



Universidad Austral de Chile

Escuela de Ingeniería Comercial

GRADO DE SATISFACCIÓN QUE PERCIBEN LOS ESTUDIANTES DE
PREGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE, RESPECTO A
LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE UTILIZADOS,
EVALUACIONES, ORGANIZACIÓN DE CARRERAS, EQUIPO DOCENTE E
INFRAESTRUCTURA DE DICHA FACULTAD.

Tesina presentada como requisito para optar
al Grado de Licenciado en Administración.

Profesores Responsables: Jaime Astete A.
Osvaldo Rojas Q.
Horacio Sanhueza B.

Profesor Patrocinante: Clara Olmedo R.

ANA CATALINA VALENZUELA RETTIG
CARLOS MANUEL REQUENA MAGALLANES

VALDIVIA - CHILE
2006

ÍNDICE DE MATERIAS

CAPÍTULO.	Pág.
RESUMEN.	
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO	2
3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	5
3.1 Determinación del campo de estudio	5
3.2 Características de la Investigación	5
3.3 Determinación de la muestra	6
3.4 Instrumento de medición	6
3.5 Operacionalización de conceptos	8
3.6 Procedimientos estadísticos y aplicación del instrumento	9
3.7 Criterio para afirmar la conjetura	9
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	11
4.1 Grado de Satisfacción del total de los encuestados.	11
4.2 Ítems claves	14
4.3 Análisis por carreras	17
4.4 Información Adicional	19
5. CONCLUSIONES	22
6. BIBLIOGRAFÍA	23
7. ANEXOS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N° 1: Escala de Puntaje	7
Tabla N° 2: Grado de Satisfacción de los estudiantes encuestados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas respecto al total de los parámetros evaluados.	11
Tabla N° 3: Grado de Satisfacción que perciben los estudiantes encuestados respecto al total de los parámetros evaluados, por carrera.	12
Tabla N° 4 Grado de Satisfacción que perciben los estudiantes encuestados respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje, por carrera.	14
Tabla N° 5 Grado de Satisfacción que perciben los estudiantes encuestados por carrera, respecto a las evaluaciones	15
Tabla N° 6 Grado de Satisfacción que perciben los estudiantes encuestados respecto al equipo docente, por carrera.	16
Tabla N° 7: ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?	19
Tabla N° 8: ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?	20
Tabla N° 9: ¿Se siente identificado con esta Facultad?	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS	Pág.
Grafico N° 1: Grado de Satisfacción total Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	11
Grafico N° 2: Grado de Satisfacción total Administrador de Empresas de Turismo.	12
Grafico N° 3: Grado de Satisfacción total Ingeniería Comercial.	13
Grafico N° 4: Grado de Satisfacción total Contador Auditor.	13

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1: Instrumento de medición.

Anexo N° 2: Tablas de resultados obtenidos en la Facultad según los parámetros y subparámetros evaluados.

Anexo N° 3: Tablas de resultados obtenidos en la carrera Administrador de Empresas de Turismo respecto a los parámetros y subparámetros evaluados.

Anexo N° 4: Tablas de resultados obtenidos en la carrera Ingeniería Comercial respecto a los parámetros y subparámetros evaluados.

Anexo N° 5. Tablas de resultados obtenidos en la carrera Contador Auditor respecto a los parámetros y subparámetros evaluados.

Anexo N° 6. Información Adicional: Carrera Administrador de Empresas de Turismo.

Anexo N° 7: Información Adicional: Carrera Ingeniería Comercial.

Anexo N ° 8: Información Adicional: Carrera Contador Auditor.

RESUMEN

En este trabajo se presentan resultados que miden el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. Por medio de un cuestionario, se recopiló información que da cuenta del sentir de los estudiantes en su paso por la universidad, en las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administrador de Empresas de Turismo. A los efectos del cuestionario se seleccionaron los estudiantes que ingresaron a la carrera entre los años 2001 y 2005, y se les preguntó acerca de los siguientes parámetros: métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura, junto con tres preguntas claves con respecto a la identificación de éstos con la Facultad. A nivel general, el análisis de la información determinó que los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad, representado esto un 68% del total de los estudiantes encuestados. En relación a la conjetura planteada para este estudio, 60% de satisfacción, solo se comprueba en la carrera Contador Auditor.

1. INTRODUCCIÓN

La motivación que dio inicio al presente estudio es el conocer que relación tiene el estudiantado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile con la misma, y que parámetros son los que reflejan el nivel de satisfacción o insatisfacción que dichos estudiantes tengan, lo que lleva al planteamiento de la pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, con respecto a la misma?

Este estudio tiene como objetivo general medir el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. A tal efecto, como objetivos específicos se mide el grado de satisfacción respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura.

El alcance último de este estudio es establecer que más del 60% de la muestra de la población de los estudiantes de esta Facultad están satisfechos con los parámetros incluidos en los objetivos específicos, siendo ésta la conjetura planteada.

Para cualquier organización que presta un servicio, es de suma importancia la viabilidad de su negocio en particular, por lo tanto la satisfacción que el receptor del servicio percibe de éste es un importante factor al momento de evaluar las carencias y fortalezas de la gestión y la administración, en este caso de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, he aquí la importancia de este estudio, como un estudio que conlleva a información relevante para analizar las fortalezas y debilidades que perciben los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile.

El presente estudio es presentado por Catalina Valenzuela y Carlos Requena, para optar al grado de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Austral de Chile.

2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO

Este estudio se basa en la medición de la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Austral de Chile, campus Isla Teja, en relación a la oferta académica de esta Facultad.

Según Edgardo Boeninger (1986), la Universidad es una institución compleja que se desenvuelve en función de un doble eje, en el cual se inserta el concepto de satisfacción. “El primer eje involucra la absorción y comprensión del conocimiento ya existente y el aporte para asegurar su progreso, área en la que se inserta la investigación” (Boeninger 1986). Este eje incluye también la difusión del conocimiento, que tiene lugar básicamente a través de la docencia profesional y científica a los niveles de pre y postgrado y aquella de carácter no sistemático, que se materializa por lo general en los llamados programas de extensión. (Boeninger 1986).

