



ESCUELA DE ENFERMERIA PADRE LUIS TEZZA
Afiliada a la Universidad Ricardo Palma



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
ENFERMERÍA SOBRE EL ROL DEL DOCENTE
UNIVERSITARIO DE UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Samantha Saríah Osorio Guzmán

Lima – Perú

2019

Samantha Saríah Osorio Guzmán

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
ENFERMERÍA SOBRE EL ROL DEL DOCENTE
UNIVERSITARIO DE UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PRIVADA**

Asesor: Lic. Felipe Armando Atúncar Quispe

Lima – Perú

2019

A Sebastián, Ximena,
Fabiana, Luciana, Rodrigo,
Noah y Adriana.

AGRADECIMIENTO

- Agradecimiento a mis ancianos padres por su esfuerzo, apoyo, comprensión y buen humor durante toda mi vida.
- A la Mg. Elga Sarmiento por su paciencia y ayuda durante la elaboración del proyecto de tesis.
- A Angie Salazar por su interés genuino y su ayuda incomparable para aprobar la última asignatura.
- A mi asesor Lic. Felipe Atúncar por aceptar asesorarme y ayudarme con los últimos detalles de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
INDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO 1: PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación.....	5

1.5 Limitación.....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	8
2.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.3 Base Teórica.....	12
2.4 Definición de Términos.....	24
2.5 Variable y Operacionalización de variables.....	25
2.5.1. Variable.....	25
2.5.2. Operacionalización de variables.....	25
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	26
3.1. Enfoque de la Investigación.....	26
3.2. Tipo y Método de la Investigación.....	26
3.3. Diseño de la Investigación.....	27
3.4. Lugar de ejecución de la Investigación	28
3.5. Población, muestra, selección y unidad de análisis....	28
3.6. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	29
3.7. Instrumentos y Técnicas de Recolección.....	29
3.8. Procedimiento de Recolección de Datos.....	30
3.9. Análisis de Datos.....	31
3.10. Aspectos Éticos.....	32
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN Y RESULTADOS.....	34
4.1. Resultados.....	32
4.2. Discusión.....	43
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51

5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Datos generales de los Estudiantes de la EEPLT 2018-II	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario de la Escuela de Enfermería de Enfermería Padre Luis Tezza-Lima, 2018 II.....	36
Gráfico N° 02: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Cumplimiento de las Obligaciones. Lima, 2018 II.....	37
Gráfico N° 03: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Conocimiento/Interrelación con la asignatura. Lima, 2018 II.....	38
Gráfico N° 04: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Metodología. Lima, 2018 II.....	39
Gráfico N° 05: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Recursos y Materiales. Lima, 2018 II.....	40
Gráfico N° 06: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Actitud del Docente. Lima, 2018 II.....	41

Gráfico N° 07: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Evaluación del Aprendizaje. Lima, 2018 II.....	42
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01: Operacionalización de variables.....	60
Anexo N° 02: Cuestionario.....	61
Anexo N° 03: Opinión de Jueces Expertos.....	62
Anexo N° 04: Confiabilidad del Cuestionario.....	63
Anexo N° 05: Consentimiento Informado.....	64
Anexo N° 06: Escala de Valoración del Instrumento.....	65
Anexo N° 07: Carta de aprobación del comité de ética.....	66
Anexo N° 08: Carta de Autorización de la EEPLT.....	67

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de los estudiantes se define como uno de los factores más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios de enseñanza superior. La calidad de la docencia es vital para el perfil del estudiante, tomando en cuenta que la adecuada docencia promueve la adquisición de conocimientos que seduzca y atraiga al estudiante. La siguiente investigación es de importancia porque se espera que se llegue a conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes vinculado al rol que los docentes están desempeñando durante su formación superior. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción del estudiante frente al rol del docente universitario de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza durante el periodo 2018-II. **Metodología:** estudio cuantitativo, método descriptivo, nivel básico y diseño no experimental de corte transversal. El estudio se realizó en una muestra de 54 estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Se utilizó un cuestionario modificado tipo Lickert que constó de 30 preguntas distribuidas en 6 dimensiones. **Resultados:** Se obtuvo que el 54% de estudiantes de enfermería tienen un nivel medio de satisfacción sobre el rol del docente universitario. **Conclusión:** El nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza durante el periodo 2018-II es de nivel medio.

Palabras clave: satisfacción, estudiante, docente, rol del docente, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

Introduction: Student satisfaction is defined as one of the most important factors when measuring the quality of higher education services. The quality of teaching is vital for the profile of the student, taking into account that the adequate teaching promotes the acquisition of knowledge that seduces and attracts the student. The following research is important because it is expected that the level of student satisfaction linked to the role that teachers are playing during their higher education will be known. Objective: to determine the level of student satisfaction with the role of the university professor of the Padre Luis Tezza Nursing School during the period 2018-II. Methodology: quantitative study, descriptive method, basic level and non-experimental cross-sectional design. The study was carried out in a sample of 54 students from the Padre Luis Tezza Nursing School. A modified questionnaire type Lickert was used, which consisted of 30 questions distributed in 6 dimensions. Results: It was obtained that 54% of nursing students have an average level of satisfaction about the role of the university teacher. Conclusion: The level of satisfaction of the nursing student about the role of the university professor of the School of Nursing Father Luis Tezza during the period 2018-II is of medium level.

Key words: satisfaction, student, teacher, role of the teacher, level of satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los estudiantes se define como uno de los factores más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios de enseñanza superior.

El trabajo de investigación se encuentra dentro de la línea de investigación de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza denominado “Cuidado y educación de enfermería en el siglo XXI” y corresponde al área de investigación “Factores que influyen en el proceso de formación educativa”, ya que el estudio estuvo centrado en investigar cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería frente al rol del docente universitario, todo ello a fin de buscar posibles acciones de mejora continua y aumentar la calidad docente para satisfacer las expectativas y necesidades de los estudiantes.

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza (EEPLT) durante el periodo 2018-II. La presente

investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica y de método no experimental descriptivo.

El interés por realizar la presente investigación tiene por finalidad dar a conocer a las autoridades pertinentes de la mencionada institución, el nivel de satisfacción que sus estudiantes poseen con respecto a sus docentes y lograr un cambio positivo para mantener y/o superar los resultados demostrados.

El presente estudio consta de los siguientes capítulos:

En el **Capítulo 1**, se describe el problema, la que incluye el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos tanto generales como específicos, se argumenta la justificación y se describen las limitaciones encontradas en el estudio.

En el **Capítulo 2**, se desarrolló el marco teórico referencial, en donde se consideraron los antecedentes internacionales y nacionales, la base teórica que sustenta y fundamenta a la investigación, la definición de términos, la variable y la operacionalización de variables.

El **Capítulo 3**, comprende la metodología y en ella se describe el enfoque, tipo, método y diseño de la investigación; el lugar de ejecución del estudio; la población, muestra y unidad de análisis; los criterios de inclusión y exclusión; el procesamiento de datos; el análisis de datos y por último los aspectos éticos.

En el **Capítulo 4**, se presentan los resultados obtenidos en la investigación y la discusión que es la confrontación entre los antecedentes con los propios resultados del estudio.

En el **Capítulo 5**, se describen las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la presente investigación.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos, las que incluyen: operacionalización de variables, cuestionario, lista de cotejo, consentimiento informado, validez y confiabilidad.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La educación superior se refiere a todo tipo de estudios, de formación o de formación para la investigación que se da luego de culminar los estudios secundarios o básicos, los cuales se brindan en universidades u otras entidades de enseñanza, que deben estar acreditadas por las autoridades competentes del Estado.

La educación en América Latina ha tenido varios inconvenientes a causa de diversos factores importantes e influyentes entre los cuales encontramos la falta de recursos y la escasa preparación de docentes que brindan su servicio a estudiantes cada vez más exigentes, cambiantes y llenos de expectativas.

En una investigación del 2014 sobre la satisfacción del alumno en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca (México), se obtuvo como resultado que había un 70% de satisfacción frente a la Capacitación y las habilidades para la enseñanza que los docentes poseían, permitiendo saber

que había un avance positivo con respecto a la satisfacción de los estudiantes con el trabajo de los docentes universitarios y a la vez saber que se podía seguir mejorando para lograr un porcentaje mayor de satisfacción de los mismos.¹

En el Perú existen 142 universidades, públicas y privadas. La expansión de la oferta privada en los últimos años ha traído consigo la implementación de nuevos modelos de gestión que buscan la eficiencia de los procesos y la optimización de los recursos. La calidad educativa en el Perú contiene enfoques de equidad y pertinencia, por tanto, requiere de significados que respondan a la complejidad y diversidad del país.²

Hablar de la calidad, según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), es aludir a la finalidad que se persigue, que en el caso de la educación superior es la formación de la persona. En ese entendido, es ineludible preguntarse calidad para qué, es decir, que tipo de personas queremos formar y qué tipo de sociedad aspiramos tener.³

La base fundamental de la calidad educativa, son las capacidades de los docentes: si los estudiantes no encuentran en sus aulas a profesionales capaces de producir oportunidades de aprendizaje, no se logrará un mejoramiento de la calidad educativa.

En un estudio en la Pontificia Universidad Católica del Perú en el 2007, vinculado a la satisfacción frente al proceso de enseñanza-aprendizaje, se obtuvo que el nivel de satisfacción era de 63,1% reflejando esto que sus

estudiantes se encontraban bastante satisfechos con este ítem y, sin embargo, se supo que aún se encontraban lejos de poder lograr su total satisfacción.⁴

Teniendo en cuenta ello, las instituciones de enseñanza universitaria trabajan cada vez más en las características que hacen de la docencia una labor eficaz y capaz de influir de forma positiva en el aprendizaje de los estudiantes.

Los estudiantes, al ser los usuarios más importantes de la educación universitaria, son la mejor fuente de información para poder valorar y tener una visión precisa y clara de las deficiencias y las mejorías que los docentes, y el centro que imparte la enseñanza en general, podrían presentar. Sus percepciones y opiniones sirven como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo del programa académico.

Con la vivencia diaria dentro de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza (EEPLT), habiendo experimentado ya por varios años con la plana docente existente en la institución, la cual, en su mayoría, es personal antiguo y permanente de la institución, quienes tienen años de experiencia pero probablemente no la actualización suficiente y necesaria. Los docentes de la EEPLT suelen dictar más de una asignatura entre los diferentes ciclos, dejando espacio para cuestionar el manejo adecuado e integral de las asignaturas que dictan.

Teniendo deseos de mejorar, renovar y potenciar su calidad, nace el anhelo de comprobar la satisfacción de los estudiantes sobre el rol fundamental que el docente universitario ejerce durante el proceso de aprendizaje y denotar

si los educadores cumplen con las características necesarias e importantes para que su rol sea eficiente ante y para los estudiantes, lo cual sin duda redundará en beneficio de la calidad de la educación en el país.

1.2. Formulación de Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza durante el periodo 2018-II?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario de la EEPLT durante el periodo 2018-II.

1.3.2. Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario en el cumplimiento de las obligaciones.
- Medir el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el conocimiento/interrelación con la asignatura que posee el docente universitario.
- Medir el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre la metodología usada por el docente universitario.
- Medir el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre los recursos y materiales que utiliza el docente universitario.

- Medir el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre la actitud del docente universitario.
- Medir el nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre la evaluación del aprendizaje que utiliza el docente universitario.

