

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
AGRICULTURA**

**PRESENTADO POR
ROSA ELENA MENCÍA FLORES**

TESIS

**PRESENTADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA COMO
REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS



CATACAMAS

OLANCHO

2013

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
AGRICULTURA**

**PRESENTADO POR:
ROSA ELENA MENCÍA FLORES**

**JHONY LEONEL BARAHONA MONTALVÁN, M Sc.
Asesor Principal**

TESIS

**PRESENTADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA COMO
REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS**

CATACAMAS

OLANCHO

2013

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Reunidos en el salón de sesiones del Departamento Académico de Producción Vegetal de la Universidad Nacional de Agricultura: **M.Sc. JHONY LEONEL BARAHONA**, **M Sc. LESLIE WALESKA ESCOBAR** y **Lic. SANDRA LUCÍA RIVERA**, Miembros del Jurado Examinador de Trabajo de P.P.S.

La estudiante **ROSA ELENA MENCÍA FLORES** del IV Año de la carrera de Administración de Empresas Agropecuarias.

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

El cual a criterio de los examinadores _____ este requisito para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias.

Dado en la ciudad de Catacamas, Olancho a los once días del mes de diciembre de dos mil trece.

M.Sc. JHONY LEONEL BARAHONA

Asesor Principal

M Sc. LESLIE WALESKA ESCOBAR

Examinador

LIC. SANDRA LUCÍA RIVERA

Examinador

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso: por haberme cuidado y guiado por el camino del bien en el transcurso de toda mi vida.

A mis padres: Concepción H. Mencía García (Q.D.D.G.) y Rosa Elena Flores de Mencía (Q.D.D.G.) por haberme dado la vida y haber inculcado en mi valores morales y espirituales.

A mis hermanos y hermanas: Raúl Humberto, Marco Antonio, Hermes Augusto, Lourdes, Alexa, Silvia y Yeni Seneyda Mencía Flores, gracias por su apoyo incondicional.

Dedico muy especialmente este trabajo a mis hijos: **OSCAR EDGARDO, GUILLERMO JOSE y RONY ANTONIO** (hijo de mi corazón), por ser la fuente de mi inspiración para la obtención de este triunfo.

A todos mis amigos y amigas, docentes y compañeras de trabajo y estudio, con quienes compartimos momentos alegres pero también momentos tristes y desavenencias, pero que a través de compartir el día a día esos lazos de amistad y compañerismo se fortalecieron.

A la Universidad Nacional de Agricultura por brindarme estudio y trabajo durante todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios todo poderoso porque con su amor infinito iluminó mi mente para tomar esta decisión de cursar una carrera universitaria en esta etapa de mi vida.

A todos mis hermanos y hermanas que han estado apoyándome física, moral y espiritualmente en esta decisión y muy especialmente a mi hermano Concepción y toda su familia que han sido un bastión importante en mi vida personal.

A mi Asesor Principal: **M.Sc. Jhony Leonel Barahona Montalván** por todo su apoyo brindado para la elaboración de este trabajo de investigación; **a mis Asesores Secundarios: M Sc. Leslie Waleska Escobar y Lic. Sandra Lucía Rivera** por sus valiosos aportes a este trabajo, apoyo, orientación y ayuda para la culminación de este trabajo de investigación.

A mi Asesor Externo: Lic. Danilo José IbarraMencía, por todo su apoyo y asesoramiento para la elaboración de mi trabajo de tesis. Gracias querido sobrino.

A todos los Docentes de mi Alma Mater, por brindarme sus conocimientos y permitir desarrollarme como profesional durante tantos años, pero además haberme dado la oportunidad de estudiar sin costo alguno, gracias querida UNA, siempre estarás en mi mente y tendrás mi eterno agradecimiento.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron y estuvieron conmigo en momentos difíciles, pero también en momentos alegres como este. Dios les bendiga!

CONTENIDO

	pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
LISTA DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivo general	3
2.2 Objetivos específicos.....	3
III. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
3.1. Cultura organizacional.....	4
3.1.1 Definición de cultura organizacional.....	4
3.1.2 Idea de cultura organizacional.....	4
3.1.3. Características diferenciadoras	5
3.1.4. La cultura organizacional universitaria	6
3.2. El cliente como elemento principal del servicio.....	8
3.2.1. Definición de cliente.....	8
3.2.2. Definición de servicio.....	8
3.2.3. El cliente y sus expectativas del servicio.....	9
3.2.4. El cliente y sus percepciones del servicio	10
3.2.5. Satisfacción del cliente	11
3.2.6. Satisfacción de los estudiantes en el servicio universitario	11
3.2.7. El alumno como cliente	13
3.3. La calidad como parte fundamental del servicio	19
3.3.1. Definición de calidad.....	19
3.3.2. Calidad en el servicio	20
3.4. La gestión de la calidad total en las universidades	22
3.4.1. La calidad en la educación.....	22
3.4.2. Concepciones de la calidad para la educación.....	27

IV. MATERIALES Y MÉTODOS	29
4.1 Descripción del lugar de la investigación	29
4.2 Metodología	30
4.2.1. Tipo de investigación	30
4.2.2. Método de investigación	31
4.2.3. Desarrollo de la investigación	31
4.2.4. Tipo de información requerida para la investigación	33
4.2.5. Variables evaluadas	33
4.2.6. Viabilidad de la investigación	33
4.3. Universo y muestra	34
4.3.1. Descripción de la población	34
4.3.2. Determinación del tamaño de la muestra	35
4.3.3. Selección de la técnica de muestreo	36
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
5.1. Datos demográficos	38
5.1.1. Edad y Sexo	38
5.1.2. Carrera de estudio	39
5.1.3. Año de estudio del estudiante	39
5.1.4. Título de educación media obtenido por los estudiantes	40
5.1.5. Ingreso familiar promedio de los estudiantes	40
5.1.6. Nacionalidad de los estudiantes	41
5.1.7. Procedencia de los estudiantes por departamento	42
5.1.8. Grupo étnico de los estudiantes	42
5.2. Nivel de satisfacción de los servicios académicos	44
5.2.1. Actitudes personales y sociales	44
5.2.2. Competencias profesionales	46
5.2.3. Servicio académico	47
5.2.4. Plan docente	48
5.2.5. Laboratorios experimentales	49
5.2.6. Biblioteca	50
5.2.7. Centro de cómputo	51
5.3. Percepción estudiantil de la teoría a la práctica	52
5.3.1. Módulos de campo	52
5.4. Nivel de satisfacción de los servicios no académicos	53
5.4.1. Ambiente de la Universidad	53
5.4.2. Servicio administrativo	54
5.4.3. Reglamento estudiantil	55
5.4.4. Comedor estudiantil	56
5.4.5. Clínica médica y odontológica	57

5.4.6.	Servicio de lavandería	58
5.4.7.	Dormitorios estudiantiles.....	58
5.4.8.	Servicio de transporte	60
5.5.	Lineamientos de mejora.....	62
5.5.1.	Servicios académicos.....	62
5.5.2.	Servicios no académicos.....	64
VI.	CONCLUSIONES	68
VII.	RECOMENDACIONES	69
VIII.	BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS		75

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Indicadores de evaluación	32
Cuadro 2. Muestreo estratificado según año, carrera y sexo.....	37
Cuadro 3. Distribución de frecuencias según carrera de estudio	39
Cuadro 4. Distribución de frecuencias según año de estudio.....	39

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Frecuencias según la edad.....	38
Figura 2. Distribución de frecuencias según título de nivel medio	40
Figura 3. Ingreso familiar promedio.....	41
Figura 4. Nacionalidad de los estudiantes	41
Figura 5. Departamento de origen de los estudiantes encuestados	42
Figura 6. Distribución de frecuencias según grupo étnico	43
Figura 7. Modalidad de estudio	44
Figura 8. Nivel de satisfacción en cuanto a actitudes personales y sociales	45
Figura 9. Nivel de satisfacción en cuanto a competencias profesionales.....	46
Figura 10. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio académico	47
Figura 11. Nivel de satisfacción en cuanto a plan docente.....	48
Figura 12. Nivel de satisfacción en cuanto a laboratorios experimentales.....	49
Figura 13. Uso de la Biblioteca	50
Figura 14. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio de biblioteca.....	51
Figura 15. Nivel de satisfacción en cuanto a centro de cómputo	52
Figura 16. Percepción estudiantil sobre los módulos de campo.....	53
Figura 17. Nivel de satisfacción en cuanto a ambiente de la Universidad	54
Figura 18. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio administrativo	55
Figura 19. Nivel de satisfacción en cuanto a reglamento estudiantil	56
Figura 20. Nivel de satisfacción en cuanto a comedor estudiantil	57
Figura 21. Nivel de satisfacción en cuanto a clínica médica y odontológica.....	57
Figura 22. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio de lavandería.....	58
Figura 23. Nivel de satisfacción en cuanto a dormitorios estudiantiles	59
Figura 24. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio de transporte	60
Figura 25. Condensado del nivel de satisfacción que presentan los estudiantes sobre el servicio brindado por la UNA.....	61

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Encuesta de satisfacción estudiantil.....	76
Anexo 2. Distribución según año, carrera y sexo.....	81
Anexo 3. Presupuesto	82
Anexo 4. Frecuencia relativa según título de secundaria	83
Anexo 5. Distribución de frecuencias según sexo.....	84
Anexo 6. Distribución de frecuencias según ingreso familiar promedio	84
Anexo 7. Distribución de frecuencias según nacionalidad de origen.....	84
Anexo 8. Distribución de frecuencias según departamento de origen	85
Anexo 9. Distribución de frecuencias según municipio de procedencia.....	86
Anexo 10. Distribución de frecuencias según modalidad de estudio.....	88
Anexo 11. Distribución de frecuencias según edad de la muestra	89
Anexo 12. Distribución de frecuencias según grupo étnico con el que se identifica	89
Anexo 13. Actitudes personales y sociales	90
Anexo 14. Competencias profesionales	91
Anexo 15. Servicios académicos.....	92
Anexo 16. Plan docente.....	93
Anexo 17. Laboratorios experimentales.....	94
Anexo 18. Biblioteca.....	95
Anexo 19. Centro de cómputo.....	96
Anexo 20. Módulos de campo.....	97
Anexo 21. Ambiente de la Universidad	99
Anexo 22. Servicio administrativo.....	100
Anexo 23. Reglamento estudiantil	101
Anexo 24. Comedor estudiantil.....	102
Anexo 25. Clínica médica y odontológica	103
Anexo 26. Servicio de lavandería.....	104
Anexo 27. Dormitorios estudiantiles.....	105
Anexo 28. Servicio de transporte	106

Mencía Flores, R.E. Satisfacción estudiantil en relación a la calidad del servicio educativo brindado por la Universidad Nacional de Agricultura. Tesis Lic. Administración de Empresas Agropecuarias, Catacamas, Olancho. Universidad Nacional de Agricultura, 107pág.

RESUMEN

Se realizó un estudio en las instalaciones de la Universidad Nacional de Agricultura con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción que tienen sus estudiantes internos como clientes directos, en relación a la calidad del servicio educativo que se les brinda. El método utilizado para la selección de los encuestados fue el aleatorio y se realizó por medio de la recolección de información a través de la aplicación de encuestas a 341 estudiantes de las carreras de Ingeniería Agronómica (69.8%), Recursos Naturales y Ambiente (14.7%), Tecnología Alimentaria (10.9%) y Medicina Veterinaria (4.7%), aplicando la Tabla de Likert en todas las preguntas, permitiendo al encuestado posicionarse en opciones correspondientes de 5 niveles de respuesta que van desde el 1 al 5 ponderados igualmente una escala que va de -2 a +2 donde Muy de acuerdo (2), De acuerdo (1), Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (0), En desacuerdo (-1) y Muy en desacuerdo (-2), consta de 3 intervalos, razón por la cual el punto medio entre los valores positivos (satisfacción) y los negativos (insatisfacción) es 0. Los dormitorios estudiantiles constituyen el servicio más precario de la Universidad Nacional de Agricultura (-0.86), en el que los estudiantes expresan su mayor nivel de insatisfacción. Le siguen en orden de importancia en cuanto a nivel de insatisfacción el Centro de Cómputo (-0.70) y el Comedor Estudiantil (-0.64). Dentro de los servicios académicos, los estudiantes manifestaron satisfacción por las actitudes personales y sociales (0.54) y competencias profesionales en que son formados (0.61), también por el Plan Docente (0.51) y el servicio de la Biblioteca (0.06). Además, expresaron estar insatisfechos por los laboratorios experimentales (-0.28) y mostraron opiniones divididas en cuanto al servicio académico. El mayor nivel de satisfacción estudiantil se refleja en el hecho de que la Universidad permite las prácticas profesionales en giras educativas (0.45); por otro lado, el mayor nivel de insatisfacción es porque la Universidad no cuenta con un Sistema de Matricula On-Line (-1.07). Los estudiantes tienen una muy mala percepción acerca de la aplicación de los conocimientos teóricos en el campo (-0.3). Ninguno de los servicios no académicos que presta la Universidad satisface a sus estudiantes. Los estudiantes expresaron estar insatisfechos con el ambiente de la Universidad (-0.48) y el servicio de transporte (-0.05). En cuanto al Reglamento Estudiantil(0.53), el servicio administrativo (-0.02), la clínica médica y odontológica(-0.04) y el servicio de lavandería los estudiantes tienen opiniones divididas (-0.04).

Palabras claves: Satisfacción, percepción, ponderación, estudiantes de la Universidad Nacional de Agricultura, servicio, calidad.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios que se están produciendo a nivel mundial, desde hace algún tiempo, tales como la globalización de la economía, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las empresas y la búsqueda de la excelencia organizativa, no han dejado al margen a la formación y más en concreto a la educación ofrecida en las universidades. En las próximas décadas, estas tendencias se acentuarán y configurarán nuevos focos de atención.

Debido al nacimiento de este mercado universitario y a las demandas de la nueva economía global, los gestores en el sector universitario están buscando nuevos caminos de dirigir y mejorar la calidad de la enseñanza superior a nivel mundial. Para ello, es necesario conocer la valoración de la calidad de servicio que se presta y sumergirse en un proceso de mejora continua que permita estar siempre abiertos a nuevas maneras de trabajar, más adecuadas y acordes con los tiempos que corren.

Las percepciones sobre calidad en la educación tienden a ser muy subjetivas y a depender de intereses personales. Desde los alumnos que cuentan con diferentes aspiraciones, los académicos que buscan que la educación sea conforme a su conocimiento, y las instituciones que buscan personal capacitado que garanticen un buen desempeño.

El debate entre considerar al estudiante como cliente o como materia prima es de importancia para definir el rumbo de la evaluación de la calidad. La satisfacción del alumnos no puede ser percibida sino hasta que se convierte en egresado y logra desarrollarse en el mundo laboral y puede ir desde que consigue su primer empleo hasta el momento de su jubilación.

La Universidad Nacional de Agricultura, como entidad dependiente financieramente del gobierno central y con modalidad de internado, tiene como propósito que su egresado sea un profesional capaz y comprometido con el desarrollo del sector agrícola, ambiental y humano así como también el mejoramiento permanente del nivel de vida de las familias rurales de Honduras; altamente motivados a la investigación, innovación y excelencia profesional, sensible y beligerante en la protección y mejoramiento ambiental.

Este reto se comprueba cuando la Institución goza de un prestigio académico, tanto por la calidad de la selección de sus estudiantes y por la formación que les brindan, como por el cuerpo docente que la componen; mismo que se logra con el compromiso de responder a los tiempos de hoy manteniéndose a la altura de la calidad educativa del sector de universidades, con orientación agrícola, a nivel nacional como internacional, alcanzando mantener el prestigio ganado a lo largo de estas seis décadas, de cara a las exigencias educativas y sociales del presente siglo.

Bajo estas premisas, surge la necesidad de poner en práctica un instrumento que permita a las autoridades pertinentes de la Universidad Nacional de Agricultura, conocer la percepción y satisfacción que tienen los estudiantes en relación a la calidad del servicio brindado por la institución como entidad educativa, en todos los aspectos que intervienen en la educación del mismo.

En este contexto, este documento contiene los hallazgos acerca de la percepción y satisfacción que tienen los estudiantes internos como clientes directos, en relación a la calidad del servicio educativo brindado por la Universidad Nacional de Agricultura, con sede en la ciudad de Catacamas, jurisdicción del departamento de Olancho, Honduras.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Conocer la percepción y satisfacción que tienen los estudiantes internos como clientes directos, en relación a la calidad del servicio educativo brindado por la Universidad Nacional de Agricultura, Catacamas, Olancho, Honduras.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios académicos que presta la Universidad Nacional de Agricultura.
- Medir la percepción que tienen los estudiantes acerca de la aplicación de los conocimientos teóricos en el campo.
- Evaluar la satisfacción de los estudiantes con respecto a los diferentes servicios no académicos que les brinda la Universidad Nacional de Agricultura.
- Definir lineamientos de mejora en relación a cada proceso de servicio y atención al cliente de la Universidad Nacional de Agriculturaa partir del análisis de percepción y satisfacción del cliente.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1.Cultura organizacional

3.1.1 Definición de cultura organizacional

Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

En este conjunto de conceptos están representadas las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.

3.1.2 Idea de cultura organizacional

Una definición de cultura empresarial sería el "conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la empresa y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la empresa".

Se puede considerar como elementos básicos de la definición de cultura organizativa, los siguientes:

- **Conjunto de valores y creencias esenciales:** Los valores son afirmaciones acerca de lo que está bien o mal de una organización. Creencia es la percepción de las

personas entre una acción y sus consecuencias. Valores y creencias se concretan por medio de normas, cuyo papel es especificar el comportamiento esperado.

- **La cultura compartida:** No es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidos por una mayoría de los miembros de la organización.
- **Imagen integrada:** Es la configuración de la identidad de la empresa. La identidad proporciona continuidad en el tiempo, coherencia a pesar de la diversidad, especificidad frente al exterior y permite a sus miembros identificarse con ella.
- **Fenómeno persistente:** Es resistente al cambio. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura organizativa evoluciona constantemente.

3.1.3. Características diferenciadoras

Existen ciertas características clave de acuerdo con las cuales las culturas se diferencian una de otras, entre las cuales podemos destacar las siguientes:

- **Iniciativa individual:** El grado de responsabilidad, libertad e independencia que tienen los individuos.
- **Tolerancia del riesgo:** El grado en el que los empleados son animados a ser agresivos, innovadores y a asumir riesgos.
- **Control:** Número de reglas y cantidad de supervisión directa que se usa para controlar el comportamiento de los empleados.
- **Identidad e integración:** Grado en que los miembros se identifican con la organización como un todo más que con su particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional y en el que las unidades organizativas son animadas a funcionar de una manera coordinada.

- **Sistema de incentivos:** El grado en el que los incentivos (aumentos de salario, promociones, etc.) se basan en criterios de rendimiento del empleado frente a criterios tales como la antigüedad, el favoritismo, etc.
- **Tolerancia del conflicto:** El grado en el que los empleados son animados a airear los conflictos y las críticas de forma abierta.
- **Modelo de comunicación:** El grado en el que las comunicaciones organizativas están restringidas a la jerarquía formal de autoridad (Gross, 2008).

3.1.4. La cultura organizacional universitaria

La Universidad como institución es una organización y como toda organización social posee su propia estructura, comparte elementos que son comunes a otras organizaciones formales, está conformada por un conjunto de sujetos que desempeñan diferentes roles, comparten creencias, valores, se rigen por normas establecidas por la organización y opera con la finalidad de obtener un conocimiento compartido. Entre sus funciones esenciales están la docencia, la investigación y la extensión:

Mediante la docencia organiza el conocimiento existente en forma de currícula para formar técnicos, profesionales y académicos; mediante la investigación cuestiona el conocimiento existente y produce conocimiento nuevo; la extensión constituye una especie de ampliación menos formal de la docencia para divulgar el saber y la tecnología y auscultar las necesidades educacionales más inmediatas de la comunidad en la cual sirve. (J. B. , 1990).

Nuestras universidades se han caracterizado por ser profesionalizantes circunscribiendo su labor a la función transmisiva del conocimiento y privilegiando la actividad docente. La universidad es el lugar indicado para la formación de investigadores de alto nivel requerido para el desarrollo de nuestras sociedades. No se puede continuar concibiendo a la universidad como una “máquina” de producir egresados para el mundo laboral, esta debería

redimensionar sus aspectos estructurales y funcionales con el objeto de orientar todos los esfuerzos hacia la producción de conocimientos y tecnologías o aplicaciones de los mismos.

(Machado, 1997) Afirma que los institutos universitarios de carácter tecnológico deben contribuir a la producción de tecnologías competitivas en 68 las empresas, según este investigador la gestión adecuada de las capacidades e innovaciones tecnológicas, organizativas, estratégicas, gerenciales, financieras y de infraestructura, incrementan y mantienen la competitividad y la modernización.

Ante estas consideraciones, la universidad debe replantear el enfoque que tiene de sus principales funciones y darle a la investigación suficiente importancia como para atender las demandas de desarrollo científicotecnológico estableciendo un estrecho vínculo entre la actividad científica y la búsqueda de respuestas que beneficien a la sociedad.

La universidad es el espacio para la formación de investigadores de alto nivel que son necesarios dentro de la infraestructura científico- tecnológica. De allí que últimamente se ha notado un mayor interés en la comunidad universitaria por modificar los esquemas tradicionales y abrir un espacio a la investigación como acción institucionalizada, pero todavía luce como una actividad poco sistematizada; pareciera que a pesar de los esfuerzos de científicos e investigadores existe poco conocimiento sobre el desarrollo de la investigación en las universidades (García & Guillén, 2003).

3.2. El cliente como elemento principal del servicio

3.2.1. Definición de cliente

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Alvarado, 2011). Se distinguen dos tipos de clientes (Zeithaml & Bitner):

- **Cliente Interno:** El cliente interno se refiere a los empleados que dependen de otros empleados de la misma organización, para apoyarse mutuamente y proveer internamente de bienes y servicios, por ejemplo con la finalidad de poder llevar a cabo un trabajo con eficiencia.
- **Cliente Externo:** El cliente externo por su parte se refiere a las personas, así como los negocios que ejercen como compradores de bienes y servicios de una organización. Cabe mencionar que la palabra cliente se refiere a este tipo de personas.

3.2.2. Definición de servicio

“Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico” (Kotler & Phillip, 2001).

La forma general de evaluar los servicios son dos: de manera cualitativa y cuantitativa, estas formas de medición dependen de la perspectiva del cliente o del proveedor del

servicio. Según Zeithaml “La investigación de mercados no se limita a los cuestionarios y estadísticas. Algunas formas de investigación son exploratorias y preliminares, denominadas investigación cualitativa, y se realizan con objeto de esclarecer la definición del problema y preparar una investigación empírica más formal. Por su parte, la investigación cuantitativa se diseña para describir empíricamente la naturaleza y las actitudes o comportamientos de los clientes, así como para probar ciertas hipótesis específicas que el profesional de marketing de servicios quiere examinar” (Zeithaml & Bitner).

3.2.3. El cliente y sus expectativas del servicio

Las expectativas del cliente son opiniones relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como puntos de referencia contra las cuales se juzga el desempeño. Debido a que los clientes compararán sus percepciones del servicio con estos puntos de referencia cuando evalúan la calidad en el mismo, resulta fundamental que los profesionales prestadores de servicios logren conocer a fondo las expectativas que tienen los consumidores acerca de este.

El conocimiento de las expectativas del cliente constituye el primer paso, y probablemente el más importante, para alcanzar un servicio de calidad. Equivocarse con lo que desean los consumidores puede significar perder a los clientes de un negocio mientras que otra empresa le da en el blanco exacto. También puede significar una inversión de dinero, tiempo y otros recursos en aspectos que quizás no tiene valor para el cliente.

Entre los factores que influyen en las expectativas del cliente en relación con el servicio se encuentran: la comunicación boca a boca, experiencias pasadas, necesidades personales y comunicaciones externas. A continuación se comentarán las más importantes (Zeithaml & Bitner):

- **Influencia boca a boca:** Se percibe como una fuente de información imparcial. La comunicaron de boca a boca tiende a afectar de manera relevante los servicios que son difíciles de evaluar antes de su compra de la experiencia directa con ellos.
- **Experiencias pasadas:** La exposición previa de los clientes a un servicio cuya experiencia resulta significativa para el servicio particular, constituye otra fuerza que da forma a las predicciones y los deseos. En términos generales las experiencias pasadas pueden incorporar las experiencias previas con las marcas particulares, con el desempeño típico de la marca favorita, con la experiencia que se tuvo con la última marca que se compró o con la marca de mayor venta, así como con el promedio de desempeño de un grupo representativo de marcas que el cliente considera semejantes.
- **Necesidades personales:** Los estados o condiciones esenciales para el bienestar físico o fisiológico del cliente, son factores fundamentales que dan forma al nivel del servicio deseado. Las necesidades personales pueden clasificarse en muchas categorías que incluyen lo físico, lo social, lo psicológico y lo funcional.

3.2.4. El cliente y sus percepciones del servicio

Debe tenerse en cuenta que las percepciones siempre se consideran en relación con las expectativas. Debido a que las expectativas son dinámicas, las evaluaciones pueden modificarse con el paso del tiempo, de una persona a otra y de una cultura a otra. Lo que se considera un servicio de calidad o las cosas que satisfacen a los clientes en la actualidad, mañana pueden ser diferentes. También conviene recordar que todo el debate que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones de cliente acerca del servicio, y no sobre un criterio objetivo predeterminado sobre lo que eso debería ser el servicio.

Los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sientan satisfechos con sus experiencias en general (Zeithaml & Bitner). Al reconocer estos

términos la empresa puede competir con mayor eficiencia cuando se distinguen así mismas por la calidad en el servicio que prestan y por el mejoramiento de la satisfacción del cliente.

3.2.5. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente depende de la percepción que tiene del bien o servicio que está obteniendo. Según Zeithaml la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas; la ausencia del cumplimiento de dichas necesidades y expectativas da como resultado la insatisfacción con el producto o servicio adquirido.

Según Zeithaml la satisfacción del cliente es influida por lo siguiente:

- Características del producto y del servicio.
- Emociones de los clientes.
- Atribuciones del fracaso o el éxito del servicio.
- Percepciones de equidad o de justicia.

3.2.6. Satisfacción de los estudiantes en el servicio universitario

Si se considera a la Universidad como una empresa prestadora de servicio, que ofrece múltiples alternativas de formación, en donde el sujeto que ingresa lo hace libremente atraído por la oferta y la satisfacción de sus necesidades personales en cuanto a expectativas futuras de desempeño profesional, y que las condiciones en las que se ofrecen estos servicios determinan el desempeño futuro, es necesario hacer investigación que determine que los servicios que se ofertan tienen la calidad suficiente, como para lograr la satisfacción del estudiante en tránsito a la vida laboral, determinando así la categoría de cliente interno de la universidad, ya que es quién se beneficia de los servicios y adquiere una formación

que le permitirán modificar su estructura cognitiva y enfrentar con herramientas más favorables el desafío del empleo demostrando así, la pertinencia de sus estudios.

Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Objetivo que debe cumplirse mediante su satisfacción y su persistencia en las universidades. Asimismo, en el medio ambiente que rodea el proceso “enseñanza aprendizaje” determina en igual proporción la búsqueda de un objetivo de calidad en este servicio que incluye todo aquello que sería indispensable para que el proceso se dé en una forma adecuada como: aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, la limpieza de todos estos espacios, etc.

Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte de determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

“Un alumno satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido son los propios alumnos los que sostienen que, estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz” (Gonzales, 2003).

Dicen Andrade y Carrau (2003), “Hoy es aceptado referirse a la empresa universitaria, empresa con una dimensión tal que abarca mucho más allá de lo limitado a lo comercial y

que se introduce en el ámbito superior de los emprendimientos humanos. Es en esa dimensión y además tomando en cuenta sus fines – contribuir al desarrollo del saber y de la sociedad, y en consecuencia a la felicidad de las personas – se puede afirmar que la universidad es una de las instituciones imprescindibles y permanentes en toda sociedad”.

Siempre existe la duda de si la universidad además de retribuir a la sociedad con su labor humanista, satisface la demanda de profesionistas que en el mercado laboral necesita, y si estos, tienen los conocimientos suficientes para desempeñarse adecuadamente, por lo tanto la misión de las universidades debe de revisarse continuamente para ver si está formando los individuos que el mercado laboral necesita, luego entonces, en el periodo de formación está la clave de su función transformadora de actitudes y conocimientos en los estudiantes, por lo cual es una etapa interesante de ser observada, porque si se espera el resultado hasta que egrese, dándose cuenta que el producto no se acopla para lo que fue formado, entonces se estará formando desempleados.

3.2.7. El alumno como cliente

“En la universidad comercial, la institución se transforma en empresa, los profesores se vuelven empresarios, el profesionalismo administrativo se convierte en el modelo último en la toma de decisiones, y los estudiantes y los resultados de la investigación son productos que van a la industria, la cual se vuelve el consumidor del servicio en última instancia. Al ser remplazados los valores tradicionales y los patrones organizacionales por los del mercado. La universidad entra completamente en una fase de capitalismo académico” (Vélez, 2002).

“La necesidad de mantener y mejorar continuamente el servicio a los clientes es la preocupación constante de todas las instituciones y entes empresariales a nivel mundial. Bien sea productores de bienes o prestadores de servicios, entre los cuales el educativo es

de especial relevancia. Los clientes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las empresas e instituciones en un determinado mercado de productos o servicios, debido a que éstos son los que compran los productos y utilizan los servicios brindados por estas organizaciones, produciéndose así una relación cliente-producto/servicio, cliente-proveedor. En este contexto surge el enfoque del cliente, cuyos procesos inter vinculantes son creados y puestos en marcha en atención a una sola meta: la satisfacción del cliente, sea interno o externo; teniendo como apoyo procesal el principio de la calidad y su gestión continua a los fines de obtener permanentemente pautas de mejor hacer. En el enfoque general de calidad del servicio, brazo ejecutor de la política satisfacción al cliente, se erradican los estereotipos y se cambian las ideas y formas de pensar, substituyendo conceptos y enfoques inoperantes; es decir, se mejora continuamente, no solamente el servicio del mismo sino todas las actividades y gestiones gerenciales que contribuyen a su obtención y referencia al público, junto con los servicios post venta; la orientación para estos cambios será proporcionada por las opiniones de los usuarios del servicio, puesto que el objetivo fundamental es satisfacer a plenitud sus necesidades y experiencias” (Rodríguez, 2005).

Es comprensible que este fenómeno suceda en el ámbito empresarial pero el problema surge cuando hablamos de educación, en primer lugar porque no queda claro quién es el cliente. Podría ser el alumno que recibe la información, la empresa que costea la formación o en definitiva la sociedad. Entendiendo que el alumno es el cliente, puesto que establece un acuerdo con una institución para ser parte del proceso educativo, ha de tener la posibilidad de expresar sus deseos, percepciones y necesidades en cuanto a la calidad del profesorado, los contenidos, las herramientas de comunicación disponibles en su curso, etc. A la hora de hablar de educación, al contrario que en otro de tipo de servicios, es necesario pensar que el alumno no es un mero receptor de un servicio, sino ante todo, es parte de un proceso educativo lo cual es sustancialmente distinto, pues el aprendizaje que recibe es parte de un proceso sumativo a través del tiempo que el mismo estime. Considerarlo como receptor nos llevaría a las visiones tradicionalistas de la enseñanza unidireccional. Hoy en

día sabemos que la educación es un proceso donde el alumno construye, siendo la labor del profesor dirigida hacia guiar o facilitar el aprendizaje del alumno (Villa, 2005).

Lo anterior coincide en términos de calidad con lo expresado por informe de Surinam (1998), que dice: no existe una definición de calidad que satisfaga a todos los individuos que se interesen por ella, al menos si se trata de la calidad en la educación. En la economía, el cliente sabe lo que quiere, compra un producto de servicio. En la educación el cliente es el estudiante, pero también es la sociedad y es el gobierno. Además, en la educación no se sabe cuál es el producto: ¿es la instrucción o es el estudiante graduado o es la satisfacción de la sociedad?

Dice el Prof. Peter Drucker, citado por Andrade y Carreau (2003), al respecto de las instituciones educativas: "...no proveen bienes o servicios ni controlan actividades de la sociedad. Su producto no es un par de zapatos, ni una reglamentación efectiva, sino un ser humano cambiado. Estas organizaciones son agente del cambio humano. Su producto es un paciente curado, un niño que aprende, un muchacho o muchacha transformado en un adulto que se respeta a sí mismo, una vida humana enteramente cambiada.

Hay quienes se molestan de que refiera a los alumnos como clientes, dicen que no es académico. El alumno es perfectamente un cliente. El problema es entender que es un cliente. Un cliente es quien compra un servicio, pagado por él, un determinado bien para su uso o el de un tercero. En el caso del alumno este es efectivamente cliente junto, la mayoría de las veces, a su apoderado o tutor económico. ¿Y qué compran? Educación. ¿Y qué reciben? Educación.

El alumno no compra ni un diploma, ni buenas notas, ni trabajo fácil ni tampoco malas notas ni trabajo arduo. El alumno compra Educación que es un proceso bastante más complejo. Y cuyo resultado es el aprendizaje de habilidades y conocimientos que harán de quien lo viva, alguien más capaz y valioso que antes de hacerlo. Un alumno tiene derecho

de exigir más y mejor servicio, pero no tiene derecho a exigir otra cosa que lo que compró: Educación. Y son sus proveedores de servicio de educación quienes mejor que él saben qué es y cómo entregar educación.

Así pues, no es solo posible, sino necesario, extrapolar con cautela el concepto de satisfacción del cliente a fin de efectuar análisis interdisciplinarios actualizados de la gestión educacional. Por ejemplo, resulta aleccionadora la distinción que hace Flores, cuando menciona a Noriaki Kano que dice que, las percepciones de calidad que hacen los clientes, entre las que destacan tres: **la calidad que se espera, la calidad que satisface y la calidad que deleita.**

Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los aportados por ellos pueden inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

Flores, menciona que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursen una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con interacciones con su profesor, y los otros estudiantes, con la justicia con la que se le evalúa, etc. Así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Por supuesto que en el trasfondo del tema está la cuestión de la clase de estudiante de que estemos hablando. No todos los que estén matriculados en una universidad pueden ser considerados estudiantes para los efectos de la percepción que tengan sobre las exigencias institucionales y personales. En otras palabras, no es lo mismo satisfacer a un estudiante perezoso, negligente o engreído, que a otro disciplinado, laborioso y exigente.

Según Gonzales, un alumno satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido son los propios alumnos los que sostienen que están satisfechos en la medida en la que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que dispongan y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos del gobierno y sus representantes solucionen los problemas existentes de modo eficaz.

La importancia de lo mencionado anteriormente radica en cómo, y qué, preguntarle para obtener información que nos indique el grado de satisfacción con los servicios que está obteniendo de la Universidad. La información deberá tomarse con cautela pues su opinión será influida por diversos factores a veces ajenos al ámbito universitario, tales como cuestiones emocionales, sentimentales que tienen que ver con su desempeño en el núcleo familiar o con el grupo de iguales.

Todo proceso educativo debe estar centrado en el estudiante, a él nos referimos, a su contexto, para aproximarlos a las variables que le impactan.

Según Romainville, dice que el uso de cuestionarios es una práctica corriente en la evaluación de la calidad de la educación, no obstante a menudo se observa confusión entre satisfacción y calidad. Los alumnos pueden sentirse satisfechos con un programa, puesto que es el único que conocen, o por una sencilla o atractiva conferencia, si esto se relaciona con las calificaciones profesionales que sus futuros empleadores esperan que los mismos detenten. También pueden auto declararse insatisfechos si un curso es difícil aun si es de valor educativo.

La opinión de los estudiantes, es por supuesto, una fuente apreciada de información sobre la calidad de la educación. Lo anterior es confirmado por el mismo Romainville cuando cita a Casey y otras que dicen que cantidad de investigadores han confirmado que los estudiantes constituyen una fuente valida y relevante de información en términos de la evaluación de ciertos aspectos de su formación, y siguen comentando que ellos están mejor calificados para describir su carga de trabajo, la claridad de las conferencias, el entusiasmo de sus profesores, la atención que muestran a sus problemas y dificultades que podrían tener en capítulos asignados o del objetivo del curso.

A continuación señalamos diversas razones para considerar a las necesidades de los alumnos, como un elemento que debe ser atendido en el proceso de la enseñanza.

Son:

- El alumno está mejor dispuesto a aprender aquello que él percibe como significativo, a lo que se le atribuye un valor desde su perspectiva personal. Y es valioso y significativo para el alumno lo que satisface sus necesidades lo que tiene que ver con sus aspiraciones, con sus problemas.
- Se aprende porque hay ciertas fuerzas interiores que impulsan al sujeto hacia las actividades que proporcionan las experiencias para aprender. De esta manera, la búsqueda de parte del alumno para la satisfacción de sus actividades actúa como fuerza que motiva el aprendizaje.
- La satisfacción de ciertas necesidades puede hacer surgir nuevas necesidades, lo que da dinamismo, flexibilidad y efectividad al proceso de enseñanza.
- La insatisfacción de ciertas necesidades puede generar tensión, conflictos, frustraciones, tanto en los alumnos individualmente considerados, como en los grupos escolares, puesto que se produce una carencia en el sujeto o en el grupo que
- atenta en contra de su bienestar, o se da una especie de lucha entre fuerzas internas y externas.

- La satisfacción de necesidades en los alumnos produce un efecto importante en la formación en los dominios valórico, actitudinal, y socio-afectivos de los escolares, por ejemplo, el estudiante que ve satisfecha su necesidad de ser aceptado por los demás, podrá darse cuenta de que ello ocurre porque se comporta de tal forma que hace que los demás lo acepten; entonces desarrollara una actitud, en relación con la de comportarse con los otros.
- El conocimiento de las necesidades de los alumnos, permite al profesor una mejor comprensión de su comportamiento, apreciando las carencias que lo afectan.
- Otra consecuencia importante relacionada con la satisfacción de las necesidades de los alumnos, se produce en el auto-concepto y en el auto-estima. Esto ocurre por cuanto la satisfacción de nuestras necesidades requiere, muchas veces, de los demás y, por cuanto el auto-concepto y el auto-estima se forman por la manera en que los demás actúan con nosotros.

3.3. La calidad como parte fundamental del servicio

3.3.1. Definición de calidad

La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es él quien recibe el servicio. Está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora.

Para W. Edwards Deming, la calidad es “Ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continua” (Deming, 1988).

Phillip Crosby define la calidad y la explica desde una perspectiva de la ingeniería, “Como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos”. Crosby tenía un lema: “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos” (Crosby, 1979).

Ishikawa pone en claro que “la prueba de alta calidad es la satisfacción de cualquier cambio en las expectativas del cliente”. Igualmente sugiere que “no importa qué tan alta es la calidad, pues si el producto tiene un precio más alto del recomendable, no podrá generar satisfacción en el cliente”. En otras palabras, no se puede definir calidad sin haber considerado antes el precio. Definiendo calidad simplemente por su uso, se puede obviar esa dificultad. El uso está aparentemente ligado con las necesidades de los clientes, y sugiere conformidad con las características medibles del producto (Ishikawa, 1985).

En conclusión, definir como modelo de trabajo la Calidad significa ser práctico, trabajar con procedimientos y metodología. Se puede tomar los escritos y hacer un análisis para establecer una definición de Calidad, pero se cree que la conclusión que se desprende del análisis de los autores, radica en que la calidad no está en el trabajo que hace la gente, sino en la gente que hace el trabajo.

3.3.2. Calidad en el servicio

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en un diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como “commodities”, los cuales se distinguirán por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes.

En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y remediar los perjuicios ocasionados por los fallos.

La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Los autores Berry, Parasuraman y Zeithaml (1988), han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales de funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

Las cinco dimensiones del funcionamiento del servicio dirigen el viaje hacia la calidad de servicio, aunque estas dimensiones tendrán una importancia diferente para los variados segmentos de mercado.

Estas dimensiones en conjunto constituyen la esencia de los mandamientos de la calidad de servicios: ser excelente en el servicio e intentar ser excelentes en las cosas tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. La mejora del servicio depende de la iniciativa actuación de la persona.

Las dimensiones de la calidad se definen a continuación:

- **Confianza:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- **Responsabilidad:** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.
- **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buen fe y confianza.
- **Empatía:** Brindar a los clientes atención individual y cuidadosa.

- **Tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una que le involucra al cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a ellos.

3.4. La gestión de la calidad total en las universidades

3.4.1. La calidad en la educación

Se encuentran multiplicidad de declaraciones y memorias de congresos nacionales e internacionales en materia de educación superior, donde el tema de la Calidad tiene un papel de muy alta importancia, tales como las resultantes de dos Conferencias Mundiales de la UNESCO sobre la Educación Superior realizadas en París en 1988 y 2009.

En primera de ellas, participaron representantes de 182 Estados de todo el planeta, y se generó la denominada Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción y el Marco de Acción Prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior (UNESCO, 1998), donde entre otros aspectos se declaró lo siguiente:

“La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, dotación de personal, alumnos, infraestructura y entorno académico. Ha de prestarse especial atención al progreso de los conocimientos mediante la investigación. Las instituciones de educación superior de todas las regiones han de someterse a evaluaciones internas y externas realizadas con transparencia, llevadas a cabo abiertamente por expertos independientes. Sin embargo, ha de prestarse la debida atención

a las particularidades de los contextos institucionales, nacionales y regionales, a fin de tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad. Se percibe la necesidad de una nueva visión y un nuevo modelo de educación superior, que debería estar centrado en el estudiante...”(UNESCO, 1998, pág. 3).

Del mismo modo, en la mencionada segunda Conferencia Mundial, se destacó cómo la globalización ha hecho hincapié en la necesidad de establecer sistemas nacionales de acreditación y de garantía de calidad, así como de promover la integración a través de redes de trabajo, y se hizo una llamada de atención a los países miembros, en lo relacionado a poner en práctica y reforzar los sistemas de garantía de una adecuada calidad y los marcos normativos, siempre con la participación de todos los interesados (UNESCO, 2009a). Las presiones competitivas a las que están sometidas las organizaciones actuales de toda índole hacen que éstas deban ser sensibles al concepto de calidad (Camisón, 1998b). El objetivo de la Gestión de la Calidad Total (GCT) (Crosby, 1979; Deming, 1989; Juran y Gryna, 1993; Ishikawa, 1994; Camisón, 1999a) en cualquier organización es satisfacer las necesidades del cliente, siendo la clave de su implantación la comprensión de las necesidades de esos clientes.

Algunos autores como Bemowski (1991) ya reconocen explícitamente la obligación ineludible por parte de las instituciones académicas de aplicar un sistema de GCT como medio para sobrevivir en un futuro. De ahí que en la actualidad estén emergiendo una serie de estudios que intentan adaptar dichos conceptos de la GCT tradicional, a campos como el de la educación superior, sobre todo desde finales de la década de los ochenta (Sallis, 1993).

Es algo categórico o excepcional que se asocia con la excelencia y dos concepciones fundamentales, *una* basada en los recursos con los que cuenta la Institución, tales como financieros, personal docente y de investigación de alta calidad y estudiantes de alto rendimiento, para los cuales existen los criterios de evaluación correspondientes;

y otra basada en la reputación adquirida por la Institución, vinculada con la idea, de que instituciones de mayor excelencia académica, son las que poseen mejor reputación académica (Astin, 1993).

Si nos preguntamos ¿qué es educación? Encontramos que múltiples autores la definen y como ejemplo citaremos a Mijangos (2003) que nos dice: que la educación es la presentación sistemática de hechos, ideas, habilidades y técnicas a los estudiantes. Señala que se refiere a la influencia ordenada y voluntaria ejercida sobre una persona para formarle y desarrollarle; de ahí que la acción ejercida por una generación adulta sobre una joven para transmitir y conservar su existencia colectiva. Es un ingrediente fundamental en la vida del hombre y la sociedad y apareció en la faz de la tierra desde que apareció la vida humana. Es la que da vida a la cultura, la que permite que el espíritu del hombre la asimile y la haga florecer, abriéndole múltiples caminos para su perfeccionamiento.

Para Garduño (1999), existen dos concepciones antagónicas acerca de la educación (Sanjuán, 1974, citado por Garduño, 1999). *“La considera como un proceso de enriquecimiento del educando. En esta la actividad del educador es la de conducir al estudiante de manera sistemática y planeada al logro de ciertos objetivos. El papel del educando es pasivo. La segunda concepción estima a la educación como una actividad en la que el educador estimula al educando para que éste alcance su propio desarrollo. Aquí el educador observa al educando como una persona que se forma a sí misma, y donde la responsabilidad personal y la originalidad son características claves del proceso. El papel del estudiante activo”.*

Esta aparente dificultad en definir el concepto, podemos observar que ambos enfoques coinciden en que la educación es un proceso que tiene una cierta intencionalidad, y ésta es la del mejoramiento. Así, podemos decir que la educación es el proceso dirigido al perfeccionamiento del ser humano como tal, y a la forma en que puede contribuir activamente en la sociedad.

La calidad de las instituciones educativas se debe definir y visualizar en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad de las mismas; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad. Se adopta por tanto, una concepción holística y sistemática en la que todos los componentes interrelacionados contribuyen al efecto global de un modo integrado; estando determinada la calidad por la conjunción dinámica de los elementos concurrentes.

Yzaguirre (2005), menciona que, tal como lo expresó en el libro ISO 9000 “...en la educación, hablar de “calidad en la educación” incluye varias dimensiones y enfoques, complementarios entre sí. La primera dimensión es la eficacia: una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender – aquello que está establecido en los planes y programas curriculares, al cabo de determinados ciclos o niveles. En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Esta dimensión del concepto pone en un primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa...

Una segunda dimensión del concepto de calidad, complementaria del anterior, está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. En este sentido, una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente, a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona-intelectual, efectiva, moral, y físicamente, y para actuar en los diversos ámbitos de la sociedad- el político, el económico, el social-. Esta dimensión del concepto pone en un primer plano los fines atribuidos a la función educativa y su realización en los diseños y contenidos curriculares...

Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los procesos y medios en los que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa”.

Es un rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza (Gento – 1994, citado por Cano, 1997).

El tema de la calidad, en la formación de profesionales científicos y humanistas, en las universidades, cobra cada día mayor urgencia debido a que ha habido, en los últimos años, un grave deterioro en las habilidades, conocimientos y destrezas de los egresados para hacer frente a los desafíos que presenta el mundo laboral. Dada esta realidad, la rendición de cuentas a la sociedad se hace indispensable debido a las exigencias de los sistemas sociales y la escasez de los recursos para el sector. La universidad debe hacer un esfuerzo por entender las señales de la sociedad, y si la sociedad cambia continuamente, la universidad tiene que seguirla. Tiene que formar profesionales, ingenieros y científicos que correspondan al entorno productivo. La universidad no debe sacrificar la formación integral, humanista, de ingenieros y científicos, con conciencia social y respeto al medio ambiente y la comunidad. No obstante, evitando comercializar la formación profesional, se debe responder tanto a criterios sociales y ambientales como a las demandas del mercado, y más específicamente del mercado ocupacional (Martínez, 1998).

En las universidades algunas veces se pregunta a empleadores su opinión sobre el perfil deseado en los egresados, pero casi nunca se hace participar a los estudiantes de la

universidad. Si la opinión de los alumnos fuese tomada en cuenta para el diseño curricular y para el proceso de enseñanza aprendizaje, seguramente las instituciones universitarias serían muy diferentes.

Para intentar tener un modelo de calidad de la enseñanza en una institución de educación superior, se debe integrar todas las variables, a saber:

1. **Profesores** para evaluar su capacidad docente, su preparación académica, la que debe ser superior a la que reclaman los programas, con los perfiles personales adecuados, interesados y motivados en la docencia y con experiencia profesional.
2. **Programas** que respondan al nivel y a los intereses de los estudiantes, y al perfil del empleo profesional actual y futuro.
3. **Estudiantes** preparados, cumplidos, interesados en su desarrollo profesional, cooperadores en el trabajo dentro del aula y dedicados al estudio.
4. **Instalaciones** suficientes o lugares donde realizar las prácticas que requiere la carrera que cursan.
5. **Estrategias de enseñanza** que permitan desarrollar en los estudiantes habilidades profesionales que les van a dar el soporte metodológico que los harán eficientes y productivos.

3.4.2. Concepciones de la calidad para la educación

Finalmente, se mencionan las diferentes **concepciones de la calidad** para la educación superior y su relevancia presentadas por Harvey y Green (1995), y adaptadas al contexto latinoamericano por Ruiz (1999). Ruiz explica, que en la educación superior es posible diferenciar, al menos seis formas distintas de utilización del concepto de calidad:

1. **La calidad como producción original:** es la forma tradicional como se utiliza en las comunidades académicas, y se asocia con instituciones o unidades élite, las cuales evalúan su producción utilizando como referencia estándares internacionales.
2. **La calidad como resultado de la correlación entre metas, objetivos y resultados:** se refiere a la existencia de un acuerdo, entre lo que se ofrece y lo que se produce; entre lo que se quiere y lo que se logra. Este tipo de calidad se aplica a instituciones o unidades académicas, estrechamente vinculadas al mundo del trabajo.
3. **La calidad como la mayor o menor distancia con respecto a un modelo que se considera como lo ideal o deseable para la institución o unidad académica:** Lo que una institución ha definido como su modelo ideal, debe contener las características universales y específicas que debe reunir cada institución, surgidas de su propio proyecto. Esto es aplicable a tipos diferentes de instituciones de educación superior y está estrechamente vinculado a la historia, las tradiciones y proyectos institucionales.
4. **La calidad como satisfacción de las necesidades del usuario:** Este concepto de calidad está presente en mayor o menor calificación, en todas las instituciones de educación superior. Es por ello que se debe intentar evaluar la opinión de los estudiantes, empleadores, agencias de financiamiento, egresados, etc.
5. **La calidad como valor agregado:** Se considera el valor agregado, como lo que el estudiante aprende durante su permanencia en la institución. La calidad se centra en el perfil individual del egresado.
6. **La calidad como un agregado de propiedades:** Este concepto de calidad exige definir un conjunto de indicadores previos, los cuales cuantifican jerárquicamente las instituciones o unidades académicas.

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1 Descripción del lugar de la investigación

La investigación se realizó en las instalaciones de la Universidad Nacional de Agricultura, UNAG, ubicada en Aldea El Espino, carretera hacia Dulce Nombre de Culmí, a 6 Km. de la ciudad de Catacamas, Olancho; siendo ésta una de las ciudades más importantes del país y la más grande en extensión territorial, ubicada, igualmente, en el departamento más grande de Honduras; situada en el Valle de Catacamas a 350 metros sobre el nivel del mar entre los 14°; 54', 04", latitud Norte y 85°; 55', 31", del Meridiano de Greenwich, contando con un clima templado en la mayoría de los meses del año (Clima promedio de 29°) denotándose únicamente dos estaciones, verano (Febrero – Mayo) e invierno (Junio – Enero).

Se encuentra a inmediaciones del río Talgua, mismo que desemboca sus aguas en el aurífero Río Guayape, a unos 6 km al sur, que con el Guayambre forman el río Patuca, que es el más caudaloso del país, después del Segovia. Entre ambos se extiende la Cordillera entre ríos, perteneciente al Municipio de Catacamas.

La Universidad Nacional de Agricultura, una institución de educación superior con autogobierno, semi desconcentrada del Gobierno Central, dedicada a la formación de profesionales en ciencias agropecuarias y afines; fundamenta su quehacer en actividades de docencia, investigación, extensión y producción; orientándose a la población con escasos recursos económicos, procedentes de las zonas rurales principalmente, siendo en el departamento de Olancho la única universidad con la modalidad de internado.

Actualmente la Universidad Nacional de Agricultura cuenta con cinco carreras universitarias (Ingeniería Agronómica, Tecnología Alimentaria, Recursos Naturales y Ambiente, Medicina Veterinaria y Administración de Empresas Agropecuarias) con nivel de licenciatura. Para el segundo periodo académico cuenta con una matrícula 3423estudiantes de los cuales 735estudiantes son externos y 2998estudiantes son internos (Universidad Nacional de Agricultura 2013).

4.2. Metodología

4.2.1. Tipo de investigación

La investigación se llevó a cabo en el periodo comprendido entre junio a septiembre del año 2013.Como su nombre lo indica, el objetivo del estudio es describir el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes y la percepción sobre el servicio brindado por la Universidad Nacional de Agricultura; por lo que el presente estudio es de tipo **“no experimental, transversal y descriptivo”**.

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(Slidehare, s/f).Es **descriptivo”** porque se ocupa de la descripción de datos y características de una población. El objetivo es la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares (Meyer, 2006).

4.2.2. Método de investigación

Se utilizó el método descriptivo, el cual implicó la recolección de datos a través de la técnica de “La Encuesta” misma que incluye un cuestionario estructurado de 104 ítems (Anexo 1), diseñado para obtener información específica de las percepciones y el grado de satisfacción respecto al servicio brindado por la Universidad Nacional de Agricultura ante la muestra seleccionada.