El segundo eje está representado por los estudiantes universitarios, que según Boeninger (1986), por el solo hecho de serlo, están llamados a formar parte de la elite dirigente que existe en todo país, por lo cual la institución universitaria es responsable de contribuir a la formación cultural de este sector tan decisivo y al adecuado desarrollo de la personalidad de quienes lo conforman. “No se trata sólo de instruir profesionalmente al estudiante, sino también de procurar convertirlo en un hombre culto”. (Boeninger 1986). “La percepción de que se está trabajando con miembros de una elite confiere trascendencia a lo que podría denominarse la responsabilidad de “educación ciudadana” que cabe a la universidad. Esta incluye el conocimiento y la comprensión, por parte del futuro profesional, de la sociedad en su conjunto y de los diversos sectores, grupos y clases que lo conforman, con sus problemas, angustias, esperanzas, subculturas, etc.”. (Boeninger 1986).

Tomando en consideración el concepto de “educación ciudadana”, propuesto por Boeninger (1986), implica que la universidad debe ofrecer, “la práctica de los valores democráticos en la convivencia social, el aprendizaje del respeto mutuo, la tolerancia, la aceptación de la diversidad y la discrepancia, la objetividad de juicio, etc.”

Respecto del concepto de satisfacción, éste se entiende, como "la acción de satisfacer gusto, placer, realización del deseo o gusto, razón o acción con que se responde enteramente a una queja" (Encarta 1997).

Ahora bien, mirado desde el punto de vista del cliente, la satisfacción se define como "el nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler 2001). Así entendido el concepto de Satisfacción (del cliente) destacan tres aspectos relevantes: el estado de ánimo, un rendimiento percibido y por último las expectativas.

Según lo planteado por Kotler (2001), en contraste con la definición de satisfacción, se puede considerar la existencia de insatisfacción, cuando el desempeño del producto o servicio no alcanza las expectativas que el consumidor tenía de éste, al momento de adquirirlo.

El anhelo de satisfacción nace de una necesidad, la cual según Kotler (2001), "es el estado en que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos". Esta carencia se satisface con productos, lo que para este autor es todo aquello que puede ser ofrecido a una persona para satisfacer su necesidad.

Los conceptos satisfacción e insatisfacción, pueden asociarse al concepto de consumo y desde este punto de vista, considerar al estudiante como consumidor de productos o servicios, brindados por la Universidad, es decir al conocimiento y formación profesional. En efecto, las Universidades fueron creadas para formar profesionales capacitados para desenvolverse en el mercado laboral y ser un aporte significativo en el desarrollo y crecimiento de nuestra sociedad, en definitiva forman personas. Según el Consorcio de Universidades del Estado de Chile (2003) las funciones de la Universidades, deberían ser la "búsqueda, creación, transmisión y renovación crítica del saber en un nivel superior, así como la promoción de la creación artística y la difusión cultural, a partir de sus funciones básicas de docencia, investigación y extensión. Estas funciones no solo son un deber para las Universidades Estatales, sino que además tienen que estar vinculadas al interés general del país y las necesidades de su desarrollo a nivel nacional y regional y no estar sujetas a intereses particulares, políticos, regionales, económicos, o de ninguna otra índole".

Se desprende de esta revisión de literatura la importancia de la universidad en nuestra sociedad contemporánea y la importancia de este estudio con respecto al aporte que éste pudiera brindar como herramienta de medición.

3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

3.1 Determinación del campo de estudio

Para este estudio, se consideró como población a los estudiantes regulares de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, de las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administrador de Empresas de Turismo. A los efectos de la medición del grado de satisfacción, se tomó en cuenta los estudiantes a partir de su segundo año de estudio, ingresados en los años 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, los cuales corresponden a un universo de 503 personas.

En este corte, los estudiantes que ingresaron en el año, 2006, es decir, los que cursar su primer año de carrera quedaron fuera de este universo de estudio, ya que cabe la posibilidad que éstos aún no se encuentran interiorizados completamente con respecto a los parámetros incluidos es este estudio.

3.2 Características de la Investigación

El carácter de esta investigación es de tipo descriptiva y correlacional, debido a que el alcance del estudio será de caracterizar variables relacionándolas entre si para la obtención de resultados y un mejor análisis. Por último se incluyen para enriquecer el análisis variables cualitativas ordinales como son las de percepción.

El diseño de esta investigación es no experimental puesto que no interviene en los acontecimientos que llevan a que los estudiantes otorguen distintos grados de satisfacción a los parámetros evaluados. El estudio es transversal puesto que la aplicación del cuestionario considera sólo un corte en el tiempo, sin llevar un registro a lo largo del tiempo.

El material utilizado en este estudio, fue extraído de dos fuentes:

- Fuente Primaria: Datos recopilados a través de un cuestionario dirigido a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Austral de Chile, que ingresaron los años 2001, 2002, 2003, 2004, 2005.

- Fuente Secundaria: Recolección de material bibliográfico y estudios previos referente al tema de análisis en este proyecto.

3.3 Determinación de la muestra

Para definir el tamaño de la muestra, se realizó un muestreo estratificado con afijación proporcional, tomando como factor de estratificación la carrera de pertenencia (Ingeniería Comercial, Contador Auditor y Administrador de Empresas de Turismo) y el año de ingreso de cada carrera (2001, 2002, 2003, 2004, 2005). A través de éste tipo de muestreo, se buscó asegurar que los estratos de interés estarán igualmente representados en la muestra. La muestra definitiva a la que se aplicó el cuestionario fue de 116 estudiantes, extraídos de un universo de 503.

3.4 Instrumento de medición

Para realizar este análisis, se confeccionó un cuestionario, el cual se basó en la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE), utilizada por Vicerrectoría Académica-Oficina de Autoevaluación Institucional, en el marco de una investigación realizada el año 2003. Con esta encuesta (ESE), se propuso abarcar la totalidad de la experiencia de los estudiantes de la Universidad Austral de Chile, para así medir el Grado de Satisfacción de los estudiantes de pregrado de esta Universidad.

El instrumento de medición aplicado en el presente estudio, está constituido por 5 parámetros:

- 1. Métodos de enseñanza y aprendizaje.**
- 2. Evaluaciones.**
- 3. Organización de las carreras.**
- 4. Equipo docente.**
- 5. Infraestructura.**

A su vez, estos parámetros se subdividieron en subparámetros, los cuales son:

- 1.1 Clases teóricas.**
- 1.2 Clases prácticas.**
- 1.3 Visitas a terreno y prácticas profesionales.**
- 2.1 Plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre.**
- 2.2 Confección de pruebas y corrección.**
- 2.3 Retroalimentación.**
- 3.1 Centro de Alumnos.**
- 3.2 Dirección de Escuela.**
- 3.3 Decanato de la Facultad.**
- 3.4 Malla curricular.**

De manera adicional se incorporaron dos ítems: identificación e información adicional (Ver anexo N° 1).