1.4. Justificación

La educación superior debe responder a las necesidades actuales de los estudiantes, los cuales poseen nuevos intereses y requerimientos vinculados al proceso de enseñanza-aprendizaje, el cual se encuentra relacionado al rol del docente universitario ya que es quien imparte la enseñanza y quien ejerce un papel fundamental en la formación del futuro profesional.

El docente universitario tiene una gran influencia en el proceso formativo de sus estudiantes a través de la formación teórica y de la formación humana que realiza día a día en las aulas.

La nueva realidad peruana exige a las universidades nacionales y privadas que los docentes ejerzan su profesión con todo el conocimiento y la experiencia que poseen, adaptándolos de tal forma que ayude a la formación de profesionales del presente y del futuro, los cuales deben ser capaces de desarrollar habilidades y destrezas para adaptarse a nuevos cambios, resolver problemas y tomar decisiones oportunas, entre otros aspectos.⁵

Solo con la satisfacción del estudiante se podrá alcanzar el éxito universitario, la permanencia de los estudiantes y, sobre todo, la formación significativa que se busca y espera. En este sentido, es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza

universitaria, permitiendo así a las instituciones de educación superior conocer su realidad, compararla y analizarla a lo largo del tiempo. ⁶

Teniendo en cuenta todo ello, y adicionando que la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este nivel, pues de ello depende su supervivencia y su razón de ser, surge la necesidad de detectar los puntos fuertes y débiles de la docencia universitaria, haciendo énfasis en el rol que los docentes desarrollan frente a sus alumnos, el cual abarca más allá del conocimiento o experiencia que ellos puedan poseer.

Se realiza esta investigación con el fin de buscar posibles acciones de mejora continua y aumentar la calidad docente para satisfacer las expectativas y necesidades del estudiante, quienes son la razón de ser de la EEPLT, quienes merecen y deben recibir de los docentes su mejor esfuerzo vinculado al proceso de enseñanza aprendizaje, ya que a través de este ellos se formarán y obtendrán los conocimientos necesarios para defenderse en el mundo profesional tan competitivo que se puede visualizar hoy en día y así lograr un ambiente que favorezca el aprendizaje y la formación profesional que se espera puedan recibir; por lo expuesto, se considera que se hace necesaria la presente investigación.

Puesto que esto traerá como beneficio que las autoridades pertinentes de la mencionada institución puedan observar y saber el nivel de satisfacción que sus estudiantes poseen con respecto a sus docentes y lograr un cambio positivo que conlleve a la capacitación y actualización permanente y, quizás, a la renovación de personal, y la importancia de tener en cuenta la opinión de los

estudiantes, ya que son los usuarios principales de la Escuela de enfermería Padre Luis Tezza.

1.5. Limitaciones

El presente trabajo de investigación tuvo limitaciones respecto a la muestra de estudio, en tal sentido los resultados de la investigación sólo son válidos para los estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes Internacionales

García GE (España, 2015), realizó un estudio titulado “La Calidad Docente en el Grado de Enfermería a través de la Satisfacción de sus Estudiantes”. **Objetivo:** Evaluar la calidad docente en el Grado en Enfermería en la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología de la Universidad Complutense de Madrid, basada en la satisfacción de los estudiantes con el profesorado propio de la FEFP de la docencia teórica de las asignaturas obligatorias, según el modelo de encuesta del Programa DOCENTIA. **Metodología:** El estudio se ajusta a un diseño descriptivo transversal, los sujetos a estudio, se compone de dos grupos: La totalidad de estudiantes matriculados en las asignaturas teóricas obligatorias del Grado en Enfermería la FEFP de la Universidad Complutense de Madrid y la totalidad del personal docente e investigador (PDI) adscrito a la FEFP, que imparten la docencia teórica de carácter obligatorio del Grado en Enfermería. **Resultados:** fueron que la titulación del Grado en Enfermería obtiene una media de satisfacción de 3,93 con respecto al desempeño del docente, siendo este rango medio alto.

Conclusión: La calidad docente del Grado en Enfermería de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología de la Universidad Complutense de Madrid, basada en la satisfacción de los estudiantes con el profesorado propio de la FEFP de la docencia teórica de las asignaturas obligatorias, según el modelo de encuesta del Programa DOCENTIA, es buena, aun teniendo aspectos mejorables, y que los estudiantes del Grado de Enfermería presentan un grado de satisfacción medio-alto respecto al profesorado de docencia teórica obligatoria adscrito a la Facultad.⁷

Álvarez BJ, et al (México, 2014), realizó un estudio titulado: “Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca”. **Objetivo:** Realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en dicho lugar. **Metodología:** El tipo de estudio es de corte transversal, descriptivo, no experimental. La muestra fue de 383 alumnos de las diversas IES. **Resultados:** La media de satisfacción general fue de 3.12 lo cual muestra un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos. **Conclusión:** el nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en nivel de 3.12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador.⁸

Jiménez GA Et al (México, 2011), realizó un estudio titulado: “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit-México”. **Objetivo:** Saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la universidad, respecto a diferentes aspectos

del plan de estudios en el que participe cada estudiante. **Metodología:** El estudio fue de tipo descriptivo no experimental y tuvo una población de 960 estudiantes. **Resultados:** Según los estudiantes, el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismo como estudiantes, así mismo la investigación señala que el 58% de estudiantes de la universidad Autónoma de Nayarit tiene un grado de satisfacción medio general con respecto a los servicios que se le brinda. **Conclusión:** La satisfacción del estudiante con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrece respondan a sus necesidades.⁹

2.2. Antecedentes Nacionales

Acevedo FJ y Alvarado LL (Lima, 2015), en su estudio realizado sobre: “Percepción de los estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza acerca del rol docente en la formación del cuidado humanizado”. **Objetivo:** Describir la percepción de los estudiantes acerca del rol docente en la formación del cuidado humanizado durante el semestre académico 2014-II. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo y diseño exploratorio descriptivo. La población fue de 66 estudiantes de dicha institución. **Resultados:** La percepción general de los estudiantes sobre el rol del docente en la formación del cuidado humanizado fue considerada como buena (98%). **Conclusión:** En la EEPLT se realiza una buena formación del cuidado humanizado, lo cual es evidenciado en los resultados.¹⁰

Tolentino SL (Lima, 2014), en su estudio titulado: “Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del

Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. **Objetivo:** Determinar la relación existente entre el desempeño didáctico y académico del docente con el grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM. **Metodología:** Estudio de tipo descriptivo no experimental, con una población de 60 estudiantes con asistencia regular en la modalidad presencial en el del Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM. **Resultados:** Se observó que el 32% de los encuestados considera a un nivel medio el desempeño didáctico de los docentes en el Programa de Complementación Pedagógica. Además, aproximadamente un 35% considera que los niveles son altos y muy altos. Así mismo, hay un gran porcentaje de estudiantes (aprox. 32%) que considera niveles menores a medio en cuanto al desempeño didáctico de los docentes, que los estudiantes en su mayoría, así como en el desempeño académico, (aprox. 65%) perciben que los docentes no están desempeñándose, en el aspecto didáctico, al mejor nivel, el mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 37%) considera a un nivel medio el desempeño académico de los docentes. Además, aproximadamente un 36% considera que los niveles son altos y muy altos. Así mismo, hay un gran porcentaje de estudiantes (aprox. 27%) que considera niveles menores a medio en cuanto al desempeño académico de los docentes. **Conclusión:** El mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 32%) considera a un nivel medio el desempeño didáctico de los docentes en el Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013 – II. ¹¹

Reymer M.A. (Lima, 2011), en su estudio realizado sobre: “Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del programa de Doctorado en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM”.

Objetivo: Establecer la relación entre dos aspectos claves en la gestión de los programas de doctorado: Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes, teniendo como población los estudiantes del último semestre del Doctorado de Educación, con sede en Lima, Huancayo e Iquitos, el personal docente que participó en el proceso de formación y el director de dicho programa. **Metodología:** Estudio de tipo descriptivo no experimental. La muestra de esta investigación incluyó 50 doctorandos de tres sedes. **Resultados:** Muestran que existe relación entre el nivel de desempeño docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Asimismo, se demuestra que existe relación entre las diferentes dimensiones del desempeño docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes, dando como conclusión que la mayoría de estudiantes califica el desempeño de los docentes del programa de Doctorado como "bueno" manifestando un "alto" nivel de satisfacción. Sin embargo, existe una cantidad representativa de estudiantes (36%) que manifiestan que el desempeño docente está por debajo del nivel "bueno" y una cantidad considerable de estudiantes (20 %) que manifiestan un nivel de satisfacción "medio". **Conclusión:** Existe una relación significativa entre el nivel de desempeño docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes por el servicio educativo que brinda el programa de Doctorado en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.¹²

2.3. Base teórica

2.3.1. Satisfacción

Según Tolentino¹¹ “El juicio de satisfacción permite percibir el grado de bienestar que el individuo experimenta con su vida o hacia ciertos aspectos tales como la salud, el trabajo, la vivienda, el estudio, etc.”

La satisfacción es personal y eso se da porque cada individuo posee características distintas y por ende distintos objetivos que estarán vinculados con las cosas que desea o añora, esto debe tomarse en cuenta ya que no siempre todo un grupo de personas va a esperar lo mismo de cierta cosa, persona, lugar, etc.; y es de importancia saber que este tema está vinculado con temas objetivos y subjetivos y que no necesariamente se obtendrá el mismo resultado en varias personas que experimentan cierta experiencia en común.

2.3.1.1. Satisfacción en el estudiante

Jiménez G⁹ sostiene que la satisfacción del estudiante constituye uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza y un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación.

La satisfacción del usuario o cliente puede definirse como la medida en que el servicio de enseñanza superior prestado y los resultados obtenidos (profesionales competentes) cumplen con las expectativas del usuario, en este caso, el estudiante.

La satisfacción del estudiante es la medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la enseñanza superior (docentes) y el estudiante, teniendo en cuenta la buena comunicación, la suficiente información, la empatía y la capacidad técnica. La información sobre satisfacción se puede utilizar para reconocer áreas potenciales de mejora en los servicios universitarios.

2.3.1.2. Medición de la satisfacción

Medir la satisfacción de los estudiantes que reciben enseñanza superior es de gran importancia porque está demostrado que un estudiante satisfecho está más predispuesto al proceso de enseñanza-aprendizaje, y, por consiguiente, a adquirir las competencias profesionales necesarias.

Para fijar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes frente a la calidad educativa del centro universitario, se requiere que ellos realicen una tarea de evaluación subjetiva en el que relucen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad.

La satisfacción del usuario conlleva una experiencia racional o cognitiva, que proviene de la comparación entre las expectativas y el actuar mismo del servicio; está ligada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, la cultura, las necesidades personales y experiencias antes vividas. Todos estos componentes condicionan que la satisfacción sea distinta para diferentes personas y aún para un mismo individuo en diversas circunstancias.¹³

2.3.1.3. Niveles de Satisfacción

Los estudiantes experimentan uno de los siguientes niveles de satisfacción:

- a) Satisfecho: se da cuando el servicio brindado por la institución coincide con las expectativas del estudiante.
- b) Poco satisfecho: se establece cuando el servicio brindado por la institución cubre medianamente con las expectativas del estudiante.
- c) No satisfecho: se considera cuando el servicio brindado por la institución no consigue cubrir las expectativas del estudiante.

