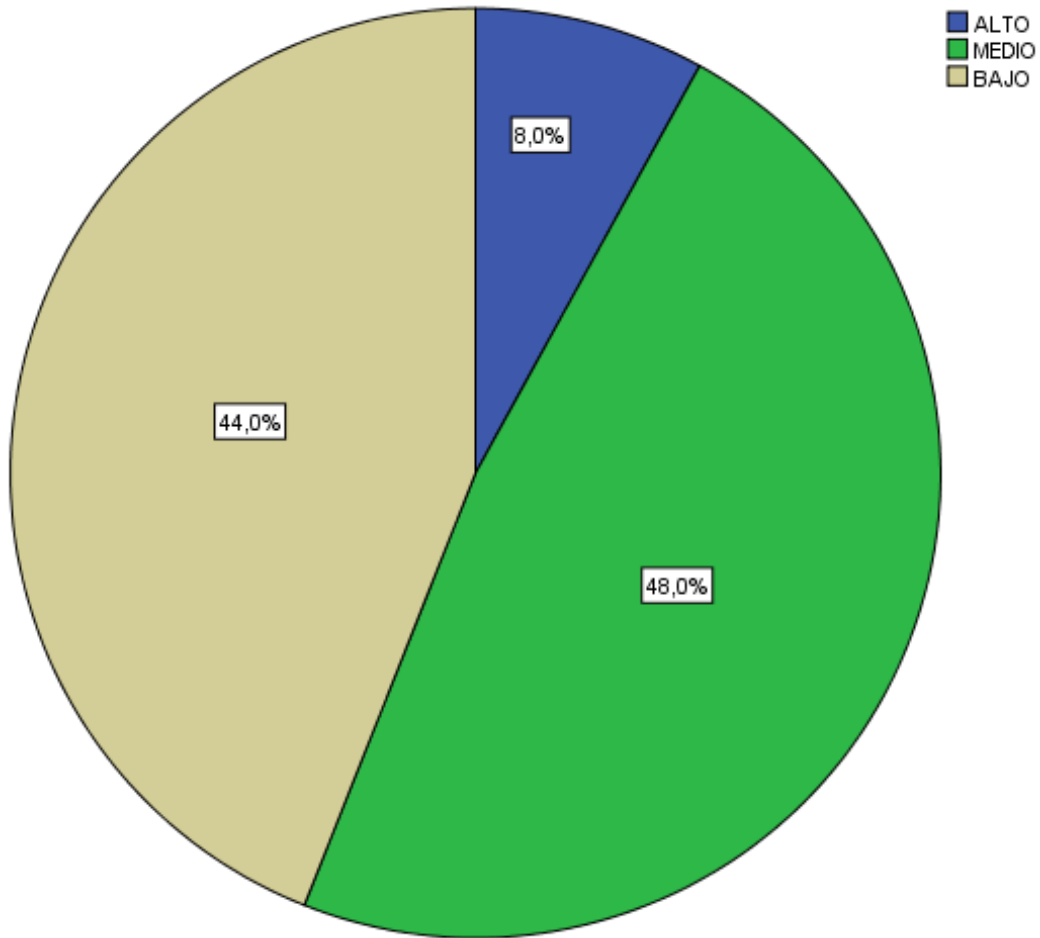
En la dimensión de aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica en el ítem matrícula; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, el 8.7% (13) tuvo un nivel alto, mientras que el 41.3% (62) un nivel medio y solo el 50.0% (75) con nivel bajo.