La aplicación de este cuestionario requirió que los estudiantes expresen su grado de satisfacción según los distintos aspectos relacionados con los temas y áreas que se consideraran en la evaluación a través de una escala con puntajes.

Tabla N° 1: Escala de Puntaje

Puntaje	Dimensiones
1	Muy Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006.

Luego, para una mejor interpretación de los resultados, se realizó una Re-categorización, transformando de este modo los datos en una escala de intervalo ordinal, estableciendo tres tramos para el Grado de Satisfacción:

1. Satisfacción: Considera las medias mayores que 3.
2. Indiferencia: Considera las medias iguales a 3.
3. Insatisfacción: Considera las medias menores que 3.

3.5 Operacionalización de conceptos

Satisfecho: “El nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler 2001).

Insatisfecho: Un consumidor, según Kotler se encuentra insatisfecho cuando el desempeño del producto o servicio, no alcanza las expectativas esperadas.

Organización de carrera: Ordenamiento de los elementos que componen cada carrera, tales como son: los horarios de clase, procesos de matriculas e inscripción de asignaturas, estructura de las malla curricular, pertinencia de las asignaturas y tópicos cubiertos y calidad de la atención recibida en las escuelas que prestan servicios docentes a cada carrera.

Equipo docente: Todos lo profesionales que llevan a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes en las distintas carreras de la facultad.

Métodos de enseñanza y aprendizaje: Se refiere a aquellas herramientas utilizadas para entregar y desarrollar el conocimiento de los estudiantes, las cuales incluyen las clases Teóricas-prácticas, tecnologías de información y comunicación, prácticas profesionales y visitas a terreno.

Evaluaciones: Todas aquellos elementos, aplicados por el docentes a los estudiantes, con la finalidad de evaluar los conocimientos adquiridos por éstos en un tiempo determinado. Estos elementos de evaluación pueden ser de carácter escrito u oral.

Infraestructura: Se entiende por infraestructura a todas aquellas construcciones, equipamiento y materiales de estudio, destinados a apoyar y complementar el proceso de enseñanza.

3.6 Procedimientos estadísticos y aplicación del instrumento

La recopilación de datos se realizó a una muestra dirigida y para mantener la representatividad, se conservó la proporción de estudiantes por año de ingreso y carrera. Los cuestionarios fueron aplicados a los estudiantes en forma presencial.

A un nivel de confianza del 92% las diferencias entre las estimaciones y los valores reales supuestos serán del 8%, siendo éste el error muestral, Con una población de 503 estudiantes y con el error muestral señalado dio como población finita 116 estudiantes. De las 116 encuestas se recopiló el 100%.

Una vez recibida la totalidad de los cuestionarios, se procedió a procesar, por medio de dos software, SPSS y Excel. Luego en este procedimiento se avanzo con el análisis de los datos. Para un mejor entendimiento de la información procesada, se utilizó la media aritmética como medida de tendencia general, puesto que al usar una escala de intervalo ordinal según (Bush et al. 2004) la medida de tendencia central mas apropiada es la media aritmética.

3.7 Criterio para comprobar la conjetura

La conjetura planteada es que más del 60% de la muestra de la población de los estudiantes de esta Facultad están satisfechos con los parámetros incluidos en este estudio.

Los criterios utilizados para validar esta conjetura parten por una estratificación del total de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UACH por sus respectivas carreras. Luego se analizaron cinco parámetros para así obtener los diferentes grados de satisfacción por escuela y por parámetro lo que permite llegar a validar la conjetura expuesta.

Se establece la siguiente regla: Del total de los estudiantes encuestados por carrera, al menos el 60% de éstos obtienen medias mayores a 3, es decir se encuentren en el tramo de Satisfacción.

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Grado de Satisfacción del total de los encuestados.

En tabla N° 2 se observa la participación que tiene cada tramo de satisfacción del total de los estudiantes encuestados. Los resultados muestran que un número de 35 estudiantes del total encuestado, se encuentra en el tramo de Satisfacción, es decir un 30% está satisfecho con los parámetros evaluados. Por el contrario 79 estudiantes del total encuestado, se encuentra en el tramo Insatisfacción, lo cual corresponde a un 68%.

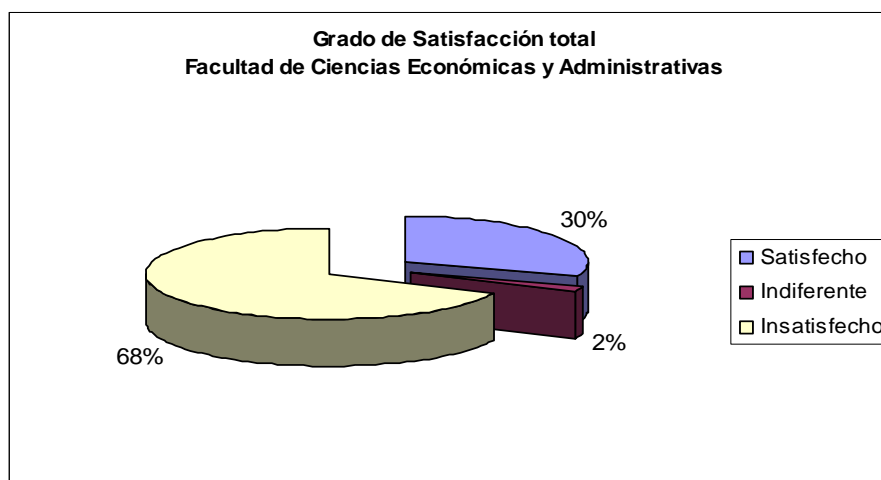
Tabla N° 2: Grado de Satisfacción de los estudiantes encuestados de La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Tramos	N° de estudiantes	%
Satisfecho	35	30
Indiferente	2	2
Insatisfecho	79	68
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

A los efectos de visualizar en mejor manera la tabla anterior se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1. Grado de Satisfacción total Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.



Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

A continuación, en la tabla N° 3 se observa el resultado total de los parámetros evaluados por cada una de las carreras de la Facultad, señalando el número de estudiantes por tramo de Satisfacción con la respectiva carrera:

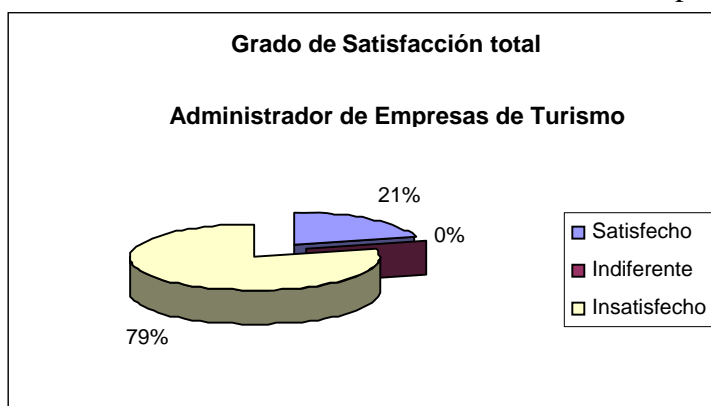
Tabla N° 3: Grado de Satisfacción que perciben los estudiantes encuestados respecto al total de los parámetros evaluados, por carrera.

Carreras	Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho	
	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%
Administrador de Empresas de Turismo	6	21	0	0	23	79
Ingeniería Comercial	11	18	2	3	50	79
Contador Auditor	18	75	0	0	6	25

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

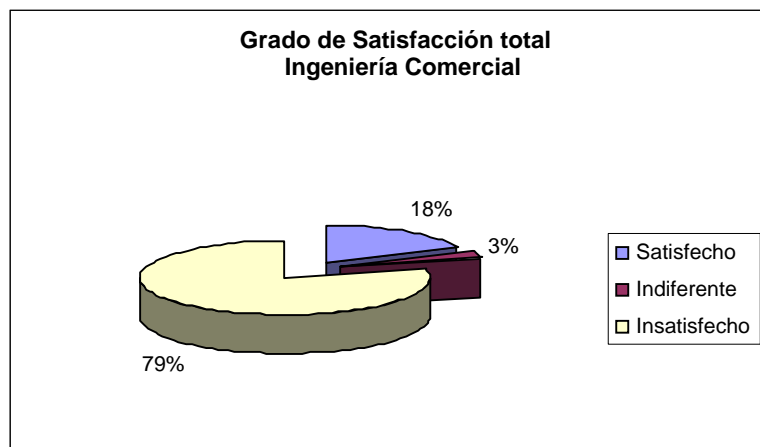
Los siguientes gráficos muestran de manera visual y por separada la satisfacción en cada una de las carras de la Facultad:

Gráfico N° 2. Grado de Satisfacción total Administrador de Empresas de Turismo.



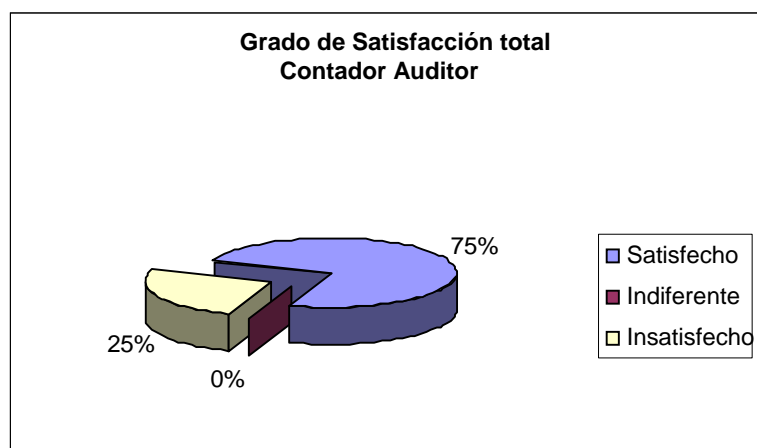
Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

Gráfico N° 3. Grado de Satisfacción total Ingeniería Comercial.



Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

Gráfico N° 4: Grado de Satisfacción total Contador Auditor.



Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

Análisis e Interpretación:

En función a los resultados expuestos, y tomando como base la media total¹, la que alcanzó el valor 2.8, se concluyó que el 68% de los estudiantes encuestados en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas se encuentra insatisfecho. No obstante ello, la información muestra que en el caso de Contador Auditor, un 75% de los encuestados se manifiesta satisfecho con la Facultad.

¹ Cuando se habla de media total, se refiere al promedio del total de las medias calculadas para cada parámetro.

4.2 Ítems Claves

En relación a los parámetros evaluados, se determinaron como ítems claves, los que se consideran que inciden directamente en el proceso educacional del estudiante. Estos ítems son: **métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluaciones, y equipo docente.**

Con respecto a **métodos de enseñanza y aprendizaje**, los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados se exponen en el siguiente cuadro.

Tabla N° 4 Grado de satisfacción que perciben los estudiantes encuestados, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje, por carrera

Carreras	Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho	
	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%
Administrador de Empresas de Turismo	7	24	2	7	20	69
Ingeniería Comercial	12	19	1	2	50	79
Contador Auditor	12	50	1	4	11	46

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006

La tabla anterior muestra que del total de los estudiantes encuestados, la carrera Ingeniería Comercial es la que posee un mayor porcentaje de estudiantes insatisfechos (79%) en el ítem **métodos de enseñanza y aprendizaje**; le sigue la carrera Administrador de Empresas de Turismo con un 69% de insatisfacción. Contrarrestando esta tendencia, se encuentra la carrera Contador Auditor, en la cual el 50% de estudiantes encuestados se encuentra satisfecho.

A la luz de estos resultados y tomando como base la media total², la que alcanzó el valor 2.6, se puede establecer que la mayoría de los puntajes se encuentran en el tramo Insatisfacción, por lo cual, se advierte que este ítem, considerado clave en el proceso educacional, se encuentra mal evaluado por parte de los estudiantes encuestados de la Facultad.

² Cuando se habla de media total, se refiere al promedio del total de las medias calculadas por carrera para éste ítem.

Respecto del ítem **evaluaciones**, los resultados arrojados por carrera se sintetizan en la Tabla N° 5.

Tabla N° 5 Grado de satisfacción que perciben los estudiantes encuestados respecto a las evaluaciones, por carrera

Carreras	Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho	
	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%
Administrador de Empresas de Turismo	7	24	1	4	21	72
Ingeniería Comercial	21	33	5	8	37	59
Contador Auditor	13	54	3	13	8	33

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

Estos resultados reflejan que el 72% de los estudiantes encuestados en la carrera Administrador de Empresas de Turismo se encuentran en el tramo Insatisfacción; el 59% de los estudiantes encuestados de la carrera Ingeniería Comercial también se encuentran incluidos en este tramo. En contraste, en el caso de la carrera de Contador Auditor el 54% de los estudiantes encuestados se encuentran en el tramo Satisfacción, contra un 33% de insatisfacción.