2.3.2. Docente Universitario

El docente universitario es un profesional que ejerce la enseñanza, quien tiene un objetivo definido dentro del centro universitario y en la sociedad misma, que es la de dirigir completamente la construcción, transmisión y transformación del conocimiento con base científica, para capacitar a los futuros profesionales en los distintos campos del saber para la actividad laboral y activa, en vínculo con el deseo de mejorar la sociedad en la que residimos.

El profesorado universitario es un agente de la cultura, en tanto desarrolla procesos muy complejos en el ámbito institucional, como profesional intelectual para las tareas de docencia, investigación, extensión y gestión de proyectos que posee rasgos de identidad muy definidos en cuanto a la diversidad de profesiones en el mundo.¹¹

El docente universitario debe ser una persona que ve en sus alumnos no lo que son sino lo que van a llegar a ser, brindándoles todas las herramientas necesarias para su vida futura como profesionales de éxito. Debe estar centrado en su papel de educador, ya que de forma directa está formando al futuro de la sociedad, tanto de forma secular como de forma humana.

El docente universitario como guía ha de ser experimentado en proyectar situaciones de aprendizaje que mejoren en el estudiante la edificación personal y responsable de conocimientos, valores y habilidades profesionales en un ambiente de participación y diálogo. Para ello, ha de manejar competencias didácticas, motivación y cierto compromiso profesional que le permitan realizar sus clases a través de metodologías participativas de enseñanza que vinculen la teoría con la práctica profesional en un entorno de diálogo, con el empleo de métodos y técnicas de evaluación que enfoquen la atención en el estudiante como ente de aprendizaje.

2.3.3. Rol del Docente

Gardner, (2002) indica que es necesario que el docente esté siempre actualizado en el aprendizaje y en las nuevas metodologías educativas. Los buenos docentes no son necesariamente aquellos conocedores de la información teórica en una disciplina, sino los que constantemente y creativamente incorporen a su trabajo la nueva información obtenida.⁷

En el nuevo rol docente es necesario ser un experto en aprender, y no simplemente ser una persona con formación especializada en un área de conocimiento.

La docencia es una profesión que imparte conocimiento, fijando al docente como un ser activo en la edificación e interiorización de saberes. Hablando de la docencia universitaria, la calidad de la docencia es vital para el perfil del estudiante, tomando en cuenta que la adecuada docencia promueve la adquisición de conocimientos que seduce y atrae al estudiante.

El rol del docente trae consecuencias, ya sean positivas o negativas, en el proceso de enseñanza-aprendizaje que recibe el estudiante, ya que es este quien da a conocer la teoría y a la vez influye en la formación personal del futuro profesional, teniendo en cuenta que la mayoría de los estudiantes ven como ejemplos a sus docentes, dado que su rol es de educador y suponen, que con la experiencia y su formación, ellos deben ser quienes marquen su camino en el futuro e intentarán imitar sus acciones. Por ello es vital que todo docente pueda tener límites y la suficiente educación para influenciar de forma adecuada en la vida del estudiante.

El rol del docente universitario es el de promover un aprendizaje que favorezca la práctica profesional. Esto requiere no solo la enseñanza de los conocimientos necesarios para el ejercicio de las profesiones, sino también una formación que impulse la autonomía y el pensamiento crítico.

Teniendo en cuenta que la instancia universitaria no es solo un lugar de adquisición de conocimientos, sino también un espacio para la formación continua, es prioritario contar con docentes que no sean únicamente capaces de brindar contenidos de calidad, sino que también cuenten con herramientas y nociones pedagógicas para el buen ejercicio de la docencia en el Nivel Superior. Es decir, que la enseñanza universitaria favorezca una posterior

inserción profesional exitosa, a partir de ofrecer contenidos de calidad y una forma de enseñanza anclada tanto en la práctica como en el pensamiento crítico.¹⁴

2.3.3.1. Dimensiones que abarca el rol docente

Según Muñoz CJM, María Ríos DDM y Abalde PE¹⁵ se pueden distinguir seis dimensiones dentro del rol que el docente universitario desempeña:

A) El cumplimiento de las obligaciones: que debe cumplir el docente y va más allá de las clases que este debe dictar, incluye también que cumpla sus horas de clase como lo indica el silabo de la asignatura.

- ✓ Asistencia: a todas las clases determina que el docente pueda cumplir con todo el contenido de la asignatura.
- ✓ Puntualidad: tanto para iniciar como para terminar sus horas establecidas.
- ✓ Desarrollo: debe exponer al inicio del semestre para que los estudiantes tengan conocimiento de lo que aprenderán durante el transcurso del semestre y verificar si se ha cumplido con el programa establecido con respecto a la asignatura.

B) El conocimiento y/o interrelación con la asignatura: probablemente una de las principales dimensiones ya que está relacionada con el dominio y la demostración del saber por parte del docente.

- ✓ Conocimiento: es la base de la enseñanza que el docente posee ya que de esto partirán sus enseñanzas durante las clases.

- ✓ Transmisión: la manera en que transmita sus conocimientos van a ayudar a que los estudiantes puedan adquirir de manera adecuada la información necesaria para su formación universitaria.
- ✓ Dominio de la asignatura: que posee el docente se van a evidenciar durante su clase mediante el dominio que demuestre ante los estudiantes.

C) Metodología: que use el docente determinará la comprensión y el aprendizaje de los estudiantes, esta debe ser clara y precisa, con argumentos basados en la literatura de la ciencia de la asignatura que se dicta. Podría ser la principal dimensión a evaluar puesto que tiene vínculo estrecho con el fin de la docencia, siendo este la forma en la que se enseña y transmite información y conocimientos.¹⁵

- ✓ Preparación: Las clases deben estar preparadas y organizadas con anticipación y deben de motivar al estudiante a desear aprender más sobre el tema y mantenerlo presto a adquirir más enseñanza sobre el mismo.
- ✓ Actualización: es de importancia que el docente se preocupe por mantenerse actualizado en los diversos temas que va a compartir.
- ✓ Comunicación: Todo ello está vinculado con el ambiente que cree el docente al momento de enseñar y los métodos que usa para llegar al estudiante y aprovechar toda ocasión para su labor.

D) Los recursos y materiales: esto incluye la variedad de recursos que utiliza el docente para el proceso de enseñanza.

- ✓ Uso: el docente debe seleccionar con detenimiento sus materiales ya que deben ayudar al entendimiento de la asignatura en los estudiantes.
- ✓ Variedad: Las lecturas y los recursos que el docente use durante su labor deben apoyar la transmisión adecuada del conocimiento para facilitar la comprensión de los temas tratados en clase.

E) La actitud del docente: relacionada a la postura que transmite el docente al momento de enseñar y la forma en la que resuelve inconvenientes.

- ✓ Preocupación: de tal manera que estos puedan sentir su preocupación al resolver sus dudas y/o preguntas vinculadas a los temas tratados en las horas de clase.
- ✓ Empatía: es de vital importancia ya que debe demostrar el interés y el respeto suficiente hacia los estudiantes.
- ✓ Procedimiento: la forma en la que el docente lleva a cabo responsabilidades más allá del aprendizaje y las horas de clase.

F) Evaluación del aprendizaje: manera en la que el docente comprobará si sus estudiantes han obtenido los conocimientos básicos y principales de la asignatura, incluye si hay coherencia entre las preguntas dadas y las clases dictadas.

- ✓ Prácticas: Los trabajos, las intervenciones en clase y las exposiciones deben ser tenidos en consideración al momento de evaluar de forma general al estudiante.

- ✓ Metodología al evaluar: debe ser dada a conocer al inicio de la asignatura, ya que los estudiantes deben estar al tanto de lo que se les va a requerir al momento de la evaluación, la cual debe estar alineada a lo impartido en clase.
- ✓ Justicia: valor necesario al evaluar y dar una nota final.

2.3.4. El estudiante como evaluador del rol docente

En el campo de la evaluación y de acuerdo con Doyle, se da a saber que una adecuada fuente de valoración e información se encuentra en los estudiantes que han participado o recibido una o más de las actividades que se pretenden evaluar.

Así, los estudiantes, como sujetos que han vivido la experiencia educativa son la principal fuente de acopio de datos. Esto concuerda con la idea de que los sujetos más importantes de cualquier sistema educativo son los alumnos y que debe terminarse con el prejuicio de subestimar sus expresiones y manifestaciones, pues tal vez representan, citando a Kuh, la evidencia más poderosa de la calidad de las experiencias educativas.¹⁶

Según Rojas y Cortés (2002), en los últimos 30 años, especialmente en Estados Unidos, la medida de la eficiencia docente se ha realizado a partir de las puntuaciones otorgadas por los alumnos, mediante escalas, a los cursos recibidos y a los profesores que los imparten. En la última década han ido surgiendo diversas formas de evaluar la actividad docente y al profesorado, que han permitido profundizar en este apasionante tema de investigación. Sin embargo, en nuestro país, la evaluación sistemática de la docencia es relativamente reciente.¹⁷

En este sentido, la evaluación de la labor docente constituye un proceso orientado al mejoramiento de la docencia en todos los ámbitos y en todos los niveles de educación, en la medida en que la satisfacción por parte de los estudiantes puede asegurar la calidad de la docencia que en ella se imparte y el desarrollo holístico del potencial estudiantil.

2.3.5. Teoría de Enfermería

Según Hildegard Elizabeth Peplau¹⁸, El objetivo de este modelo de enfermería es ayudar al paciente y al grupo comunitario a conseguir la salud de forma que enfermera y paciente alcancen el mayor grado de desarrollo personal.

Vinculando dicho objetivo con la investigación, se espera que el docente pueda brindar ayuda al estudiante mediante la enseñanza que imparte, teniendo como fin lograr el desarrollo profesional y personal de este.

Peplau, en la relación enfermera y paciente, describe cuatro fases:

1. Fase de orientación: En esta fase el paciente tiene “una necesidad insatisfecha” y por tanto precisa apoyo profesional. La enfermera le ayuda a reconocer y entender sus problemas. En relación con la investigación, el estudiante precisa del apoyo profesional que el docente, como educador, brinda mediante la formación integral que imparte durante sus horas de clase asignadas.

2. Fase de identificación: El paciente se relaciona e identifica con quienes

pueden ayudarle. La enfermera le ayuda a desarrollar fuerzas positivas para llegar a satisfacer sus necesidades. En este caso, el estudiante debería lograr identificarse y llegar a poseer una relación de confianza con el docente, quien le ayudará a explotar su potencial y así lograr satisfacer las necesidades que se obtienen durante la carrera profesional.

3. Fase de aprovechamiento: El paciente hace uso de los servicios de enfermería y obtiene el máximo provecho de ellos. La enfermera aplica el plan de cuidados, con lo que la ayuda a la persona y a sí misma a crecer hacia la madurez.

El estudiante debe obtener lo mejor del docente, que incluye la metodología, el dominio de la asignatura y la actitud que este posee, todo esto para lograr el fin de las instituciones superiores: tener egresados de calidad para mejorar el futuro del país.

4. Fase de resolución: Los objetivos iniciales van cambiando progresivamente, y en la medida que el paciente se hace menos dependiente se va liberando de su identificación con el enfermero/a. Finalmente, el estudiante debería lograr la obtención de saberes necesarios y así satisfacer sus necesidades como futuro profesional, favoreciendo así su egreso.

En su modelo se expresan los siguientes principios de base:

- Toda conducta humana tiene una importancia y tiene como meta obtener un sentimiento de satisfacción.