FIGURA N°10. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



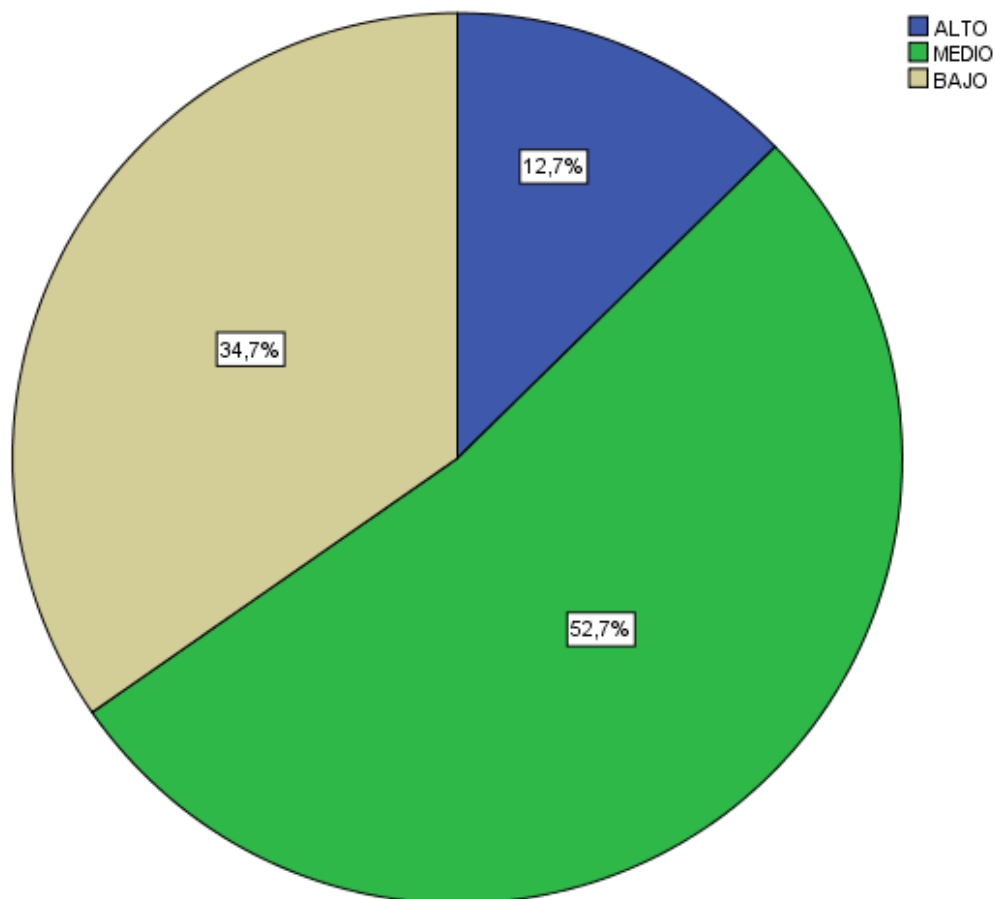
En la dimensión de aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica en el ítem servicios administrativos; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, un 4.7% (7) nivel alto, mientras que el 51.3% (77) tuvo un nivel medio y solo el 44.0% (66) nivel bajo.

FIGURA N°11. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN BECAS Y CONVENIOS



En la dimensión de aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica en el ítem becas y convenios; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, el 8.0% (12) nivel alto, mientras que el 48.0% (72) tuvo un nivel medio y solo el 44.0% (66) obtuvo un nivel bajo.

**FIGURA N°12. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGUN SERVICIOS
GENERALES**



En la dimensión de aspectos administrativos, el nivel de satisfacción académica en el ítem servicios generales; los estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, fue un 12.7% (19) nivel alto, mientras que el 52.6% (79) tuvo un nivel medio y solo el 34.7% (52) obtuvo un nivel bajo.

**TABLA N°2. PERCEPCIÓN GENERAL RESPECTO AL NIVEL DE
SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS**

		SATISFACCION ACADEMICA					
		ALTO		MEDIO		BAJO	
		n	%	n	%	n	%
EDAD	18-26 años	28	57.1%	37	41.6%	7	58.3%
	27-35 años	17	34.7%	39	43.8%	5	41.7%
	36-45 años	4	8.2%	13	14.6%	0	0.0%
SEXO	Masculino	9	18.4%	12	13.5%	1	8.3%
	Femenino	40	81.6%	77	86.5%	11	91.7%
ESTADO CIVIL	Soltera	36	73.5%	74	83.1%	10	83.3%
	Casada	5	10.2%	10	11.2%	1	8.3%
	Conviviente	8	16.3%	5	5.6%	1	8.3%
TRABAJA	Si	30	61.2%	52	58.4%	11	91.7%
	No	19	38.8%	37	41.6%	1	8.3%

En general, la percepción respecto al nivel de satisfacción académica en estudiantes de enfermería del tercer año en el semestre 2019-II, según las características demográficas, obteniéndose un nivel de satisfacción alta (57.1%) entre los 18 y 26 años; un 81.6% mientras que las edades de 27 y 35 años se obtuvo un nivel medio (43.8%).

Por otra parte, según el género se obtuvo que los 3 niveles pertenecen al sexo femenino; un 81.6% con nivel alto; seguido de un 86.5% con nivel medio y por último un 91.7% con nivel bajo.

En cuanto al estado civil el nivel de satisfacción alto, corresponden a los solteros con un 73.5%, mientras que el nivel medio solo el 83.1% y bajo el 83.3%.

