



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**

CARRERA: PSICOLOGÍA EDUCATIVA.

TÍTULO:

“SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE
PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019 – 2020”

Autor:

Joel Ricardo Cujilema Raymondi

Tutora:

Mgs. Patricia Bravo Mancero

Riobamba- Ecuador

2020

REVISIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación, del proyecto “SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019 – 2020”. Presentado por Joel Ricardo Cujilema Raymondi y dirigido por la Mgs. Patricia Bravo.

Una vez escuchada su defensa oral y revisado el informe del proyecto de investigación con fines de graduación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Dr. Marco V. Paredes R.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



FIRMA

Dr. Claudio E. Maldonado G.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
FIRMA

Mgs. Patricia C. Bravo M.

TUTORA



.....
FIRMA

TUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de licenciado en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar, con el tema: **“SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019 – 2020”**, ha sido elaborado por el autor JOEL RICARDO CUJILEMA RAYMONDI, el mismo que se ha revisado y analizado en su totalidad, de acuerdo al cronograma de trabajo establecido, bajo el asesoramiento de mi persona en calidad de Tutora, por lo que considero que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 10 julio de 2020



.....
Mgs. Patricia C. Bravo M.

TUTORA DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido, ideas y conclusiones del presente trabajo investigativo, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología Educativa, Orientación Vocacional y Familiar, con el tema: “SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019 – 2020”, corresponde exclusivamente a: Joel Ricardo Cujilema Raymondi, con cédula de ciudadanía N.- 060380442-8, a la tutora del proyecto, Mgs. Patricia Bravo, y el patrimonio intelectual de la misma le pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Joel Ricardo Cujilema Raymondi

C.C. 060380442-8

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **CUJILEMA RAYMONDI JOEL RICARDO** con CC: **0603804428**, estudiante de la Carrera de **PSICOLOGÍA EDUCATIVA**, Facultad de **CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019-2020”**, que corresponde al dominio científico **INNOVACIÓN SOCIO EDUCATIVA** y alineado a la línea de investigación **EDUCACIÓN SUPERIOR Y FORMACIÓN PROFESIONAL**, cumple con el 7%, reportado en el sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 7 de Agosto de 2020

Mgs. Patricia Bravo
TUTORA

Agradecimiento

A Dios por ser aquella inspiración en esta hermosa vocación en ámbito educativo, por su supremo cuidado y por ser el dador de eterna sabiduría para seguir con esta gran experiencia que me ha brindado el ser parte de un cambio en los procesos de enseñanza aprendizaje a favor de niños/as, adolescentes y familias.

A mis padres Ángel Patricio Cujilema Peralta y Flor Yesenia Raymondi Cabezas por ser los promotores de mis sueños y anhelos, por creer y confiar en cada una de mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi gran amor y esposa Gina Lilibeth Andrade Veliz quien me ha permitido soñar en grande y cada día complementar mi vida con amor, esfuerzo y sobre todo paz interior; que con su dedicación me ha permitido llegar a nuestros metas juntos como familia.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, a la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías, en especial a la Dra. Patricia Bravo de la carrera de Psicología Educativa quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional; gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Joel Ricardo Cujilema Raymondi

DEDICATORIA

A Dios, al brindarme el don de la vida y sobre todo el permitirme ser parte de este cambio en los procesos de enseñanza aprendizaje.

A mis padres por su amor y motivación constante, a mis queridos docentes quienes fueron los que cimentaron mis conocimientos en campos específicos del aprendizaje, como también en áreas de atención a la diversidad lo cual me ha permitido trabajar con niños/as, adolescentes y familias.

A mis estudiantes los cuales cada día son la razón de mis estudios constantes y quienes a diario ponen felicidad a mi vida con su esfuerzo, dedicación y esmero por aprender.