Después de haber terminado y revisado el cuestionario, se realizó una validación de 10 encuestas con la finalidad de conocer si las preguntas conducían a los propósitos de la investigación. Asimismo, obtener la información necesaria de los encuestados y así poder realizar los ajustes respectivos a dicho cuestionario.

Dicha validación se realizó con estudiantes de la Universidad Nacional de Agricultura, seleccionados al azar, debido a que estos son parte integral de la muestra en estudio; logrando que los resultados de la misma permitieran agregar elementos claves para la preparación del documento de investigación final y excluir preguntas que no eran representativas ante los objetivos de estudio.

4.2.3. Desarrollo de la investigación

El modelo de encuesta usado en esta investigación presentó 104 ítems para que los estudiantes manifestaran su percepción sobre: a) la calidad de su formación; b) las dimensiones que la condicionan; y c) sus actitudes personales y sociales. Dichos ítems se agruparon en 16 áreas y 104 indicadores de evaluación (Cuadro 1).

Cuadro 1. Indicadores de evaluación

N°	Áreas	Indicadores
1	Competencias Profesionales	8
2	Plan Docente	7
3	Ambiente de la Universidad	7
4	Reglamento Estudiantil	6
5	Biblioteca	9
6	Laboratorios Experimentales	7
7	Centro de Cómputo	7
8	Módulos de campo	10
9	Comedor Estudiantil	5
10	Servicio Administrativo	3
11	Servicio Académico	7
12	Clínica Médica y Odontológica	5
13	Servicio de Lavandería	4
14	Dormitorios estudiantiles	7
15	Servicio de transporte	6
16	Actitudes Personales y Sociales	6
Total de Áreas		16
Total de Indicadores		104

Se utilizó la escala de Likert¹ en toda las preguntas, permitiendo al encuestado posicionarse en opciones correspondientes a 5 niveles de respuesta que van desde el 1 al 5 ponderados igualmente en una escala que va de -2 a 2, donde: 1 = Muy de acuerdo (2); 2 = De acuerdo (1); 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (0), 4 = En desacuerdo (-1) y 5 = Muy en desacuerdo (-2). Consta de 3 intervalos, razón por la cual el punto medio entre los valores positivos (satisfacción) y los negativos (insatisfacción) es 0.

¹ Escala Likert: Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta) (Wikipedia).

4.2.4. Tipo de información requerida para la investigación

- **Información Primaria:** Datos reflejados mediante el cuestionario de investigación.
- **Información Secundaria:** Matrícula del Segundo Período del 2013 en la Universidad Nacional de Agricultura (UNAG) según año de estudio, carrera y sexo (Anexo 2).

4.2.5. Variables evaluadas

- **Variables independientes:**
 - Cultura Organizacional. Evaluándose a través de los siguientes ítems: Plan docente, Competencias profesionales, Ambiente, Biblioteca, Laboratorios, Centro de Cómputo, Comedor, Clínica Médica, Clínica Odontológica, Lavandería, Reglamentación.
 - Calidad en el servicio.
- **Variables dependientes:**
 - Percepción del cliente o estudiante.
 - Satisfacción del cliente o estudiante.

4.2.6. Viabilidad de la investigación

Para la realización de la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes elementos:

- **Recurso Humano:** se necesitaron tres personas como encuestadores, debidamente capacitados, que orientaran la investigación a términos viables.

- **Materiales:** permiten la recolección de información en físico como ser lápices, fotocopias del cuestionario de encuesta, libreta de apuntes, computador, cámara digital, listado de matrícula, tablero, software Excel y estadístico SPSS (para realizar la tabulación y análisis de datos) y calculadora.
- **Tiempo:** para llevar a cabo dicha investigación se requirió un tiempo establecido de 3 meses consecutivos (tomando en cuenta desde la planeación hasta el desarrollo de la misma).
- **Lugar:** la investigación se realizó en las instalaciones de la Universidad Nacional de Agricultura, en distintas aulas de clase según el año que cursa el encuestado avalado por un permiso respectivo por parte de la Rectoría de la Universidad.
- **Universo muestra:** es uno de los factores más importantes para la realización del estudio, porque es quien nos facilitó la información, tanto por su comportamiento, estudiado por el método de observación, como por sus percepciones, expresadas mediante la encuesta.
- **Recurso Económico:** Los costos que ocasionaron el desarrollo de la investigación fueron cubiertos en parte por la Universidad Nacional de Agricultura y la otra parte por el responsable de la investigación.

Se determinó que la investigación era viable debido a que se disponía de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

4.3. Universo y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población en estudio fueron los estudiantes de la Universidad Nacional de Agricultura, de las carreras de Ingeniería Agronómica, Recursos Naturales y Ambiente, Tecnología Alimentaria y Medicina Veterinaria, respectivamente; tomándose en cuenta una muestra de

estudiantes de todos los niveles de estudio de todas las carreras, con modalidad de internado.

- **Unidad:** Estudiantes de la Universidad Nacional de Agricultura.
- **Elemento:** Estudiantes de la Universidad Nacional de Agricultura de todas las carreras, de todos los años, ambos sexos y de la modalidad internado únicamente.
- **Alcance:** Universidad Nacional de Agricultura.
- **Tiempo:** Cuarta semana del mes de julio hasta la segunda semana del mes de diciembre del presente año 2013.

4.3.2. Determinación del tamaño de la muestra

Del universo de estudio (2,998) se definió una muestra representativa de 341 estudiantes, con un 95% de confianza, utilizando el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza, al 95% equivale a 1.96

e = Error Estándar: 5%

p = Probabilidad de éxito: 0.5

q = Probabilidad de fracaso: 0.5

$$= \frac{(2998) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (2998-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$= \frac{2879.2792}{8.4529} = 340.6261993 \approx \mathbf{341 \text{ Encuestas}}$$

4.3.3. Selección de la técnica de muestreo

La técnica de muestreo utilizada fue el Muestreo Probabilístico, el cual permite conocer la probabilidad de que cada unidad de análisis tienda a ser integrada a la muestra mediante la selección al azar y debido a que dicha muestra presenta varios subgrupos de unidades de análisis, se procedió a estratificarla; determinando los siguientes estratos:

- **Estrato de carreras:** Estudiantes de Ingeniería Agronómica, Tecnología de Alimentos, Recursos Naturales, Medicina Veterinaria y Administración de Empresas Agropecuarias.
- **Estrato según su grado:** Estudiantes de cada carrera correspondiente al 1er año de estudio, al 2do año de estudio, 3er año de estudio y los de 4to año de estudio (para Medicina Veterinaria: Estudiantes del 5to año de estudio).
- **Estrato según su sexo:** Estudiantes de cada carrera de sexo “Femenino” y estudiantes de cada carrera de sexo “Masculino”. (Cuadro 3).

Posteriormente, para la selección y extracción de la muestra, se aplicó el procedimiento de muestreo aleatorio simple, el que corresponde, primeramente, a identificar los estratos de análisis logrando con ello obtener el listado de estudiantes que pertenecen a cada uno de ellos. Se seleccionaron los estudiantes correspondientes a la muestra, de manera sistemática utilizando una tabla de números aleatorios para garantizar un orden aleatorio (Cuadro 3).

La muestra fue encuestada en el aula de clase y módulo de campo de cada carrera según la distribución de aula establecida por la Universidad en relación a la fecha, día y hora de aplicación.

Una vez finalizado el levantamiento de la información a través de las encuestas, se procedió a su digitación en una matriz o base de datos en Excel y SPSS versión 15.0. Luego de este procedimiento se avanzó con el análisis de los datos.

Cuadro 2. Muestreo estratificado según año, carrera y sexo

Año	Carrera	Sexo		TOTAL
		Masculino	Femenino	
I	Ingeniería Agronómica	87	24	111
	Recursos Naturales y Ambiente	11	9	20
	Tecnología Alimentaria	7	9	16
	Medicina Veterinaria	3	3	6
	Sub Total	108	45	153
II	Ingeniería Agronómica	51	14	65
	Recursos Naturales y Ambiente	10	8	18
	Tecnología Alimentaria	6	7	13
	Medicina Veterinaria	3	1	4
	Sub Total	70	30	100
III	Ingeniería Agronómica	30	6	36
	Recursos Naturales y Ambiente	5	3	8
	Tecnología Alimentaria	3	2	5
	Medicina Veterinaria	2	1	3
	Sub Total	40	12	52
IV	Ingeniería Agronómica	23	3	26
	Recursos Naturales y Ambiente	2	2	4
	Tecnología Alimentaria	2	1	3
	Medicina Veterinaria	2	1	3
	Sub Total	29	7	36
Total encuestas		247	94	341

V. RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Datos demográficos

5.1.1. Edad y Sexo

De los 341 estudiantes, 72.4% corresponden al sexo del masculino y 27.6% al sexo femenino. El 51% de estos estudiantes tienen edades menores a los 21 años en un rango de 16 a 34 años (Figura 1).

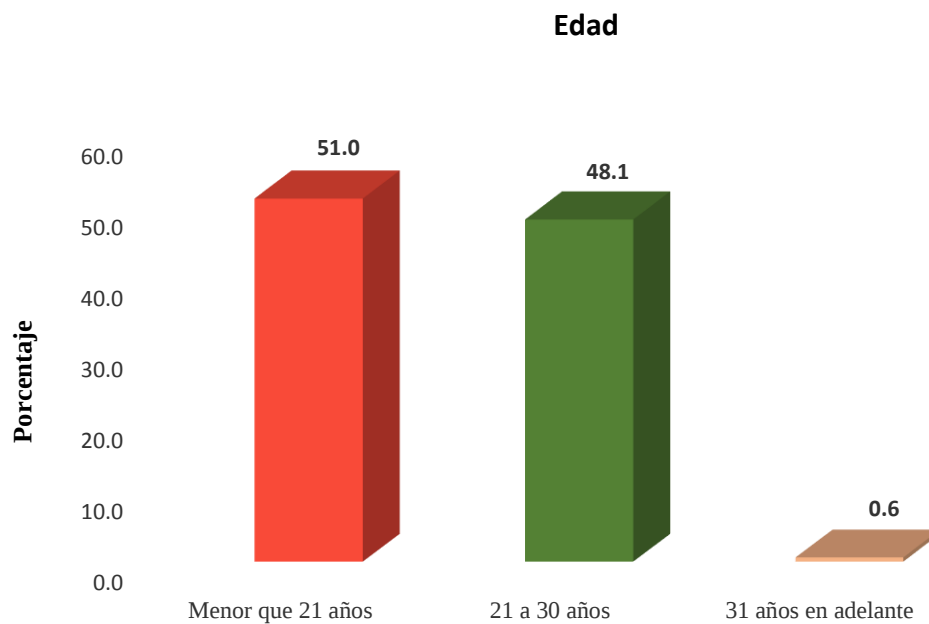


Figura 1. Frecuencias según la edad

5.1.2. Carrera de estudio

La mayoría de los estudiantes (69.8%) son de la carrera de Ingeniería Agronómica (Cuadro 5) y del primer año de estudio (Cuadro 3).

Cuadro 3. Distribución de frecuencias según carrera de estudio

Carrera	Frecuencia	Porcentaje
Ingeniería Agronómica	238	69.8
Recursos Naturales y Ambiente	50	14.7
Tecnología Alimentaria	37	10.9
Medicina Veterinaria	16	4.7
Total	341	100

5.1.3. Año de estudio del estudiante

Cuadro 4. Distribución de frecuencias según año de estudio

Año	Frecuencia	Porcentaje
I	153	44.9
II	100	29.3
III	52	15.2
IV	36	10.6
Total	341	100%

5.1.4. Título de educación media obtenido por los estudiantes

La Figura 2, muestra el título obtenido en educación secundaria por los estudiantes encuestados. La mayoría de ellos ostentan el título de Bachiller en Ciencias y Letras (40.5%). Le siguen en orden de importancia los títulos de Perito Mercantil y Contador Público (12.0%) y Maestro de Educación Primaria (10.0%). El resto de las carreras de secundaria varían en un rango de 9.1 y 0.3% (Anexo 2) que agrupados y en porcentaje muestra un 37.5%

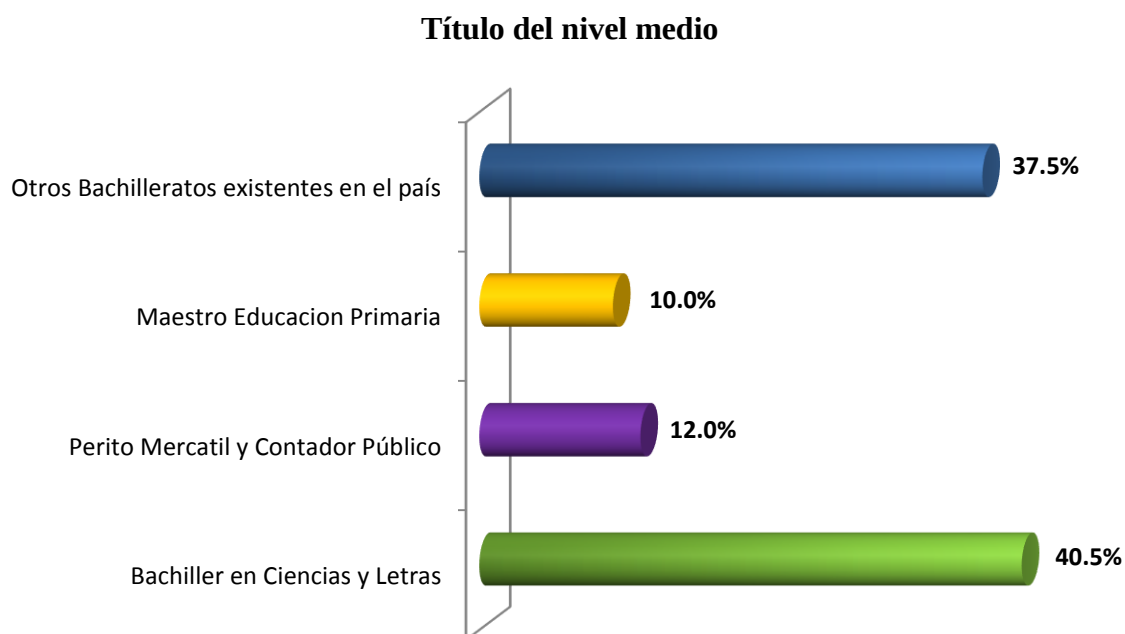


Figura 2. Distribución de frecuencias según título de nivel medio

5.1.5. Ingreso familiar promedio de los estudiantes

Alrededor del 50% de los estudiantes provienen de hogares con ingresos familiares menores o iguales a los L. 10,000.00 (Figura 3). Esto refleja que una gran proporción de los estudiantes provienen de familias de escasos recursos económicos.

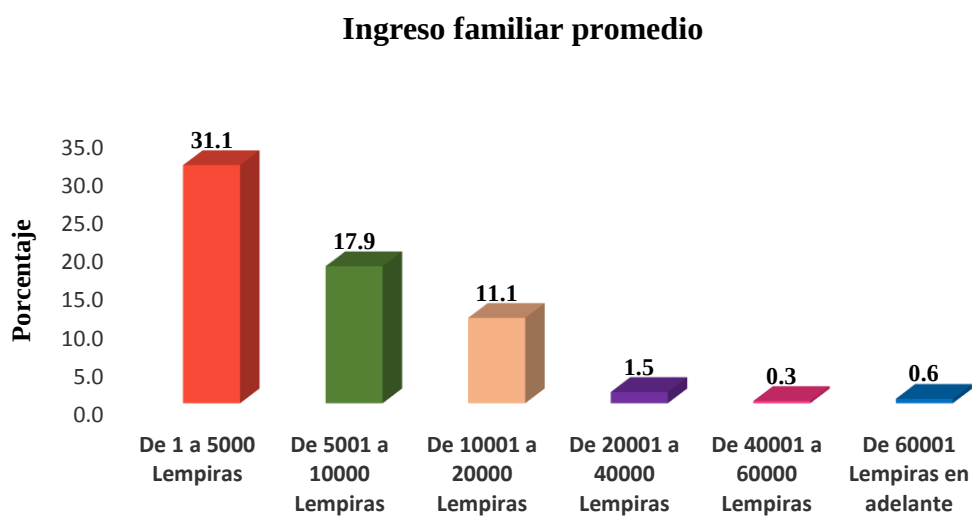


Figura 3. Ingreso familiar promedio

5.1.6. Nacionalidad de los estudiantes

La mayoría de los estudiantes encuestados son de nacionalidad hondureña (99.4%). La proporción restante corresponde a estudiantes de nacionalidad salvadoreña y de guineo ecuatorial (Figura 4).

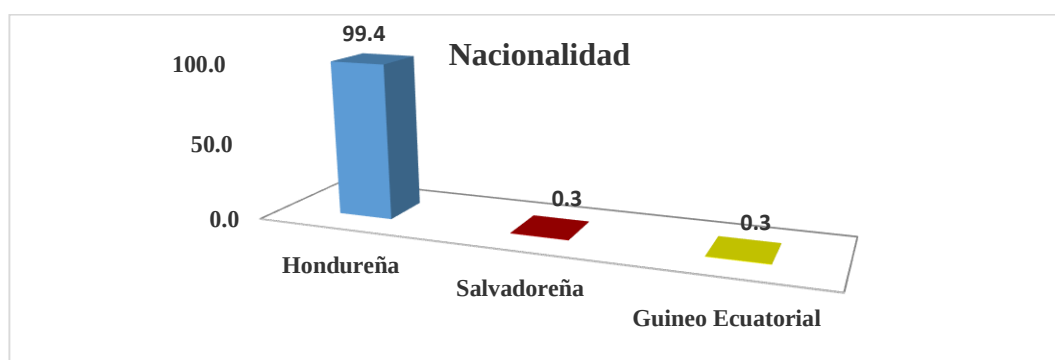


Figura 4. Nacionalidad de los estudiantes

5.1.7. Procedencia de los estudiantes por departamento

En la Figura 5, se observa que de los 18 departamentos con que cuenta Honduras, 17 de ellos están representados en la muestra poblacional encuestada, ocupando el mayor porcentaje el departamento de Olancho (17.9%), seguido por Francisco Morazán (10.3%), El Paraíso (9.4%) y el de menor proporción es el Departamento de Islas de la Bahía (0.3%). El departamento sin representación en el estudio es el de Copán.

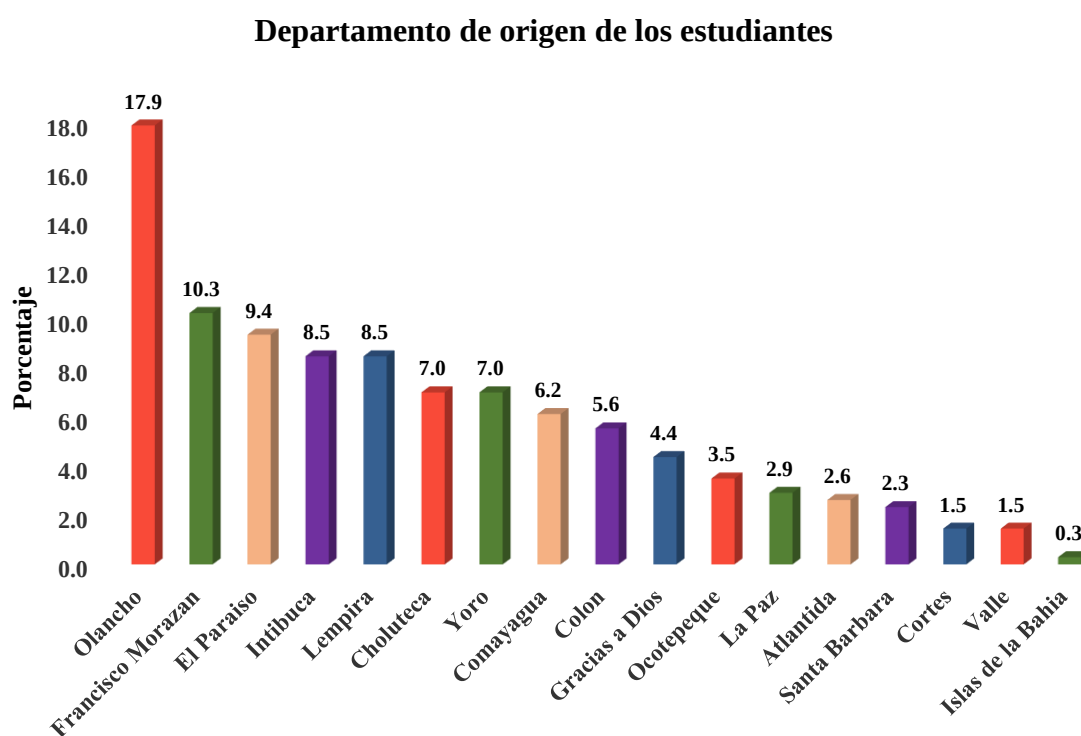


Figura 5. Departamento de origen de los estudiantes encuestados

5.1.8. Grupo étnico de los estudiantes

En cuanto al grupo étnico con el cual se identifican los estudiantes encuestados, el mayor grupo corresponde a los mestizos (66.3%), seguido del grupo Lenca (21.4%) y en menor proporción los Tawakas, Fang y Chortís con apenas un 0.3% cada uno de ellos (Figura 6). Esto es indicativo de la diversidad cultural de la población estudiantil de la Universidad

Nacional de Agricultura, además de que provienen de los lugares más alejados del territorio nacional con menores oportunidades de estudio (Anexo 9).

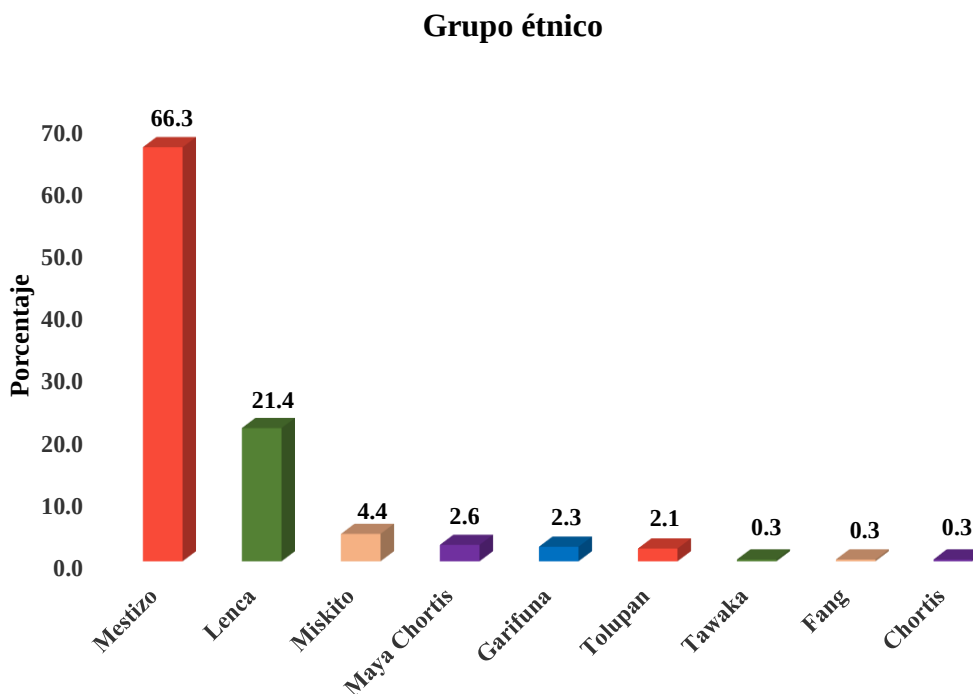


Figura 6. Distribución de frecuencias según grupo étnico

5.1.9. Modalidad de estudio de estudio

El 67.7% de los encuestados se encuentran bajo la modalidad de estudiantes internos dentro de la Universidad, mientras que el resto son estudiantes internos que viven fuera de la Universidad (Figura 7). A estos últimos se les considera internos porque gozan de los servicios de hospedaje en la ciudad de Catacamas, transporte y los demás servicios académicos de quienes viven al interior de la Universidad. Cabe señalar que la mayoría de estudiantes internos fuera de la UNA son de primer año o aquellos con Bajo Rendimiento Disciplinario o Académico.

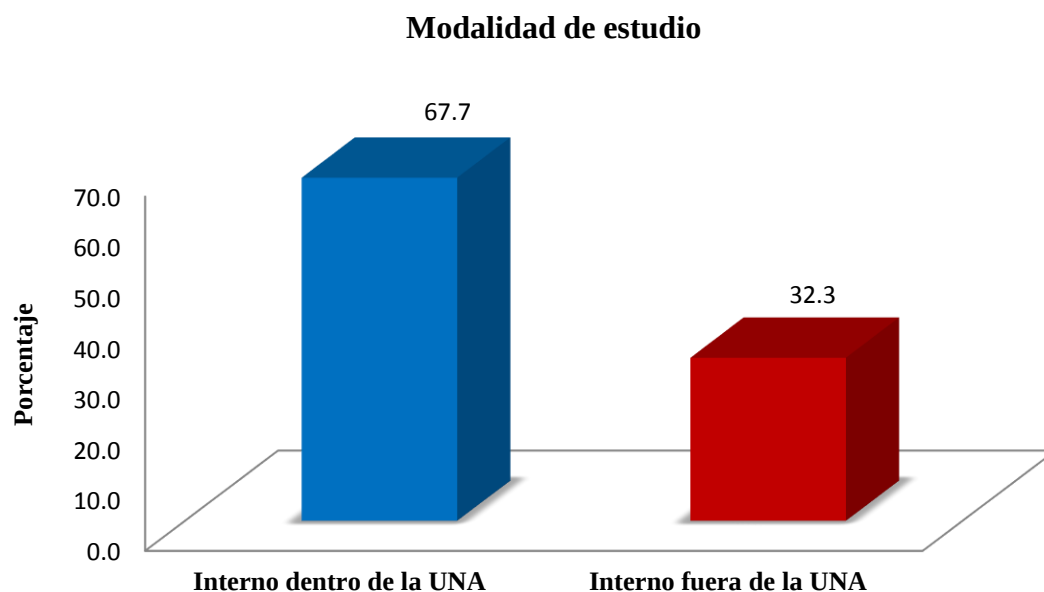


Figura 7. Modalidad de estudio

5.2.Nivel de satisfacción de los servicios académicos

5.2.1. Actitudes personales y sociales

Según R. Jeffress: La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida (Mundo, 2013). Se estudian las actitudes en los estudiantes debido a que estas predisponen al individuo a actuar de manera positiva o negativa antes diferentes estímulos o circunstancias; logrando con ello, adquirir y fortalecer sus competencias personales y profesionales.

La Universidad Nacional de Agricultura brinda una excelente formación estudiantil en el área de actitudes personales y sociales. Se puede decir que los estudiantes se encuentran satisfechos debido a que expresaron estar de acuerdo (0.78) con la formación brindada en esta área (Figura 8).