Por último, los que trabajan obtuvieron 61.2% de nivel alto, un nivel medio el 58.4%, mientras que el 91.7% con nivel bajo.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

En todos los países a nivel mundial se concuerda que la educación es uno de las áreas más importantes para el desarrollo tanto académico como social y económico de un país, más aún la institución que tienen que ver con la formación educativa superior, en donde son necesarios la especialización en un área específica, que para nuestro caso es la Escuela de Enfermería. En nuestro país la entidad encargada de manejar y corroborar que las instituciones educativas cumplan con los intereses más importantes hacia el alumnado, es SUNEDU y SINEACE, siendo el primero encargado del licenciamiento mientras que el segundo se encuentra a cargo de la acreditación.

Por tal motivo, la SINEACE se basa en una serie de matrices de estándar mínimo que deben de cumplir que constan de 4 dimensiones 11 factores y 34 estándares, los cuales para ser considerados como logros, donde se presentan las explicaciones del medio, de cómo lo obtienen hasta como las explicaron y evidenciar como lograron los obtenidos prometidos. Además, para las escuelas de enfermería, la entidad encargada es la CONEAU (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria) quien se llevó a cabo en el año 2009 donde se estipula que la educación es parte importante del desarrollo de un país.

En el presente estudio, se llevó a cabo en la escuela profesional de enfermería en una Universidad Privada de Lima en aquellos que cursaban el tercer año de su carrera, en el que se obtuvo el 85.6% eran mujeres, el 48.0% la edad entre los 18 y 26 años; asimismo, el 80.3% era soltera; y el 62.9% de todos los estudiantes también trabaja. Datos similares se obtuvieron en diversos estudios como en el de Oroya A¹⁸, quien al igual que en nuestro estudio el género femenino es el más frecuente, además de una edad promedio que oscilaban de 20 a 22 años de edad, y el estado civil más frecuente es el soltero, concordando en frecuencia con nuestros resultados.

Igualmente, en el estudio realizado por Alfaro D., y Pinedo J²⁰, se obtuvo que el género femenino está presente en el 99.15%; el grupo etario más frecuente fue entre los 18 y 21 años con un 55.09%, concordando con nuestros resultados; asimismo, Agrazal J., y Ortega B²¹, hallaron que la edad más frecuente de un 93% era entre los 20 y 25 años, además el 93% era del sexo femenino, mientras que el 79% refirieron estar solteras, coincidiendo con los resultados presentados en nuestro estudio. De la misma manera, para Sánchez V²³; reportó datos similares a nuestro estudio, demostrando que el 73% eran del sexo femenino, el 90.5% era soltero(a), el grupo etario más frecuente es entre los 18 y 21 años en un 76.7%.

Previo a la aplicación del instrumento para la valoración del nivel de satisfacción de los estudiantes, se procedió a hallar la validez del instrumento utilizado el cual se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.929 (IC 95%), por tanto se demostró que tenía una consistencia adecuada; igualmente en los estudios realizados por Oroya A²⁰, Hernández E²¹, y Alfaro D., y Pinedo J²², quienes concuerdan en que el instrumento que aplicaron en cada estudio tuvo una buena consistencia (>0.7).

A nivel global, el grado de satisfacción académica general entre los estudiantes que cursan el tercer año de una universidad privada de Lima fue en el 59.3% de nivel medio, seguido por un 32.7% menciona que su nivel de satisfacción fue alto; concordando estrictamente con nuestra clasificación el estudio realizado por Hernández E²¹, quien halló que 67% se encontraban con una satisfacción media; sin embargo, en diversos estudios se valoró como satisfechos o no; y en ese contexto tanto el estudio de Alfaro D., y Pinedo J²² y de Pecina R²⁴; reportaron que en más del 40% de sus estudiantes se consideraron como satisfecho.

En la primera dimensión aspectos académicos se evaluó el indicador infraestructura en el que se encontró una satisfacción media en el 82% de los estudiantes, mientras que en el estudio realizado por Hernández E²¹, encontró que el 53% del alumnado se encuentra satisfecho; sin embargo, Pecina R²⁴, reportó que solo el 18% estuvo satisfecho con el ítem infraestructura.

En cuanto al indicador tecnología, se halló una satisfacción media en el 60.7% de los estudiantes, donde los recursos tecnológicos y espacios informáticos disponibles en las aulas no llegan a satisfacer a los alumnos de manera adecuada. Sin embargo, en el estudio llevado a cabo por Sánchez V²⁵, se reporta un dato diferente al nuestro, dado que la tecnología en la universidad española donde se realizó el estudio, se obtuvo un 60.8% satisfechos tecnología empleada en la universidad; debido a que en ellos cuenta con una tecnología que va a la vanguardia del medio.