Joel Ricardo Cujilema Raymondi

ÍNDICE GENERAL

REVISIÓN DEL TRIBUNAL	ii
TUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
PLAGIO	v
Agradecimiento	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 EL PROBLEMA	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO I	7
ESTADO DEL ARTE	7
2.1 Satisfacción Estudiantil Universitaria	7
2.1.1. Consideraciones generales	7
2.1.2. Fundamento psicológico	7
2.1.3. Teoría Humanista	8
2.1.3.1. Postulados básicos de la teoría humanista	8
2.1.3.2. Pirámide de Maslow	9
2.1.4. Componentes de la satisfacción estudiantil	10
2.1.5. Calidad educativa	14
2.1.5.1. Evaluación de la calidad educativa	15
CAPÍTULO II	16
METODOLOGÍA	16
3.1. ENFOQUE	16
	viii

3.1.1. Mixto	166
3.2. DISEÑO	16
3.2.1 No experimental	16
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
3.3.1 Por el nivel o alcance	16
3.3.2 Por el objetivo	16
3.3.3 Por el lugar	16
3.3.4 Por el tiempo	17
3.3.4.1 Transversal	17
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS	17
3.4.1 Población de estudio	17
3.4.2 Tamaño de la muestra	17
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	17
3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	18
CAPÍTULO III	19
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
4.1. Aplicación de la encuesta.	19
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	245
CONCLUSIONES	255
RECOMENDACIONES	266
BIBLIOGRAFÍA	277
ANEXOS	299

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Población	17
Cuadro N°2. Técnicas e Instrumentos	17
Cuadro N° 3.- Enseñanza	19
Cuadro N° 4.- Habilidades de Aprendizaje	20
Cuadro N° 5.- Organización Académica y administrativa	21
Cuadro N° 6.- Actividades Culturales y Deportivas	22
Cuadro N° 7.- Infraestructura y Servicio Universitario	23
Cuadro N° 8.- Resultados globales	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.- Enseñanza	19
Gráfico N° 2.- Habilidades de Aprendizaje	20
Gráfico N° 3.- Organización Académica y administrativa	21
Gráfico N° 4.- Actividades Culturales y Deportivas	22
Gráfico N° 5.- Infraestructura y Servicio Universitario	233

RESUMEN

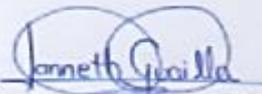
La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción estudiantil universitaria en la carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2019 – 2020. En la actualidad uno de los aspectos de mayor importancia al abordar la calidad universitaria, es evaluar la satisfacción de los estudiantes. Los estudiantes al ser los principales usuarios de la Universidad, son los indicados para que puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Metodológicamente se trató de una investigación mixta; por el diseño no experimental; por el lugar, de campo; por el tiempo, transversal; por el nivel, descriptiva. La muestra fue de tipo no probabilística e intencional, eligiéndose 125 estudiantes, con cinco opciones de respuesta y dividido en 38 preguntas en base a la escala Likert, dividido en 5 categorías, los estudiantes calificaron aspectos como enseñanza, habilidades de aprendizaje, organización académica y administrativa, actividades culturales y deportivas, infraestructura y servicios universitarios. Los resultados demuestran que existe un alto índice de insatisfacción estudiantil dentro de cada uno de los componentes evaluados.

Palabras claves: Satisfacción estudiantil, calidad educativa, universitaria

ABSTRACT

This research's main objective was to determine the level of university student satisfaction in the Educational Psychology degree at the Faculty of Educational Sciences, Humanities and Technologies of the National University of Chimborazo, period 2019-2020. Currently, one of the aspects of greater importance when addressing university quality is evaluating student satisfaction. The students, being the primary users of the university, are indicated to assess the quality of educational services. Methodologically it was a mixed investigation; for the non-experimental design; by the place, field; by time, transversal; by level, descriptive. The sample was non-probabilistic and intentional, with 125 students chosen, five response options, and 38 questions based on the Likert scale, divided into five categories. The students rated aspects such as teaching, learning skills, academic organization, and administrative, cultural and sports activities, infrastructure, and university services. The results demonstrate that there is a high rate of student dissatisfaction within each of the evaluated components.

Keywords: Student satisfaction, educational quality, university



Reviewed by: Guaila, Janneth

Language Center Teacher

INTRODUCCIÓN

El progreso de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla. No obstante, para la calidad educativa no se puede establecer un concepto universal que aplique a todas las instituciones de educación superior (Egido, 2015).