Los estudiantes muestran un alto nivel de satisfacción ya que expresaron mostrar mucho interés por la lectura constante y organizada (0.74), muestran mucho respeto por la puntualidad, la disciplina en clase y autoexigencia (1.23), toman sus estudios con mucha seriedad y dedicación (1.25), muestran decencia en sus actos y sus compañeros también (0.90) y estudian mucho en horas fuera de clases (0.77)(Anexo 13). Esto es de vital importancia para el desempeño profesional de los futuros egresados de la institución, quienes salen con la capacidad para continuar estudios en cualquier Universidad del mundo.

No obstante lo anterior, se observa un menor grado de satisfacción en cuanto a la eficiencia de los representantes estudiantiles como voceros de sus inquietudes ya que los estudiantes encuestados, dieron a conocer no estar de acuerdo con esta premisa (-0.17). Esto es indicativo de la falta de liderazgo que se vive en todos los niveles de la vida del país, en la que por razones culturales o de otra índole priva el deseo de la propia satisfacción sobre la de los demás.

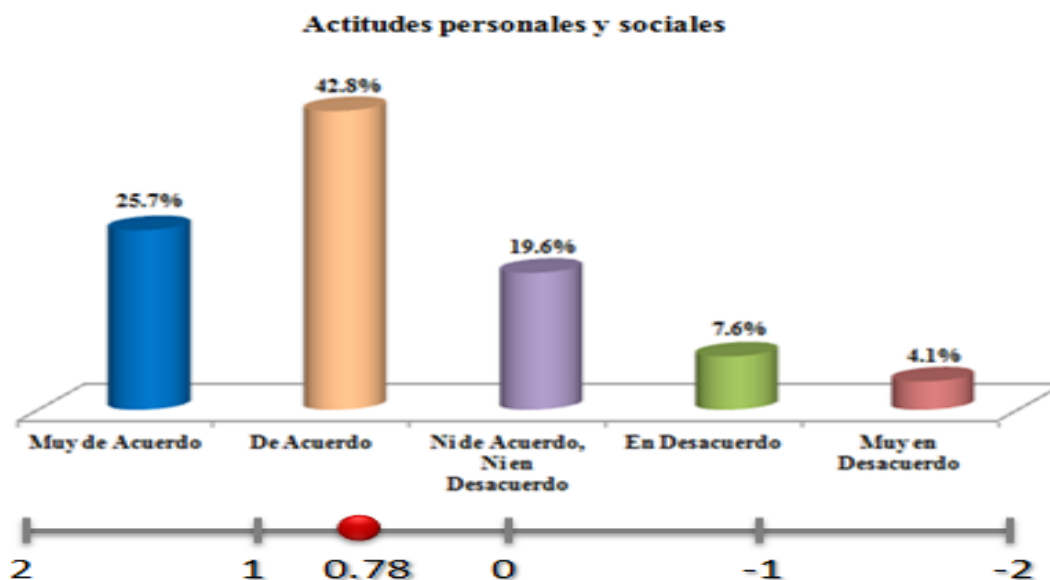


Figura 8. Nivel de satisfacción en cuanto a actitudes personales y sociales

5.2.2. Competencias profesionales

Tres son los ámbitos de una competencia (Zabalza & Cabero, 2005): en primer lugar, el grado de conocimiento o nivel de dominio que se posee en relación a algo; en segundo lugar, ejecutar la capacidad para utilizar el conocimiento en actuaciones prácticas y tercero, presentar una actitud ética que implica unos valores necesarios para el ejercicio profesional, y con un estilo concreto de actuación.

En general, los estudiantes están satisfechos con la preparación que brinda la Universidad en aspectos de las competencias profesionales (0.60) (Figura9). Consideran que la Universidad promueve el trabajo en equipo (0.82), son alentados a dominar habilidades profesionales prácticas (0.76), incita a resolver problemas y casos de la especialidad (0.42), exhorta a ser autodidacta (0.63), permite actuar con autonomía e iniciativa (0.51), permite confrontar ideas propias con ajenas (0.23), exhorta a hablar en público con lenguaje apropiado (0.68) y que la educación que brinda incita a tener una actitud positiva ante el cambio e innovación (0.71) (Anexo 14).

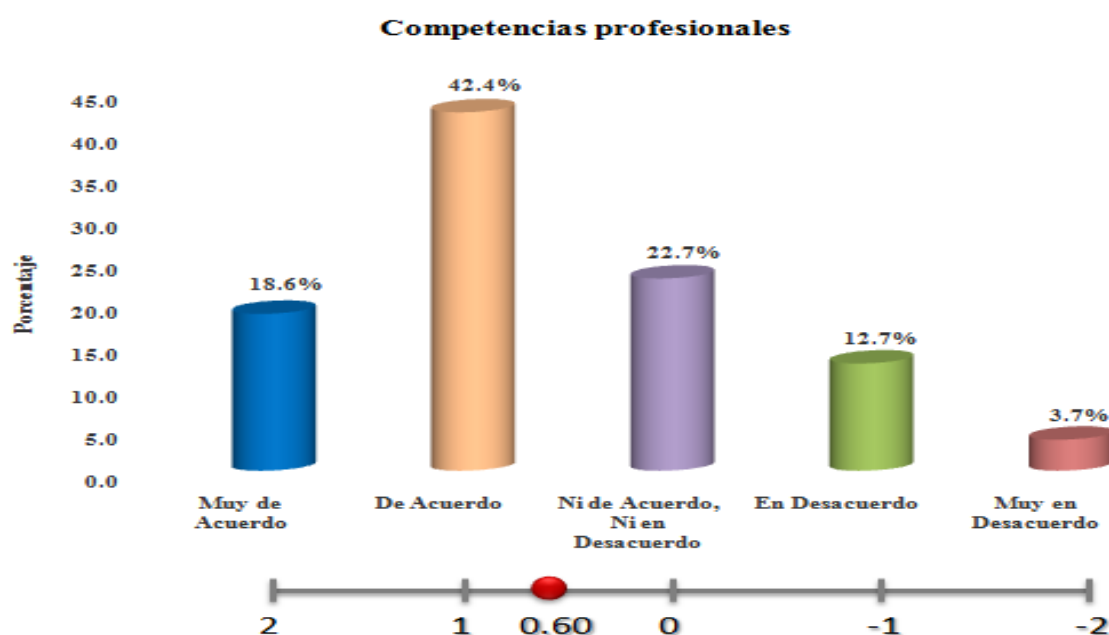


Figura 9. Nivel de satisfacción en cuanto a competencias profesionales

5.2.3. Servicio académico

Las universidades constituyen por sí mismas un completo universo social que se proyecta más allá de la formación. En el entorno universitario, un estudiante accede a todo el sistema y este debe garantizarle una estadía de calidad durante el tiempo de estudio.

La Figura 10, muestra que existen opiniones divididas entre los estudiantes en cuanto a su nivel de satisfacción por los servicios académicos (0.02). Por un lado, el mayor nivel de satisfacción estudiantil se refleja en el hecho de que la Universidad permite las prácticas profesionales en giras educativas (0.45). Por otro lado, el mayor nivel de insatisfacción es porque la Universidad no cuenta con un Sistema de Matricula On-Line (-1.07) (Anexo 15).

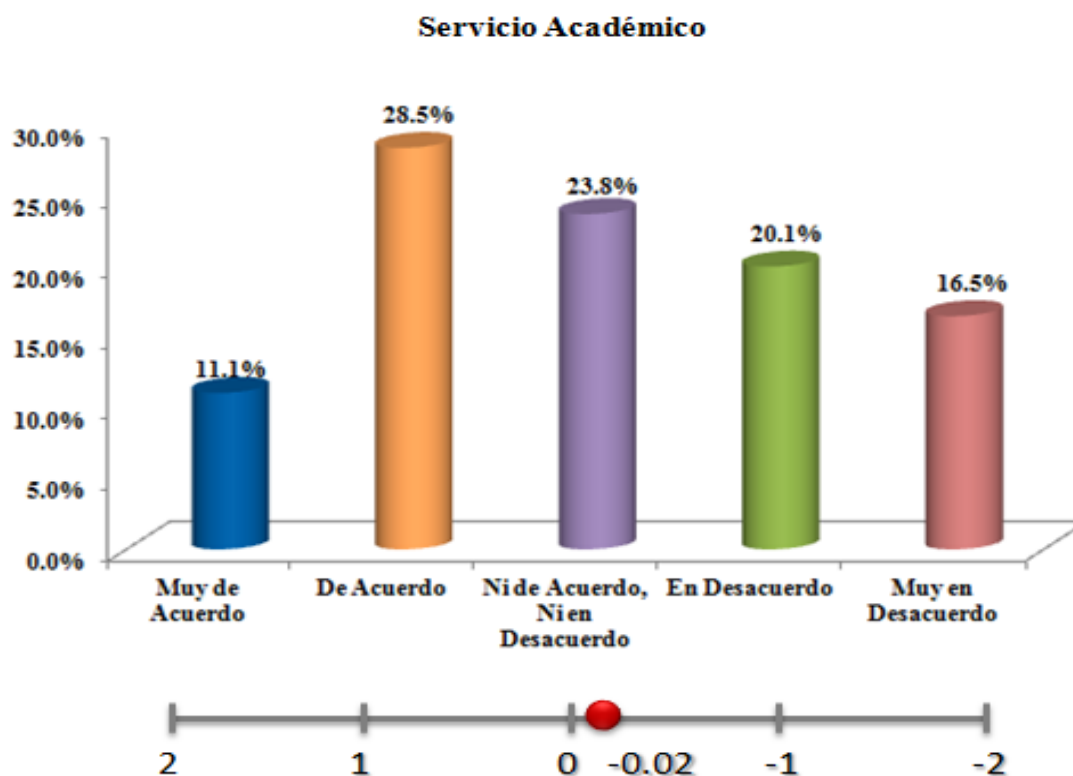


Figura 10. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio académico

5.2.4. Plan docente

El Plan Docente se refiere a la responsabilidad que tienen los docentes en cuanto los horarios de clase, no faltan a clase sin previo aviso, respeto con la jornalización de la clase, dominio de la asignatura que imparten, metodología de enseñanza, interacción y apertura con el estudiantado, asesoramiento con los trabajos de investigación, aplicación e incentivo para respetar el Reglamento Disciplinario Estudiantil.

La Figura 11, muestra que los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Universidad en esta área (0.51). De manera individual, los alumnos consideran que los docentes dominan las materias de los cursos que dictan y que permiten la interacción con el alumno (0.69), que respetan la jornalización o plan de clases (0.59) y que aplica el reglamento disciplinario e incita a respetarlo (0.52). Los docentes son responsables con la normativa universitaria (0.40), las investigaciones son asesoradas por ellos (0.37) y que están satisfechos con la metodología de enseñanza por los docentes (0.29) (Anexo 16).

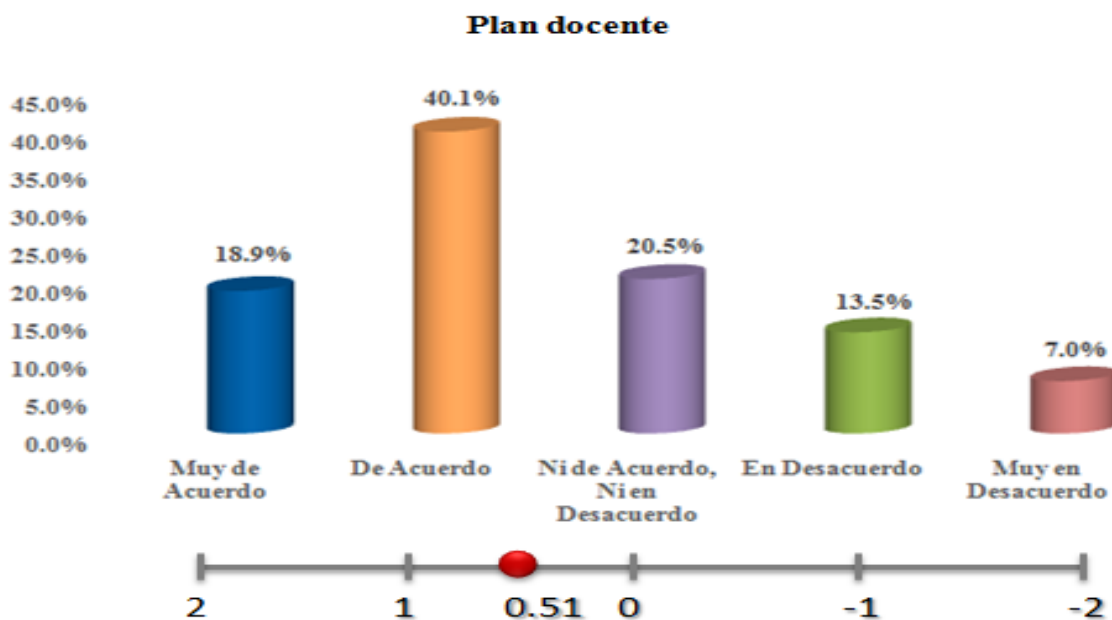


Figura 11. Nivel de satisfacción en cuanto a plan docente

5.2.5. Laboratorios experimentales

Los laboratorios experimentales son experiencias creadas para que los alumnos vivan intensamente una praxis y puedan reflexionar, sobre ella, por medio de ciertos elementos teóricos que el instructor le proporciona (Dam).

En general, los estudiantes están insatisfechos con el servicio que prestan los laboratorios experimentales (-0.30) (Figura 12). La razón para esto es que no existen suficientes mesas de trabajo en los laboratorios(-0.28), el equipo y los instrumentos son obsoletos e insuficientes (-0.68) y se encuentran en mal estado (-0.75); el número de estudiantes por microscopio o instrumento no es el adecuado (-1.04) y al averiarse un instrumento o al agotarse un reactivo no existe una oportuna reposición de los mismos (-0.68).

No obstante a lo anterior, los estudiantes se muestran satisfechos con la utilidad de las guías prácticas (0.80) y la capacidad del instructor que imparte el laboratorio (0.67) (Anexo 17).

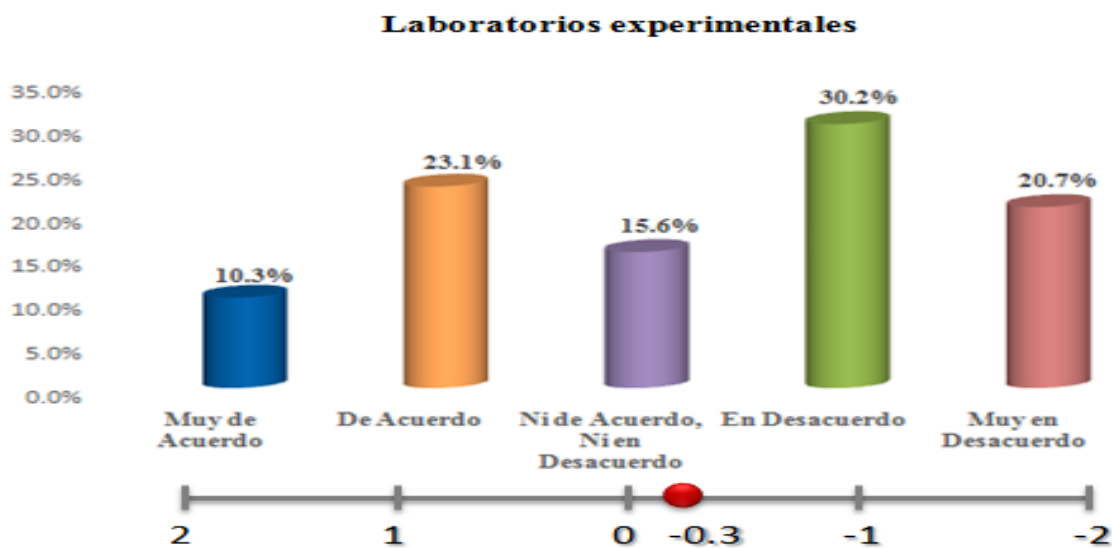


Figura 12. Nivel de satisfacción en cuanto a laboratorios experimentales

5.2.6. Biblioteca

El 61% de los estudiantes usa la Biblioteca con frecuencia (Figura 13). Este valor corresponde a 207 estudiantes y fue el utilizado para definir el nivel de satisfacción estudiantil por los servicios de Biblioteca. Lo que dio como resultado que los estudiantes están satisfechos con el servicio que presta la Biblioteca (1.3) (Figura 14).



Figura 13. Uso de la Biblioteca

Según los ítems evaluados, los alumnos encuestados consideraron estar satisfechos en que en la biblioteca las condiciones de préstamo de libros son accesibles (0.63), los bibliotecarios le brindan un buen trato y una buena atención (0.58), existe catálogo de literatura computarizado (0.53), existe literatura acorde a su carrera (0.33), es flexible el horario de atención en la biblioteca y acorde a sus necesidades (0.25), existen medidas para reducir el ruido en la biblioteca (0.18).

En los puntos negativos encontrados, los estudiantes se muestran insatisfechos en la rapidez con que atienden los bibliotecarios (-1.82), la actualización de la literatura (-0.14) y en la disponibilidad de revistas de especialidad (-0.03) (Anexo 18).

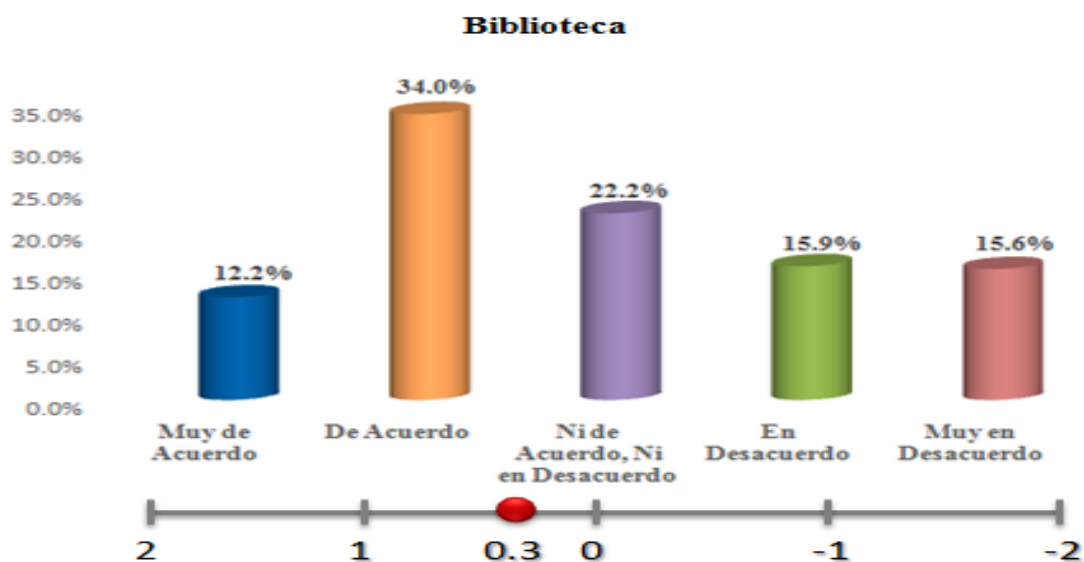


Figura 14. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio de biblioteca

5.2.7. Centro de cómputo

De todos los servicios que presta la Universidad a sus clientes, el Centro de Cómputo es el que refleja el segundo lugar en cuanto a nivel de insatisfacción estudiantil (-0.70) (Figura 15).

Los puntos más álgidos son: no hay suficientes computadoras en existencia (-1.01), el tiempo otorgado para el uso de una computadora no es el adecuado (-0.88) y la amplitud del área de cómputo (-0.83). Los menos críticos en cuanto a insatisfacción son: la asistencia técnica es oportuna y precisa (-0.70), la velocidad y confiabilidad de las computadoras (-0.65), y existencia disponible de un software especializado (-0.52) (Anexo 19).

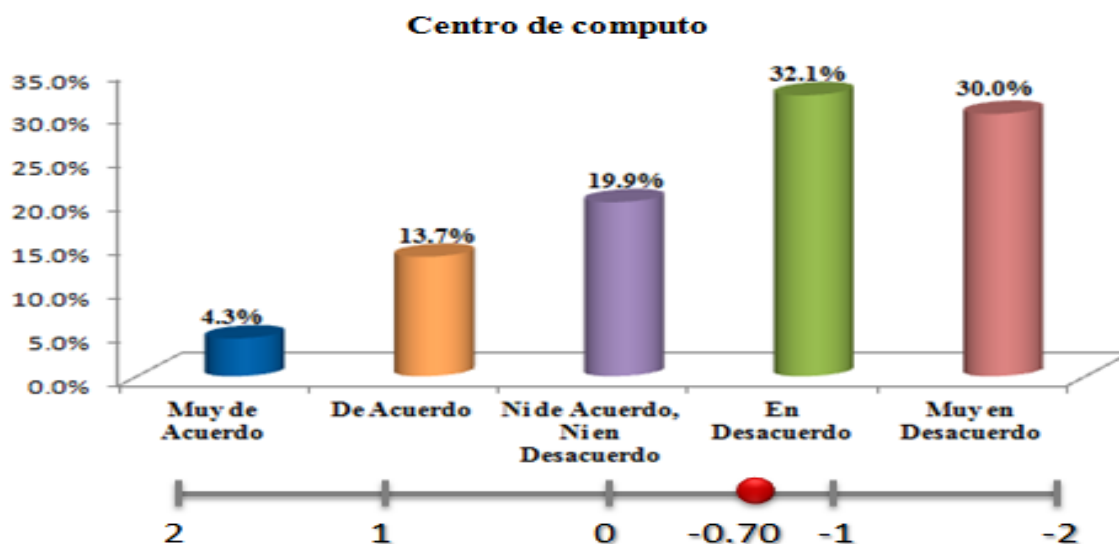


Figura 15. Nivel de satisfacción en cuanto a centro de cómputo

5.3. Percepción estudiantil de la teoría a la práctica

5.3.1. Módulos de campo

Los estudiantes se muestran insatisfechos respecto a la percepción acerca de la aplicación de los conocimientos teóricos en el campo (-0.3) (Figura 16). Esto debido a que los encuestados muestran cierto grado de insatisfacción con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en el aula de estudio (-0.40), el tiempo y la forma con que se realizan las prácticas de campo (-0.23), los materiales y equipos necesarios para realizar las Prácticas (-0.66), el trato personalizado (-0.24), en la secuencia lógica existente en las prácticas de campo (-0.32), en las guías prácticas utilizadas por los instructores (-0.52), las medidas de seguridad establecidas en la Universidad al momento de realizar las labores de campo (-0.65), y el respeto a los horarios establecidos para las labores de campo (-0.05) (Anexo 20).

En cambio, solamente muestran satisfacción en el exceso de trabajo requerido para realizar el trabajo de campo (0.22) y que el instructor está capacitado en el área que imparte (0.12).

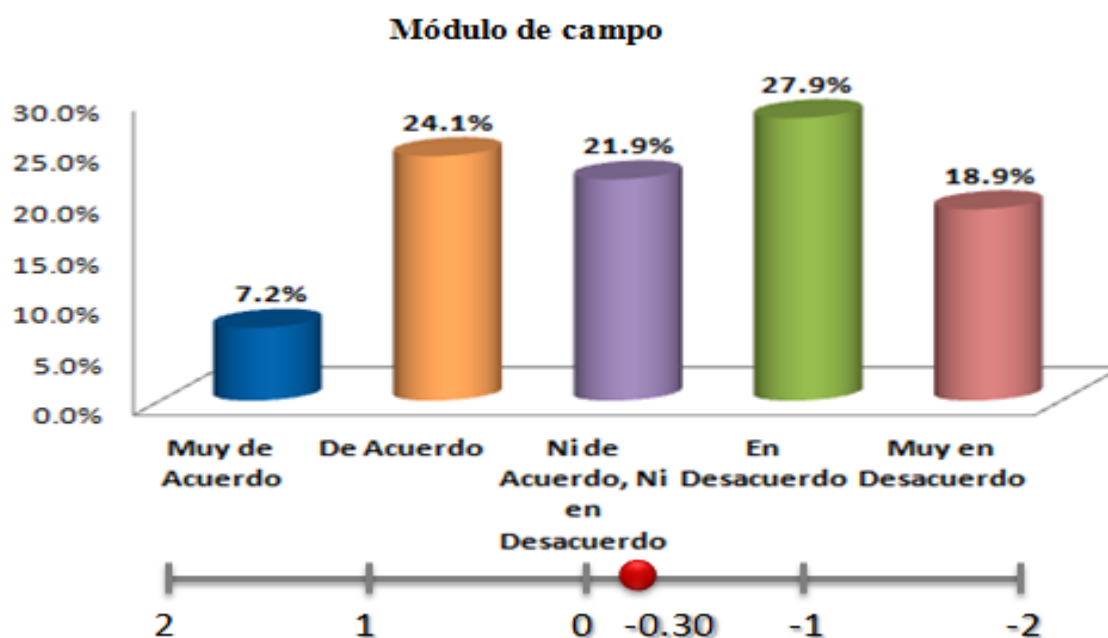


Figura 16. Percepción estudiantil sobre los módulos de campo

5.4. Nivel de satisfacción de los servicios no académicos

5.4.1. Ambiente de la Universidad

Cuando se habla de ambiente universitario refiere a la infraestructura de la institución en relación a las áreas verdes, el área de deportes y de esparcimiento donde alumnos pueda sentirse en un lugar seguro, cómodo y ameno. Los alumnos se muestran insatisfechos con el ambiente que se vive y respira en la universidad (-0.48) (Figura 17).

El mayor grado de insatisfacción estudiantil radica en el equipamiento de las aulas (televisor, data shows, cortinas, pizarras, etc.) (-1.16) y el espacio físico, iluminación y

ventilación(-0.78), le sigue en orden de importancia en cuanto a la insatisfacción el hecho que los baños se mantienen bien equipados y limpios (-0.87), si la Universidad prevé la seguridad contra robos y asaltos(-0.54), y que el mobiliario se encuentra en buen estado y es cómodo (-0.32). Sin embargo, los estudiantes están satisfechos con que la Universidad mantiene las áreas verdes, limpias y cuidadas (0.35). Por otro lado, se muestran igualmente insatisfechos respecto a las áreas recreativas que permiten el esparcimiento y motivando la salud mental(-0.03) (Anexo 21).