En el indicador plana docente se valoró tanto la enseñanza teórico como práctico; el cual estuvo conformado por tres ítems en el que la satisfacción fue media (82.0%) sobre la calidad de la enseñanza, la responsabilidad y el cumplimiento de los horarios planteados, además del comportamiento de los docentes tanto dentro como fuera de las aulas, no generando satisfacción adecuada sobre el alumnado; datos diferentes se obtuvieron en diversos estudios, como el propuesto por Oroya A²⁰, el 41.5% se encontró satisfecho, mientras que para Alfaro D., y Pinedo J²² y Agrazal J., y Ortega B²³, más del 75% estuvo satisfecho en este ámbito. Solo en el estudio realizado por Hernández E²¹, se halló un resultado similar el nuestro, reportando que el 44% tuvo un nivel medio de satisfacción en esta dimensión.

Por otra parte en el indicador metodología en el que se valoraron las técnicas, materiales, así como calidad y cantidad de las prácticas que realizan, hallándose una satisfacción media (70.7%) en las tres preguntas considerados en este ítem, es decir, que el alumnado refiere que las técnicas y materiales para la realización de sus prácticas son insuficientes, al igual que la calidad y cantidad de las prácticas que realizan discrepando con Alfaro D., y Pinedo J²² en una universidad de Trujillo, quien halló que el 80.93% se mostró satisfecho con la utilización de materiales didácticos; mientras para Pecina R²⁴ en una universidad Pública de México reportó que el 14% se mostró satisfecho con respecto a las actividades académicas mostradas, siendo un dato muy discrepante con el obtenido en nuestro estudio.

Por último, en el indicador plan de estudios en el que se incluyen los horarios, materias estudiadas y créditos de las asignaturas, se obtuvo un nivel medio de

satisfacción (82.0%), debido predominantemente a la falta de flexibilidad en la disposición de los horarios. Y solo en el estudio realizado por Alfaro D., y Pinedo J²², quienes valoran el mismo aspecto, hallaron que el 69.92% estuvo satisfecho en el contexto de enseñanza-aprendizaje.

La segunda dimensión valorada fueron los aspectos administrativos, en el que se obtuvo un nivel medio en el 59.3%, mientras al valorar cada ítem se halló que en el ítem matrícula encargados del proceso y registro de documentos para la realización de la matrícula a sus diversas asignaturas y ciclos académicos, reportando que tienen un nivel bajo de satisfacción (50.0%); sin embargo, estudios que valoren este ítem como tal no se hallaron.

En cuanto al ítem servicios administrativos, se reportó que existe un nivel de satisfacción medio (51.3%), en especial con respecto a la eficiencia y el trato del personal administrativo de la universidad; resultados contrarios se obtuvieron en el estudio realizado por Hernández E.²¹, en el cual el 47% mostraron una satisfacción baja en esta dimensión.

El penúltimo ítem incluido en nuestro estudio fue el de becas y convenios, en el que se les pregunto si recibieron información sobre la calidad de los programas becas y convenios que ofrece la universidad, mostrando que los alumnos del tercer año de enfermería tienen un nivel de satisfacción medio (48.0%), además, no se hallaron estudios que hayan incluido este ítem.

Por último, el ítem de servicios generales que incluyeron la atención ofrecida por la cafetería/comedor, biblioteca y atención médica de la universidad, mostrándose un nivel medio de satisfacción. Solo en el estudio realizado por Hernández E.²¹ se evaluó el servicio general en términos de seguridad, hallando que el 39% obtuvieron un nivel medio, mostrando que este resultado concuerda con el resultado obtenido por nuestro estudio.

4.2 Conclusiones

La población de estudiantes de enfermería son predominantemente mujeres, y el grupo de edad más frecuente es entre 18 y 26 años entre los estudiantes del tercer año, en su mayoría de estado civil soltero y más de la mitad trabaja, aparte de solo estudiar.

El nivel de satisfacción académica de los alumnos del tercer año de una Universidad Privada de Lima se encontró un nivel medio.

En la dimensión de aspectos académicos, el nivel de satisfacción entre los estudiantes de Enfermería fue alto, demostrándose los estudiantes se hallan satisfechos con respecto al ámbito académico.