Sin embargo, tomando como referente los criterios de los organismos internacionales de educación y los estudios de diversos autores, es posible señalar criterios integradores. En este sentido se dice que, la complejidad real y cognitiva de la calidad educativa amerita decidir sobre dimensiones e indicadores, considerando contextos diferenciados (Vázquez 2013).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura recomienda a sus miembros el objetivo de lograr para todos por igual una educación de calidad y un aprendizaje durante toda la vida. Considera factores esenciales que contribuyen a ello: docentes bien formados y motivados; contenidos pertinentes, para que los educandos alcancen niveles suficientes de conocimientos y competencias, de acuerdo con el grado estudiado; entornos de aprendizaje seguros e inclusivos; y fortalecer las capacidades de los educandos, para que sean innovadores y creativos y asimilen el cambio en sus sociedades.

La educación superior a lo largo de la historia ha venido cobrando mayor importancia a nivel personal y social, no solo porque es una herramienta de trabajo que facilita el posicionamiento del individuo en el campo laboral, sino porque las personas se han ido sintiendo atraídas por el conocimientos y la formación más profunda en aspectos más específicos que son de su agrado, provocando una demanda más amplia de carreras de estudio así como de cupos para estudiantes haciendo de las instituciones de educación superior un campo educativo diversificado y amplio.

Para alcanzar los estándares, los países han emprendido diferentes procesos, como las reformas educativas, que en algunos casos son bien recibidas y en otros generan polémica y polarización en el país, pretendiendo responder a lo que cada nación percibe como una educación de calidad. A partir de esto, esta investigación trata de rescatar la visión y la experiencia del bienestar estudiantil desde los principales protagonistas de nuestra práctica educativa: estudiantes.

El objetivo de este trabajo es determinar la satisfacción de los estudiantes de Psicología Educativa, respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante.

El enfoque de estudio es mixto, el diseño no experimental. El tipo de investigación, por el lugar es de campo; por el tiempo, transversal; por el nivel descriptivo. El muestreo fue no probabilístico, el número de participantes en el estudio fue de 125 estudiantes. La investigación permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus docentes y las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal.

El trabajo se encuentra organizado por capítulos, presentados de la siguiente manera:

Aspectos preliminares donde se expone el Planteamiento del Problema en el que se dan a conocer las características de este a nivel macro, meso y micro, ofreciendo una perspectiva de las causas y consecuencias que produce en la población investigada. Además, se establece la justificación del estudio, así como los objetivos que persigue.

El Capítulo I se presenta la Fundamentación Teórica y se desarrollan tantos los antecedentes como las categorías y subcategorías conceptuales.

En el Capítulo II se esboza la Metodología, en la cual se presenta el enfoque, diseño, tipos de investigación: por el lugar, nivel y tiempo. A su vez, se expone la población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación. Al final de éste apartado se presenta el análisis de recolección y procesamiento de la información recolectada.

En el Capítulo III, se presentan los resultados y discusión, los cuales están recogidos en tablas y gráficos con su respectiva interpretación y análisis; además se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 EL PROBLEMA

En el transcurso de los años, el desarrollo de las diferentes instituciones de educación superior ha tenido como eje principal el concepto de “satisfacción estudiantil” el cual se lo ha ido manejando en base a diferentes componentes o de estándares de calidad que relativamente hace referencia al desarrollo integral de los estudiantes, se debe tener en cuenta que a nivel psicológico la autorrealización es de suma importancia ya que permitirá satisfacer necesidades elementales que el ser humano busca a lo largo de su vida,

En efecto, la Universidad de Baja California Sur realizó encuestas acerca de la satisfacción estudiantil para ayudar a la toma de decisiones y complementar procesos de autoevaluación, diseñando para ello, un instrumento basado en escala Likert; con tres aspectos de servicios (generales, integral y académico) desagregados en 12 subprogramas (UABCS, 2012).

Sin embargo, el gobierno de la República del Ecuador desde el año 2008 ha pretendido mejorar la educación superior con el fin de cumplir lo estipulado en la constitución, en la que direcciona con énfasis la educación de calidad, ya que un factor determinante en todas las universidades que empezaron a someterse a calificaciones para mejorar su acreditación según el CACES, el estudiante es el principal actor con sus necesidades de laboratorios, bibliotecas, tecnología, agilidad y calidad administrativa, entre otros ejemplos (Álvarez, Chaparro, y Reyes 2015).