Según el principio, aplicándolo a la investigación, los estudiantes esperan que

sus expectativas sean satisfechas en relación a los servicios que la universidad brinda, en este caso, vinculado al rol del docente universitario.

- Todo lo que constituye un obstáculo o un impedimento a la satisfacción de una necesidad o un objetivo constituye «una frustración». En este último principio, la insatisfacción de los estudiantes se refleja, en general, en la inestabilidad, ausencia y rechazo a la universidad, en la carrera o la asignatura, trayendo esto como resultado que se prolongue su estadía en la institución, se retrase en sus asignaturas o el abandono de la carrera en sí.

Así pues, este proceso constituye una orientación al cambio y mejora en los procesos de enseñanza-aprendizaje de nuestra institución.

2.4. Definición de Términos

- **Satisfacción:** es la consecuencia entre las expectativas que posee una persona y la realidad de los hechos, está íntimamente relacionada con lo que se quiere, con lo que se espera y lo que se desea. Para el logro de esto, debe existir por lo menos una intención de otro sujeto que realice una acción precisa que ayude a cumplir con las expectativas del que recibe dicha acción.
- **Estudiante:** persona que cursa estudios en un centro educativo especialmente de enseñanza media o superior.
- **Docente:** es quien se dedica profesionalmente a la enseñanza, bien con carácter general o bien especializado en una determinada asignatura.
- **Rol del docente:** abarca más que el contenido temático, sino que incluye también la metodología usada por el docente mientras imparte sus conocimientos, la capacidad que éste posee para enseñar y ayudar a la

interiorización de lo enseñado, la relación e interacción que logra obtener con sus estudiantes y los métodos de evaluación que utilice para corroborar el correcto aprendizaje de su asignatura de parte de los estudiantes.

- **Nivel de satisfacción:** es la medida de cómo los servicios suministrados por una institución educativa cumplen o superan las expectativas de los estudiantes.

2.5. Variables y Operacionalización

2.5.1. Variable

- Nivel de Satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario

2.5.2. Operacionalización de Variables

(Ver Anexo 1)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque o naturaleza de la investigación fue cuantitativo y se realizó mediante una encuesta para determinar el nivel de satisfacción del estudiante universitario frente al rol del docente de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza afiliada a la Universidad Ricardo Palma.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) en el enfoque cuantitativo se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y comprobar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.¹⁹

3.2. Tipo y método de la investigación

El estudio fue de tipo básico descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista, ya que se describen situaciones, es decir, cómo se manifiesta determinado fenómeno.

Este tipo de estudio busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989).¹⁹

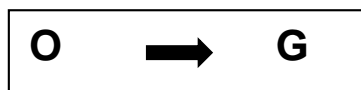
Además fue de corte transversal, ya que se recopilaron los datos en un solo momento, con el fin de obtener el nivel de satisfacción real de los estudiantes y así se pudo describir la variable en mención.¹⁹

El nivel de la investigación es descriptivo puesto que esta investigación buscó aumentar la teoría o brindar información sobre cierto tema, por lo tanto se relaciona con nuevos conocimientos que fueron obtenidos por medio del cuestionario.¹⁹

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipulación de la variable.¹⁹

Se representa en el siguiente diagrama:



Donde:

O: Instrumento de medición (cuestionario)

G: Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la EEPLT

3.4. Lugar de ejecución de la Investigación

El estudio se desarrolló en la Escuela de enfermería Padre Luis Tezza afiliada a la universidad Ricardo Palma, ubicado en la Av. El Polo N° 641 en Monterrico de Surco, Lima.

Nace hace 35 años por interés de la Congregación Hijas de San Camilo, donde se enfatiza la preparación de las estudiantes en la formación humanística impulsando el cuidado humano.

La infraestructura consta de 4 pisos, en los cuales se encuentran aulas y laboratorios equipados con material y recursos suficientes para lograr una óptima formación de los estudiantes. Las oficinas administrativas se encuentran en el primer nivel.

Cuentan con un plan de estudios que favorecen en los requerimientos laborales que la profesión demanda, este plan está direccionado a proporcionar una base científica y humanística, con sentido de responsabilidad social. El desarrollo de las actividades académicas lo realizan de acuerdo a las nuevas metodologías y teorías pedagógicas en el aula y en el campo clínico.

Está conformada por estudiantes del estrato II y III, el ingreso de los estudiantes se da bajo la modalidad de examen de admisión. Actualmente se cuenta con 5 ciclos de estudios en funciones.

3.5. Población, Muestra, Selección y unidad de análisis

- **Población:** Conformado por 74 estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza matriculados en el semestre académico 2018-II, información oficial proporcionada por Secretaría Académica de la EEPLT.

- **Muestra:** Se consideró a los estudiantes del quinto, sexto, séptimo y octavo ciclo matriculados en el semestre académico 2018-II. El tamaño de la muestra fue de 54 estudiantes.
- **Selección de la Muestra:** La muestra fue seleccionada por muestreo no probabilístico por conveniencia que constó de 54 estudiantes.
- **Unidad de Análisis:** Son los estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza.

3.6. Criterios de Inclusión y Exclusión

3.6.1. Criterios de Inclusión:

- Estudiantes del quinto al octavo ciclo que aceptaron participar voluntariamente en la investigación previo consentimiento informado.

3.6.2. Criterio de Exclusión

- Estudiantes retirados durante el semestre académico 2018-II.
- Estudiantes que no llevaron los créditos completos de su ciclo respectivo en el semestre 2018-II.

3.7. Instrumentos y Técnicas de Recolección

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento usado fue un cuestionario tipo Escala de Likert, dicho instrumento de medición fue elaborado por Jesús Miguel Muñoz Cantero, María Ríos de Deus y Eduardo Abalde Paz (2002) y adaptado por la autora para la presente investigación.

Consta de 30 preguntas que se dividen en las siguientes 6 dimensiones: Cumplimiento de las Obligaciones, Conocimiento/Interrelación con la materia, Metodología, Recursos y materiales, Actitud del docente y Evaluación del aprendizaje; los estudiantes tuvieron que colocar el número que creyeron conveniente al lado de cada ítem correspondiente a un indicador en particular, teniendo como opciones las siguientes denominaciones: siempre (2), a veces (1) y nunca (0). (Ver Anexo 2)

Luego de ello, se procedió a la suma del puntaje de cada respuesta para clasificarlas en tres niveles: alto, medio o bajo.

La validez de jueces de expertos estuvo conformado por 7 profesionales, de los cuales 5 fueron enfermeras y 2 fueron docentes. Al final de la mencionada validez, se obtuvo 0,03791; siendo este resultado menor a lo que se espera, que es 0,05. (Ver Anexo 3)

La confiabilidad del instrumento se midió a través de la escala de Alfa de Cronbach, dando como resultado 0,963; que denota una confiabilidad elevada en la aplicación del instrumento. (Ver Anexo 4)

3.8. Procedimiento de Recolección de datos

Se modificó el instrumento a inicios del mes de noviembre 2017 y se aplicó durante en el mes de abril 2019 solicitando información sobre los docentes que desarrollaron sus actividades académicas en el semestre 2018-II.

La recolección de datos inició con el trámite administrativo pertinente con la dirección de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, con el objetivo de obtener la autorización respectiva para aplicar el instrumento a los estudiantes.

Luego de esto, se coordinó con el área administrativa para realizar la recolección de datos durante la hora de tutoría semanal que cada ciclo tiene establecido en su horario de clases.

El tiempo que se utilizó para presentar y explicar el objetivo de la investigación en cada ciclo fue de 5 minutos aproximadamente, previo permiso del docente tutor que estuvo a cargo del ciclo al momento de realizar la recolección de datos.

Se proporcionó el consentimiento informado a cada uno de los estudiantes de cada ciclo, informándoles sobre la participación voluntaria, objetivo, riesgos y beneficios de la investigación, la privacidad con la que se manejó la información obtenida y se resolvió toda duda y pregunta al momento de proceder a aplicar el cuestionario. (Ver Anexo 5)

El tiempo de llenado del instrumento fue de 15 minutos aproximadamente.

3.9. Análisis de datos

Para realizar el análisis de datos se procedió a designar códigos a las respuestas de cada pregunta del cuestionario para que estas sean tabuladas de manera electrónica y se genere una base datos en Excel 2013.

Respecto a la elaboración de tablas y gráficos que se necesitaron para comprobar el alcance de los objetivos planteados en la investigación, se usó la estadística descriptiva y se hizo uso del programa Excel.

El nivel de satisfacción del estudiante frente al rol del docente universitario se obtuvo generando una escala de valoración numérica, a partir de la escala de Estanino (Ver Anexo 6) con las puntuaciones de cada respuesta del cuestionario: satisfecho (2), poco satisfecho (1) y no satisfecho (0).

Lo anterior se basó en las escalas de valoración que pueden presentarse en diversas formas: escalas numéricas, escalas descriptivas y escalas gráficas.

Para el análisis de datos se utilizó la escala numérica, que consiste en atribuirle valores numéricos a un conjunto de opciones dados en términos descriptivos.²⁰

3.10. Aspectos Éticos

Se tomó en cuenta los principios básicos de la ética, ya que el trabajo fue evaluado por el Comité de Ética en Investigación de la Escuela Tezza.

- Justicia: se explicó el objetivo de la investigación para motivar la participación de todos los estudiantes.
- No maleficencia: la investigación no perjudicó a la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza ni afectó el bienestar de los estudiantes.

- Beneficencia: la investigación contribuyó a la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza ya que permitió identificar puntos a mejorar con respecto a la plana docente.
- Autonomía: los estudiantes pudieron decidir su participación con la investigación de manera voluntaria, teniendo en cuenta la confidencialidad de los datos obtenidos.

Se respetó el aspecto ético mediante el consentimiento informado que se firmó antes de iniciar con el cuestionario, mediante el cual el estudiante decidió ser parte del estudio o, en caso contrario, retirarse del mismo sin ninguna disyuntiva por parte de la autora.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

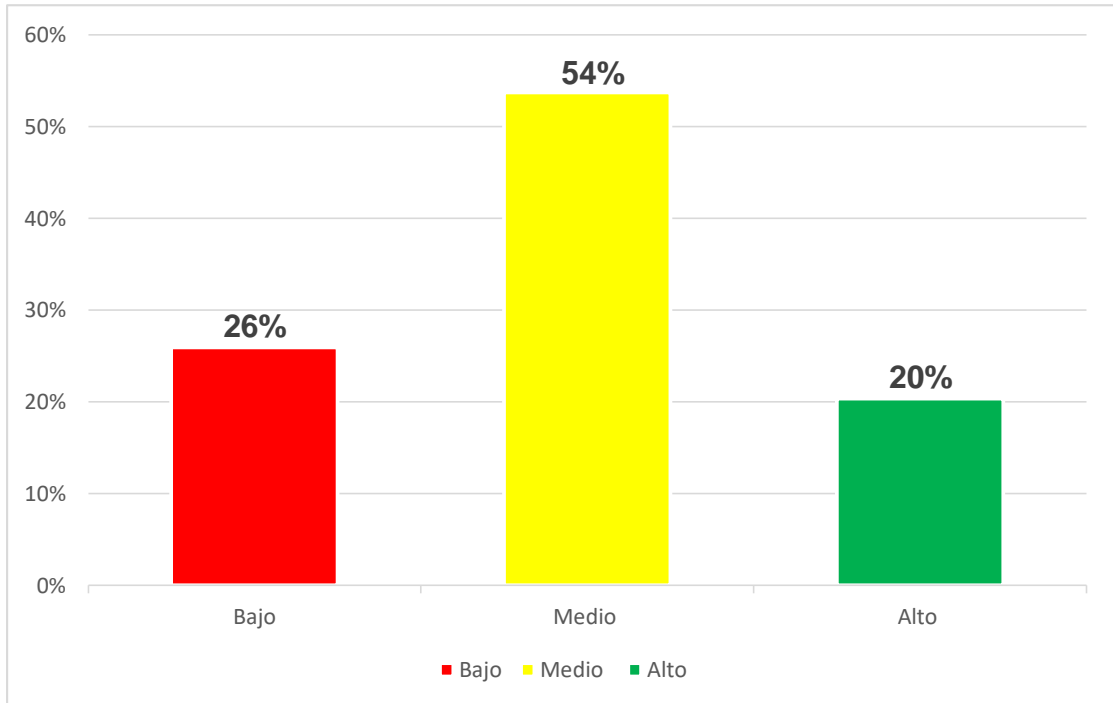
A continuación, se presentará los resultados obtenidos por medio de gráficos; teniendo en cuenta que los gráficos están representadas en porcentajes.