En la dimensión aspectos administrativos, se encontró un nivel de satisfacción medio, donde los estudiantes se encuentran poco satisfechos en el indicador matrícula.

4.3 Recomendaciones

Las instituciones educativas deben velar por brindar un ambiente grato, con una buena infraestructura, equipamiento tecnológico, un buen plan de estudios, áreas de recreación, biblioteca, plana docente de primer nivel, personal administrativo que brinden atención de calidad y calidez, con la finalidad de lograr una buena satisfacción del alumnado tal como lo norma el ente supervisor SUNEDU.

La realización de trabajos de investigación similares, que incluyan una población mayor, incluso estudios comparativos que incluyan otras carreras.

Revisar los procesos afectados como la matrícula para mejorar el nivel de satisfacción en los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cadena M, Mejías A, Vega A, Vásquez J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*. 2016;18(1):9.
2. Surdez EG, Sandoval M del C, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*. 2018;21(1):9-26.
3. Álvarez J, Chaparro EM, Reyes DE. Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE*. 2014;13(2):5-26.
4. Petruzzellis L, D'Uggento AM, Romanazzi S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*. 2006;16(4):349-64.
5. National Student Survey 2018: overall satisfaction results [Internet]. Times Higher Education (THE). 2018 [citado 28 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://www.timeshighereducation.com/student/news/national-student-survey-2018-overall-satisfaction-results>
6. Best universities in Latin America 2019 [Internet]. Times Higher Education (THE). 2019 [citado 28 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://www.timeshighereducation.com/student/best-universities/best-universities-latin-america>
7. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Licenciamiento: revisa los avances de tu universidad [Internet]. SUNEDU. 2019 [citado 28 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/>
8. Peru21 R. Perú es el segundo país en Sudamérica con más universidades [Internet]. Peru21. 2014 [citado 28 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://peru21.pe/politica/peru-segundo-pais-sudamerica-universidades-138982-noticia/>
9. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Estadísticas de Universidades [Internet]. SUNEDU. 2019 [citado 28 de setiembre de 2019]. Disponible en: <https://www.sunedu.gob.pe/sibe/>

10. Castellón C, Cochachi JF. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del Distrito de El Tambo - Huancayo, Periodo 2013 [Tesis de Licenciatura]. [Huancayo - Perú]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014.
11. Herrán JA. Medición y Control del nivel de Satisfacción de los clientes de una Discoteca [Tesis de Licenciatura]. [Piura - Perú]: Universidad de Piura; 2004.
12. Medrano LA, Liporace MF, Pérez E. Computerized Assessment System for Academic Satisfaction (ASAS) for first-year University Student. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. 2014;12(2):541-62.
13. Vergara J, Valle MD, Díaz A, Pérez MV. Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*. 2018;24(2):99-106.
14. Abarca S, Cáceres S, Jiménez E, Moraleda V, Romero B. Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico. *ReiDoCrea*. 2013; 2:48-53.
15. Tumino MC, Poitevin ER. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE*. 2013;12(2):63-84.
16. Inzunza B, Ortiz L, Pérez C, Torres G, McColl P, Meyer A, et al. Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*. 2015;2(40):73-82.
17. Moquillaza S, Carrillo F. ISO 9001 y Gestión Académica para Entidades Universitarias. *Industrial Data*. 2017;20(1):27.
18. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev. Cubana Enferm* [Internet]. 2015 [citado 10 de octubre de 2019];31(3). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131http%3A>
19. Correa E, Verde EE, Rivas JG. Valoración de enfermería: Basada en la filosofía de Virginia Henderson [Internet]. Primera. México D.F.; 2016 [citado 10 de octubre de 2019]. Disponible en:

http://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/valoracion_de_enfermeria.pdf