Es decir, la Universidad como institución académica, procura tener servicios de calidad ya sea por reglamentos internos o estándares nacionales. Estos servicios universitarios pueden impulsar al estudiante a cumplir con su objetivo académico y de esta manera podrá existir un feedback social, brindando profesionales de calidad que sean un aporte positivo para la sociedad y dejando en alto el nombre de la institución en la cual pudo nutrirse de conocimientos teóricos y pragmáticos durante los años de instrucción académica (Coronel, 2019).

Finalmente, en el transcurso de los cuatro años de preparación que normalmente es estipulado en la Universidad Nacional de Chimborazo, para obtener la titulación de tercer nivel al ser estudiante de la Carrera de Psicología Educativa, se ha visto oportuno determinar el nivel de “satisfacción estudiantil universitaria” teniendo en cuenta varios de los

requerimientos por parte de los estudiantes en procesos de enseñanza, habilidades de aprendizaje, organización académica, actividades culturales y deportivas e infraestructura y servicios universitario, y así obtener datos estadísticos que permitan adquirir información que podría ser analizada para mejorar los estándares de calidad de la carrera mencionada.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Debido a la apremiante necesidad de realizar mejoras en los Servicios Educativos, nace el interés de efectuar trabajos de investigación en las que se pueda analizar la satisfacción que tienen los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior, teniendo en cuenta lo estipulado en el Consejo de aseguramiento de la calidad de la educación superior (CACES) y así mejorar la calidad y competitividad de dichas instituciones.

Conviene mencionar que la presente investigación es necesaria e importante puesto que como estudiante se deberá defender el derecho a una educación de calidad que permita el desarrollo constante del ser humano de manera integral y desde un enfoque humanista ser un indicador para la gestión de la calidad educativa, promoviendo espacios de comunicación asertiva en las que se pueda evitar estudiantes con bajo rendimiento académico, deserción, el cambio de carrera, metodologías tradicionalistas, entre otras.

Tanto los estudiantes de la carrera de Psicología Educativa como los docentes y autoridades son los principales beneficiarios de esta investigación ya que se resaltan los principios elementales como el trabajo en equipo y sobre todo valores éticos y morales que son primordiales en la formación de todo profesional de la psicología.

Además, la investigación fue factible debido a la utilización de distintas herramientas que facilitaron el procesamiento y tratamiento de los datos. Se contó además con los recursos humanos, financieros, materiales y bibliografía que brindaron el respaldo y aporte necesario.

En consecuencia, es actual y pertinente ya que la satisfacción estudiantil universitaria, radica en el hecho de que los estudiantes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las instituciones de educación superior, considerando que generalmente la calidad de un servicio se mide por el bienestar que se proporciona al usuario. Al ser los estudiantes, los principales destinatarios de los esfuerzos universitarios, sus valoraciones basadas en percepciones, expectativas y necesidades son los principales indicadores de la eficacia en la gestión académica.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

- Determinar los componentes y el porcentaje en que se encuentra la satisfacción estudiantil universitaria en la carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2019 – 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir los componentes de la satisfacción estudiantil universitaria de la carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2019 – 2020.
- Identificar los componentes de satisfacción estudiantil universitaria con mayor y menor porcentaje presente en la carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo periodo 2019 – 2020.

CAPÍTULO II

ESTADO DEL ARTE

2.1.Satisfacción Estudiantil Universitaria

2.1.1. Consideraciones generales

La satisfacción estudiantil se define como el bienestar que experimentan los estudiantes por sentir plenas y cumplidas sus expectativas académicas y sociales como resultado de las actividades que realiza la universidad para atender sus necesidades. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico (Garbanzo, 2010).

La satisfacción según Sánchez, Carvajal y Pérez (2015) es entendida como un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas. Señalando también que la satisfacción se evidencia cuando el producto o servicio satisface o cumple en algún grado o nivel las expectativas del cliente.

La satisfacción no solamente está referida a la solución o superación de necesidades, deseos y expectativas, sino también al interés humano. Carretero (2006) el interés se define como las orientaciones básicas que son inherentes a determinadas condiciones fundamentales de la reproducción y la autoconstitución posibles de la especie humana, es decir, al trabajo y a la interacción. Esas orientaciones básicas, miran a la solución de problemas sistemáticos en general. Es decir, la satisfacción es también de intereses u “orientaciones” de los seres humanos.

Quintero (2018) menciona que la noción de satisfacción parece estar asociada directa y cercanamente al cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. Los diccionarios asocian el término satisfacción con sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas.