Tabla 1: Datos generales de los Estudiantes de la EEPLT 2018-II

DATOS GENERALES	CATEGORIA	n=54	100%
Edad	20 a 25 años	33	61,2
	26 a 30 años	15	27,8
	31 a 35 años	03	5,5
	36 a 50 años	03	5,5
Ciclo	Quinto	08	14,8
	Sexto	21	38,8
	Séptimo	11	20,4
	Octavo	14	26,0
Sexo	Femenino	50	92,5
	Masculino	04	7,5

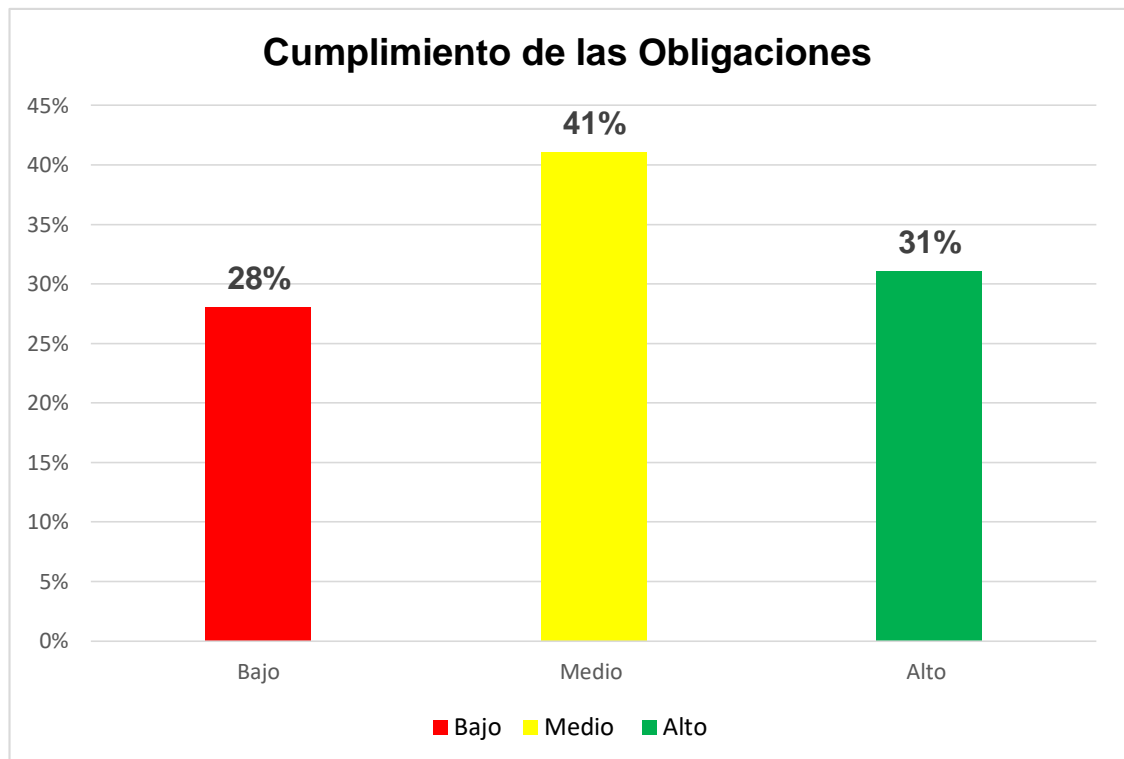
Del 100% (54) de los estudiantes encuestados, notamos que el 61,2% (33) de ellos tienen entre 20 a 25 años; en cuanto al ciclo con mayor estudiantes es el séptimo, que posee el 38,8% (21); mientras que el sexo que predominó es el femenino con un 92,5% (50).

Gráfico 1. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario de la Escuela de Enfermería de Enfermería Padre Luis Tezza-Lima, 2018 II.



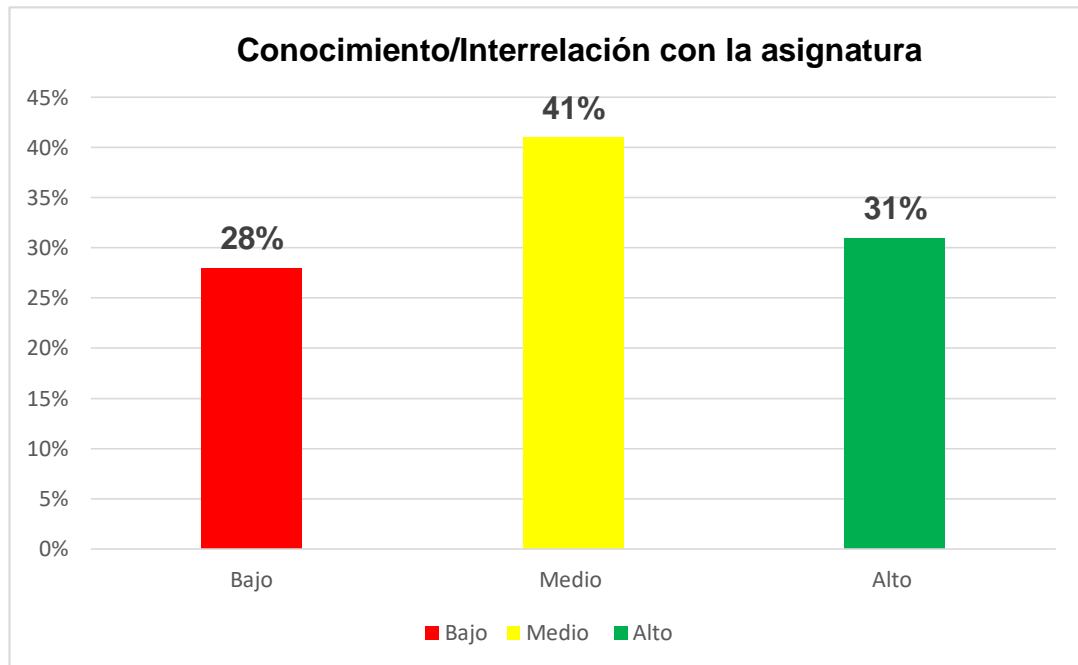
En el gráfico 1, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 54% (29) presenta un nivel de satisfacción medio en relación al rol del docente universitario de la Escuela Tezza; el 26% (14) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción bajo; y el 20% (11) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción alto.

Gráfico 2. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Cumplimiento de las Obligaciones. Lima, 2018 II.



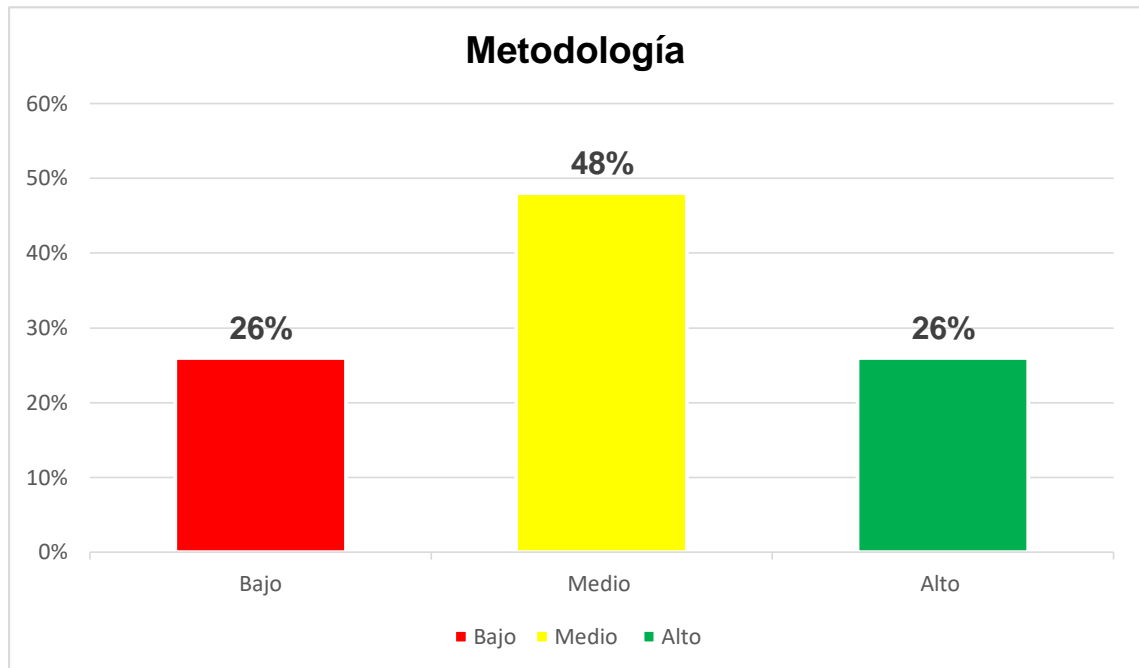
En el gráfico 2, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 41% (22) presenta un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión Cumplimiento de las Obligaciones; el 31% (17) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto; y el 28% (15) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción bajo.

Gráfico 3. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Conocimiento/Interrelación con la asignatura. Lima, 2018 II.



En el gráfico 3, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 41% (22) presenta un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión Conocimiento/Interrelación con la asignatura; el 31% (17) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto; y el 28% (15) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción bajo.