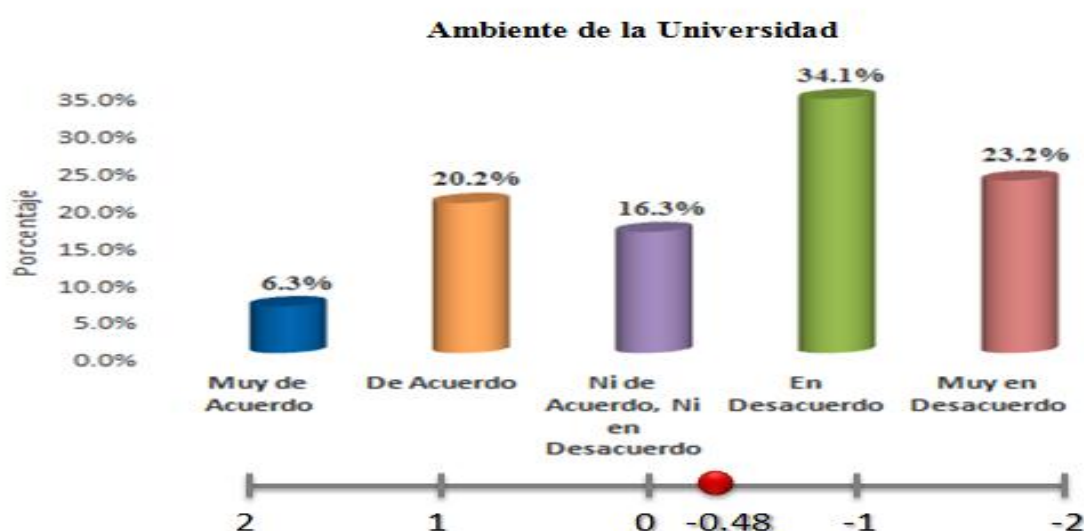


Figura 17. Nivel de satisfacción en cuanto a ambiente de la Universidad

5.4.2. Servicio administrativo

De todos los servicios que ofrece la Universidad, el administrativo es que el presenta la mayor frecuencia de estudiantes que no están de acuerdo ni en desacuerdo cuando comparado con los otros niveles de satisfacción (Figura 18) (-0.02). Esto es probablemente debido a que en la práctica los estudiantes requieren muy poco o casi nada de este servicio, ya que su matrícula la pagan a través del Banco.

Los estudiantes expresan cierto nivel de satisfacción con el trato (37.8%) (0.08) y la eficiencia (36.7%)(0.08) que les brinda el personal administrativo. Sin embargo, expresan insatisfacción porque no existe prontitud en la resolución de problemas(-0.23). Esto denota que realmente no hay un trato personalizado en este servicio, los estudiantes tienen poco o ningún contacto con el personal administrativo y sus opiniones están más en función de lo que ven y oyen que del efecto del servicio (Anexo 22).



Figura 18. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio administrativo

5.4.3. Reglamento estudiantil

Existe un balance en el nivel de satisfacción e insatisfacción de los estudiantes en cuanto a su Reglamento (0.53) (Figura 19). Específicamente, están de acuerdo en los efectos positivos de la aplicación de la norma (0.33) pero no con la norma en sí (0.50), ni con la forma de aplicación. Sobresale el hecho de que 76.5% de los estudiantes considera necesario una modificación del Reglamento Estudiantil(1.27)y el 69.2% expresan que los encargados de hacer valer el Reglamento no muestran un trato amable al momento de aplicarlo (0.18) (Figura 19). Los empleados de la Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE) les resuelven los problemas de manera eficiente (0.35).

En este mismo contexto, el 51.9% de los estudiantes expresa satisfacción por el hecho de que el Reglamento Estudiantil promueve el orden y convivencia entre los estudiantes (0.52) (Anexo 23).

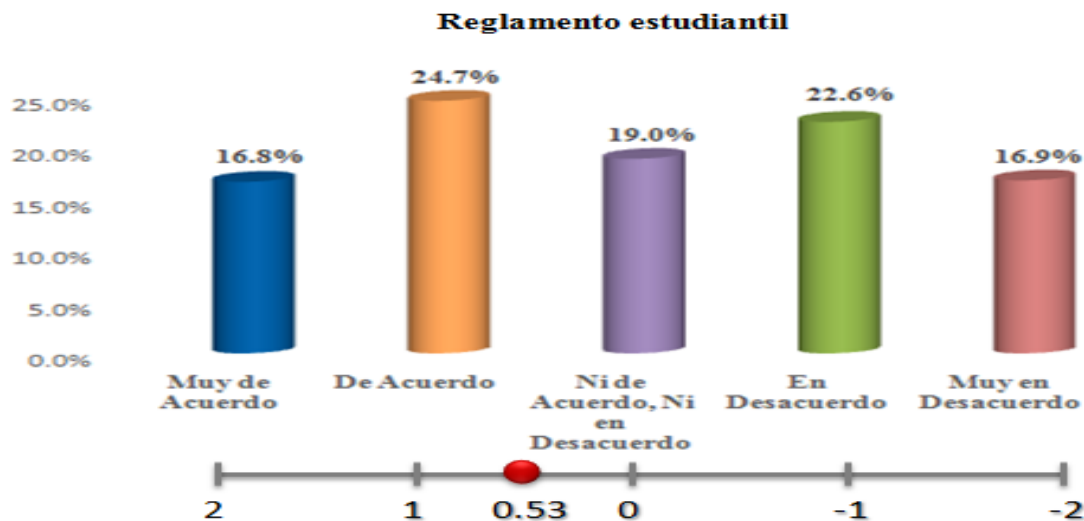


Figura 19. Nivel de satisfacción en cuanto a reglamento estudiantil

5.4.4. Comedor estudiantil

Después de los servicios del Centro de Cómputo, el comedor estudiantil ocupa el tercer lugar en cuanto a insatisfacción entre los estudiantes (Figura 20) (-0.1). Los estudiantes expresan insatisfacción por la calidad y el valor nutricional de los platillos que se sirven en el comedor estudiantil (-0.91). Le siguen en orden de importancia, la variedad alimenticia (-0.75), la atención (-0.65) y la higiene del comedor (-0.58) y en referencia a la amplitud del comedor estudiantil igualmente expresan su insatisfacción (-0.31) (Anexo 24).

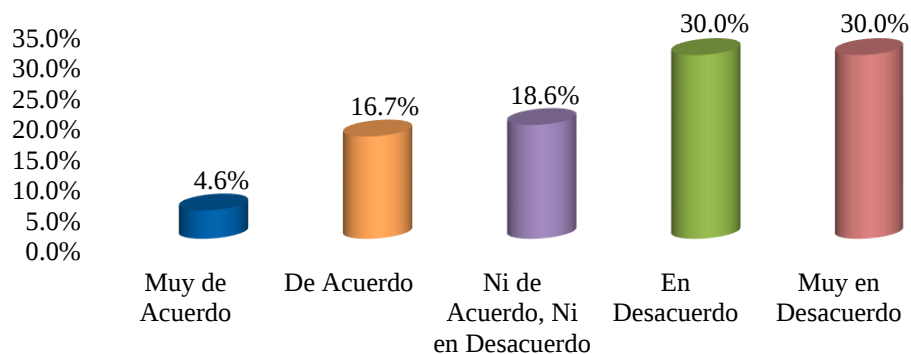


Figura 20. Nivel de satisfacción en cuanto a comedor estudiantil

5.4.5. Clínica médica y odontológica

Los estudiantes tienen opiniones divididas en cuanto al nivel de satisfacción por los servicios prestados por la clínica médica y odontológica (-0.04) (Figura 21). Por un lado expresan que las clínicas son higiénicas (0.36), pero por otro que el tiempo de espera para ser atendido es muy largo (0.42) y frecuencia con que se implementan campañas de salud con frecuencia (vacunación, despistaje visual)(0.42).El personal tiene presencia permanente en las instalaciones (-0.12) y en cuanto a que las clínicas cuentan con un programa de primeros auxilios (atención y medicinas menores: pastillas, vendas, gasa etc.) (-0.13) (Anexo 25).

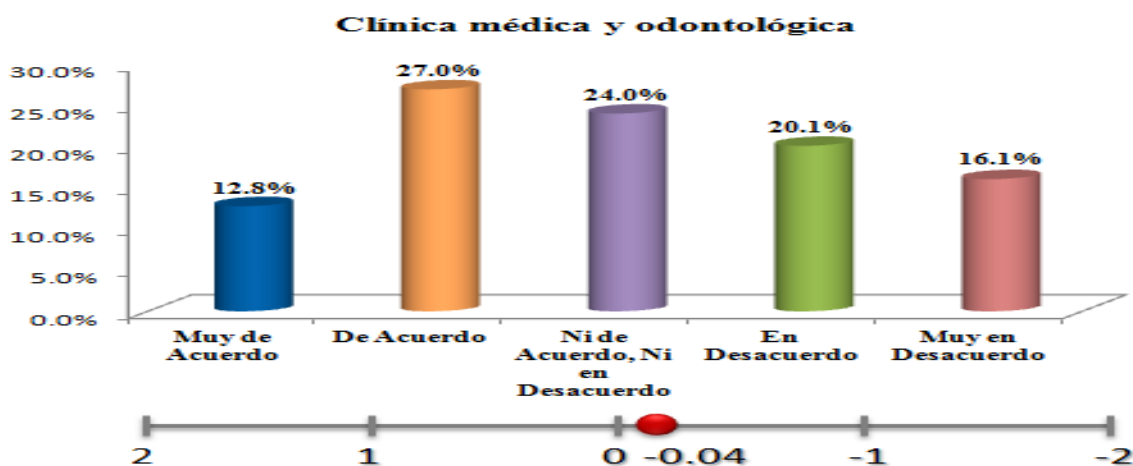


Figura 21. Nivel de satisfacción en cuanto a clínica médica y odontológica

5.4.6. Servicio de lavandería

La Figura 22, muestra que el servicio de lavandería no es uno que sobresale en la Universidad, pero tampoco crea tanta inconformidad (-0.04). Existe insatisfacción por el cuidado con que se manejan las prendas (-0.71), pero al mismo tiempo hay satisfacción porque la atención por parte del personal de lavandería es eficiente (0.39), que el tiempo de entrega de las prendas de vestir es el adecuado (0.05) y la existencia de una administración de medidas de control en el manejo de las prendas (0.09) (Anexo 26).

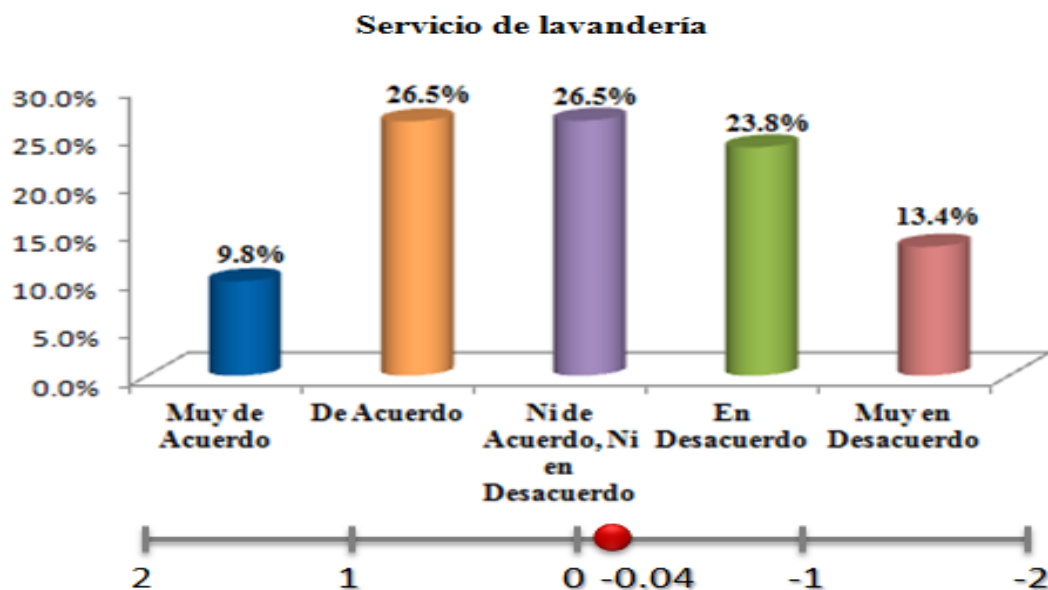


Figura 22. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio de lavandería

5.4.7. Dormitorios estudiantiles

Los dormitorios estudiantiles constituyen el servicio más precario de la Universidad Nacional de Agricultura, en el que los estudiantes expresan su mayor nivel de insatisfacción (Figura 23). El nivel de insatisfacción por este servicio es de 70.9% (-1.0).

El mayor nivel de insatisfacción de los estudiantes es porque los dormitorios no están debidamente equipados (-1.42) ni acondicionados adecuadamente de acuerdo al cambio climático en el ambiente (-1.37); así mismo, presentan insatisfacción respecto a la seguridad, interna y externa, de los dormitorios (-1.18), el adecuado espacio físico según número de estudiantes asignados por dormitorio (-1.16) y que estos cuenten con los servicios básicos necesarios (agua potable, luz eléctrica, sanitarios, recolector de basura, etc.) (-1.16) y que los dormitorios estén libres de plagas, malos olores y otro tipo de contaminantes (-0.96).

El único aspecto que mantiene con cierto nivel de satisfacción a los estudiantes internos fuera de la Universidad es el hecho de que el guardia de seguridad se mantiene en su puesto de trabajo y cumple con sus funciones asignadas (0.20) (Anexo 27).

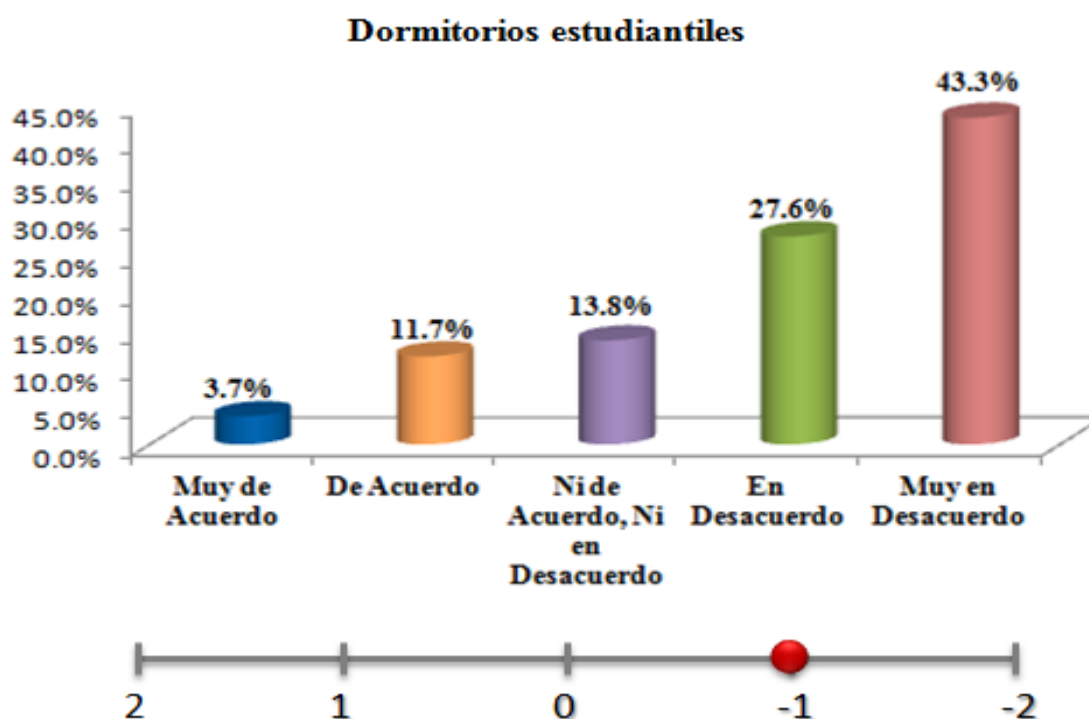


Figura 23. Nivel de satisfacción en cuanto a dormitorios estudiantiles

5.4.8. Servicio de transporte

Se midió el nivel de satisfacción de los estudiantes internos fuera de la Universidad en cuanto al servicio de transporte. Los estudiantes expresaron insatisfacción en lo que respecta a este servicio (-0.05) (Figura 24).

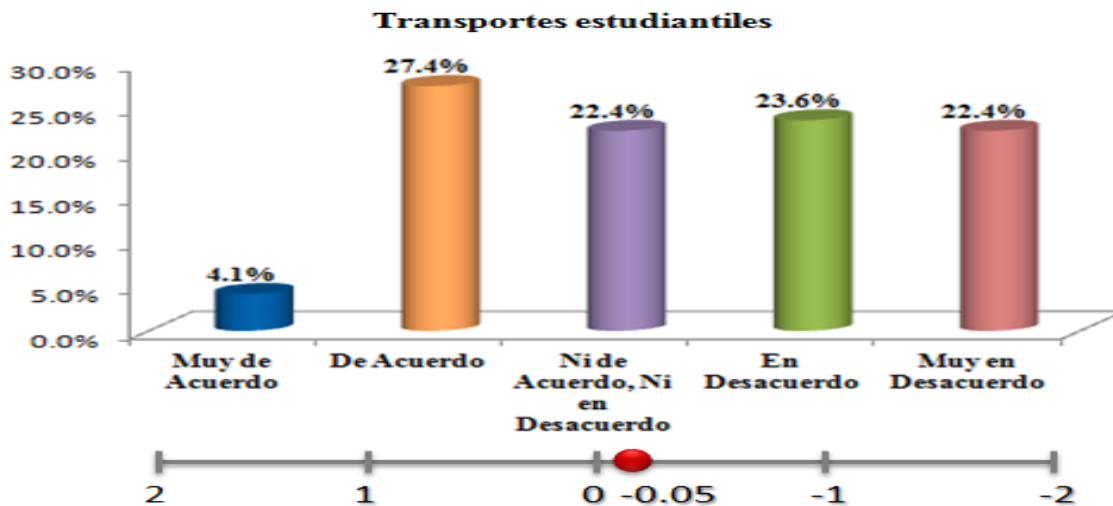


Figura 24. Nivel de satisfacción en cuanto a servicio de transporte

Los alumnos muestran mayor insatisfacción sobre la relación que existe entre la capacidad versus la cantidad de alumnos que ocupan los autobuses (-1.05), el adecuado trato dirigido a los alumnos y la responsabilidad con sus labores por parte de los conductores (-0.61), el adecuado estado físico de los autobuses (-0.41) y la puntualidad por parte de los conductores (-0.35).

Los puntos rescatables, en los que se encuentra un grado de satisfacción por parte de los estudiantes: la velocidad prudente respecto a cómo se conducen los automotores (0.35) y la limpieza con que se mantienen los autobuses como sus condiciones aceptables (0.12) (Anexo 28).

Resumen condensado de la satisfacción de los estudiantes según el servicio brindado por la Universidad Nacional de Agricultura

Al analizar las valorizaciones, según los ítems evaluados, por parte de los encuestados se puede apreciar que existe un alto grado de insatisfacción en relación a todo el servicio brindado por la universidad a sus clientes (estudiantes); según la escala de Likert el condensado de satisfacción es de -0.09 (Ver Figura 25) lo que indica a los encuestados como muy insatisfechos ya que se acerca mucho a -2. Los ítems rescatables son las actividades personales y sociales (0.54), competencias profesionales (0.61), plan docente (0.51), biblioteca (0.06), reglamento estudiantil (0.51) y la clínica médica y odontológica (0.04). Siendo las competencias profesionales la que presentan mayor satisfacción por parte de los encuestados. Sin embargo, los puntos más críticos, donde los encuestados consideran estar insatisfechos, son: servicios académicos (-0.03), laboratorios experimentales (-0.28), centro de cómputo (-0.70), módulos de campo (-0.27), ambiente universitario (-0.48), servicios administrativos (-0.02), comedor estudiantil (-0.64), servicio de lavandería (-0.05), dormitorios estudiantiles (-0.86) y servicio de transporte (-0.33). Siendo los que presentan mayor insatisfacción los dormitorios estudiantiles.

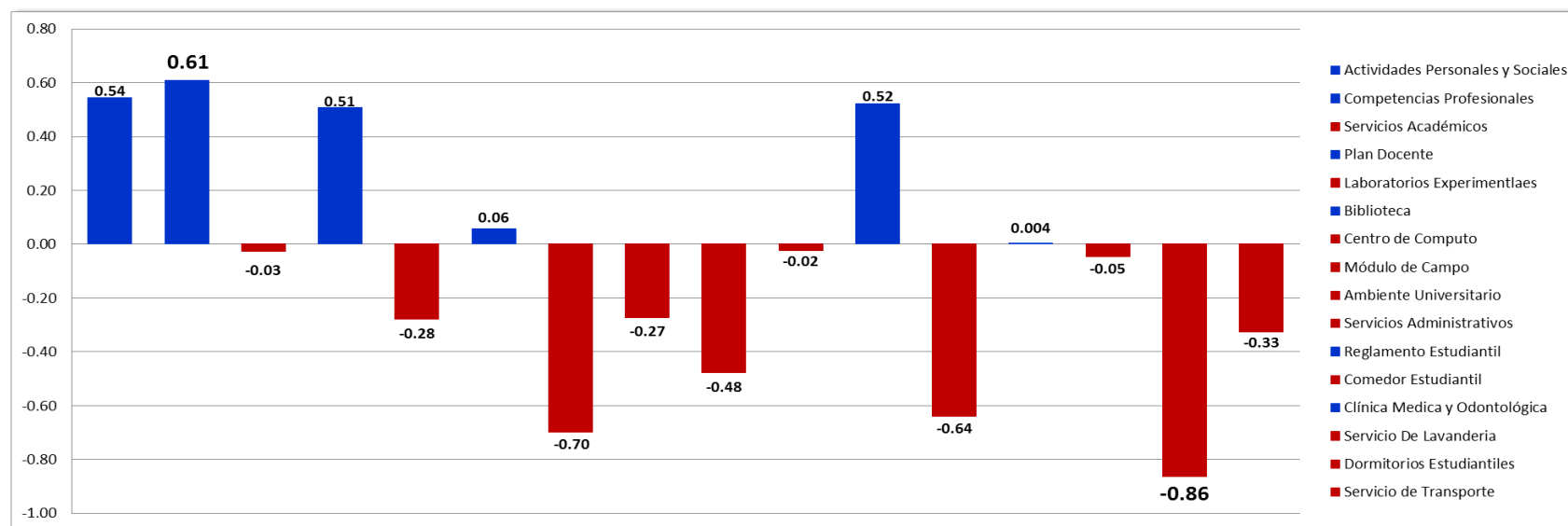


Figura 25. Condensado del nivel de satisfacción que presentan los estudiantes sobre el servicio brindado por la UNA

5.5.Lineamientos de mejora

5.5.1. Servicios académicos

a. Servicios académicos

Dado que el quehacer fundamental de la Universidad Nacional de Agricultura es la docencia, es imperativa la mejora en los servicios académicos. Los resultados obtenidos en este aspecto reflejan que si bien es cierto la Universidad ha ido creciendo a pasos agigantados a través de la creación de nuevas carreras e incremento de la matrícula y cobertura estudiantil, no ha habido un acompañamiento en cuanto a la reforma de la organización y oferta académica.

Por lo tanto los lineamientos de mejora son:

1. Crear una plataforma tecnológica para modernizar el sistema de matrícula conforme a los avances tecnológicos actuales.
2. Analizar la viabilidad y funcionalidad de la estructura organizativa actual en departamentos y estudiar nuevas alternativas como la creación de facultades académicas.

b. Laboratorios experimentales

La insatisfacción de los estudiantes por los servicios prestados por los laboratorios experimentales está en relación directamente proporcional a la ejecución y asignación presupuestaria para tal fin. En este sentido, se propone:

1. Revisar la asignación de presupuesto para la compra de materiales, instrumentos, equipo y reactivos destinado a los laboratorios.
2. Actualizar el inventario de los insumos existentes en los laboratorios y generar una propuesta de lo mínimo necesario para operar con eficiencia, considerando los avances tecnológicos.
3. Considerar dentro del presupuesto anual de la institución el incremento de presupuesto para los laboratorios experimentales.

c. Centro de Cómputo

Al igual que con los laboratorios experimentales, la insatisfacción por el servicio que brinda el Centro de Cómputo está en función de la asignación presupuestaria. Por lo tanto, las propuestas de mejora son básicamente similares a las expresadas en ese apartado:

1. Revisar la asignación de presupuesto para la compra de computadoras, materiales, equipo e instalaciones para el Centro de Cómputo.
2. Considerar dentro del presupuesto anual de la institución el incremento de presupuesto para dotar el Centro de Cómputo de las condiciones y equipamiento adecuado para prestar un servicio de calidad.
3. Supervisar la labor de los instructores del área de cómputo y propiciar mecanismos e instrumentos para la mejora de sus servicios.

d. Módulos de campo

La principal causa de la falta de aplicación de los conocimientos teóricos en el campo es que no hay una concatenación real entre la docencia y la producción. Mientras que en el aula se cuenta con programas académicos específicos para las asignaturas servidas, en el campo se trabaja de forma empírica de modo tal que no hay programas definidos para los módulos.

Lo anterior implica que cada vez que se contrata un nuevo instructor de campo, no se le entrega un programa que le indique la ruta a seguir en sus enseñanzas prácticas y, generalmente, queda a su criterio los temas a enseñar. Con esta libertad de cátedra, los temas estarán normalmente limitados a aquellos que son de su dominio. Consecuentemente, será muy difícil que tengan relación alguna con lo visto por los estudiantes en clase, a menos que el profesor de la asignatura en el aula sea quien instruya el módulo de campo correspondiente.

Bajo estas premisas, se proponen los siguientes lineamientos de mejora:

1. Formular programas bien definidos, estructurados y concatenados para los módulos de campo de cada departamento, con sus respectivas guías modulares.
2. Erradicar la improvisación mediante la presentación de planes de trabajo semanal por parte de los instructores.
3. Realizar programas de inducción con el nuevo personal, que incluya aspectos de relaciones humanas, reglamento académico y formación pedagógica en educación superior, entre otros.
4. Definir mecanismos expeditos de asignación presupuestaria específica para los módulos de campo.