2.1.2. Fundamento psicológico

Sánchez y Barranco (2002) mencionan al igual que Carl Rogers que la educación tiene que transformarse en un lugar donde la espontaneidad del estudiante no sea mermada por el adiestramiento docente, que con buen afán de sobrellevar la hora de clases se somete al

estudiante a permanecer en ambientes de estudio en el que pensar de manera distinta a la institución o al docente está catalogado como pensamiento erróneo, mismo que se intentará cambiar a uno alineado con los actores dominantes.

- **Carl Rogers (1969):** Rogers votó por una postura totalmente activa para el estudiante, en el que este pasará de ser solo un simple oyente del docente a ser protagonista del proceso de enseñanza, a poder opinar, refutar o debatir lo que se generaba en las aulas, todo esto en un ambiente de aprendizaje significativo y personal para los estudiantes.
- **Abraham Maslow (1943):** Cambia la perspectiva de distintos sectores que manejaban grandes grupos de personas, como los gobiernos de varios países, grupos empresariales y el ámbito educativo, en los cuales se evidenció que el individuo aumentaba su desempeño en la actividad realizada a la vez que aumentan sus lazos de pertenencia y aprecio a la entidad a la cual pertenece.

2.1.3. Teoría Humanista

La teoría humanista fue creada por Abraham Maslow, quien la concibe como una psicología del ser y no del tener, toma en cuenta la conciencia, la ética, la individualidad y los valores espirituales del hombre, concibe al hombre como un ser creativo, libre y consciente.

Además, sus principales enfoques son la conciencia, la experiencia emocional la ética, dado que son elementos esenciales para el desarrollo del conocimiento en los individuos. Es muy importante respetar el valor del ser humano y brindarle herramientas que le permitan acceder al conocimiento por su propia cuenta. Estos dos paradigmas por añadidura priorizan la parte cognitiva del ser humano y el refuerzo de su parte conductual que es la manifestación de sus pensamientos ya no como acto mecánico, sino como acto existencial que le otorga virtudes, crecimiento, armonía y valor a su ser en el momento de aprender (González, 2015).

2.1.3.1. Postulados básicos de la teoría humanista

Algunos de los postulados básicos que la psicología humanista brinda acerca del hombre son:

- Es más que la suma de sus partes.
- Lleva a cabo su existencia en un contexto humano.
- Tiene capacidad de elección.

- Es intencional en sus propósitos, sus experiencias valorativas, su creatividad y la comprensión de significados.

Además de dichos postulados los partidarios de esta teoría comparten cuatro características fundamentales:

- Muestran un particular afán por centrarse en la persona, su experiencia interior, el significado que la persona da a sus experiencias.
- Enfatizan las características distintivas y específicamente humanas como son la creatividad, autorrealización, decisión, etc.
- Mantienen el criterio de significación intrínseca a la hora de seleccionar los problemas a investigar, en contra de un valor inspirado únicamente en el valor de la objetividad.
- Se comprometen con la dignidad humana y se interesan por el desarrollo pleno del potencial inherente a cada persona, para ellos la persona es central tal y como esta se descubre y en relación con otras personas y con otros grupos sociales.

Actualmente, Maslow puede ser considerado como el padre de la psicología humanista. Su trabajo estuvo enfocado en demostrar que las personas tenemos el impulso innato por lograr nuestra autorrealización, y que esta se materializa a través de conductas tendentes a la satisfacción de necesidades (Martín, 2017).

2.1.3.2. Pirámide de Maslow

La teoría de Maslow sobre la motivación del ser humano de 1943 y ampliada en 1954, plantea una jerarquía de necesidades, definiendo que a medida que se logra satisfacer lo más básico, las personas desarrollan necesidad y deseos más altos.

El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo.

Esta pirámide representativa de las necesidades humanas, propone la teoría de que los impulsos que originan el comportamiento del ser humano persiguen objetivos jerarquizados de acuerdo con fases de necesidades divididas en cinco niveles, que son:

- **Necesidades fisiológicas:** están directamente relacionadas con nuestra condición humana. Este es considerado el nivel primario de impulsos conductuales, representa

la base de la pirámide y está conformado por las necesidades fisiológicas; es decir, las de respirar, beber agua, dormir, comer, tener sexo y refugio. Según Maslow, el ser humano solo buscará satisfacer niveles superiores al haber satisfecho cabalmente el nivel básico de necesidades de supervivencia.