Considerando estos resultados y tomando como base la media total³, la cual alcanzó el valor 2.8, se puede establecer que la mayoría de los puntajes se encuentran en el tramo Insatisfacción, por lo cual se puede determinar que la evaluación que realiza la mayoría de los estudiantes encuestados es más bien negativa respecto de ítem evaluación.

Por último, el tercer ítem clave, **equipo docente**, podemos distinguir los siguientes resultados.

³Cuando se habla de media total, se refiere al promedio del total de las medias calculadas por carrera para éste ítem.

Tabla N° 6 Grado de satisfacción que perciben los estudiantes encuestados, respecto al equipo docente, por carrera

Carreras	Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho	
	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%	Nº estudiantes	%
Administrador de Empresas de Turismo	16	55	1	4	12	41
Ingeniería Comercial	24	38	2	3	37	59
Contador Auditor	20	84	2	8	2	8

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

En primer lugar se observa que el 84% de los estudiantes de la carrera Contador Auditor se encuentran satisfechos con el **equipo docente**, mientras que el 55% de los estudiantes de la carrera Administrador de Empresas de Turismo se localizan en el mismo tramo (Satisfacción). Sin embargo, en la carrera Ingeniería Comercial los resultados reflejan la tendencia opuesta, mostrando que el 59% está insatisfecho con el equipo docente con que cuenta la carrera.

A la luz de los resultados presentados y tomando como base la media total⁴, con un valor de 3.6, se puede establecer que la mayoría de los puntajes se encuentran en el tramo Satisfacción, por lo cual se puede inferir que la evaluación que realiza gran parte de los estudiantes encuestados se encuentra en el tramo insatisfacción respecto a **equipo docente**, considerado clave en el proceso educacional.

Más allá de los ítems que se consideraron claves, es importante destacar que los parámetros **Infraestructura y Organización de Carreras** fueron evaluados en su mayoría Insatisfactorio alcanzando valores de un 75% y 61% respectivamente (Ver anexo N° 2).

⁴Cuando se habla de media total, se refiere al promedio del total de las medias calculadas por carrera para éste ítem.

4.3 Análisis por carreras:

En este análisis se presentan ítems críticos de las diferentes carreras, entendiendo por ítem crítico aquel parámetro en que en su totalidad arroja sobre un 60% de Insatisfacción. En este sentido se subraya que todos los parámetros evaluados en este estudio son de gran importancia, sin embargo, a los efectos de organizar y sintetizar el análisis se ha considerado el 60% como porcentaje relevante.

Administrador de Empresas de Turismo.

En cuanto a esta carrera, los resultados arrojan que un 79% de los estudiantes encuestados evalúan de manera insatisfactoria el ítem infraestructura, además basándose en que la media total⁵ alcanzó el valor de 2.4, se puede establecer que la mayor parte los puntajes asignados por los encuestados se encuentran en el tramo Insatisfacción, ya que la media se encuentra en este tramo, por otra parte, un 14% se encuentra en el tramo Satisfacción.

Respecto al ítem **evaluaciones** la tendencia se mantiene, ya que los resultados muestran que un 72% de los estudiantes encuestados evalúan de manera insatisfactoria este ítem, sólo un 24% satisfecho. Entre los subparámetros evaluados (**Plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre, Confección de pruebas y corrección, y Retroalimentación**) en el ítem **evaluaciones**, el mayor grado de insatisfacción corresponde a **retroalimentación** donde, 23 estudiantes de un total de 29 se encontraron dentro del tramo Insatisfacción. En contraposición, el subparámetro **confección de pruebas y corrección**, es el que presenta el mayor nivel de Satisfacción.

Finalmente respecto a **métodos de enseñanza y aprendizaje**, se observa que el 69% de los estudiantes evalúan de manera insatisfactoria este ítem. Entre los subparámetros incluidos (**Clases teóricas, Clases prácticas, y Visitas a terreno y prácticas profesionales**), los que más destacan según los resultados son **Visitas a terreno y prácticas profesionales**, en el cual un 80% de los estudiantes se encuentran

⁵ Cuando se habla de media total, se refiere al promedio del total de las medias calculadas por estudiante encuestado para el ítem Infraestructura.

insatisfechos. En contraposición, **Clases teóricas**, arroja como resultado que un 62% se encuentra en el tramo Satisfacción. (Ver anexo N° 3)

Ingeniería Comercial:

En cuanto a esta carrera, los resultados arrojan que un 80% de los estudiantes encuestados evalúan de manera insatisfactoria el ítem **Infraestructura**. Basándose en que la media total⁶ alcanzó el valor de 2.1, se puede establecer que la mayor parte los puntajes asignados por los encuestados se encuentran en el tramo Insatisfacción, mientras un 14% en el tramo Satisfacción.

Respecto a **Organización de carreras**, la situación no varía sobremanera, ya que los resultados muestran que un 79% de los estudiantes encuestados evalúan de manera insatisfactoria este ítem, aunque se muestran satisfechos un 19%.

Entre los subparámetros evaluados (**Centro de Alumnos, Dirección de Escuela, Decanato de la Facultad, y Malla Curricular**), el mayor número de estudiantes encuestados se encontraron Insatisfechos respecto a **centro de alumnos** con un 79%, contra un 71% de insatisfacción en el subparámetro **Dirección de Escuela**, y un 56% de estudiantes en el tramo Satisfacción en el subparámetro **Decanato de la Facultad**.

Por otro lado, en el ítem crítico **métodos de enseñanza y aprendizaje**, se observa que el 79% de los estudiantes lo evalúan de manera insatisfactoria. Entre los subparámetros incluidos, los que más destacan según los resultados son **visitas a terreno y prácticas profesionales** en el cual un 85% de los estudiantes se encuentran insatisfechos. En contraste **clases teóricas**, arroja como resultado un 54% de Satisfacción. (Ver anexo N° 4)

⁶ Cuando se habla de media total, se refiere al promedio del total de las medias calculadas por estudiante encuestado para el ítem Infraestructura.