5.5.2. Servicios no académicos

a. Ambiente de la Universidad

Por tratarse de una Universidad Estatal con serias limitaciones de presupuesto, los lineamientos de mejora en este aspecto están circunscritos a las asignaciones presupuestarias que la Universidad haga a este renglón. Sin embargo, se propone:

1. Formular un estudio para el mejoramiento, equipamiento y acondicionamiento de las aulas de clase.
2. Planificar el mejoramiento gradual de las condiciones de las aulas de clase en base a las asignaciones presupuestarias anuales.
3. Generar ingresos a partir de la ejecución de proyectos con fuentes de financiamiento externa que generen dividendos para la mejora del ambiente universitario-
4. Gestionar fondos para este fin con organismos de ayuda internacional como la AID y otras.

b. Reglamento estudiantil

De todos es sabido que nadie estará de acuerdo con la aplicación de un conjunto de normas que regulen su diario comportamiento, ni mucho menos cuando estas normas pueden significar un giro completo en el destino de la persona. So pena de lo expresado, es válido y aceptable proponer:

- Realizar una revisión minuciosa del Reglamento Estudiantil y adaptarlo y adecuarlo a las nuevas tendencias de la convivencia moderna, en el marco de la cordialidad y el respeto a las buenas costumbres.

c. Comedor estudiantil

Los servicios de alimentación constituyen uno de los más delicados por razones de manipulación, higiene, cocción, calidad, valor nutricional, variedad y atención. Es por ello que se propone:

- Dar en outsourcing o privatizar los servicios del comedor estudiantil.

d. Dormitorios estudiantiles

La comodidad a la hora de descansar y la seguridad son de vital importancia cuando de servicios de hospedaje se trata. Al igual que el Centro de Cómputo, los laboratorios y los servicios académicos, este servicio también está directamente relacionado con la asignación presupuestaria. Por lo tanto, la propuesta de mejora va en la misma dirección:

1. Realizar un inventario completo y exhaustivo de las condiciones en que se encuentran los dormitorios de la Universidad para determinar su capacidad real. Programar el internado de acuerdo a este inventario.
2. Formular un plan de mejora continua de los dormitorios de la Universidad, realizando las asignaciones presupuestarias anuales correspondientes.
3. Realizar supervisiones periódicas a las instalaciones que proveen hospedaje a los estudiantes internos fuera de la Universidad y proponer mejoras continuas.
4. Considerar dentro del presupuesto anual de la institución el incremento de presupuesto para mantenimiento y mejora de los dormitorios.

e. Servicio de transporte

Es notorio el hacinamiento en el que viajan los estudiantes desde y hacia la Universidad. Esto es un espectáculo para la población de Catacamas y visitantes que deja en entredicho la imagen de la Universidad Nacional de Agricultura. El lineamiento de mejora que se propone es el siguiente:

1. Estudiar la posibilidad de eliminar la modalidad de estudiantes internos fuera de la Universidad y generar los espacios y las condiciones para que estos estudiantes gocen de los mismos privilegios de internos, excepto transporte y alojamiento.
2. Hacer un estudio de prefactibilidad para determinar que es más rentable para la Universidad, si alquilar o comprar sus propias unidades de transporte.

VI. CONCLUSIONES

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

- Dentro de los servicios académicos, los estudiantes manifestaron satisfacción por las actitudes personales, sociales (0.79) y competencias profesionales en que son formados (0.59), y también por el Plan Docente (0.59) y el servicio de la Biblioteca (0.06). Además, expresaron estar insatisfechos por los laboratorios experimentales (-0.28) y mostraron opiniones divididas en cuanto al servicio académico (0.02).
- Los dormitorios estudiantiles (-0.86) constituyen el servicio más precario de la Universidad Nacional de Agricultura, en el que los estudiantes expresan su mayor nivel de insatisfacción. Le siguen en orden de importancia el Centro de Cómputo (-0.70) y el Comedor Estudiantil (-0.64).
- Los estudiantes tienen una muy mala percepción acerca de la aplicación de los conocimientos teóricos en el campo (-0.27).
- Ninguno de los servicios no académicos que presta la Universidad satisface a sus estudiantes (-0.08). Los estudiantes expresaron estar insatisfechos con el ambiente de la Universidad(-0.48) y el servicio de transporte (-1.46). En cuanto al Reglamento Estudiantil (0.53), el servicio administrativo (-0.02), la clínica médica y odontológica (0.00) y el servicio de lavandería (-0.04) los estudiantes tienen opiniones divididas.

VII. RECOMENDACIONES

- Crear una plataforma tecnológica para modernizar el sistema de matrícula estudiantil conforme a los avances tecnológicos actuales.
- Utilizar un software para la distribución de asignaturas y horarios de clase.
- Implementar un plan de seguimiento y capacitación a corto, mediano y largo plazo para el desarrollo del recurso humano de la Universidad Nacional de Agricultura.
- Formular programas bien definidos, estructurados y concatenados para los módulos de campo de cada departamento, con sus respectivas guías modulares.
- Realizar un inventario completo y exhaustivo de las condiciones en que se encuentran los dormitorios de la Universidad para determinar su capacidad real.
- Actualizar el inventario de los insumos existentes en los laboratorios experimentales y generar una propuesta de lo mínimo necesario para operar con eficiencia, considerando los avances tecnológicos.
- Considerar dentro del presupuesto anual de la institución el incremento de presupuesto para dotar el Centro de Cómputo de las condiciones y equipamiento adecuado para prestar un servicio de calidad.

- Realizar un estudio de pre factibilidad en el comedor estudiantil para determinar que opción es más rentable para la Universidad, si continuar otorgando a los estudiantes los alimentos o darlo en outsourcing o en su defecto privatizar los servicios del mismo..

VIII. BIBLIOGRAFIA

- Alvarado, V. (2011). <http://vilmaalvarado.blogspot.com/>. Retrieved from <http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>
- Andrade, G., & Carrau, J. (2003, Junio). *Administración universitaria*.
- Arias, C. (2012, Enero 2012). *Calidad de educación*. Retrieved from <http://cristhian-arias.blogspot.com/2012/01/calidad-de-educacion.html>
- Autin, A. (1993). *Assesment for excellence: The philosophy and practice of assesment and evaluation of higher education*. Phonix, AZ.
- Berghe, W. v. (2008). *Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. Interpretación y orientación desde una perspectiva europea*. Uruguay: Centro Interamericano para el desarrollo del conocimiento en la Formación Profesional.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free (la calidad es gratis)*. New York: McGraw Hill.
- Dam, C. V. (n.d.). *El Laboratorio Experimental de C. Santos de Moris. Una Pedagogia para la Organizacion Social*. Retrieved from <http://ihder.org/BIBLIOTECA%20DIGITAL/Libros/EL%20LABORATORIO%20EXPERIMENTAL.pdf>
- Deming, W. E. (1988). *"Out of the crisis" (Fuera de la crisis)*. MIT press.

- García, A. D., & Guillén, D. J. (2003). *Investigación Universitaria, Clima y Cultura Organizacionales*. Caracas.
- Garduño. (1999, Diciembre). *Revista iberoamericana de educación*. Retrieved from <http://www.rieoei.org/rie21a06.htm>
- Gento. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.
- Gross, M. (2008, 06 30). Retrieved from <http://manuelgross.bligoo.com/definicion-y-caracteristicas-de-la-cultura-organizacional-actualizado>
- Guitierrez, A. S. *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria*.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). *Defining quality. Assessement and evaluation in higher education*. Bath, UK.
- Ishikawa, K. (1985). *Qué es Control Total de la Calidad?- El modelo japonés*. Prentice Hall.
- ISO-9000. (2005). *Norma Internacional*. Retrieved from http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- J., A., L., O., & C., L. (2005). *Proceso de Enseñanza-Aprendizaje con calidad ISO 9001-2000, como respuesta a las Reformas Educativas de la UABC. Un Estudio de Caso*.

- J., B. (1990). *Educación Superior, Investigación Científica y Transformaciones Culturales en América Latina*. BID-BID-SECAB-CINDA.
- Kotler, & Phillip. (2001). *Dirección de Marketing: La edición del milenio*. Mexico: Pearson Educación.
- Machado. (1997). *Institutos de Investigación Industrial en América Latina: su rol en los años noventa*. Colombia: ITIS.
- Martinez, E. (1998). *La evaluación de la educación superior*.
- Meyer., D. B. (2006, Septiembre 13). Retrieved from <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Mundo, E. (2013, Diciembre 13). Retrieved from <http://elmundo.com.sv/actitud-diferencia-que-marca-la-diferencia>
- Slauhgter, S., & Leslie, L. (1997). *Academic capitalism, Pilitics, Policies, and the Entrepreneurial University*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Slidehare. (n.d.). *Diseño de Investigación No Experimental*. Retrieved from <http://es.slideshare.net/conejo920/diseo-de-investigacion-no-experimental>
- Torre, J. M., & Oltra, G. Y. (2011, marzo 15). Retrieved from http://www.gestuniv.com.ar/gu_08/v3n2a2.htm

- UNAG, S. G. (2013). *Matricula 2013 I Período Académico Universidad Nacional de Agricultura UNAG*. Catacamas, Olancho.
- UNESCO. (2009, Agosto 8). *Conferencia mundial para la educación superior*. Retrieved from http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf
- UNESCO. (1998). *Conferencia mundial sobre la educación superior*. Paris.
- Wikipedia. (n.d.). Retrieved from http://es.wikipedia.org/wiki/Escalas_Likert
- Wikipedia. (2013, Mayo 02). Retrieved from <http://es.wikipedia.org/wiki/Catacamas>
- Yzaguirre. (2005). Retrieved from http://www.ice.deusto.es/RINACE/reice/Vol3n1_e/Yzaguirre.pdf
- Zabalza, & Cabero. (2005). Retrieved from http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062010000200006&script=sci_arttext
- Zeithaml, & Bitner. *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de satisfacción estudiantil



UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA, UNA
Carrera de Administración de Empresas Agropecuarias



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

INSTRUCCIONES

La presente encuesta está dirigida a conocer cuán satisfecho o satisfecha se encuentran los estudiantes con los diversos servicios que brinda la universidad; lo cual permitirá tomar decisiones para mejorar. La encuesta es anónima, contesta con total sinceridad marcando con una **X** en la opción elegida, según su caso.

MUCHAS GRACIAS

DATOS INFORMATIVOS SOBRE EL ALUMNO O ALUMNA

Carrera					
Año que cursa		Sexo	M ☐	F ☐	
Título de nivel medio		Ingreso Familiar promedio			
Procedencia		Departamento			
Modalidad de estudio:	Interno ☐	Externo ☐	Edad		

COMPETENCIAS PROFESIONALES: ¿Cuánto te satisface la preparación que te brinda la UNA en estas habilidades?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1 Promueve el trabajo en equipo					
2 Incita a resolver problemas y casos de la especialidad					
3 Permite actuar con autonomía e iniciativa					
4 Permite confrontar ideas propias con ajenas					
5 Exhorta a hablar en público con lenguaje apropiado					
6 Incita a tener actitud positiva ante el cambio e innovación					
7 Exhorta a ser autodidacta					
8 Alienta a dominar habilidades profesionales prácticas					

PLAN DOCENTE: Menciona cuán satisfecho estás con...	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
9 Los docentes son responsables con la normativa universitaria (respeto a los horarios, no faltar a clases sin aviso y otros)					
10 Los docentes respetan la jomalización o plan de clase					
11 Los docentes dominan las materias de los cursos que dictan					
12 Está satisfecho con la metodología de enseñanza utilizada por los docentes					
13 Los docentes permiten la interacción y la apertura con el alumno					
14 Las investigaciones son asesoradas por los docentes					
15 El docente aplica el reglamento disciplinario estudiantil e incita a respetarlo					

AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD:		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
16	La Universidad prevee la seguridad contra robos y asaltos					
17	Las aulas de clase están bien equipadas (tv, cátedra, retroproyector, multimedia, pizarras, cortinas y otros)					
18	Las aulas de clase cuentan con el suficiente espacio físico, iluminación y ventilación requerido					
19	El mobiliario se encuentra en buen estado y es cómodo					
20	La Universidad mantiene las áreas verdes limpias y cuidadas					
21	Cuenta la Universidad con áreas recreativas que permitan el esparcimiento y motiven la salud mental de los alumnos					
22	Los baños se mantienen bien equipados y limpios					

REGLAMENTO ESTUDIANTIL : Percepción acerca del Reglamento Estudiantil de la Universidad Nacional de Agricultura		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
23	Promueve el orden y convivencia de los estudiantes					
24	El reglamento es demasiado estricto					
25	Se aplican las normas disciplinarias establecidas en el reglamento					
26	Los encargados de hacer valer el reglamento muestran un trato amable al momento de aplicarlo					
27	Los empleados de la Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE) les resuelve los problemas de manera eficiente					
28	Considera necesario una modificación del Reglamento Estudiantil					

¿VISITAS LA BIBLIOTECA CON FRECUENCIA?

SI ☐

NO ☐

* En caso negativo, pasa a la sección: Laboratorios Experimentales

BIBLIOTECA: Del servicio brindado en la biblioteca...		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
29	Los libros están actualizados					
30	Existe literatura acorde a su carrera					
31	Es flexible el horario de atención en la biblioteca y acorde a sus necesidades					
32	Los bibliotecarios le brindan un buen trato y una buena atención					
33	Los bibliotecarios te atienden rápidamente					
34	Existen medidas para reducción del ruido en la biblioteca					
35	Existe un catálogo computarizado de literatura					
36	Las condiciones de préstamo de libros son accesibles					
37	Existe disponibilidad de revistas de la especialidad					

LABORATORIOS EXPERIMENTALES: Física, Química, Biología, Bioquímica, Analítica, etc.		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
38	El Instructor está capacitado en el área que imparte					
39	Existen suficientes mesas de trabajo en los laboratorios					
40	El equipo y los instrumentos existentes son modernos					
41	El número de estudiantes por microscopio o instrumento es el adecuado					
42	Los equipos e instrumentos son suficientes y en buen estado					
43	Al averiarse un instrumento o al agotarse un reactivo, existe una oportuna reposición de los mismos					
44	Las guías de práctica son útiles					

CENTRO DE CÓMPUTO:		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
45	Hay existencia suficiente de computadoras					
46	Las computadoras son veloces y confiables (no se cuelgan ni se malogran a menudo)					
47	Existe disponibilidad de un software especializado					
48	La velocidad del internet es la necesaria					
49	El área de cómputo es amplia					
50	El tiempo otorgado, para el uso de una computadora, es el adecuado					
51	La asistencia técnica es oportuna y precisa					

MÓDULOS DE CAMPO:		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
52	El Instructor está capacitado en el área que imparte					
53	Se realizan las practicas en tiempo y forma					
54	Se cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar las practicas					
55	El trato es personalizado					
56	Existe una secuencia lógica en las prácticas de campo					
57	Los instructores utilizan guías de trabajo					
58	La Universidad cuenta con medidas de seguridad al momento de realizar las labores de campo					
59	Se respetan los horarios establecidos para las labores de campo					
60	Se ponen en practica los conocimientos adquiridos en el aula de estudio					
61	El trabajo de campo requiere de un exceso de actividad física					

COMEDOR ESTUDIANTIL:		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
62	El comedor es amplio					
63	El comedor es higiénico					
64	La atención brindada en el comedor es rápida y cordial					
65	Los platillos tienen un valor nutricional adecuado y son de calidad					
66	Existe variedad alimenticia en el comedor estudiantil					

SERVICIO ADMINISTRATIVO		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
67	El personal administrativo es eficiente					
68	Existe prontitud en la resolución de problemas					
69	El personal administrativo le brinda un buen trato					

SERVICIO ACADÉMICO:		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
70	Las autoridades de la universidad es exigente ante el desarrollo del servicio académico					
71	Existe burocracia en el trámite de matrícula (engorroso y lento)					
72	La Universidad permite las prácticas profesionales en giras educativas					
73	La Universidad Informa oportunamente sobre convenios, becas, y asociaciones realizadas con otras entidades de importancia educativa					
74	Existe un sistema de matrícula On Line (vía internet)					
75	Los horarios de clase son bien organizados					
76	Las asignaturas están bien distribuidas según los grupos permitiendo la educación personalizada					

CLÍNICA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
77	Existe tardanza en el tiempo de espera para ser atendido					
78	Las clínicas son higiénicas					
79	El personal tiene presencia permanente en las instalaciones					
80	Las clínicas cuentan con un programa de primeros auxilios (atención y medicinas menores: pastillas, vendas, gasa, etc.)					
81	Se implementan campañas de salud con frecuencia (vacunación, despistaje visual, etc.)					

SERVICIO DE LAVANDERÍA		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
82	Las prendas de vestir se manejan con mucho cuidado					
83	Existe una administración de medidas de control en el manejo de las prendas					
84	El tiempo de entrega de las prendas de vestir es el adecuado					
85	La atención por parte del personal de lavandería es eficiente					

DORMITORIOS ESTUDIANTILES		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
86	El espacio físico es el adecuado para el número de estudiantes asignados.					
87	De acuerdo a los cambios climáticos en el ambiente los dormitorios están acondicionados adecuadamente.					
88	Los dormitorios están libres de plagas e insectos, malos olores y otro tipo de contaminantes.					
89	Los dormitorios están debidamente equipados (camas, escritorio, guarda ropa, espejos, otros).					
90	Los dormitorios y su equipamiento, son completamente seguros tanto interno como externamente (principalmente contra					
91	Los dormitorios cuentan con los servicios básicos necesarios para la convivencia: agua, luz eléctrica, sanitarios, recolector de basura y otros.					
92	Pregunta únicamente para estudiantes internos fuera de la UNA: El guardia de seguridad se mantiene en su puesto de trabajo y cumple con sus funciones asignadas.					

SERVICIO DE TRANSPORTE (ALUMNOS INTERNOS FUERA DE LA UNIVERSIDAD)		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
93	El estado físico de los autobuses es el adecuado					
94	La capacidad de los autobuses está de acuerdo con la cantidad de alumnos que transporta					
95	Los automotores son conducidos a una velocidad prudente					
96	Los autobuses se mantienen limpios en condiciones aceptables					
97	Los conductores de los autobuses son puntuales con sus horarios					
98	Los conductores de los autobuses son educados en el trato con los estudiantes y responsables con sus labores					

ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES:		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
99	Tomo mis estudios con mucha seriedad y dedicación					
100	Estudio mucho en horas fuera de clase					
101	Muestro mucho respeto por la puntualidad, la disciplina en clase y la autoexigencia					
102	Los representantes estudiantiles como voceros de mis inquietudes son muy eficientes					
103	Muestro decencia en mis actos y mis compañeros también					
104	Muestro mucho interés por la lectura constante y organizada					

¿Qué otras cosas de tu vida en la UNA te producen SATISFACCIÓN?

1	
2	
3	

¿Qué otras cosas de tu vida en la UNA te producen INSATISFACCIÓN?

1	
2	
3	

ELABORADO POR: Rosa Elene Mencía Flores
 Proyecto de Tesis: Administración de Empresas Agropecuarias
 SEPTIEMBRE, 2013

Anexo 2. Distribución según año, carrera y sexo

Año	Carrera	Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
I	Ingeniería Agronómica	761	208	969
	Recursos Naturales y Ambiente	99	81	180
	Tecnología Alimentaria	57	79	136
	Medicina Veterinaria	27	23	50
	Sub Total	944	391	1335
II	Ingeniería Agronómica	446	122	568
	Recursos Naturales y Ambiente	91	67	158
	Tecnología Alimentaria	51	66	117
	Medicina Veterinaria	23	13	36
	Sub Total	611	268	879
III	Ingeniería Agronómica	267	53	320
	Recursos Naturales y Ambiente	43	24	67
	Tecnología Alimentaria	29	20	49
	Medicina Veterinaria	20	11	31
	Sub Total	359	108	467
IV	Ingeniería Agronómica	204	26	230
	Recursos Naturales y Ambiente	22	19	41
	Tecnología Alimentaria	13	10	23
	Medicina Veterinaria	18	5	23
	Sub Total	257	60	317
Total		2171	827	2998

(Secretaría General UNA 2013)

Anexo 3. Presupuesto

No.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO LPS.	PRECIO TOTAL LPS.
1	Lápiz tinta	24	5.00	120.00
2	Libretas taquigráfica	1	15.00	15.00
3	Calculadora	1	250.00	250.00
4	Impresión de anteproyecto	4	5.00	1000.00
5	Fotocopias de Encuesta	1700	0.50	847.50
6	Tableros	3	60.00	60.00
7	CD's para anteproyecto y trabajo final de tesis	4	100.00	400.00
8	Engargolado de anteproyecto	3	15	45.00
9	Impresión de Trabajo de Tesis	250	5.00	1250.00
10	Encuadernado de Trabajo Final de Tesis	8		1700.00
11	Imprevistos(10%)			568.75
	TOTAL.....			6256.25

Anexo 4. Frecuencia relativa según título de secundaria

No.	Título del Nivel Medio	Porcentaje
1	Bachiller en Ciencias y Letras	40.5
2	Perito Mercantil y Contador Público	12
3	Maestro de Educación Primaria	10
4	Bachiller en Ciencias y Letras y Técnico en Computación	9.1
5	Bachiller Técnico Agrícola	6.2
6	Bachiller en Administración de Empresas	2.3
7	Bachiller en Administración de Empresas Agropecuarias	2.1
8	Bachiller en Ciencias Agropecuarias	2.1
9	Bachiller en Promoción Social	1.5
10	Bachiller Técnico en Mecánica Automotriz	1.5
11	Bachiller Técnico en Electricidad	1.2
12	Bachiller en Ciencias Técnicas Agrícolas	0.9
13	Bachiller en Control de Calidad	0.9
14	Bachiller Técnico en Electrónica	0.9
15	Bachiller Técnico en Horticultura	0.9
16	Bachiller Técnico Industrial en Electricidad	0.9
17	Bachiller con Orientación en Educación	0.6
18	Bachiller en Ciencias Agropecuarias	0.6
19	Bachiller en Ciencias Forestales	0.6
20	Bachiller en Ciencias y Letras y Mercadotecnia	0.6
21	Bachiller en Ecología y Medio Ambiente	0.6
22	Bachiller Técnico en Administración de Empresas Agropecuarias	0.6
23	Bachiller Técnico en Administración Forestal	0.6
24	Bachiller Técnico en Hostelería y Turismo	0.6
25	Bachiller Técnico Industrial en Madera	0.6
26	Bachiller en Agronomía	0.3
27	Bachiller en Ciencias y Letras con Microprogramación	0.3
28	Bachiller Técnico en Refrigeración	0.3
29	Bachiller Técnico en Refrigeración y Aire Acondicionado	0.3
30	Bachiller Técnico Forestal	0.3
31	Bachillerato Ambiental	0.3
32	Rama de Ciencias	0.3

Anexo 5. Distribución de frecuencias según sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	247	72.4	72.4	72.4
Femenino	94	27.6	27.6	100.0
Total	341	100.0	100.0	

Anexo 6. Distribución de frecuencias según ingreso familiar promedio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 5000 Lempiras	106	31.1%	49.8%	49.8%
De 5001 a 10000 Lempiras	61	17.9%	28.6%	78.4%
De 10001 a 20000 Lempiras	38	11.1%	17.8%	96.2%
De 20001 a 40000 Lempiras	5	1.5%	2.3%	98.6%
De 40001 a 60000 Lempiras	1	0.3%	0.5%	99.1%
De 60001 Lempiras en adelante	2	0.6%	0.9%	100.0%
Sub-Total	213	62.5%	100.0%	
Perdidos en el Sistema	128	37.5%		
Total	341	100.0%		

Anexo 7. Distribución de frecuencias según nacionalidad de origen

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hondureña	339	99.4%	99.4%	99.4%
Salvadoreña	1	0.3%	0.3%	99.7%
Guineo Ecuatorial	1	0.3%	0.3%	100.0%
Total	341	100.0%	100.0%	

Anexo 8. Distribución de frecuencias según departamento de origen

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Olancho	61	17.89%	18.0%	89.9%
Francisco Morazán	35	10.26%	10.3%	42.8%
El Paraiso	32	9.38%	9.4%	32.4%
Intibucá	29	8.50%	8.6%	55.8%
Lempira	29	8.50%	8.6%	67.6%
Choluteca	24	7.04%	7.1%	9.7%
Yoro	24	7.04%	7.1%	100.0%
Comayagua	21	6.16%	6.2%	21.5%
Colón	19	5.57%	5.6%	15.3%
Gracias a Dios	15	4.40%	4.4%	47.2%
Ocotepeque	12	3.52%	3.5%	71.1%
La Paz	10	2.93%	2.9%	59.0%
Atlántida	9	2.64%	2.7%	2.7%
Santa Bárbara	8	2.35%	2.4%	91.4%
Cortés	5	1.47%	1.5%	23.0%
Valle	5	1.47%	1.5%	92.9%
Islas de la Bahía	1	0.29%	0.3%	56.0%
Sub-Total	339	99.41%	100.0%	
Valores perdidos	2	0.59%		
Total	341	100.00%		

Anexo 9. Distribución de frecuencias según municipio de procedencia

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Apacilagua	1	0.3	0.3	2.4
Duyure	1	0.3	0.3	5.6
Marcovia	1	0.3	0.3	5.9
Morosel	1	0.3	0.3	6.2
Pespire	1	0.3	0.3	6.5
Santa Rosa de Aguán	1	0.3	0.3	10.3
Siguatepeque	1	0.3	0.3	16.5
Minas de Oro	1	0.3	0.3	17.7
San Luis	1	0.3	0.3	18.0
La Libertad	1	0.3	0.3	19.2
Lajas	1	0.3	0.3	19.5
San Sebastian	1	0.3	0.3	19.8
Corquin	1	0.3	0.3	20.1
San Antonio	1	0.3	0.3	20.9
Santa Rita	1	0.3	0.3	21.2
Santa Rosa de Copan	1	0.3	0.3	21.5
Puerto Cortes	1	0.3	0.3	23.0
Santa Cruz de Yojoa	1	0.3	0.3	23.3
Potrерillos	1	0.3	0.3	29.8
San Antonio de Flores	1	0.3	0.3	30.1
Teupasenti	1	0.3	0.3	31.0
Vado Ancho	1	0.3	0.3	32.4
Lepaterique	1	0.3	0.3	39.8
Marale	1	0.3	0.3	40.1
Reitoca	1	0.3	0.3	41.0
San Antonio de Oriente	1	0.3	0.3	41.3
Tatumbula	1	0.3	0.3	42.2
Valle de Angeles	1	0.3	0.3	42.5
Villa de San Francisco	1	0.3	0.3	42.8
Ahuas	1	0.3	0.3	43.1
Juan Francisco Bulnes	1	0.3	0.3	44.2
Ramon Villeda Morales	1	0.3	0.3	46.6
Dolores	1	0.3	0.3	49.9
Masaguare	1	0.3	0.3	52.8
San Antonio	1	0.3	0.3	53.1
San Isidro	1	0.3	0.3	53.4
San Marcos de la Sierra	1	0.3	0.3	54.3
Roatan	1	0.3	0.3	56.0
Cabanas	1	0.3	0.3	57.2
San Jose	1	0.3	0.3	59.0
La Virtud	1	0.3	0.3	63.4
Mapulapa	1	0.3	0.3	65.8