- **Necesidades de seguridad:** se encuentran relacionadas con la necesidad de protección, y sensación de estar a salvo. Representan el segundo nivel de la pirámide de impulsos conductuales, este nivel solo es concebido una vez que se ha satisfecho el primer nivel de necesidades fisiológicas. Las necesidades de seguridad son también vitales para la supervivencia, pero en un segundo plano; estas se encuentran conformadas por las necesidades de estabilidad, empleo, seguridad física, ingresos de recursos para el bienestar familiar y la salud.
- **Necesidades de afiliación:** este tercer nivel representa necesidades menos básicas, solo concebibles una vez que ya han sido satisfechos los dos niveles primarios. Las necesidades de afiliación incluyen el amor, el afecto y la pertenencia a un grupo social o comunidad determinada. Se encuentran vinculadas con el deseo de alejarse de la soledad y vivir en grupos que brinden protección y bienestar.
- **Necesidades de reconocimiento:** una vez que han sido cubiertos los tres primeros niveles de las necesidades de Maslow, empiezan a surgir necesidades más avanzadas como las de reconocimiento, las cuales están relacionadas con el amor propio, la autoestima y las autoconcepciones. Estas suelen ser satisfechas a través de actividades que originen reconocimiento social por utilidad, producción o prestigio.
- **Necesidades de autorrealización:** ubicadas en la cúspide de la pirámide, las necesidades de autorrealización nacen en última instancia una vez que han sido satisfechos todos los niveles inferiores. Estas necesidades incluyen la búsqueda del sentido de la vida, el desarrollo espiritual, la moralidad y la ayuda desinteresada hacia los demás.

2.1.4. Componentes de la satisfacción estudiantil

En relación con los principales componentes o factores asociados a la satisfacción estudiantil Tasie (2010) afirma que:

Los estudiantes deben tener la oportunidad de expresar sus necesidades, deseos y satisfacción con su ambiente de aprendizaje y sus voces deben ser escuchadas. Los estudiantes merecen procedimientos de registro eficientes, buena comida, condiciones de vida seguras, comunicación abierta y canales de retroalimentación, profesores calificados,

laboratorios de computación accesibles, instalaciones recreativas satisfactorias, programas de estudio claro, y exámenes y sistemas de clasificación fiable. Las universidades deben hacer todos los esfuerzos razonables para satisfacer a los estudiantes en tales áreas y para tratar de recopilar sus opiniones en la evaluación de qué tan bien se cumplen estas necesidades.

Los componentes de la satisfacción estudiantil universitaria se pueden resumir en la siguiente lista:

2.1.4.1 Enseñanza

La enseñanza se refiere al compartir conocimientos, valores e ideas entre las personas. Si bien esta acción suele ser vinculada con ámbitos académicos, precisamente vendría a ser uno de los ejes primordiales para el desarrollo cognitivo de los estudiantes. El rol del docente universitario se basa en promover un aprendizaje que favorezca la práctica profesional. Hay que tener en cuenta que la instancia universitaria no es solo un lugar de adquisición de conocimiento, sino un espacio de formación continua

Al enfocar este proceso mencionamos también el desarrollo de actitudes como la autonomía y el pensamiento crítico, y formas de enseñanza que favorezcan un aprendizaje basado en el hacer, permitiendo incluir a los estudiantes a las aulas y mejorar la inserción de profesionales que aporten al mejoramiento social.

Además, debemos mencionar que los docentes deben tener dominio completo en las áreas o asignatura que imparten, utilizar estrategias adecuadas, como también, los recursos didácticos que deben permitir el avance y comprensión de los estudiantes. Al momento de evaluar, el método o estrategia dice mucho del docente y lo que desea comprobar sobre lo aprendido, por lo cual deben estar en constante asesoría con sus estudiantes.

2.1.4.2 Habilidades de aprendizaje

Dentro de las habilidades de aprendizaje se menciona que no solo los temas específicos de la carrera o diferentes profesiones se deben tomar en cuenta, sino más bien, siempre es necesario que el estudiante mejore en el ámbito de lectura, comunicación verbal, expresión corporal, comunicación asertiva, habilidades de computación, habilidades de investigación, desenvolvimiento en trabajos grupales e individuales, y organización de tiempo de trabajo referente a la puntualidad, responsabilidad y cumplimiento.