Contador Auditor:

En primer lugar hay que destacar que esta carrera, dentro los parámetros evaluados, no presenta ítems críticos, por el contrario el grado de satisfacción total es de un 75%. (Ver anexo N° 5)

4.4 Información Adicional:

Tal como se señala al comienzo, el cuestionario utilizado en este estudio incluía 3 preguntas de tipo cualitativas que servirían para un mejor entendimiento de los resultados en el Grado de Satisfacción de los estudiantes de la Facultad. Estas preguntas son:

- a) Si pudiera elegir, ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?
- b) ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?
- c) ¿Se siente identificado con esta Facultad?

a) Si pudiera elegir, ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?

La tabla N° 7 refleja los resultados de la totalidad de los estudiantes encuestados, de los cuales el 52% declara que volvería a estudiar en esta Facultad.

Tabla N° 7: ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?

N° de estudiantes	Si / No	%
60	Si volvería a estudiar	52
56	No volvería a estudiar	48
116	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

No obstante, los valores se diferencian notablemente en las distintas carreras. En el caso de las carrera Contador Auditor, Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo un 83%, 33% y 66%, respectivamente, volvería a estudiar en esta Facultad. (Ver anexos N° 6, 7 y 8).

b) ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?

La tabla N° 8 refleja los resultados de la totalidad de los estudiantes encuestados, de los cuales el 53% declara que recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad.

Tabla N° 8: ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?

Nº de estudiantes	Si / No	%
61	Si recomendaría	53
55	No recomendaría	47
116	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

No obstante, los valores se diferencian notablemente en las distintas carreras. En el caso de las carrera Contador Auditor, Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo un 79%, 41% y 55%, respectivamente, recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad. (Ver anexos N° 6, 7 y 8)

c) ¿Se siente identificado con esta Facultad?

La tabla N° 9 refleja los resultados de la totalidad de la de los estudiantes encuestados, de los cuales el 44% declara que se siente identificado con esta Facultad

Tabla N° 9: ¿Se siente identificado con esta Facultad?

Nº de estudiantes	Si / No	%
51	Si se identifica	44
65	No se identifica	56
116	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado, 2006.

No obstante, los valores se diferencian notablemente en las distintas carreras. En el caso de las carrera Contador Auditor, Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo un 75%, 32% y 48%, respectivamente, se siente identificado con esta Facultad. (Ver anexos N° 6, 7 y 8)

5. CONCLUSIONES.

A partir del análisis de los resultados del presente estudio se puede concluir que la conjetura planteada se comprueba parcialmente en la carrera Contador Auditor, donde un 75% de los estudiantes encuestados están satisfechos, es decir, poseen medias mayores a 3 en relación a la totalidad de los parámetros evaluados. En contraste, las carreras de Ingeniería Comercial y Administrador de Empresas de Turismo arrojaron como resultados niveles de insatisfacción de 79% en ambas carreras.

Resaltando las fortalezas de esta Facultad, cabe destacar que el **equipo docente** fue el parámetro mejor evaluado por el total de los estudiantes encuestados, reflejado en un 52% de satisfacción.

Respecto a las debilidades de esta Facultad, uno de los elementos destinados a apoyar y complementar el proceso de enseñanza como es la **infraestructura**, obtuvo un 75% de insatisfacción del total de los estudiantes encuestados, siendo este parámetro el peor evaluado.

Otra debilidad expuesta por los estudiantes encuestados fue el ítem **métodos de enseñanza y aprendizaje** que arrojó un 70% de insatisfacción, por el total de los estudiantes encuestados de la Facultad.

Con respecto a los otros parámetros incluidos en los objetivos específicos se concluye que el parámetro **evaluaciones** arroja un 57% de insatisfacción, Mientras que **organización de carreras** arroja un 61% de insatisfacción.

Por otro lado, de la información adicional, cabe destacar que un 52% de los estudiantes encuestados declara que si volvería a estudiar en esta Facultad. Un 53% de los estudiantes encuestados recomendaría estudiar en esta Facultad. Sin embargo un 56% no se siente identificado con ésta.

6. BIBLIOGRAFÍA

Boeninger, E. 1986. Conocimiento, Educación Superior y Desarrollo Nacional, Santiago Chile. editado por H. Lavados y E. Hill.

Bush, R., J. Hair, y D. Ortinau. 2004. Investigación de Mercados. 2º ed. México. D. F: McGraw-Hill.

Consortio de Universidades del Estado de Chile. 2003. Universidades Estatales: Definiciones para una nueva Etapa. Viña del Mar.
<<http://www.universidadesestatales.cl/cue/zona.asp>.

Enciclopedia Encarta 1997.
<<http://www.encarta.es.msn.com>.

Kotler, P. Dirección de Marketing. Edición Milenio. 2001 México. D. F: Pearson Educación.

Vicerrectora Académica, Oficina de Autoevaluación Institucional. 2003. Encuesta 2003, “Grado de Satisfacción de los estudiantes de pregrado UACh”. Universidad Austral de Chile.

ANEXOS.

Anexo N° 1: Instrumento de medición.

IDENTIFICACIÓN

1. Indique carrera que actualmente cursa.

1. Administrador de Empresas de Turismo	<input type="checkbox"/>
2. Ingeniería Comercial	<input type="checkbox"/>
3. Contador Auditor	<input type="checkbox"/>

2. Indique año de ingreso a la UCh.

1. Año 2001	<input type="checkbox"/>
2. Año 2002	<input type="checkbox"/>
3. Año 2003	<input type="checkbox"/>
4. Año 2004	<input type="checkbox"/>
5. Año 2005	<input type="checkbox"/>

3. Indique sexo.

1. Femenino	<input type="checkbox"/>
2. Masculino	<input type="checkbox"/>

I. MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.

Clases Teóricas	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
4. Motivación del docente a participar en clases							
5. Entrega de material docente							
6. Utilidad del material entregado							
7. Oportunidades de realizar trabajos grupales							
8. Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral							
9. Oportunidades de discusiones durante las clases							
10. Coherencia entre lo enseñado en diferentes asignaturas							
11. Vocabulario y material de apoyo utilizado.							