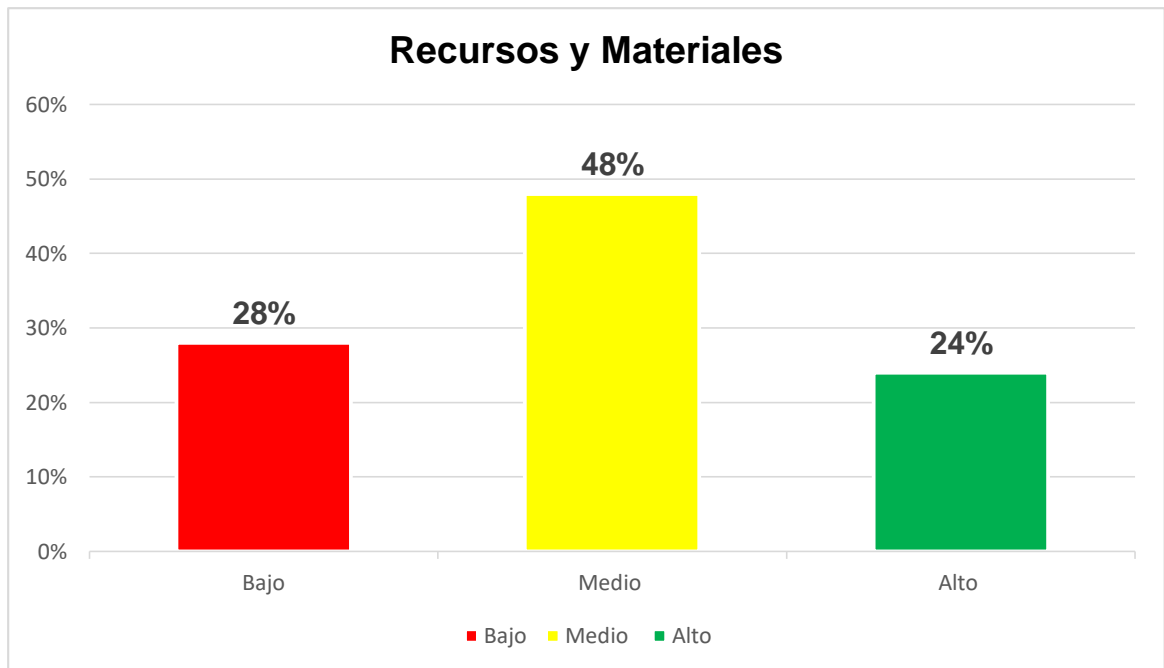
Gráfico 4. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Metodología. Lima, 2018 II.



En el gráfico 4, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 48% (26) presenta un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión Metodología; el 26% (14) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto; y el 26% (14) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción bajo.

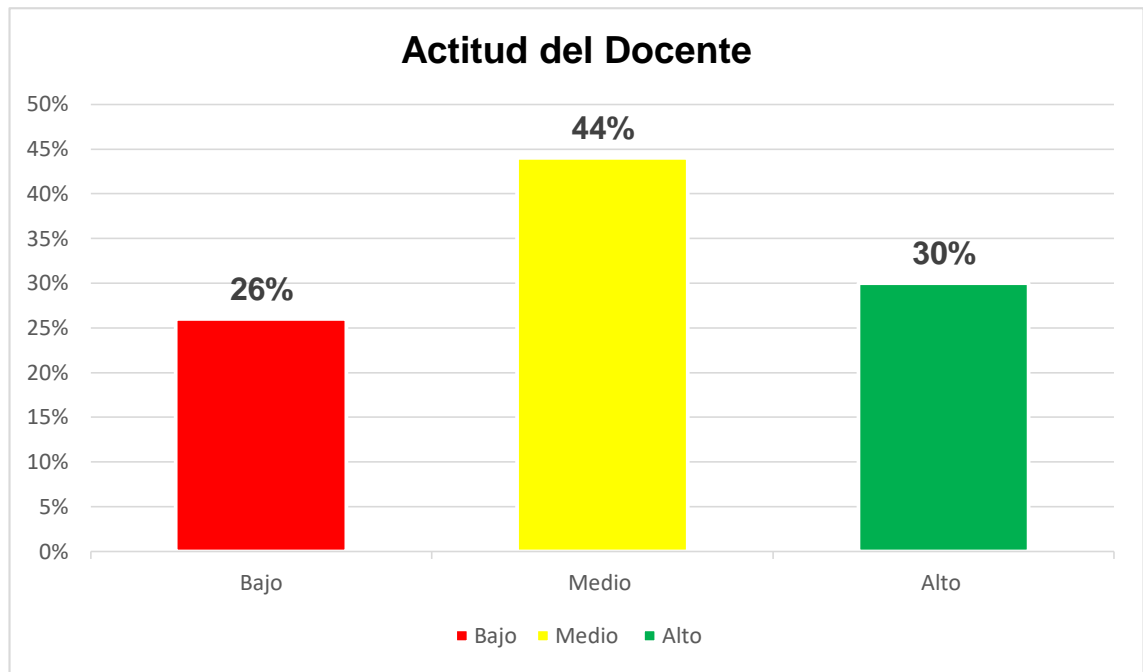
Gráfico 5. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Recursos y Materiales.

Lima, 2018 II.



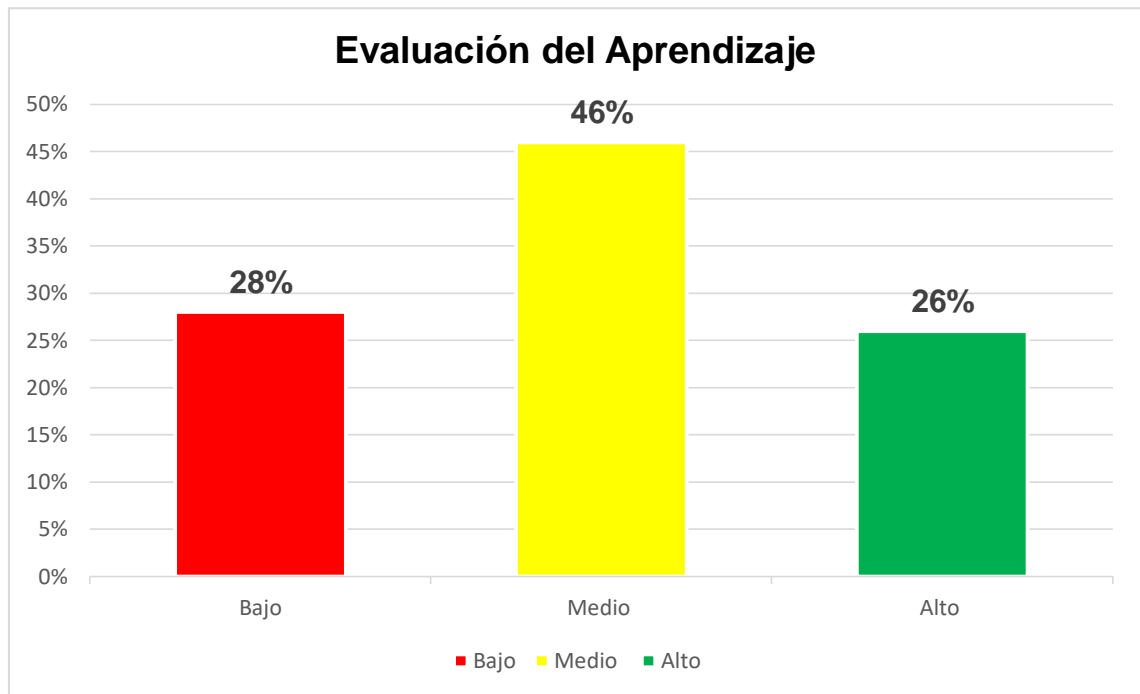
En el gráfico 5, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 48% (26) presenta un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión Recursos y Materiales; el 28% (15) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción bajo; y el 24% (13) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción alto.

Gráfico 6. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Actitud del Docente. Lima, 2018 II.



En el gráfico 6, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 44% (24) presenta un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión Actitud del Docente; el 30% (16) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto; y el 26% (14) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción bajo.

Gráfico 7. Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario en la dimensión Evaluación del Aprendizaje. Lima, 2018 II.



En el gráfico 7, se observa que del 100% (54) de los estudiantes encuestados, el 46% (25) presenta un nivel de satisfacción medio en relación a la dimensión Evaluación del Aprendizaje; el 28% (15) de los estudiantes manifestaron tener un nivel de satisfacción bajo; y el 26% (14) de los estudiantes presentó un nivel de satisfacción alto.

4.2. Discusión

La gestión de la calidad se ha transformado en un importante tema para las organizaciones en todo el mundo. A parte de las funciones innatas a su misión en sí, las empresas poseen un papel importante en la motivación de los esfuerzos para mejorar la calidad en la educación superior a través del intercambio de conocimiento y prácticas para realizarlos.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) establece que, las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas. (ISO, 2005).

Las universidades son instituciones trascendentales ya que en ellas se pone en práctica el proceso de formación de los estudiantes, los cuales son partícipes de los servicios que allí se brindan, teniendo como fin la obtención de formación profesional que los respalde tanto en su futuro personal como laboral.

Hoy en día, la calidad de las instituciones educativas está cobrando mayor relevancia, trayendo como consecuencia la formulación de interrogantes que permitan establecer cómo se desarrollan sus procesos educativos en términos de calidad.²¹

Diversos autores aportan que la satisfacción estudiantil es una pieza clave dentro de estas interrogantes, ya que son los estudiantes los que reciben la educación, por lo tanto, pueden generar opiniones de relevancia sobre la calidad de estos procesos.

Al lograr medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con la institución o los servicios que allí son brindados, se permite la identificación de aspectos positivos y negativos, teniendo estos últimos como indicador para implementar estrategias de mejora en la educación.

Sabiendo la importancia que la satisfacción y retención de los estudiantes ha obtenido en estos últimos tiempos para la permanencia de las instituciones de enseñanza superior, Alves y Raposo (2004), plantean la necesidad de encontrar formas fiables de medir la satisfacción estudiantil universitaria, ya que permitiría a las instituciones conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores, y analizarla a lo largo del tiempo.

En este sentido, distintos autores notan la satisfacción estudiantil como un indicador principal en la calidad educativa, esto porque los estudiantes son los principales usuarios de la educación brindada y su valoración y juicio ofrece un indicador que se necesita tener presente para el mantenimiento y la existencia de las instituciones educativas.

El estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país.²²

Ya que el estudiante es el centro del proceso y del sistema educativo, le corresponde opinar sobre la calidad del servicio educativo que recibe y contar

con un sistema educativo eficiente, con profesores responsables de su aprendizaje y desarrollo integral; así como de recibir un buen trato.²²

Teniendo en cuenta todo lo ya mencionado y el estudio en sí, vemos que en general, del 100% (54) de estudiantes, 55% (31) indican estar medianamente satisfechos sobre el rol de docente universitario. Sabiendo que, según la Ley General de Educación N°28044, un fin de la educación peruana es: formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con su entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento; notamos que hay intención de lograr con lo que se espera de dichos estudiantes y con lo que ellos están experimentando al referir una satisfacción media en relación al rol del docente y las distintas dimensiones sobre las cuales se ha evaluado.

Gonzáles, Carrillo y Zepeda (2011) tuvieron como resultado de su investigación que el promedio general de satisfacción fue del 58% de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, siendo este resultado bastante cercano al encontrado en el presente trabajo. Así mismo, Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) encontraron un nivel medio de satisfacción general, lo cual muestra un resultado ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos. Distinto a lo mencionado por Tolentino (2011) en su estudio, donde

los resultados observados demostraron que solo el 34,5% de los estudiantes tenían una satisfacción de nivel medio.

Recordando que el fin de este estudio es determinar el nivel de satisfacción del estudiante sobre el rol del docente universitario, cabe recalcar lo que se espera de este último.