20. Oroya AT. Modelos Pedagógicos y Satisfacción de los estudiantes en la enseñanza de la asignatura de Cuidados de Enfermería en el Adulto I de la Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú, 2019 [Tesis de Maestría]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Unión; 2016.
21. Hernández EJ. Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista, Filial Chincha, Octubre 2017 [Tesis de Licenciatura]. [Chincha - Perú]: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
22. Alfaro DC, Pinedo JM. Satisfacción del Estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el Desempeño Docente, Universidad Privada Antenor Orrego, 2015 [Tesis de Licenciatura]. [Trujillo - Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
23. Agrazal J, Ortega B. Satisfacción de estudiantes de enfermería con su formación teórico-práctica. Universidad de Panamá, Sede Azuero. Enfermería Universitaria. 2018;15(3):265-73.
24. Pecina R. Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad. 2017;4(7):14.
25. Sánchez González V. La satisfacción de los estudiantes de Enfermería en su primer año de estudio de una universidad privada en la integración de la Tecnología de Información de Comunicación (TIC) [Tesis de Doctorado]. [Málaga - España]: Universidad de Málaga; 2016.
26. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. Metodología de la Investigación. 6a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014. 632 p.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor
Satisfacción en estudiantes del tercer año	Gento y Vivas (2003) definió, satisfacción académica es la estimación positiva que normalmente tienen los alumnos de los productos y vivencias vinculadas con la educación que reciben, en torno al interés de sus propias necesidades y al hecho del deseo de alcanzar sus expectativas.	Proceso con dinamismo que puede afectarse por las características de la institución o por cómo el alumnado comprende y percibe en lugar donde aprende	Aspectos Académicos	Infraestructura	1-3	1. Insatisfecho
				Tecnología	4-5	
				Plana Docente	6-8	3.Satisfecho
				Metodología	9-11	
			Plan de Estudios	12-14		
			Aspectos Administrativos	Matricula	15	
				Servicios administrativos	16-17	
				Becas y convenios	18-19	
Servicios generales	20-22					

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
ENCUESTA

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado Alumna(o) solicito su colaboración en la presente investigación cuyo objetivo es Evaluar el nivel de satisfacción de los alumnos que cursan el tercer año en la carrera de enfermería de una Universidad Privada de Lima-2019, con la finalidad de proponer mejoras en el proceso de formación académica.

Responda todas las preguntas de manera sincera y veraz, las mismas que son de carácter anónimo.

II. DATOS GENERALES:

Coloque un aspa (X) y llene los espacios en blanco escribiendo claramente lo que se le solicita.

- Edad.....(Años)
- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Estado civil:.....
- Ciclo:.....
- Trabajas: SI() NO()

III. INSTRUCCIONES

A continuación, indica tu grado de satisfacción académica sobre lo que brinda la universidad, marcando con una X el número que considere más adecuado.

ESCALA

INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4

DIMENSIÓN ASPECTOS ACADÉMICAS					
N°	INDICADORES	ESCALA			
Infraestructura		1	2	3	4
01	Qué grado de satisfacción te brindaron las condiciones generales de la universidad y aulas				
02	Qué grado de satisfacción te brindaron condiciones generales de laboratorios, talleres y otros ambientes.				
03	Qué grado de satisfacción te brindaron los equipamientos e instrumentación disponible en laboratorios y/o talleres				
Tecnología		1	2	3	4
04	Qué grado de satisfacción te brindaron los recursos tecnológicos disponibles en aula				
05	Qué grado de satisfacción te brindaron los espacios informáticos disponibles para los alumnos				
Plana docente		1	2	3	4
06	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de la enseñanza impartida por parte del docente				
07	Qué grado de satisfacción te brindaron la responsabilidad y cumplimiento en el horario por parte del docente				
08	Qué grado de satisfacción te brindaron la apariencia y comportamiento del docente dentro y fuera del aula				
Metodología		1	2	3	4
09	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de técnicas y estrategias innovadoras				
10	Qué grado de satisfacción te brindaron el uso de recursos y materiales para el desarrollo de las clases				
11	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad y cantidad de prácticas pre profesionales				
Plan de estudios		1	2	3	4
12	Qué grado de satisfacción te brindaron los horarios de las diferentes asignaturas				
13	Qué grado de satisfacción te brindaron las materias estudiadas durante la carrera universitaria				
14	Qué grado de satisfacción te brindaron los créditos de cada Asignatura				

DIMENSIÓN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS					
Matricula		1	2	3	4
15	Qué grado de satisfacción te brindaron el proceso y registro de Matrícula				
Servicio administrativo		1	2	3	4
16	Qué grado de satisfacción te brindaron la eficiencia del personal Administrativo				
17	Qué grado de satisfacción te brindaron el trato del personal Administrativo				
Becas y convenios		1	2	3	4
18	Qué grado de satisfacción te brindaron la información sobre programas de becas y convenios.				
19	Qué grado de satisfacción te brindaron la calidad de los programas de becas y convenios				
Servicios generales		1	2	3	4
20	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la cafetería y/o comedor				
21	Qué grado de satisfacción te brindaron la atención brindada en la Biblioteca				
22	Qué grado de satisfacción te brindaron los servicios de atención medica en la universidad				

23. ¿Cuál es tu satisfacción académica en el presente semestre 2019 II?