Clases Prácticas	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
12. Cantidad de clases prácticas							
13. Utilidad de las clases prácticas							
14. Disposición de ayudar del personal encargado							
15. Disponibilidad de computadores en clases prácticas FACEA							
16. Calidad de los computadores FACEA							
17. Frecuencia en que se utilizan los computadores FACEA							
18. Utilidad de laboratorio de inglés							
19. Disponibilidad de laboratorio de inglés							

Visitas a Terreno y Prácticas Profesionales	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica						
	si	no	1	2	3	4	5
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
20. Oportunidades dadas por la Escuela							
21. Oportunidades de establecer lazos con profesionales del área							
22. Frecuencia de las visitas a terreno que realiza tu Escuela							
23. Entrega de financiamiento para acudir al lugar de la visita							
24. Utilidad de las visitas a terreno							
25. Estudio de los casos visto en las visitas							
26. Apoyo para realizar la práctica profesional							

II. EVALUACIONES

Plazos reglamentados a comienzo de cada semestre	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica						
	si	no	1	2	3	4	5
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
27. Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones							
28. Entrega oportuna de casos aplicados							
29. Aviso oportuno sobre fechas de entrega de casos aplicados							
30. Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios							
31. Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones							
32. Cumplimiento de fechas pactadas según programa.							
33. Coherencia entre fechas pactadas en diferentes asignaturas							

Confección de pruebas y corrección	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica						
	si	no	1	2	3	4	5
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
34. Coherencia con la materia enseñada en clases							
35. Dificultad coherente con la dificultad aplicada en ejercicios							
36. Claridad en las pautas en relación a la evaluación							
37. Claridad en la redacción de las evaluaciones							
38. Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación							

Retroalimentación	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica						
	si	no	1	2	3	4	5
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
39. Disposición para analizar y discutir las evaluaciones							
40. Procedimientos de apelación respecto de notas dadas							
41. Reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente							

III. ORGANIZACIÓN DE LAS CARRERAS

Centro de Alumnos	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica						
	si	no	1	2	3	4	5
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
42. Representatividad del centro de Alumnos							
43. Información entregada por el Centro de Alumnos							
44. Solución de problemas por el Centro de Alumnos							
45. Preparación de la semana de la Escuela							
46. Entrega de información contingente y a tiempo							
47. Grado de compromiso con los estudiantes							

Dirección de Escuela	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
48. Calidad de la atención en Secretaria de cada Escuela							
49. Calidad de atención del respectivo Director de Escuela							
50. Disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes							
51. Grado de coherencia con Centro de Alumnos							
52. Entrega de información pertinente							
53. Respuesta oportuna de resoluciones							
54. Grado de compromiso con los estudiantes							

Decanato de la facultad.	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
55. Calidad de atención en Secretaría							
56. Calidad de atención del respectivo Decano							
57. Grado de compromiso con los estudiantes							

Malla Curricular	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
58. Estructura de Malla Curricular							
59. Congruencia de las asignaturas cubiertas por la Malla							
60. Cantidad de Ramos Optativos							

IV. EQUIPO DOCENTE

Equipo Docente	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
61. Disponibilidad de atención en oficina							
62. Trato con los estudiantes							
63. Calidad académica del profesorado							
64. Puntualidad y cumplimiento de horas de clases							
65. Claridad en la exposición de contenidos							
66. Motivación a los estudiantes a participar en clases							
67. Cumplimiento con el programa del curso							
68. Disposición de los profesores a atender consultas							

V. INFRAESTRUCTURA DE LA FACULTAD

Infraestructura de la Facultad	1	2	Grado de Satisfacción				
	Aplica		1	2	3	4	5
	si	no					
Indique su Grado de satisfacción con respecto a:							
69. Disponibilidad laboratorio de computación FACEA							
70. Disponibilidad de salas de estudio							
71. Biblioteca de las escuelas							
72. Disponibilidad de libros y material bibliográfico							
73. Calidad de los edificios que componen la Facultad							

VI. INFORMACIÓN ADICIONAL

	1	2
	si	no
74. Si pudiera elegir, ¿volvería a estudiar en esta Facultad?		

	1	2
	si	no
75. ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?		

	1	2
	si	no
76. ¿ Se siente identificado con esta Facultad?		

Anexo N° 2: Tablas de resultados obtenidos en la Facultad según los parámetros y subparámetros evaluados.

Tabla N° 1 **Métodos de enseñanza y aprendizaje.**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	31	27
Indiferente	4	3
Insatisfecho	81	70
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 *Clases teóricas.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	67	58
Indiferente	12	10
Insatisfecho	37	32
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 *Clases prácticas.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	23	20
Indiferente	9	8
Insatisfecho	84	72
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 4 *Visitas a terreno y prácticas profesionales.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	14	13
Indiferente	7	7
Insatisfecho	86	80
Total	107	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 5 **Evaluaciones.**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	41	35
Indiferente	9	8
Insatisfecho	66	57
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 6 *Plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	42	36
Indiferente	14	12
Insatisfecho	60	52
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 7 *Confección de pruebas y corrección.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	54	47
Indiferente	14	41
Insatisfecho	48	12
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 8 *Retroalimentación.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	14	12
Indiferente	19	17
Insatisfecho	82	71
Total	115	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 9 **Organización de carreras.**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	42	36
Indiferente	3	3
Insatisfecho	71	61
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 10 *Centro de Alumnos.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	35	31
Indiferente	5	5
Insatisfecho	71	64
Total	111	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 11 *Dirección de Escuela.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	43	37
Indiferente	8	7
Insatisfecho	64	56
Total	115	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 12 *Decanato de la Facultad.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	32	51
Indiferente	13	20
Insatisfecho	18	29
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 13 *Malla curricular.*

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	34	29
Indiferente	22	19
Insatisfecho	60	52
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 14 **Equipo Docente.**

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	60	52
Indiferente	5	4
Insatisfecho	51	44
Total	116	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 15 **Infraestructura.**

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	21	18
Indiferente	8	7
Insatisfecho	85	75
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Anexo 3: Tablas de resultados obtenidos en la carrera Administrador de Empresas de Turismo respecto a los parámetros y subparámetros evaluados.

Tabla N° 1 Métodos de enseñanza y aprendizaje.

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	7	24
Indiferente	2	7
Insatisfecho	20	69
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 Clases teóricas.