El estudiante espera que dichas habilidades sean potenciadas y orientadas por el docente para un mejor desempeño universitario y profesional futuro, las mismas que estarán presentes toda la vida, ya que constantemente aprendemos algo nuevo (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

2.1.4.3 Organización académica y administrativa

Dentro de este apartado se hace referencia al buen trato que debe brindar el personal docente y administrativo a los estudiantes y público en general, como también la calificación del personal administrativo y los recursos académicos brindados.

Según Coronel (2019), en los nuevos tiempos, las exigencias laborales han cambiado y para definirse como un trabajador competente para su puesto, hay que tener mínimo tres competencias laborales que reflejen eficacia y competencia; titulación académica, experiencia laboral del puesto a desempeñar y dominancia informática.

Este componente menciona además que los contenidos de cada asignatura o materia debe ser previamente planificado acorde a las necesidades y perfil profesional, así también lo visto durante las clases, debe tener concordancia directa con la práctica en la vida profesional, brindando herramientas adecuadas a los estudiantes en el momento de culminar sus estudios.

La organización de talleres, conferencias y seminarios constantes enriquecen el aprendizaje y generan mayor impacto. Otro de los aspectos importante es el idioma extranjero, las facilidades que brinda su curso, los docentes capacitados y seguimiento constante de estudiantes, algo muy importante a tomar en cuenta es la atención de los directivos y autoridades a las necesidades de los estudiantes, que las directrices sean siempre claras, directas y buscando el avance en la calidad de educación.

2.1.4.4 Actividades culturales y deportivas

Las actividades deportivas y culturales tienen el objetivo de ofrecer a los estudiantes una diversidad de opciones para su desarrollo físico y recreación cultural, que contribuyan a fortalecer su formación integral así como a direccionar sus talentos e intereses (Martínez, 2018).

Los estudiantes universitarios pueden fortalecer su formación integral mediante la participación en actividades artísticas desde distintos ángulos. Y todos estos darán más fuerza a sus potencialidades (ETAC, 2019).

Por una parte, está la participación directa, acciones como pintar un retrato, tocar un instrumento musical, actuar en una obra teatral, dirigir un cortometraje animado, participar en un performance y un sinnúmero de alternativas dan a jóvenes y adultos la posibilidad de expresarse y desarrollar su personalidad. Todo esto apoya el desarrollo personal y social de los estudiantes, pero también afianza habilidades y destrezas que les serán útiles en el campo laboral.

Dentro de la satisfacción los estudiantes requieren diversidad en las actividades tanto culturales como deportivas, con espacios adecuados, donde puedan desarrollar sus talentos y habilidades. La creación de clubes o grupos de actividades extracurriculares aporta al bienestar de toda la comunidad, por lo tanto, no se debe pasar por alto el cumplimiento de costumbres y tradiciones de cada lugar, ya sean de la Institución o nacionales.

2.1.4.5 Infraestructura y servicios universitarios

Los estudiantes tienen claro que las instalaciones y edificios de su universidad tomados en cuenta como espacios de aprendizaje, también son los espacios donde realizan parte de sus actividades de carácter social. Deduciendo que la calidad de vida universitaria está determinada de una forma muy parecida tanto por la satisfacción con los aspectos docentes como por la satisfacción con los aspectos sociales, ya que el efecto de ambas repercute en el desarrollo integral de los estudiantes.

Pérez (2015) destaca dentro de la infraestructura y los servicios universitarios, el buen estado de las aulas que cuenten con recursos digitales adecuados, implementación de laboratorios equipados, baños acordes a las necesidades de los estudiantes, bibliotecas con material actualizado, auditorios de calidad, áreas verdes recreativas, servicio de bar o cafetería con variedad de productos y precios. Por otro lado, este componente hace referencia al servicio de becas ofrecido por las instituciones, las mismas que deberán ser equitativas y justas dando facilidad a estudiantes con mayor vulnerabilidad. Un adecuado personal de seguridad y espacios de atención a la salud gratuitos que brindarán bienestar e identidad a todo el personal universitario.