Nada Satisfecho () Medianamente satisfecho () Muy Satisfecho ()

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Se le invita a participar en este estudio de investigación académica. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Evaluación De La Satisfacción Académica En Estudiantes Del Tercer Año De Enfermería De Una Universidad Privada De Lima 2019.

Nombre del investigador principal: Espinoza Espinoza, María Guadalupe

Propósito del estudio: evaluar la satisfacción académica en estudiantes del tercer año de enfermería de una Universidad Privada de Lima 2019.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a María Guadalupe Espinoza, Coordinadora de equipo.

Contacto con el comité de Ética: si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a presidente del comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener ubicada en la Av. Arequipa 440, correo electrónico: marilupi.1996@gmail.com

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 28 de octubre de 2019

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....Firma del participante

ANEXO D. RESOLUCIÓN O DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA CEI N° 145

18 de noviembre de 2019

ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 18 del mes de noviembre del año dos mil diecinueve, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA 2019" con Código ID-148-19, presentado por el(los) autor(es): ESPINOZA ESPINOZA MARIA GUADALUPE.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.

POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

APROBAR, el proyecto titulado "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA 2019".

Código ID-148-19.

A circular stamp of the Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH) is overlaid with a handwritten signature. Below the signature, the text reads: 'Mg. Segundo Germán Millones Gómez', 'Presidente', and 'del Comité de Ética en Investigación'.

SGMG/RAC

www.uch.edu.pe

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

**ANEXO E. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE
RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se llevó a cabo una prueba piloto en la que se incluyó a 15 estudiantes del 3er ciclo de la asignatura “Cuidado Enfermero con problemas clínicos” turno mañana de la facultad de enfermería, para la validación del instrumento del de la Tesis con el título de Evaluación De La Satisfacción Académica En Estudiantes Del Tercer Año De Enfermería De Una Universidad Privada De Lima 2019.

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,929	22

La confiabilidad del alfa de Cronbach es de 0.934 por lo tanto se considera que el resultado es confiable.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA 001	52.33	132.524	.522	.932
PREGUNTA 002	52.27	130.781	.762	.929
PREGUNTA 003	52.40	134.543	.470	.933
PREGUNTA 004	52.40	130.971	.720	.930
PREGUNTA 005	52.27	131.067	.624	.931
PREGUNTA 006	52.07	128.210	.782	.928
PREGUNTA 007	52.00	127.429	.768	.928
PREGUNTA 008	52.13	130.838	.687	.930
PREGUNTA 009	52.47	125.981	.735	.929
PREGUNTA 010	52.47	125.981	.815	.928
PREGUNTA 011	52.13	127.981	.761	.929
PREGUNTA 012	52.47	127.410	.662	.930
PREGUNTA 013	52.47	127.552	.823	.928
PREGUNTA 014	52.33	123.095	.756	.928
PREGUNTA 015	52.80	128.171	.623	.931

PREGUNTA 016	52.87	124.981	.818	.927
PREGUNTA 017	53.00	128.429	.710	.929
PREGUNTA 018	52.87	127.695	.673	.930
PREGUNTA 019	52.87	124.981	.745	.928
PREGUNTA 020	52.67	139.095	.084	.941
PREGUNTA 021	52.13	138.695	.122	.939
PREGUNTA 022	52.20	137.457	.126	.942

Considerando el resultado del Alfa de Cronbach, para cada pregunta, teniendo como resultado a partir de 0.927, por lo tanto, se considera que todas las preguntas son confiables.

**ANEXO F. COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH DEL NIVEL DE
SATISFACCIÓN ACADÉMICA**

Dimensión	Alfa de Cronbach	Ítem
INFRAESTRUCTURA	.835	3
TECNOLOGIA	.838	2
PLANA DOCENTE	.849	3
METODOLOGIA	.827	3
PLAN DE ESTUDIOS	.834	3
MATRICULA	.868	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	.848	2
BECAS Y CONVENIOS	.838	2
SERVICIOS GENERALES	.847	3
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	.917	22
Total		22

Al realizarse el análisis de fiabilidad se encontró que el alfa de Cronbach general de 0.917 (IC 95%); lo que indica una consistencia adecuada de las puntuaciones obtenidas. Asimismo, se observó que las dimensiones tuvieron una adecuada consistencia, hallándose que la dimensión infraestructura incluyeron a 3 ítems con un valor de alfa de Cronbach de 0.835; la dimensión tecnología incluyo a 2 ítems y obtuvo valor de fiabilidad de 0.838; en cuanto a la dimensión plana docente, metodología y plan de estudios se compusieron de 3 ítems cada uno, y se halló que el valor de alfa de Cronbach fue de 0.849, 0.827 y 0.834, respectivamente. La dimensión matricula se compuso por 1 ítem y obtuvo un valor de fiabilidad de 0.868; además, las dimensiones servicios administrativos y becas y convenios, obtuvieron un valor de fiabilidad de 0.848 y 0.838, respectivamente; constituido por 2 ítems cada uno. Por último, la dimensión servicios generales se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.847, y era un total de 3 ítems.