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	18	62
Indiferente	1	3
Insatisfecho	10	35
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 Clases prácticas

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	7	25
Indiferente	3	11
Insatisfecho	18	64
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 4 Visitas a terreno y prácticas profesionales

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	3	12
Indiferente	2	8
Insatisfecho	20	80
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 5 Evaluaciones

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	7	24
Indiferente	1	4
Insatisfecho	21	72
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 6 Plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	7	24
Indiferente	4	14
Insatisfecho	18	62
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 7 *Confección de pruebas y corrección.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	14	48
Indiferente	2	7
Insatisfecho	13	45
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 8 *Retroalimentación.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	2	7
Indiferente	4	14
Insatisfecho	23	79
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 9 **Organización de carreras**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	11	38
Indiferente	2	7
Insatisfecho	16	55
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 10 *Centro de Alumnos.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	7	25
Indiferente	2	7
Insatisfecho	19	68
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 11 *Dirección de Escuela*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	11	38
Indiferente	3	10
Insatisfecho	15	52
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 12 *Decanato de la Facultad*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	5	36
Indiferente	4	28
Insatisfecho	5	36
Total	14	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 13 *Malla curricular*

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	12	41
Indiferente	4	14
Insatisfecho	13	45
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 14 **Equipo Docente**

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	16	55
Indiferente	1	4
Insatisfecho	12	41
Total	29	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 15 **Infraestructura**

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	4	14
Indiferente	2	7
Insatisfecho	22	79
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Anexo 4: Tablas de resultados obtenidos en la carrera Ingeniería Comercial respecto a los parámetros y subparámetros evaluados.

Tabla N° 1 **Métodos de enseñanza y aprendizaje.**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	12	19
Indiferente	1	2
Insatisfecho	50	79
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 *Clases teóricas.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	34	54
Indiferente	5	8
Insatisfecho	24	38
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 *Clases prácticas*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	7	11
Indiferente	4	6
Insatisfecho	52	83
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 4 *Visitas a terreno y prácticas profesionales*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	8	13
Indiferente	1	2
Insatisfecho	52	85
Total	61	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 5 **Evaluaciones**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	21	33
Indiferente	5	8
Insatisfecho	37	59
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 6 *Plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	23	36
Indiferente	8	13
Insatisfecho	32	51
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 7 *Confección de pruebas y corrección*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	27	43
Indiferente	8	13
Insatisfecho	28	44
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 8 *Retroalimentación.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	9	14
Indiferente	8	13
Insatisfecho	45	73
Total	62	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 9 **Organización de carreras**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	12	19
Indiferente	1	2
Insatisfecho	50	79
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 10 *Centro de Alumnos.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	11	19
Indiferente	3	5
Insatisfecho	45	76
Total	59	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 11 *Dirección de Escuela*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	15	24
Indiferente	3	5
Insatisfecho	44	71
Total	62	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 12 *Decanato de la Facultad*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	19	56
Indiferente	6	18
Insatisfecho	9	26
Total	34	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 13 *Malla curricular*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	9	14
Indiferente	14	22
Insatisfecho	40	64
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 14 **Equipo Docente**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	24	38
Indiferente	2	3
Insatisfecho	37	59
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 15 **Infraestructura**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	9	14
Indiferente	4	6
Insatisfecho	50	80
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Anexo 5: Tablas de resultados obtenidos en la carrera Contador Auditor respecto a los parámetros y subparámetros evaluados.

Tabla N° 1 Métodos de enseñanza y aprendizaje.

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	12	50
Indiferente	1	4
Insatisfecho	11	46
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 Clases teóricas.

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	21	88
Indiferente	2	8
Insatisfecho	1	4
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 Clases prácticas

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	8	33
Indiferente	2	9
Insatisfecho	14	58
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 4 Visitas a terreno y prácticas profesionales

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	2	11
Indiferente	4	21
Insatisfecho	13	68
Total	19	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 5 Evaluaciones

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	13	54
Indiferente	3	13
Insatisfecho	8	33
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 6 Plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	12	50
Indiferente	2	8
Insatisfecho	10	42
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 7 *Confección de pruebas y corrección*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	13	54
Indiferente	4	17
Insatisfecho	7	29
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 8 *Retroalimentación.*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	3	13
Indiferente	7	29
Insatisfecho	14	58
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 9 **Organización de carreras**

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	19	79
Indiferente	0	0
Insatisfecho	5	21
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 10 *Centro de Alumnos*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	17	71
Indiferente	0	0
Insatisfecho	7	29
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 11 *Dirección de Escuela*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	17	71
Indiferente	2	8
Insatisfecho	5	21
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 12 *Decanato de la Facultad*

Tramo	Nº de estudiantes	%
Satisfecho	8	53
Indiferente	3	20
Insatisfecho	4	27
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 13 *Malla curricular*

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	13	54
Indiferente	4	17
Insatisfecho	7	29
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 14 **Equipo Docente**

Tramo	N° de estudiantes	%
Satisfecho	20	84
Indiferente	2	8
Insatisfecho	2	8
Total	24	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 15 **Infraestructura**

Tramo	N° casos	%
Satisfecho	8	35
Indiferente	2	9
Insatisfecho	13	56
Total	23	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Anexo 6: Información Adicional: Carrera Administrador de Empresas de Turismo.

Tabla N° 1 Si pudiera elegir, ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?

Nº de estudiantes	Sí / No	%
19	Sí volvería a estudiar	66
10	No volvería a estudiar	34
29	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?

Nº de estudiantes	Sí / No	%
16	Sí recomendaría	55
13	No recomendaría	45
29	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 ¿Se siente identificado con esta Facultad?

Nº de estudiantes	Sí / No	%
14	Sí se identifica	48
15	No se identifica	52
29	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Anexo N° 7: Información Adicional: Carrera Ingeniería Comercial.

Tabla N° 1 Si pudiera elegir, ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?

N° de estudiantes	Sí / No	%
21	Sí volvería a estudiar	33
42	No volvería a estudiar	67
63	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?

N° de estudiantes	Sí / No	%
26	Sí recomendaría	41
37	No recomendaría	59
63	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 ¿Se siente identificado con esta Facultad?

N° de estudiantes	Sí / No	%
20	Sí se identifica	32
43	No se identifica	68
63	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Anexo N° 8: Información Adicional: Carrera Contador Auditor.

Tabla N° 1 Si pudiera elegir, ¿Volvería a estudiar en esta Facultad?

N° de estudiantes	Sí / No	%
20	Sí volvería a estudiar	83
4	No volvería a estudiar	17
24	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 2 ¿Recomendaría a otra persona estudiar en esta Facultad?

N° de estudiantes	Sí / No	%
19	Sí recomendarla	79
5	No recomendaría	21
24	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006

Tabla N° 3 ¿Se siente identificado con esta Facultad?

N° de estudiantes	Sí / No	%
18	Sí se identifica	75
6	No se identifica	25
24	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información del cuestionario aplicado 2006