San Francisco	1	0.3	0.3	66.1
San Juan Guarita	1	0.3	0.3	66.4
Talgua	1	0.3	0.3	66.7
Tambla	1	0.3	0.3	67.0
Valladolid	1	0.3	0.3	67.3
Virginia	1	0.3	0.3	67.6
Lucerna	1	0.3	0.3	71.1
Mercedes	1	0.3	0.3	71.4
Concordia	1	0.3	0.3	80.8
Esquipulas del Norte	1	0.3	0.3	82.3
Patuca	1	0.3	0.3	87.6
Jocon	1	0.3	0.3	89.1
El Nispero	1	0.3	0.3	89.4
Las Vegas	1	0.3	0.3	89.7
Macuelizo	1	0.3	0.3	90.0
San Francisco de Ojuera	1	0.3	0.3	90.3
San Luis	1	0.3	0.3	90.6
Nacaome	1	0.3	0.3	92.3
El Negrito	1	0.3	0.3	95.9
Sonaguera	2	0.6	0.6	10.9
Florida	2	0.6	0.6	20.6
San Matias	2	0.6	0.6	30.7
El Porvenir	2	0.6	0.6	37.5
Orica (Francisco Morazan)	2	0.6	0.6	40.7
Talanga	2	0.6	0.6	41.9
Wuampusirpe	2	0.6	0.6	47.2
San Juan	2	0.6	0.6	54.0
Erandique	2	0.6	0.6	60.5
La Union	2	0.6	0.6	63.1
San Francisco del Valle	2	0.6	0.6	72.0
Gualaco	2	0.6	0.6	82.9
Salama	2	0.6	0.6	88.2
Silca	2	0.6	0.6	88.8
Goascoran	2	0.6	0.6	92.0
San Lorenzo	2	0.6	0.6	92.9
El Progreso	2	0.6	0.6	96.5
Sulaco	2	0.6	0.6	99.1
San Marcos de Colon	3	0.9	0.9	7.4
Iriona	3	0.9	0.9	8.3
Esquias	3	0.9	0.9	17.4
Taulabe	3	0.9	0.9	18.9
Brus Lagunas	3	0.9	0.9	44.0
La Paz	3	0.9	0.9	56.9
Candelaria	3	0.9	0.9	59.9
Guarita	3	0.9	0.9	62.5
Santa Barbara	3	0.9	0.9	91.4
Yorito	3	0.9	0.9	100.0
San Pedro Sula	4	1.2	1.2	22.7
El Paraiso	4	1.2	1.2	29.5
Trojes	4	1.2	1.2	32.2

La Esperanza	4	1.2	1.2	48.4
Camasca	4	1.2	1.2	49.6
Gracias	4	1.2	1.2	61.7
Ocotepeque	4	1.2	1.2	70.8
Dulce Nombre de Culmi	4	1.2	1.2	82.0
Yamaranguila	5	1.5	1.5	55.8
Marcala	5	1.5	1.5	58.7
Santa Fe	6	1.8	1.8	10.0
Guarizama	6	1.8	1.8	84.7
Tela	7	2.1	2.1	2.1
Tocoa	7	2.1	2.1	13.0
Guaimaca	7	2.1	2.1	39.5
Puerto Lempira	7	2.1	2.1	46.3
Lepaera	7	2.1	2.1	65.5
Ocotepeque	7	2.1	2.1	69.6
Olanchito	7	2.1	2.1	98.5
Intibuca	9	2.6	2.7	52.5
Juticalpa	9	2.6	2.7	87.3
Yoro	9	2.6	2.7	95.6
Apacilagua	10	2.9	2.9	5.3
Comayagua	11	3.2	3.2	16.2
Tegucigalpa	15	4.4	4.4	36.9
Danli	17	5.0	5.0	28.3
Catacamas	29	8.5	8.6	80.5
Total	339	99.4	100.0	
Perdidos en el Sistema	2	0.6		
Total	341	100.0		

Anexo 10. Distribución de frecuencias según modalidad de estudio

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Interno dentro de la UNA	231	67.7	67.7	67.7
Interno fuera de la UNA	110	32.3	32.3	100.0
Total	341	100.0	100.0	

Anexo 11. Distribución de frecuencias según edad de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
16-20	174	51.0	51.2	51.2
21-30	164	48.1	48.2	99.4
31 en adelante	2	0.6	0.6	100.0
Total	340	99.7	100.0	
Perdidos en el Sistema	1	0.3		
Total	341	100.0		

Anexo 12. Distribución de frecuencias según grupo étnico con el que se identifica

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Mestizo	226	66.3	66.3	66.3
Lenca	73	21.4	21.4	87.7
Miskito	15	4.4	4.4	92.1
Tawaka	1	0.3	0.3	92.4
Maya Chortis	9	2.6	2.6	95.0
Tolupan	7	2.1	2.1	97.1
Fang	1	0.3	0.3	97.4
Chortis	1	0.3	0.3	97.7
Garifuna	8	2.3	2.3	100.0
Total	341	100.0	100.0	

Anexo 13. Actitudes personales y sociales

99. Tomo mis estudios con mucha seriedad y dedicación

Tomo mis estudios con mucha seriedad y dedicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización		Valorización
Muy de Acuerdo	147	43.1	43.1	43.1	2	294	0.86
De Acuerdo	146	42.8	42.8	85.9	1	146	0.43
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	37	10.9	10.9	96.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	8	2.3	2.3	99.1	-1	-8	-0.02
Muy en Desacuerdo	3	0.9	0.9	100.0	-2	-6	-0.02
Total	341	100.0	100.0				1.25

100. Estudio mucho en horas fuera de clases

Estudio mucho en horas fuera de clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización		Valorización
Muy de Acuerdo	78	22.9	22.9	22.9	2	156	0.46
De Acuerdo	146	42.8	42.8	65.7	1	146	0.43
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	82	24.0	24.0	89.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	32	9.4	9.4	99.1	-1	-32	-0.09
Muy en Desacuerdo	3	0.9	0.9	100.0	-2	-6	-0.02
Total	341	100.0	100.0				0.77

101. Muestro mucho respeto por la puntualidad, la disciplina en clase y autoexigencia

Muestro mucho respeto por la puntualidad, disciplina en clase y autoexigencia.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización		Valorización
Muy de Acuerdo	134	39.3	39.8	40.1	2	268	0.80
De Acuerdo	155	45.5	46.0	86.1	1	155	0.46
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	39	11.4	11.6	97.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	6	1.8	1.8	99.4	-1	-6	-0.02
Muy en Desacuerdo	2	0.6	0.6	100.0	-2	-4	-0.01
Sub-Total	337	98.8	100.0				1.23
Datos perdidos en el sistema	5	1.2					
Total	341	100.0					

102. Los representantes estudiantiles, como voceros de mis inquietudes, son muy eficientes

Los representantes estudiantiles, como voceros de mis inquietudes, son muy	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización		Valorización
Muy de Acuerdo	31	9.1	9.1	9.1	2	62	0.18
De Acuerdo	83	24.3	24.3	33.4	1	83	0.24
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	91	26.7	26.7	60.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	70	20.5	20.5	80.6	-1	-70	-0.21
Muy en Desacuerdo	66	19.4	19.4	100.0	-2	-132	-0.39
Total	341	100.0	100.0				-0.17

103. Muestro decencia en mis actos y mis compañeros también

Muestro decencia en mis actos y mis compañeros también	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización		Valorización
Muy de Acuerdo	73	21.4	21.4	21.4	2	146	0.43
De Acuerdo	187	54.8	54.8	76.2	1	187	0.55
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	58	17.0	17.0	93.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	20	5.9	5.9	99.1	-1	-20	-0.06
Muy en Desacuerdo	3	0.9	0.9	100.0	-2	-6	-0.02
Total	341	100.0	100.0				0.90

104. Muestro mucho interés por la lectura constante y organizada

Muestro mucho interés por la lectura constante y organizada	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización		Valorización
Muy de Acuerdo	63	18.5	25.5	25.5	2	126	0.37
De Acuerdo	158	46.3	64.0	89.5	1	158	0.46
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	94				0	0	0.00
En Desacuerdo	20	5.9	8.1	97.6	-1	-20	-0.06
Muy en Desacuerdo	6	1.8	2.4	100.0	-2	-12	-0.04
Total	341	72.4	100.0				0.74

Anexo 14. Competencias profesionales

1. Promueve el trabajo en equipo

Promueve el trabajo en equipo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	80	23.5	23.5	23.5	2	160	0.47
De Acuerdo	160	46.9	46.9	70.4	1	160	0.47
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	64	18.8	18.8	89.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	32	9.4	9.4	98.5	-1	-32	-0.09
Muy en Desacuerdo	5	1.5	1.5	100.0	-2	-10	-0.03
Total	341	100.0	100.0				0.82

2. Incita a resolver problemas y casos de la especialidad

Incita a resolver problemas y casos de la especialidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	40	11.7	11.7	11.7	2	80	0.23
De Acuerdo	142	41.6	41.6	53.4	1	142	0.42
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	97	28.4	28.4	81.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	46	13.5	13.5	95.3	-1	-46	-0.13
Muy en Desacuerdo	16	4.7	4.7	100.0	-2	-32	-0.09
Total	341	100.0	100.0				0.42

3. Permite actuar con autonomía e iniciativa

Permite actuar con autonomía e iniciativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	56	16.4	16.4	16.4	2	112	0.33
De Acuerdo	137	40.2	40.2	56.6	1	137	0.40
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	84	24.6	24.6	81.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	52	15.2	15.2	96.5	-1	-52	-0.15
Muy en Desacuerdo	12	3.5	3.5	100.0	-2	-24	-0.07
Total	341	100.0	100.0				0.51

4. Permite confrontar ideas propias con ajenas

Permite confrontar ideas propias con ajenas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	35	10.3	10.3	10.3	2	70	0.21
De Acuerdo	117	34.3	34.3	44.6	1	117	0.34
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	99	29.0	29.0	73.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	70	20.5	20.5	94.1	-1	-70	-0.21
Muy en Desacuerdo	20	5.9	5.9	100.0	-2	-40	-0.12
Total	341	100.0	100.0				0.23

5. Exhorta a hablar en público con lenguaje apropiado

Exhorta a hablar en público con lenguaje apropiado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	64	18.8	18.8	18.8	2	128	0.38
De Acuerdo	161	47.2	47.2	66.0	1	161	0.47
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	71	20.8	20.8	86.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	34	10.0	10.0	96.8	-1	-34	-0.10
Muy en Desacuerdo	11	3.2	3.2	100.0	-2	-22	-0.06
Total	341	100.0	100.0				0.68

6. Incita a tener actitud positiva ante el cambio e innovación

Incita a tener actitud positiva ante el cambio e innovación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	78	22.9	22.9	22.9	2	156	0.46
De Acuerdo	149	43.7	43.7	66.6	1	149	0.44
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	61	17.9	17.9	84.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	44	12.9	12.9	97.4	-1	-44	-0.13
Muy en Desacuerdo	9	2.6	2.6	100.0	-2	-18	-0.05
Total	341	100.0	100.0				0.71

7. Exhorta a ser autodidacta

Exhorta a ser autodidacta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	66	19.4	19.4	19.4	2	132	0.39
De Acuerdo	139	40.8	40.8	60.1	1	139	0.41
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	87	25.5	25.5	85.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	41	12.0	12.0	97.7	-1	-41	-0.12
Muy en Desacuerdo	8	2.3	2.3	100.0	-2	-16	-0.05
Total	341	100.0	100.0				0.63

8. Alienta a dominar habilidades profesionales prácticas

Alienta a dominar habilidades profesionales prácticas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	87	25.5	25.5	25.5	2	174	0.51
De Acuerdo	151	44.3	44.3	69.8	1	151	0.44
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	57	16.7	16.7	86.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	27	7.9	7.9	94.4	-1	-27	-0.08
Muy en Desacuerdo	19	5.6	5.6	100.0	-2	-38	-0.11
Total	341	100.0	100.0				0.76

Anexo 15. Servicios académicos

70. Las Autoridades de la Universidad son exigentes ante el desarrollo del Servicio Académico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	36	10.6	10.6	10.6	2	72	0.21
De Acuerdo	123	36.1	36.1	46.6	1	123	0.36
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	95	27.9	27.9	74.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	56	16.4	16.4	90.9	-1	-56	-0.16
Muy en Desacuerdo	31	9.1	9.1	100.0	-2	-62	-0.18
Total	341	100.0	100.0				0.23

71. Existe burocracia en el trámite de matrícula (engorroso y lento)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	39	11.4	11.4	11.4	2	78	0.23
De Acuerdo	99	29.0	29.0	40.5	1	99	0.29
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	104	30.5	30.5	71.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	63	18.5	18.5	89.4	-1	-63	-0.18
Muy en Desacuerdo	36	10.6	10.6	100.0	-2	-72	-0.21
Total	341	100.0	100.0				0.12

72. La Universidad permite las practicas profesionales en giras educativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	47	13.8	13.8	13.8	2	94	0.28
De Acuerdo	144	42.2	42.4	56.2	1	144	0.42
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	85	24.9	25.0	81.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	42	12.3	12.4	93.5	-1	-42	-0.12
Muy en Desacuerdo	22	6.5	6.5	100.0	-2	-44	-0.13
Sub-Total	340	99.7	100.0				0.45
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					

73. La Universidad informa oportunamente los convenios, becas y asociaciones realizadas con otras entidades de importancia educativa, conferencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	55	16.1	16.1	16.1	2	110	0.32
De Acuerdo	96	28.2	28.2	44.3	1	96	0.28
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	68	19.9	19.9	64.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	70	20.5	20.5	84.8	-1	-70	-0.21
Muy en Desacuerdo	52	15.2	15.2	100.0	-2	-104	-0.30
Total	341	100.0	100.0				0.09

74. Existe un Sistema de Matrícula On-Linen (Vía Internet)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	12	3.5	3.5	3.5	2	24	0.07
De Acuerdo	26	7.6	7.6	11.1	1	26	0.08
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	42	12.3	12.3	23.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	106	31.1	31.1	54.5	-1	-106	-0.31
Muy en Desacuerdo	155	45.5	45.5	100.0	-2	-310	-0.91
Total	341	100.0	100.0				-1.07

75. Los horarios de clase son bien organizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	45	13.2	13.2	13.2	2	90	0.26
De Acuerdo	96	28.2	28.2	41.3	1	96	0.28
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	75	22.0	22.0	63.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	69	20.2	20.2	83.6	-1	-69	-0.20
Muy en Desacuerdo	56	16.4	16.4	100.0	-2	-112	-0.33
Total	341	100.0	100.0				0.01

76. Las asignaturas estan bien distribuidas según los grupos permitiendo la educación personalizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	31	9.1	9.1	9.1	2	62	0.18
De Acuerdo	95	27.9	27.9	37.0	1	95	0.28
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	99	29.0	29.0	66.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	73	21.4	21.4	87.4	-1	-73	-0.21
Muy en Desacuerdo	43	12.6	12.6	100.0	-2	-86	-0.25
Total	341	100.0	100.0				-0.01

Anexo 16. Plan docente.

9. Los docentes son responsables con la normativa universitario (respeto a los horarios, no faltar a clases sin aviso y otros)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	78	22.9	22.9	22.9	2	156	0.46
De Acuerdo	119	34.9	34.9	57.8	1	119	0.35
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	62	18.2	18.2	76.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	25	7.3	7.3	83.3	-1	-25	-0.07
Muy en Desacuerdo	57	16.7	16.7	100.0	-2	-114	-0.33
Total	341	100.0	100.0				0.40

10. Los docentes respetan la jornalización o plan de clases

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	59	17.3	17.3	17.3	2	118	0.35
De Acuerdo	155	45.5	45.5	62.8	1	155	0.45
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	62	18.2	18.2	80.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	57	16.7	16.7	97.7	-1	-57	-0.17
Muy en Desacuerdo	8	2.3	2.3	100.0	-2	-16	-0.05
Total	341	100.0	100.0				0.59

11. Los docentes dominan las materias de los cursos que dictan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	81	23.8	23.8	23.8	2	162	0.48
De Acuerdo	137	40.2	40.2	63.9	1	137	0.40
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	72	21.1	21.1	85.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	38	11.1	11.1	96.2	-1	-38	-0.11
Muy en Desacuerdo	13	3.8	3.8	100.0	-2	-26	-0.08
Total	341	100.0	100.0				0.69

12. Esta satisfecho con la metodología de enseñanza utilizada por los docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	41	12.0	12.0	12.0	2	82	0.24
De Acuerdo	125	36.7	36.7	48.7	1	125	0.37
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	90	26.4	26.4	75.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	63	18.5	18.5	93.5	-1	-63	-0.18
Muy en Desacuerdo	22	6.5	6.5	100.0	-2	-44	-0.13
Total	341	100.0	100.0				0.29

13. Los docentes permiten la interacción y la apertura con el alumno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	65	19.1	19.1	19.1	2	130	0.38
De Acuerdo	165	48.4	48.4	67.4	1	165	0.48
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	59	17.3	17.3	84.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	43	12.6	12.6	97.4	-1	-43	-0.13
Muy en Desacuerdo	9	2.6	2.6	100.0	-2	-18	-0.05
Total	341	100.0	100.0				0.69

14. Las investigaciones son asesoradas por los docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	43	12.6	12.6	12.6	2	86	0.25
De Acuerdo	140	41.1	41.1	53.7	1	140	0.41
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	83	24.3	24.3	78.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	51	15.0	15.0	93.0	-1	-51	-0.15
Muy en Desacuerdo	24	7.0	7.0	100.0	-2	-48	-0.14
Total	341	100.0	100.0				0.37

15. El docente aplica el Reglamento Disciplinario e incita a respetarlo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	85	24.9	25.0	25.0	2	170	0.50
De Acuerdo	116	34.0	34.1	59.1	1	116	0.34
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	62	18.2	18.2	77.4	0	0	0.00
En Desacuerdo	44	12.9	12.9	90.3	-1	-44	-0.13
Muy en Desacuerdo	33	9.7	9.7	100.0	-2	-66	-0.19
Sub-Total	340	99.7	100.0				0.52
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					

Anexo 17. Laboratorios experimentales

38. El instructor esta capacitado en el área que imparte

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	75	22.0	22.0	22.0	2	150	0.44
De Acuerdo	153	44.9	44.9	66.9	1	153	0.45
Ni de Acuerdo, Ni en	56	16.4	16.4	83.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	38	11.1	11.1	94.4	-1	-38	-0.11
Muy en Desacuerdo	19	5.6	5.6	100.0	-2	-38	-0.11
Total	341	100.0	100.0				0.67

39. Existe suficientes mesas de trabajo en los laboratorios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	33	9.7	9.7	9.7	2	66	0.19
De Acuerdo	78	22.9	22.9	32.6	1	78	0.23
Ni de Acuerdo, Ni en	48	14.1	14.1	46.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	124	36.4	36.4	83.0	-1	-124	-0.36
Muy en Desacuerdo	58	17.0	17.0	100.0	-2	-116	-0.34
Total	341	100.0	100.0				-0.28

40. El equipo y los instrumentos existentes son modernos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	12	3.5	3.5	3.5	2	24	0.07
De Acuerdo	42	12.3	12.3	15.8	1	42	0.12
Ni de Acuerdo, Ni en	72	21.1	21.1	37.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	133	39.0	39.0	76.0	-1	-133	-0.39
Muy en Desacuerdo	82	24.0	24.0	100.0	-2	-164	-0.48
Total	341	100.0	100.0				-0.68

41. El número de estudiantes por microscopio o instrumento es el adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	8	2.3	2.3	2.3	2	16	0.05
De Acuerdo	27	7.9	7.9	10.3	1	27	0.08
Ni de Acuerdo, Ni en	39	11.4	11.4	21.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	137	40.2	40.2	61.9	-1	-137	-0.40
Muy en Desacuerdo	130	38.1	38.1	100.0	-2	-260	-0.76
Total	341	100.0	100.0				-1.04

42. Los equipos e instrumentos son suficientes y en buen estado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	11	3.2	3.2	3.2	2	22	0.06
De Acuerdo	40	11.7	11.7	15.0	1	40	0.12
Ni de Acuerdo, Ni en	60	17.6	17.6	32.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	143	41.9	41.9	74.5	-1	-143	-0.42
Muy en Desacuerdo	87	25.5	25.5	100.0	-2	-174	-0.51
Total	341	100.0	100.0				-0.75

43. Al averiarse un instrumento o al agotarse un reactivo, existe una oportuna reposición de los mismos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	17	5.0	5.0	5.0	2	34	0.10
De Acuerdo	52	15.2	15.2	20.2	1	52	0.15
Ni de Acuerdo, Ni en	52	15.2	15.2	35.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	123	36.1	36.1	71.6	-1	-123	-0.36
Muy en Desacuerdo	97	28.4	28.4	100.0	-2	-194	-0.57
Total	341	100.0	100.0				-0.68

44. Las guías de prácticas son útiles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	91	26.7	26.7	26.7	2	182	0.53
De Acuerdo	159	46.6	46.6	73.3	1	159	0.47
Ni de Acuerdo, Ni en	45	13.2	13.2	86.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	24	7.0	7.0	93.5	-1	-24	-0.07
Muy en Desacuerdo	22	6.5	6.5	100.0	-2	-44	-0.13
Total	341	99.7	100.0				0.80

Anexo 18. Biblioteca

29. Los libros están actualizados

Los libros están actualizados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	11	3.2	5.3	5.3	2	22	0.11
De Acuerdo	59	17.3	28.5	33.8	1	59	0.29
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	54	15.8	26.1	59.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	55	16.1	26.6	86.5	-1	-55	-0.27
Muy en Desacuerdo	28	8.2	13.5	100.0	-2	-56	-0.27
Sub-Total	207	60.7	100.0				-0.14
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

30. Existe literatura acorde a su carrera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	33	9.7	9.7	9.7	2	66	0.19
De Acuerdo	101	29.6	29.6	39.3	1	101	0.30
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	168	49.3	49.3	88.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	22	6.5	6.5	95.0	-1	-22	-0.06
Muy en Desacuerdo	17	5.0	5.0	100.0	-2	-34	-0.10
Total	341	100.0	100.0				0.33

31. Es flexible el horario de atención en la Biblioteca y acorde a sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	28	8.2	13.5	13.5	2	56	0.27
De Acuerdo	80	23.5	38.6	52.2	1	80	0.39
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	33	9.7	15.9	68.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	47	13.8	22.7	90.8	-1	-47	-0.23
Muy en Desacuerdo	19	5.6	9.2	100.0	-2	-38	-0.18
Total	207	60.7	100.0				0.25
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

32. Los bibliotecarios le brindan un buen trato y una buena atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	35	10.3	16.9	16.9	2	70	0.34
De Acuerdo	97	28.4	46.9	63.8	1	97	0.47
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	38	11.1	18.4	82.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	27	7.9	13.0	95.2	-1	-27	-0.13
Muy en Desacuerdo	10	2.9	4.8	100.0	-2	-20	-0.10
Total	207	60.7	100.0				0.58
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

33. Los bibliotecarios le atienden rápidamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	33	9.7	17.5	17.5	2	66	0.43
De Acuerdo	77	22.6	40.7	58.2	1	77	0.51
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	38	11.1	20.1	78.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	41	12.0	21.7	100.0	-1	-41	-0.27
Muy en Desacuerdo	189	55.4	100.0		-2	-378	-2.49
Total	152	44.6					-1.82
Perdidos en el Sistema	341	100.0					
Total							

34. Existen medidas para reducción del ruido en la Biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	27	7.9	13.0	13.0	2	54	0.26
De Acuerdo	77	22.6	37.2	50.2	1	77	0.37
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	33	9.7	15.9	66.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	46	13.5	22.2	88.4	-1	-46	-0.22
Muy en Desacuerdo	24	7.0	11.6	100.0	-2	-48	-0.23
Total	207	60.7	100.0				0.18
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

35. Existe catálogo computarizado de literatura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	39	11.4	18.8	18.8	2	78	0.38
De Acuerdo	88	25.8	42.5	61.4	1	88	0.43
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	36	10.6	17.4	78.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	32	9.4	15.5	94.2	-1	-32	-0.15
Muy en Desacuerdo	12	3.5	5.8	100.0	-2	-24	-0.12
Total	207	60.7	100.0				0.53
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

36. Las condiciones de préstamo de libros son accesibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	38	11.1	18.4	18.4	2	76	0.37
De Acuerdo	106	31.1	51.2	69.6	1	106	0.51
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	24	7.0	11.6	81.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	27	7.9	13.0	94.2	-1	-27	-0.13
Muy en Desacuerdo	12	3.5	5.8	100.0	-2	-24	-0.12
Total	207	60.7	100.0				0.63
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

37. Existe disponibilidad de revistas de la especialidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	21	6.2	10.1	10.1	2	42	0.20
De Acuerdo	53	15.5	25.6	35.7	1	53	0.26
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	58	17.0	28.0	63.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	48	14.1	23.2	87.0	-1	-48	-0.23
Muy en Desacuerdo	27	7.9	13.0	100.0	-2	-54	-0.26
Total	207	60.7	100.0				-0.03
Perdidos en el Sistema	134	39.3					
Total	341	100.0					

Anexo 19. Centro de cómputo.