ANEXO G. INDICE DE SATISFACCION ACADEMICA

Ítem	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
------	-----------------	--------------------	--------------------------------	------------------

PREG 001	56.17	80.985	.678	.912
PREG 002	56.16	83.326	.533	.914
PREG 003	56.16	81.860	.632	.913
PREG 004	56.14	80.546	.656	.912
PREG 005	56.10	81.540	.588	.913
PREG 006	55.98	83.259	.526	.914
PREG 007	55.94	82.958	.520	.915
PREG 008	56.03	82.106	.586	.913
PREG 009	56.14	80.720	.598	.913
PREG 010	56.14	82.200	.594	.913
PREG 011	56.02	80.855	.622	.912
PREG 012	56.17	82.552	.509	.915
PREG 013	56.13	82.785	.701	.912
PREG 014	56.20	82.220	.560	.914
PREG 015	56.46	83.014	.400	.917
PREG 016	56.45	81.227	.556	.914
PREG 017	56.43	79.682	.647	.912
PREG 018	56.55	78.983	.618	.913
PREG 019	56.52	80.251	.542	.914
PREG 020	56.47	82.495	.407	.917
PREG 021	56.20	81.706	.477	.916
PREG 022	56.37	80.815	.480	.916

El índice de satisfacción de los estudiantes de enfermería del tercer año de una Universidad Privada de Lima al valorar la fiabilidad por alfa de cronbach de las preguntas sobre el nivel de satisfacción, la totalidad de las preguntas mostraron un valor mínimo de 0.912, mostrando consistencia en cada pregunta planteada.

ANEXO H. TABLAS DE FRECUENCIA DISTRIBUIDAS POR DIMENSIONES

TABLA N°3. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

	N	%
ALTO	49	32.7
MEDIO	89	59.3
BAJO	12	8.0
Total	150	100.0

TABLA N°4. DIMENSIÓN ASPECTOS ACADÉMICOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

	N	%
ALTO	69	46.0
MEDIO	67	44.7
BAJO	14	9.3
Total	150	100.0

TABLA N°5. DIMENSIÓN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

	N	%
ALTO	45	30.0
MEDIO	69	46.0
BAJO	36	24.0
Total	150	100.0

ANEXO H. TABLAS DE FRECUENCIA DISTRIBUIDAS POR INDICADORES

TABLA N°6. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN INFRAESTRUCTURA

	N	%
ALTO	7	4.7
MEDIO	123	82.0
BAJO	20	13.3
Total	150	100.0

TABLA N°7. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN TECNOLOGIA

	N	%
ALTO	30	20.0
MEDIO	91	60.7
BAJO	29	19.3
Total	150	100.0

**TABLA N°8. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN PLANA
DOCENTE**

	N	%
ALTO	14	9.3
MEDIO	123	82.0
BAJO	13	8.7
Total	150	100.0

TABLA N°9. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN METODOLOGIA

	N	%
ALTO	17	11.3

MEDIO	106	70.7
BAJO	27	18.0
Total	150	100.0

TABLA N°10. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGÚN PLAN DE ESTUDIOS

	N	%
ALTO	3	2.0
MEDIO	123	82.0
BAJO	24	16.0
Total	150	100.0

TABLA N°11. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGUN MATRICULA

	N	%
ALTO	13	8.7
MEDIO	62	41.3
BAJO	75	50.0
Total	150	100.0

TABLA N°12. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGUN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

	N	%
ALTO	7	4.7
MEDIO	77	51.3
BAJO	66	44.0
Total	150	100.0

**TABLA N°13. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGUN BECAS Y
CONVENIOS**

	N	%
ALTO	12	8.0
MEDIO	72	48.0
BAJO	66	44.0
Total	150	100.0

**TABLA N°14. NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA SEGUN SERVICIOS
GENERALES**

	N	%
ALTO	19	12.7
MEDIO	79	52.6
BAJO	52	34.7
Total	150	100.0