El docente es un agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. Por la naturaleza de su función, se exige que el docente posea idoneidad profesional, probada solvencia moral y salud física y mental que no ponga en riesgo la integridad de los estudiantes.²²

Teniendo esto como marco central, 20% (11) de estudiantes manifiestan estar altamente satisfechos con sus docentes y el rol que ellos desarrollan en las aulas, dejando entre ver que cada estudiante tiene distintas percepciones al evaluar dichos agentes, coincidiendo con Tolentino (2014) dado que en su estudio, el 35,5% de los estudiantes consideró los niveles de satisfacción altos y muy altos con respecto al desempeño de los docentes. Así mismo, los resultados de García GE (2016) donde se obtuvo un grado de satisfacción medio alto en forma global, quien también menciona que toda puntuación es mejorable, hecho que justifica la búsqueda de las posibles áreas de mejora dentro de la docencia.

Estos resultados dejan notar que hay una diferencia entre las expectativas de cada individuo en relación al servicio recibido, ya que, por otra parte, 26% (14) de ellos indican un nivel de satisfacción bajo.

Por otra parte, en relación a las dimensiones evaluadas vinculadas al rol del docente, notamos que según el 41% (22) de los estudiantes, manifiestan estar medianamente satisfechos con el Cumplimiento de las Obligaciones que el docente demuestra, coincidiendo ligeramente con los resultados de Gonzáles, Carrillo y Zepeda, quienes encontraron un 64% de satisfacción con respecto al aspecto Grado de Cumplimiento siendo esta la categoría que mejor se vincula con los indicadores evaluados en la ya mencionada primera dimensión.

Prosiguiendo con la evaluación de las dimensiones, el 41% (22) de los estudiantes manifiestan estar medianamente satisfechos con el Conocimiento/Interrelación con la Asignatura que posee el docente. Esto difiere con lo encontrado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) donde la variable de Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes es en donde se percibe la satisfacción más alta por parte de los estudiantes. Sin embargo, coinciden con lo obtenido por Tolentino (2014) donde el 37% de los encuestados considera a un nivel medio el Desempeño Académico de los Docentes, respaldando así los resultados obtenidos.

Por el lado del docente, quien tiene como funciones planificar, desarrollar y evaluar actividades que aseguren el logro del aprendizaje de los estudiantes y participar en los programas de capacitación y actualización profesional, notamos que no hay el empeño suficiente para lograr dichas funciones y, por parte de la EEPLT, es escasa la debida supervisión con respecto a la actualización y la obtención de nuevos conocimientos por parte

de su personal docente, quienes tienen las características y requisitos básicos para dicha labor pero que podrían explotar y mejorar su potencial.

Los docentes deben ser sus propios agentes al buscar información y capacitación innovadora y eficaz para cumplir con su rol educador usando todas sus capacidades para el logro de competencias profesionales en los estudiantes.

Estas dimensiones dependen tanto del propio docente y su preocupación por poseer el dinamismo y los métodos suficientes para lograr la interiorización del conocimiento brindado, y, la responsabilidad que, como profesional, debe tener al cumplir con las horas, horarios y demás deberes que le compete al ser parte de una institución educativa privada; así como de la propia EEPLT, quien debe contar con un plan de supervisión constante para la labor que el docente ejerce tanto dentro como fuera de las aulas y así lograr el cumplimiento de sus deberes como se requiere.

Siguiendo con las dimensiones evaluadas, el 48% (26) de los estudiantes, manifiestan estar medianamente satisfechos con la Metodología de los Docentes. Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) encontraron que en la variable Métodos de Enseñanza existía una satisfacción moderada, respaldando así los resultados del presente estudio. También, en el estudio de Tolentino (2014), se percibe que el 37% de los estudiantes se muestran medianamente satisfechos con el desempeño académico de los docentes.

En la dimensión Recursos y Materiales, encontramos a un 48% (26) de los estudiantes con un nivel medio de satisfacción; este resultado coincide con lo encontrado por Tolentino (2014) donde el 37% de los encuestados se consideró satisfecho a un nivel medio con las Clases con Predominancia Procedimental, siendo esta categoría la que más se acerca a los indicadores evaluados dentro de la ya mencionada dimensión. Así mismo, los resultados obtenidos por Gonzáles, Carrillo y Zepeda se asemejan, ya que el 62% de los encuestados manifestaron estar satisfechos en el aspecto de Metodología, teniendo en cuenta que los ítems dentro de este aspecto se parecen a los indicadores que se evaluaron dentro de esta dimensión.

Con respecto a la dimensión Actitud del Docente, el 44% (24) de los estudiantes manifestaron estar medianamente satisfechos, coincidiendo con lo mencionado por Acevedo y Alvarado (2015) donde la dimensión Interacción del docente-estudiante, entendiéndose como la relación empática que mantienen las figuras antes mencionada durante el proceso educativo, es considerada buena (80%).

Recordando que uno de los principios de la educación es la ética, la cual inspira una educación promotora de los valores de paz, solidaridad, justicia, libertad, honestidad, tolerancia, responsabilidad, trabajo, verdad y pleno respeto a las normas de convivencia.²² Con agrado, se afirma el cumplimiento de este principio por parte de la plana docente, esto según sus propios y principales usuarios, lo cual es de vital importancia porque no solo se espera que la institución egrese a profesionales sino también a individuos que formen parte de una sociedad democrática, solidaria, justa, inclusiva, próspera, tolerante y forjadora de una cultura de paz.²²

Finalmente, en la dimensión Evaluación del Aprendizaje, encontramos que el 46% (25) de los estudiantes de enfermería se muestran medianamente satisfechos, coincidiendo con los resultados de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) quienes obtuvieron un nivel medio alto de satisfacción en Métodos de Evaluación y Sistema de Evaluación.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. El nivel de satisfacción del estudiante de enfermería sobre el rol del docente universitario de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza durante el periodo 2018-II es mayoritariamente de nivel medio.
2. El nivel de satisfacción de la mayoría de los estudiantes de enfermería sobre el rol del docente universitario en el cumplimiento de las obligaciones es de nivel medio durante el periodo 2018-II.
3. El nivel de satisfacción de la mayoría de los estudiantes de enfermería sobre los recursos y materiales que utiliza el docente universitario es de nivel medio durante el periodo 2018-II.
4. El nivel de satisfacción de la mayoría de los estudiantes de enfermería sobre el conocimiento/interrelación con la materia que posee el docente universitario es de nivel medio durante el periodo 2018-II.
5. El nivel de satisfacción de la mayoría de los estudiantes de enfermería sobre la actitud del docente universitario es de nivel medio durante el periodo 2018-II.

6. El nivel de satisfacción de la mayoría de los estudiantes de enfermería la metodología usada por el docente universitario es de nivel medio durante el periodo 2018-II.
7. El nivel de satisfacción de la mayoría de los estudiantes de enfermería sobre la evaluación del aprendizaje que utiliza el docente universitario es de nivel medio durante el periodo 2018-II.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. A la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza

- Recordar la importancia de tomar en cuenta la opinión y el sentir de sus principales usuarios y la razón de ser de toda institución educativa, los estudiantes, quienes son el reflejo de los servicios recibidos y la principal fuente de información cuando se desea obtener datos vinculados a los servicios brindados.
- Promover supervisión minuciosa y periódica a lo largo de todo el semestre académico, no solo mediante el personal académico y/o administrativo, sino también tomando en cuenta la opinión que se obtiene mediante los estudiantes hacia los tutores designados a cada ciclo, quienes reciben principalmente los alcances con respecto al desempeño docente.
- Fomentar la capacitación y actualización constante de los docentes mediante reconocimientos y/o incentivos hacia los mismos.
- Procurar obtener sugerencias por parte de los estudiantes en cuanto a la toma de decisiones de mejora vinculadas al rol del docente universitario.
- Continuar con la promoción de valores como el respeto, la puntualidad, la responsabilidad, entre otros.
- Realizar reuniones periódicas con los docentes para repasar los objetivos institucionales, los deberes que tienen con los estudiantes y recalcar la importancia de su rol en la formación académica superior.

5.2.2. A los Docentes de la Escuela Tezza

- Priorizar la capacitación y actualización constante durante toda su actividad laboral.
- Hacer llegar los requerimientos necesarios vinculados a los recursos y materiales para facilitar y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Cumplir a cabalidad con sus deberes laborales y transmitir el compromiso necesario que se requiere para desarrollar su rol.
- Continuar caracterizándose por la buena actitud profesional que reflejan.
- Seguir educando con los principios y valores necesarios que su labor requiere.
- Procurar obtener opiniones y sugerencias de los estudiantes que favorezcan la mejoría y la explotación de su potencial como docente.
- Actuar de acuerdo a lo esperado por su profesión.

5.2.3. A la Profesión de enfermería

- Demostrar que la profesión es imprescindible y requiere de esfuerzo.
- Meditar en la razón de ser de la carrera y procurar la vocación que se requiere para ejercerla.
- Empoderarse en las distintas áreas de trabajo mediante el esfuerzo y conocimiento necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez BJ, Chaparro SE, Reyes PD. Estudio de la satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Institutos de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. 2014. [citado el 13 de marzo 2018]. 3(56): [5 pantalla/lauda]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
2. SINEACE. [página en internet] Lima, Perú; [citado el 29 mayo 2017]. Disponible en: <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/universidades/>
3. SINEACE. [página en internet] Lima, Perú; [citado el 29 mayo 2017]. Disponible en: <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/universidades/>
4. Bullón VS. La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. 2007. [citado el 13 de marzo 2018]. 15 (75): [85 pantalla/lauda]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620>
5. Figueroa RR. Rol del docente universitario en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las ciencias naturales a través de internet. Educere. 2012 enero. [citado el 27 de junio 2017]. 16

- (53): [1 pantalla/lauda]. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35623538005>
6. Salinas GA y Martínez CP. Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. RICSH 2007. [citado el 27 de junio 2017]. 1(1): [6 pantallas/laudas]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/654/65417108.pdf>
 7. García GE. La calidad docente en el grado de enfermería a través de la satisfacción de sus estudiantes. [Tesis doctoral]. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid; 2016.
 8. Álvarez BJ, Chaparro SE y Reyes PD. Estudio de la Satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. UAEM 2014. [citado el 27 de octubre 2017]. 1 (15) [5 pantallas/laudas]. Disponible en:
<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.htm>
 9. Gonzáles AJ, Carrillo BT y Zepeda FJR. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. México; 2011 [citado 24 de junio del 2017]. 3 (6): [5 pantallas/laudas]. Disponible en:
<http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
 10. Acevedo FJ, Alvarado LL. Percepción de los estudiantes de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza acerca del rol docente en la formación del cuidado humanizado. [Tesis]. Lima, Perú: URP; 2015.