45. Hay existencia suficiente de computadoras							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	7	2.1	2.1	2.1	2	14	0.04
De Acuerdo	26	7.6	7.6	9.7	1	26	0.08
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	51	15.0	15.0	24.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	130	38.1	38.1	62.8	-1	-130	-0.38
Muy en Desacuerdo	127	37.2	37.2	100.0	-2	-254	-0.74
Total	341	100.0	100.0				-1.01
46. Las computadoras son veloces y confiables (no se cuelgan, ni se malogran)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	11	3.2	3.2	3.2	2	22	0.06
De Acuerdo	57	16.7	16.7	19.9	1	57	0.17
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	68	19.9	19.9	39.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	110	32.3	32.3	72.1	-1	-110	-0.32
Muy en Desacuerdo	95	27.9	27.9	100.0	-2	-190	-0.56
Total	341	100.0	100.0				-0.65
47. Existe disponibilidad de un software especializado							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	14	4.1	4.1	4.1	2	28	0.08
De Acuerdo	60	17.6	17.6	21.7	1	60	0.18
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	81	23.8	23.8	45.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	106	31.1	31.1	76.5	-1	-106	-0.31
Muy en Desacuerdo	80	23.5	23.5	100.0	-2	-160	-0.47
Total	341	100.0	100.0				-0.52
48. La velocidad del Internet es la necesaria							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	30	8.8	8.8	8.8	2	60	0.18
De Acuerdo	63	18.5	18.5	27.3	1	63	0.18
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	56	16.4	16.4	43.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	87	25.5	25.5	69.2	-1	-87	-0.26
Muy en Desacuerdo	105	30.8	30.8	100.0	-2	-210	-0.62
Total	341	100.0	100.0				-0.51
49. El área de computo es amplia							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	10	2.9	2.9	2.9	2	20	0.06
De Acuerdo	33	9.7	9.7	12.6	1	33	0.10
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	68	19.9	19.9	32.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	123	36.1	36.1	68.6	-1	-123	-0.36
Muy en Desacuerdo	107	31.4	31.4	100.0	-2	-214	-0.63
Total	341	100.0	100.0				-0.83
50. El tiempo otorgado, para el uso de una computadora, es el adecuado							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	13	3.8	3.8	3.8	2	26	0.08
De Acuerdo	32	9.4	9.4	13.2	1	32	0.09
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	59	17.3	17.3	30.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	116	34.0	34.0	64.5	-1	-116	-0.34
Muy en Desacuerdo	121	35.5	35.5	100.0	-2	-242	-0.71
Total	341	100.0	100.0				-0.88
51. La asistencia técnica es oportuna y precisa							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	18	5.3	5.3	5.3	2	36	0.11
De Acuerdo	55	16.1	16.1	21.4	1	55	0.16
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	92	27.0	27.0	48.4	0	0	0.00
En Desacuerdo	95	27.9	27.9	76.2	-1	-95	-0.28
Muy en Desacuerdo	81	23.8	23.8	100.0	-2	-162	-0.48
Total	341	100.0	100.0				-0.49

Anexo 20. Módulos de campo

52. El instructor esta capacitado en el área que imparte							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	37	10.9	10.9	10.9	2	74	0.22
De Acuerdo	115	33.7	33.7	44.6	1	115	0.34
Ni de Acuerdo, Ni en	85	24.9	24.9	69.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	60	17.6	17.6	87.1	-1	-60	-0.18
Muy en Desacuerdo	44	12.9	12.9	100.0	-2	-88	-0.26
Total	341	100.0	100.0				0.12
53. Se realizan las prácticas en tiempo y forma							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	19	5.6	5.6	5.6	2	38	0.11
De Acuerdo	98	28.7	28.8	34.4	1	98	0.29
Ni de Acuerdo, Ni en	69	20.2	20.3	54.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	95	27.9	27.9	82.6	-1	-95	-0.28
Muy en Desacuerdo	59	17.3	17.4	100.0	-2	-118	-0.35
Total	340	99.7	100.0				-0.23
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					
54. Se cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar las prácticas							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	11	3.2	3.2	3.2	2	22	0.06
De Acuerdo	52	15.2	15.2	18.5	1	52	0.15
Ni de Acuerdo, Ni en	73	21.4	21.4	39.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	112	32.8	32.8	72.7	-1	-112	-0.33
Muy en Desacuerdo	93	27.3	27.3	100.0	-2	-186	-0.55
Total	341	100.0	100.0				-0.66
55. El trato es personalizado							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	16	4.7	4.7	4.7	2	32	0.09
De Acuerdo	83	24.3	24.3	29.0	1	83	0.24
Ni de Acuerdo, Ni en	101	29.6	29.6	58.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	86	25.2	25.2	83.9	-1	-86	-0.25
Muy en Desacuerdo	55	16.1	16.1	100.0	-2	-110	-0.32
Total	341	100.0	100.0				-0.24
56. Existe un secuencia lógica en las prácticas de campo							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	14	4.1	4.1	4.1	2	28	0.08
De Acuerdo	91	26.7	26.8	30.9	1	91	0.27
Ni de Acuerdo, Ni en	67	19.6	19.7	50.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	107	31.4	31.5	82.1	-1	-107	-0.31
Muy en Desacuerdo	61	17.9	17.9	100.0	-2	-122	-0.36
Total	340	99.7	100.0				-0.32
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					

57. Los instructores utilizan guías de practicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	10	2.9	2.9	2.9	2	20	0.06
De Acuerdo	63	18.5	18.5	21.4	1	63	0.18
Ni de Acuerdo, Ni en	78	22.9	22.9	44.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	120	35.2	35.2	79.5	-1	-120	-0.35
Muy en Desacuerdo	70	20.5	20.5	100.0	-2	-140	-0.41
Total	341	100.0	100.0				-0.52

58. La Universidad cuenta con medidas de seguridad al momento de realizar las labores de campo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	12	3.5	3.5	3.5	2	24	0.07
De Acuerdo	48	14.1	14.1	17.6	1	48	0.14
Ni de Acuerdo, Ni en	77	22.6	22.6	40.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	116	34.0	34.0	74.2	-1	-116	-0.34
Muy en Desacuerdo	88	25.8	25.8	100.0	-2	-176	-0.52
Total	341	100.0	100.0				-0.65

59. Se respetan los horarios establecidos para las labores de campo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	31	9.1	9.1	9.1	2	62	0.18
De Acuerdo	114	33.4	33.4	42.5	1	114	0.33
Ni de Acuerdo, Ni en	57	16.7	16.7	59.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	84	24.6	24.6	83.9	-1	-84	-0.25
Muy en Desacuerdo	55	16.1	16.1	100.0	-2	-110	-0.32
Total	341	100.0	100.0				-0.05

60. Se ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el aula de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	25	7.3	7.3	7.3	2	50	0.15
De Acuerdo	75	22.0	22.0	29.3	1	75	0.22
Ni de Acuerdo, Ni en	60	17.6	17.6	46.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	102	29.9	29.9	76.8	-1	-102	-0.30
Muy en Desacuerdo	79	23.2	23.2	100.0	-2	-158	-0.46
Total	341	100.0	100.0				-0.40

61. El trabajo de campo requiere de un exceso de actividad fisica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	70	20.5	20.5	20.5	2	140	0.41
De Acuerdo	84	24.6	24.6	45.2	1	84	0.25
Ni de Acuerdo, Ni en	78	22.9	22.9	68.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	69	20.2	20.2	88.3	-1	-69	-0.20
Muy en Desacuerdo	40	11.7	11.7	100.0	-2	-80	-0.23
Total	341	100.0	100.0				0.22

Anexo 21. Ambiente de la Universidad

La Universidad prevee la seguridad contra robos y asaltos							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	24	7.0	7.0	7.0	2	48	0.14
De Acuerdo	56	16.4	16.4	23.5	1	56	0.16
Ni de Acuerdo, Ni en	55	16.1	16.1	39.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	123	36.1	36.1	75.7	-1	-123	-0.36
Muy en Desacuerdo	83	24.3	24.3	100.0	-2	-166	-0.49
Total	341	100.0	100.0				-0.54
Las aulas de clases estan bien equipadas (TV, catedra, retroproyector, multimedia, pizarras, cortinas y otros)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	4	1.2	1.2	1.2	2	8	0.02
De Acuerdo	14	4.1	4.1	5.3	1	14	0.04
Ni de Acuerdo, Ni en	28	8.2	8.2	13.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	174	51.0	51.0	64.5	-1	-174	-0.51
Muy en Desacuerdo	121	35.5	35.5	100.0	-2	-242	-0.71
Total	341	100.0	100.0				-1.16
Las aulas de clases cuentan con el suficiente espacio físico, iluminación y ventilacion requerida							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	16	4.7	4.7	4.7	2	32	0.09
De Acuerdo	40	11.7	11.7	16.4	1	40	0.12
Ni de Acuerdo, Ni en	47	13.8	13.8	30.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	137	40.2	40.2	70.4	-1	-137	-0.40
Muy en Desacuerdo	101	29.6	29.6	100.0	-2	-202	-0.59
Total	341	100.0	100.0				-0.78
El mobiliario se encuentra en buen estado y es comodo							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	11	3.2	3.2	3.2	2	22	0.06
De Acuerdo	91	26.7	26.7	29.9	1	91	0.27
Ni de Acuerdo, Ni en	72	21.1	21.1	51.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	112	32.8	32.8	83.9	-1	-112	-0.33
Muy en Desacuerdo	55	16.1	16.1	100.0	-2	-110	-0.32
Total	341	100.0	100.0				-0.32
La Universidad mantiene las áreas verdes, limpias y cuidadas							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	55	16.1	16.1	16.1	2	110	0.32
De Acuerdo	133	39.0	39.0	55.1	1	133	0.39
Ni de Acuerdo, Ni en	65	19.1	19.1	74.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	54	15.8	15.8	90.0	-1	-54	-0.16
Muy en Desacuerdo	34	10.0	10.0	100.0	-2	-68	-0.20
Total	341	100.0	100.0				0.35
Cuenta la Universidad cuenta con áreas recreativas que permiten el esparcimiento y motiven la salud mental de los alumnos							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	35	10.3	10.3	10.3	2	70	0.21
De Acuerdo	108	31.7	31.7	41.9	1	108	0.32
Ni de Acuerdo, Ni en	65	19.1	19.1	61.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	77	22.6	22.6	83.6	-1	-77	-0.23
Muy en Desacuerdo	56	16.4	16.4	100.0	-2	-112	-0.33
Total	341	100.0	100.0				-0.03
Los baños se mantienen bien equipados y limpios							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	5	1.5	1.5	1.5	2	10	0.03
De Acuerdo	39	11.4	11.4	12.9	1	39	0.11
Ni de Acuerdo, Ni en	56	16.4	16.4	29.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	138	40.5	40.5	69.8	-1	-138	-0.40
Muy en Desacuerdo	103	30.2	30.2	100.0	-2	-206	-0.60
Total	341	100.0	100.0				-0.87

Anexo 22. Servicio administrativo

El Personal Administrativo es eficiente							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	21	6.2	6.2	6.2	2	42	0.12
De Acuerdo	104	30.5	30.5	36.7	1	104	0.30
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	125	36.7	36.7	73.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	64	18.8	18.8	92.1	-1	-64	-0.19
Muy en Desacuerdo	27	7.9	7.9	100.0	-2	-54	-0.16
Total	341	100.0	100.0				0.08
Existe prontitud en la resolución de problemas							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	14	4.1	4.1	4.1	2	28	0.08
De Acuerdo	66	19.4	19.4	23.5	1	66	0.19
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	126	37.0	37.0	60.4	0	0	0.00
En Desacuerdo	97	28.4	28.4	88.9	-1	-97	-0.28
Muy en Desacuerdo	38	11.1	11.1	100.0	-2	-76	-0.22
Total	341	100.0	100.0				-0.23
El Personal Administrativo le brinda un buen trato							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	21	6.2	6.2	6.2	2	42	0.12
De Acuerdo	108	31.7	31.7	37.8	1	108	0.32
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	119	34.9	34.9	72.7	0	0	0.00
En Desacuerdo	64	18.8	18.8	91.5	-1	-64	-0.19
Muy en Desacuerdo	29	8.5	8.5	100.0	-2	-58	-0.17
Total	341	100.0	100.0				0.08

Anexo 23. Reglamento estudiantil

Promueve el orden y convivencia de los estudiantes							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	41	12.0	12.0	12.0	2	82	0.24
De Acuerdo	136	39.9	39.9	51.9	1	136	0.40
Ni de Acuerdo, Ni en	65	19.1	19.1	71.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	69	20.2	20.2	91.2	-1	-69	-0.20
Muy en Desacuerdo	30	8.8	8.8	100.0	-2	-60	0.09
Total	341	100.0	100.0				0.52
El Reglamento Disciplinario Estudiantil es demasiado estricto							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	68	19.9	19.9	19.9	2	136	0.40
De Acuerdo	81	23.8	23.8	43.7	1	81	0.24
Ni de Acuerdo, Ni en	80	23.5	23.5	67.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	80	23.5	23.5	90.6	-1	-80	-0.23
Muy en Desacuerdo	32	9.4	9.4	100.0	-2	-64	0.09
Total	341	100.0	100.0				0.50
Se aplican las normas disciplinarias establecidas en el Reglamento							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	25	7.3	7.3	7.3	2	50	0.15
De Acuerdo	84	24.6	24.6	32.0	1	84	0.25
Ni de Acuerdo, Ni en	68	19.9	19.9	51.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	92	27.0	27.0	78.9	-1	-92	-0.27
Muy en Desacuerdo	72	21.1	21.1	100.0	-2	-144	0.21
Total	341	100.0	100.0				0.33
Los encargados de hacer valer el Reglamento muestran un trato amable al momento de aplicarlo							
Los encargados de hacer valer el Reglamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	11	3.2	3.2	3.2	2	22	0.06
De Acuerdo	40	11.7	11.7	15.0	1	40	0.12
Ni de Acuerdo, Ni en	54	15.8	15.8	30.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	118	34.6	34.6	65.4	-1	-118	-0.35
Muy en Desacuerdo	118	34.6	34.6	100.0	-2	-236	0.35
Total	341	100.0	100.0				0.18
Los empleados de la Direccion de Desarrollo Estudiantil (DDE) les resuelven los problemas de manera eficiente							
Los empleados de la Direccion de Desarrollo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	27	7.9	7.9	7.9	2	54	0.16
De Acuerdo	74	21.7	21.8	29.7	1	74	0.22
Ni de Acuerdo, Ni en	89	26.1	26.2	55.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	80	23.5	23.5	79.4	-1	-80	-0.24
Muy en Desacuerdo	70	20.5	20.6	100.0	-2	-140	0.21
Total	340	99.7	100.0				0.35
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					
Considera necesario una modificación del Reglamento Estudiantil							
Considera necesario una modificación del	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	171	50.1	50.3	50.3	2	342	1.01
De Acuerdo	90	26.4	26.5	76.8	1	90	0.26
Ni de Acuerdo, Ni en	32	9.4	9.4	86.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	24	7.0	7.1	93.2	-1	-24	-0.07
Muy en Desacuerdo	23	6.7	6.8	100.0	-2	-46	0.07
Total	340	99.7	100.0				1.27
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					

Anexo 24. Comedor estudiantil

62. El comedor es amplio							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	37	10.9	10.9	10.9	2	74	0.22
De Acuerdo	83	24.3	24.3	35.2	1	83	0.24
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	39	11.4	11.4	46.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	100	29.3	29.3	76.0	-1	-100	-0.29
Muy en Desacuerdo	82	24.0	24.0	100.0	-2	-164	-0.48
Total	341	100.0	100.0				-0.31
63. El comedor es higiénico							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	17	5.0	5.0	5.0	2	34	0.10
De Acuerdo	51	15.0	15.0	19.9	1	51	0.15
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	78	22.9	22.9	42.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	107	31.4	31.4	74.2	-1	-107	-0.31
Muy en Desacuerdo	88	25.8	25.8	100.0	-2	-176	-0.52
Total	341	100.0	100.0				-0.58
64. La atención brindada en el comedor es rápida y cordial							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	12	3.5	3.5	3.5	2	24	0.07
De Acuerdo	59	17.3	17.3	20.8	1	59	0.17
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	62	18.2	18.2	39.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	112	32.8	32.8	71.8	-1	-112	-0.33
Muy en Desacuerdo	96	28.2	28.2	100.0	-2	-192	-0.56
Total	341	100.0	100.0				-0.65
65. Los platillos tienen un valor nutricional adecuado y son de calidad							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	4	1.2	1.2	1.2	2	8	0.02
De Acuerdo	34	10.0	10.0	11.1	1	34	0.10
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	76	22.3	22.3	33.4	0	0	0.00
En Desacuerdo	101	29.6	29.6	63.0	-1	-101	-0.30
Muy en Desacuerdo	126	37.0	37.0	100.0	-2	-252	-0.74
Total	341	100.0	100.0				-0.91
66. Existe variedad alimenticia en el Comedor Estudiantil							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	9	2.6	2.6	2.6	2	18	0.05
De Acuerdo	58	17.0	17.0	19.6	1	58	0.17
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	62	18.2	18.2	37.8	0	0	0.00
En Desacuerdo	92	27.0	27.0	64.8	-1	-92	-0.27
Muy en Desacuerdo	120	35.2	35.2	100.0	-2	-240	-0.70
Total	341	100.0	100.0				-0.75

Anexo 25. Clínica médica y odontológica

77. Existe tardanza en el tiempo de espera para ser atendido							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	99	29.0	29.0	29.0	2	198	0.58
De Acuerdo	94	27.6	27.6	56.6	1	94	0.28
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	46	13.5	13.5	70.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	55	16.1	16.1	86.2	-1	-55	-0.16
Muy en Desacuerdo	47	13.8	13.8	100.0	-2	-94	-0.28
Total	341	100.0	100.0				0.42
78. Las clínicas son higiénicas							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	43	12.6	12.6	12.6	2	86	0.25
De Acuerdo	131	38.4	38.4	51.0	1	131	0.38
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	102	29.9	29.9	80.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	35	10.3	10.3	91.2	-1	-35	-0.10
Muy en Desacuerdo	30	8.8	8.8	100.0	-2	-60	-0.18
Total	341	100.0	100.0				0.36
79. El personal tiene presencia permanente en las instalaciones							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	30	8.8	8.8	8.8	2	60	0.18
De Acuerdo	93	27.3	27.3	36.1	1	93	0.27
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	82	24.0	24.0	60.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	77	22.6	22.6	82.7	-1	-77	-0.23
Muy en Desacuerdo	59	17.3	17.3	100.0	-2	-118	-0.35
Total	341	100.0	100.0				-0.12
80. Las clínicas cuentan con un programa de primeros auxilios (atención y medicinas menores: pastillas, vendas, gasa etc.)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	31	9.1	9.1	9.1	2	62	0.18
De Acuerdo	90	26.4	26.4	35.5	1	90	0.26
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	82	24.0	24.0	59.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	80	23.5	23.5	83.0	-1	-80	-0.23
Muy en Desacuerdo	58	17.0	17.0	100.0	-2	-116	-0.34
Total	341	100.0	100.0				-0.13
81. Se implementa campañas de salud con frecuencia (vacunación, despistaje visual)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	15	4.4	4.4	4.4	2	30	0.09
De Acuerdo	52	15.2	15.3	19.7	1	52	0.15
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	98	28.7	28.8	48.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	96	28.2	28.2	76.8	-1	-96	-0.28
Muy en Desacuerdo	79	23.2	23.2	100.0	-2	-158	-0.46
Total	340	99.7	100.0				-0.51
Perdidos en el Sistema	1	0.3					
Total	341	100.0					

Anexo 26. Servicio de lavandería

82. Las prendas de vestir se maneja con mucho cuidado							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	16	4.7	4.7	4.7	2	32	0.09
De Acuerdo	43	12.6	12.6	17.3	1	43	0.13
Ni de Acuerdo, Ni en	48	14.1	14.1	31.4	0	0	0.00
En Desacuerdo	152	44.6	44.6	76.0	-1	-152	-0.45
Muy en Desacuerdo	82	24.0	24.0	100.0	-2	-164	-0.48
Total	341	100.0	100.0				-0.71
83. Existe una administracion de medidas de control en el manejo de las prendas							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	34	10.0	10.0	10.0	2	68	0.20
De Acuerdo	92	27.0	27.0	37.0	1	92	0.27
Ni de Acuerdo, Ni en	120	35.2	35.2	72.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	59	17.3	17.3	89.4	-1	-59	-0.17
Muy en Desacuerdo	36	10.6	10.6	100.0	-2	-72	-0.21
Total	341	100.0	100.0				0.09
84. El tiempo de entrega de las prendas de vestir es el adecuado							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	37	10.9	10.9	10.9	2	74	0.22
De Acuerdo	100	29.3	29.3	40.2	1	100	0.29
Ni de Acuerdo, Ni en	91	26.7	26.7	66.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	70	20.5	20.5	87.4	-1	-70	-0.21
Muy en Desacuerdo	43	12.6	12.6	100.0	-2	-86	-0.25
Total	341	100.0	100.0				0.05
85. La atención por parte del personal de Lavandería es eficiente							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	47	13.8	13.8	13.8	2	94	0.28
De Acuerdo	126	37.0	37.0	50.7	1	126	0.37
Ni de Acuerdo, Ni en	103	30.2	30.2	80.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	43	12.6	12.6	93.5	-1	-43	-0.13
Muy en Desacuerdo	22	6.5	6.5	100.0	-2	-44	-0.13
Total	341	100.0	100.0				0.39

Anexo 27. Dormitorios estudiantiles

86. El espacio físico es el adecuado para el número de estudiantes asignados							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	13	3.8	3.8	3.8	2	26	0.08
De Acuerdo	24	7.0	7.0	10.9	1	24	0.07
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	25	7.3	7.3	18.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	114	33.4	33.4	51.6	-1	-114	-0.33
Muy en Desacuerdo	165	48.4	48.4	100.0	-2	-330	-0.97
Total	341	100.0	100.0				-1.16
87. De acuerdo al cambio climático en el ambiente los dormitorios están acondicionados adecuadamente							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	3	0.9	0.9	0.9	2	6	0.02
De Acuerdo	13	3.8	3.8	4.7	1	13	0.04
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	29	8.5	8.5	13.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	106	31.1	31.1	44.3	-1	-106	-0.31
Muy en Desacuerdo	190	55.7	55.7	100.0	-2	-380	-1.11
Total	341	100.0	100.0				-1.37
88. Los dormitorios están libres de plagas e insectos, malos olores y otro tipo de contaminantes							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	12	3.5	3.6	3.5	2	24	0.07
De Acuerdo	35	10.3	10.5	13.8	1	35	0.10
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	49	14.4	14.7	28.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	103	30.2	28.8	58.4	-1	-103	-0.30
Muy en Desacuerdo	142	41.6	42.3	100.0	-2	-284	-0.83
Total	341	100	100				-0.96
Perdidos en el Sistema							
Total	341	100.0					
89. Los dormitorios están debidamente equipados (camas, escritorio, guarda ropa, espejos, otros)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	2	0.6	0.6	0.6	2	4	0.01
De Acuerdo	14	4.1	4.1	4.7	1	14	0.04
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	26	7.6	7.6	12.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	95	27.9	27.9	40.2	-1	-95	-0.28
Muy en Desacuerdo	204	59.8	59.7	100.0	-2	-408	-1.20
Total	341	100	100.0				-1.42
Perdidos en el Sistema		0.3					
Total	341	100.0					
90. Los dormitorios y su equipamiento son completamente seguros tanto interno como externamente (principalmente contra robos)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	6	1.8	1.8	1.8	2	12	0.04
De Acuerdo	21	6.2	6.2	8.0	1	21	0.06
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	45	13.2	13.3	21.2	0	0	0.00
En Desacuerdo	104	30.5	30.7	51.9	-1	-104	-0.30
Muy en Desacuerdo	165	48.4	48.1	100.0	-2	-330	-0.97
Total	341	100	100.0				-1.18

91. Los dormitorios cuentan con los servicios básicos necesarios para la convivencia: agua, luz eléctrica, sanitarios, recolector de basura y otros							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	22	6.5	6.5	6.5	2	44	0.13
De Acuerdo	113	33.1	33.1	39.6	1	113	0.33
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	68	19.9	19.9	59.5	0	0	0.00
En Desacuerdo	65	19.1	19.1	78.6	-1	-65	-0.19
Muy en Desacuerdo	73	21.4	21.4	100.0	-2	-146	-0.43
Total	341	100.0	100.0				-0.16
92. El guardia de seguridad se mantiene en su puesto de trabajo y cumple con sus funciones asignadas (solo estudiantes internos fuera de la UNA)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	24	7.0	15.1	15.1	2	48	0.30
De Acuerdo	37	10.9	23.3	38.4	1	37	0.23
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	62	18.2	39.0	77.4	0	0	0.00
En Desacuerdo	21	5.9	12.6	89.9	-1	-21	-0.13
Muy en Desacuerdo	16	4.7	10.1	100.0	-2	-32	-0.20
Total	160	46.9	100.0				0.20
Perdidos en el Sistema	181	53.1					
Total	341	100.0					

Anexo 28. Servicio de transporte

93. El estado físico de los autobuses es el adecuado (solo estudiantes internos fuera de la UNA)							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	4	1.2	3.5	3.5	2	8	0.07
De Acuerdo	26	7.6	23.0	26.5	1	26	0.23
Ni de Acuerdo, Ni en	28	8.2	24.8	51.3	0	0	0.00
En Desacuerdo	30	8.8	26.5	77.9	-1	-30	-0.27
Muy en Desacuerdo	25	7.3	22.1	100.0	-2	-50	-0.44
Total	113	33.1	100.0				-0.41
Sistema	228	66.9					
Total	341	100.0					
94. La capacidad de los autobuses esta de acuerdo con la cantidad de alumnos que transporta							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	2	0.6	1.8	1.8	2	4	0.04
De Acuerdo	7	2.1	6.2	8.0	1	7	0.06
Ni de Acuerdo, Ni en	18	5.3	15.9	23.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	42	12.3	37.2	61.1	-1	-42	-0.37
Muy en Desacuerdo	44	12.9	38.9	100.0	-2	-88	-0.78
Total	113	33.1	100.0				-1.05
Sistema	228	66.9					
Total	341	100.0					

95. Los automotores son conducidos a una velocidad prudente							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	10	2.9	8.8	8.8	2	20	0.18
De Acuerdo	57	16.7	50.4	59.3	1	57	0.50
Ni de Acuerdo, Ni en	19	5.6	16.8	76.1	0	0	0.00
En Desacuerdo	16	4.7	14.2	90.3	-1	-16	-0.14
Muy en Desacuerdo	11	3.2	9.7	100.0	-2	-22	-0.19
Total	113	33.1	100.0				0.35
Perdidos	228	66.9					
Total	341	100.0					
96. Los autobuses se mantienen limpios en condiciones aceptables							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	8	2.3	7.1	7.1	2	16	0.14
De Acuerdo	45	13.2	39.8	46.9	1	45	0.40
Ni de Acuerdo, Ni en	26	7.6	23.0	69.9	0	0	0.00
En Desacuerdo	20	5.9	17.7	87.6	-1	-20	-0.18
Muy en Desacuerdo	14	4.1	12.4	100.0	-2	-28	-0.25
Total	113	33.1	100.0				0.12
Perdidos	228	66.9					
Total	341	100.0					
97. El conductor de los autobuses son puntuales con sus horarios							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	3	0.9	2.7	2.7	2	6	0.05
De Acuerdo	27	7.9	23.9	26.5	1	27	0.24
Ni de Acuerdo, Ni en	34	10.0	30.1	56.6	0	0	0.00
En Desacuerdo	25	7.3	22.1	78.8	-1	-25	-0.22
Muy en Desacuerdo	24	7.0	21.2	100.0	-2	-48	-0.42
Total	113	33.1	100.0				-0.35
Perdidos	228	66.9					
Total	341	100.0					
98. Los conductores de los autobuses son adecuados en el trato con los estudiantes y responsables con sus labores							
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Ponderización	Frecuencia	Valorización
Muy de Acuerdo	1	0.3	0.9	0.9	2	2	0.02
De Acuerdo	24	7.0	21.2	22.1	1	24	0.21
Ni de Acuerdo, Ni en	27	7.9	23.9	46.0	0	0	0.00
En Desacuerdo	27	7.9	23.9	69.9	-1	-27	-0.24
Muy en Desacuerdo	34	10.0	30.1	100.0	-2	-68	-0.60
Total	113	33.1	100.0				-0.61
Perdidos	228	66.9					
Total	341	100.0					