11. Tolentino SLA. Desempeño didáctico y académico del docente relacionado a la satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013-II. [Tesis de maestría]. Lima, Perú: UNMSM; 2014.
12. Reymer MA. Desempeño docente y satisfacción de los estudiantes del Programa de Doctorado en educación de la UNMSM. [Tesis doctoral]. Lima, Perú: UNMSM; 2011.
13. Andía C., Pineda A., Sottec V., et al. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital Espinar abril 2002. [citado el 13 de noviembre del 2017]; 20; [2 pantallas/laudas]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/satis_usuar.htm
14. Ghenadenik, Mariela: Reflexión académica en diseño y comunicación. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Palermo; 2017.
15. Muñoz CJ, Ríos DM y Abalde PE. Evaluación docente vs Evaluación de la calidad. *Relieve*. 2002. [citado el 15 de marzo del 2018]; 25; [8 pantallas/laudas]. Disponible en: https://www.uv.es/RELIEVE/v8n2/RELIEVEv8n2_4.htm
16. Maldonado IAC. Rol del Docente en el aprendizaje cooperativo. [Tesis]. Guatemala: URL; 2013.
17. Rojas FG y Cortes SJF. La calidad académica vista por los estudiantes. *RES*. 2002. [citado el 03 de julio del 2017]; 31; [6 pantallas/laudas]. Disponible en:

<http://publicaciones.anuies.mx/revista/122/1/3/es/la-calidad-academica-vista-por-los-estudiantes>

18. Meiriño J, Vásquez MM, Simonetti C y Palacio MM. Nola Pender. Blog. 2012. [citado el 20 de marzo 2018]; 1; [2 pantallas/laudas]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/hildegard-peplau.html?m=1>
19. Hernández SR, Fernández CC y Baptista LP: Metodología de la Investigación. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana; 2003.
20. Camilloni AR, Celman S, Litwin E y Palou M: La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo. Buenos Aires, Argentina: D'Aversa; 1998.
21. Pérez VI y Pereyra GE: Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular. Caracas, Venezuela: Revista de Pedagogía; 2015.
22. Ley aprobada. Ley General de Educación. 17 de julio 2003; Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de Medida
•Nivel de Satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre el rol del docente universitario	La satisfacción del estudiante constituye uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza y un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Jiménez (2011)	Atribuye a los estudiantes expresar su conformidad respecto al servicio ofrecido, mediante un cuestionario que permitirá evaluar 6 dimensiones vinculadas al rol del docente universitario.	Cumplimiento de las obligaciones (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia y Puntualidad (1,2) • Desarrollo de la asignatura (3,4) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho ➤ Poco satisfecho ➤ No satisfecho
			Conocimiento/ Interrelación con la materia (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento (6) • Transmisión (7,8) • Dominio de la asignatura (5) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho ➤ Poco satisfecho ➤ No satisfecho
			Metodología (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación (10,13) • Actualización (12) • Comunicación (9,11,14) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho ➤ Poco satisfecho ➤ No satisfecho
			Recursos y Materiales (3)	<ul style="list-style-type: none"> • Uso (15,16) • Variedad (17) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho ➤ Poco satisfecho ➤ No satisfecho
			Actitud del docente (7)	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación (20,21) • Empatía (18,19,22) • Procedimiento (23,24) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho ➤ Poco satisfecho ➤ No satisfecho
			Evaluación del Aprendizaje (6)	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas (28,29) • Metodología al evaluar (25,27) • Justicia (26,30) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfecho ➤ Poco satisfecho ➤ No satisfecho

Califique según el grado de satisfacción que ha experimentado durante el semestre académico 2018-II con respecto a:

Satisfecho: 2 Poco satisfecho: 1 No satisfecho: 0

Dimensiones de Evaluación	Docente A	Docente B	Docente C	Docente D	Docente E	Docente F
CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES						
1. La asistencia y cumplimiento de las horas de clase del docente.						
2. El inicio y el término del horario de clases del docente.						
3. La información dada al inicio del semestre vinculada al silabo de la asignatura.						
4. El desarrollo de la asignatura y los temas mencionados en el silabo.						
CONOCIMIENTO/INTERRELACIÓN CON LA ASIGNATURA						
5. Dominio que demuestra el docente durante el desarrollo de la asignatura.						
6. Actualización de los conocimientos que el docente posee en relación a la asignatura que imparte.						
7. La facilidad que posee el docente para transmitir sus conocimientos.						
8. El tiempo que utiliza el docente para cada clase y tema.						
METODOLOGÍA						
9. La eficacia con la que el docente explica los conceptos de cada tema de su asignatura.						
10. La preparación de las clases del docente.						
11. El ritmo que utiliza el docente de tal forma que trata cada tema de manera adecuada y rigurosa.						
12. La preocupación del docente por renovar los contenidos y los métodos de enseñanza.						
13. La organización de sus clases y los temas correspondientes.						
14. La comunicación que el docente tiene con el estudiante, procurando interés y respeto.						
RECURSOS Y MATERIALES						
15. Los materiales (textos, diapositivas, vídeos, etc.) que el docente utiliza durante sus clases.						
16. La utilización de materiales didácticos que el docente usa para facilitar la comprensión de su asignatura.						

Satisfecho: 2 Poco satisfecho: 1 No satisfecho: 0

Dimensiones de Evaluación	Docente A	Docente B	Docente C	Docente D	Docente E	Docente F
17. El uso frecuente del docente con ejemplos prácticos, esquemas, etc., para apoyar sus explicaciones.						
ACTITUD DEL DOCENTE						
18. El respeto que tiene hacia sus estudiantes en general.						
19. La forma en la que el docente responde a las preguntas planteadas durante sus clases.						
20. El esfuerzo que el docente demuestra para resolver las dificultades de sus estudiantes.						
21. La preocupación del docente hacia su forma de enseñar para que se ajuste a las necesidades de sus estudiantes.						
22. La motivación e interés que el docente procura en sus estudiantes por la asignatura.						
23. Las clases prácticas en la pizarra que el docente utiliza durante sus clases.						
24. El cumplimiento de las obligaciones del docente con respecto a la atención de sus estudiantes.						
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE						
25. La explicación que el docente imparte con respecto a los procedimientos de evaluación de su asignatura.						
26. Los criterios y procedimientos que utiliza el docente durante la evaluación son adecuados y justos.						
27. La forma en la que la evaluación se ajusta a los contenidos tratados durante el semestre.						
28. Las clases prácticas que el docente utiliza son complemento de los contenidos teóricos de la asignatura.						
29. La realización suficiente de prácticas de laboratorio que el docente brinda con el contenido de la asignatura.						
30. La calificación final que el docente realiza es el resultado del trabajo realizado a lo largo del semestre.						

¡Gracias!



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA

Afiliada a la Universidad Ricardo Palma



FICHA DE RESUMEN DE LA OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título del Proyecto: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario de una Institución Educativa Privada

Tipo de Instrumento: Encuesta

N°	Criterios	Jueces Expertos								Resultados
		1	2	3	4	5	6	7	k	
1.	¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
2.	¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
3.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	1	0	1	1	1	1	1	1	0.128
4.	¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
5.	¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
6.	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
7.	¿Eliminaría algún ítem del instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
8.	¿Agregaría algún ítem del instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
9.	¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
10.	¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279

$\Sigma = 0.3791/10$

=0.03791

Aprueba: 1, Desaprueba: 0; k/p: éxitos o aprobación; "q# número de no aciertos.

Fecha: 11 Diciembre del 2018



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA

Afiliada a la Universidad Ricardo Palma



FICHA DE RESUMEN DE LA OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título del Proyecto: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario de una Institución Educativa Privada

Tipo de Instrumento: Encuesta

N°	Criterios	Jueces Expertos								Resultados
		1	2	3	4	5	6	7	k	
1.	¿Los ítems del instrumento de recolección de datos están orientados al problema de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
2.	¿En el instrumento los ítems están referidos a la variable de investigación?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
3.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	1	0	1	1	1	1	1	1	0.128
4.	¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
5.	¿Existe coherencia en el orden de presentación de los ítems en el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
6.	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
7.	¿Eliminaría algún ítem del instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
8.	¿Agregaría algún ítem del instrumento de recolección de datos?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
9.	¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279
10.	¿La redacción de los ítems del instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	1	1	1	1	1	1	1	0	0.0279

$\Sigma = 0.3791/10$

=0.03791

Aprueba: 1, Desaprueba: 0; k/p: éxitos o aprobación; "q# número de no aciertos.

Fecha: 11 Diciembre del 2018

ANEXO N° 04: Confiabilidad del Cuestionario

Alpha de Chronbach

Instrumento “Nivel de Satisfacción del Estudiante de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	6

ANEXO N° 05: Consentimiento Informado



ESCUELA DE ENFERMERIA DE PADRE LUIS TEZZA

Afiliada a la Universidad Ricardo Palma



CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título:** “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA SOBRE EL ROL DEL DOCENTE UNIVERSITARIO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA”
- **Responsable:** Osorio Guzmán Samantha Saríah
- **Objetivo de la investigación:**
Determinar el nivel de satisfacción del estudiante sobre el rol del docente universitario durante el semestre académico 2018-II.
- **Procedimiento:**
Si acepta Ud. participar en la presente investigación, desarrollará un cuestionario que consta de 30 Ítems referentes al tema en estudio, el cual demandará un tiempo promedio de 20 minutos.
- **Participación Voluntaria**
Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo, no se tomará represalias o sanciones en contra de su persona por dicha elección.
- **Riesgos y Beneficios**
No tendrá ningún riesgo físico y emocional, pues solo desarrolla el instrumento ofrecido. Por participar del estudio no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.
- **Privacidad**

A fin de proteger la privacidad, la información y datos obtenidos serán codificados y no llevarán su nombre, ni sus iniciales; así conservaremos la información y su consentimiento. Su nombre no figurará en ninguna publicación o informe sobre esta investigación, sus datos solo servirán para fines establecidos en este estudio.

¿Desea participar en el presente estudio?

He tenido el tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales han sido respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria y que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y que en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Nombre del Participante: _____

Firma del Participante: _____

Fecha: ____ de abril del 2019

ANEXO N° 06: Escala de Valoración del Instrumento

ESCALA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable:

Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
General	28-42	43-55	56-69
Cumplimiento de las obligaciones	27-35	36-43	44-48
Conocimiento/ Interrelación con la asignatura	30-34	35-42	43-48
Metodología	36-50	51-64	65-72
Recursos y Materiales	16-25	26-31	32-36
Actitud del docente	44-60	61-75	76-84
Evaluación del Aprendizaje	40-52	53-65	66-72

ANEXO N° 07: Carta de aprobación del comité de ética



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



Surco, 19 de junio de 2018

Carta N° 100-2018/D-EEPLT

Señorita
SAMANTHA SARÍAH OSORIO GUZMAN
Estudiante del IX ciclo de la
Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza
Presente.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez por medio de la presente, hacerle llegar el Resultado de Evaluación del Comité de Ética en Investigación de su Proyecto titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA SOBRE EL ROL DEL DOCENTE UNIVERSITARIO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA"**.

Luego de la Revisión del Proyecto, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Comité de Ética en Investigación, le hacemos llegar el resultado como **APROBADO**.

Sin otro particular, me despido haciéndole llegar mis deferencias y estima personal.

Atentamente,




Mg. SOR HAIDA ECHEVARRIA SCHMIDT
DIRECTORA
C.E.P. 085727

SHES/tpm.

ANEXO N° 08: Carta de Autorización de la EEPLT



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA



Surco, 22 de abril de 2019

Carta N° 031-2019/D-EEPLT

Magister

Sor HAIDA ECHEVARRIA SCHMIDT.

Directora de la Escuela de Enfermería

Padre Luis Tezza

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarla cordialmente y la vez por medio de la presente solicitarle tenga a bien autorizar a la *Srta. SAMAMTHA OSORIO GUZMAN*, egresada de nuestra Institución, para que pueda aplicar el instrumento de su Proyecto de Investigación titulado:

“ Nivel de Satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre el Rol del Docente Universitario de una Institución educativa Privada ”, Institución que dignamente dirige.

Agradeciendo anticipadamente la acogida que sirva brindar a la presente, me despido reiterándole las muestras de mi mayor consideración.

Atentamente,




Mg. SOR HAIDA ECHEVARRIA SCHMIDT
DIRECTORA
C.E.N. 000727

SHES/mb.