Esto nos quiere decir que, si el estudiante genera un estado de satisfacción global mejora en su identificación con la institución, desarrollando de mejor manera sus actividades académicas y sociales. Para las universidades que uno de sus motivadores es atraer un mayor número de estudiantes este aspecto es de gran importancia, puesto que se considera a los estudiantes actuales como un canal personal de comunicación de gran impacto, si los mismos

tienden a generar su valoración global del período universitario de manera positiva y así dar fe certera de su satisfacción y comodidad (Quintero, 2018).

2.1.5. Calidad educativa

La calidad educativa tiene varios enfoques, y debe pasar obligatoriamente por la gestión de la calidad a nivel micro (aula), meso (institución educativa) y macro (Ministerio de Educación), con componentes específicos, los cuales son los estándares.

Son muchos los factores que intervienen en la calidad educativa; desde una adecuada presentación de los mensajes transmitidos en el aula, los métodos, técnicas y materiales utilizados dentro de las mismas, hasta una adecuada infraestructura y ambiente de aprendizaje donde los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje puedan llevar a cabo su propósito educativo (Sánchez, 2015).

Calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica perfeccionamiento, mejora, logro de metas. Calidad no es igual a perfección. Ninguna acción humana y por lo tanto, ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero sí puede -y debe- aspirar a mejorar.

La calidad educativa implica una búsqueda de constante mejoramiento en todos sus elementos, en insumos, procesos de enseñanza y en los productos. Otro aspecto importante es la vinculación entre la educación, la realidad y vida personal y social del educando pues esto determina que la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes sean las ideales para equiparles para la vida cotidiana. Esto significa también que la responsabilidad por la calidad educativa no recae sólo en los directivos de una institución educativa, sino en todos sus participantes.

Existen diferentes enfoques para definir calidad educativa. Uno de ellos se refiere a la eficacia, por ejemplo, un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevado esto al salón de clases podríamos decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender. En este sentido los programas educativos de calidad serán aquellos que incluyan contenidos valiosos y útiles: que respondan a los requerimientos necesarios para formar integralmente al alumno, para preparar excelentes profesionistas, acordes con las necesidades sociales, o bien que provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad.

Una tercera perspectiva acerca de la calidad educativa se refiere a los recursos que posee y a los procesos empleados. Un programa de calidad será aquel que cuente con los recursos necesarios y además que los emplee eficientemente, con el fin de generar bienestar en los estudiantes. La UNICEF por ejemplo considera 5 elementos clave que constituyen una base que permite supervisar la calidad educativa:

- Lo que el estudiante trae consigo: Las experiencias que aporta el estudiante a la escuela y las dificultades que enfrenta.
- Entorno: un entorno de aprendizaje saludable, seguro, estimulante.
- Contenido educativo: Materiales didácticos y programas de estudio pertinentes.
- Procesos: docentes calificados cuyos métodos de enseñanza se centren en los estudiantes, que faciliten el aprendizaje y reduzcan disparidades.
- Resultados: los resultados educativos deben estar vinculados a los objetivos nacionales y que promuevan una participación positiva en la sociedad.

2.1.5.1. Evaluación de la calidad educativa

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En específico, las Universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización académica.

Vargas (2017) considera la calidad es el resultado del proceso educativo con el fin de brindar a los estudiantes el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo y el desarrollo de valores y actitudes en una sociedad que desea una vida de calidad para todos sus habitantes.

En consecuencia, la evaluación deberá ser planteada acorde a las dimensiones de cada institución, por la importancia de la satisfacción estudiantil como indicador para la gestión de la calidad educativa, es objeto de estudio en el ámbito académico (Román, J. C., Franco, R. T. y Gordillo, A. E. (2015).

CAPÍTULO II

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

3.1.1. Mixto

La investigación que se realizó, tuvo un enfoque mixto porque su estudio fue de corte social, mientras que la variable fue medida en cantidades y magnitudes para establecer el nivel de satisfacción estudiantil del alumnado de la Carrera de Psicología Educativa.

3.2. DISEÑO

3.2.1 No experimental

Es una investigación que se realizó de carácter socio-educativo, puesto que dentro del trabajo de investigación no se manipularon las variables donde se observó los hechos tal y como se presentan en su contexto real o empírico y en un tiempo determinado.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Por el nivel o alcance:

3.3.1.1 Descriptiva:

Se buscó especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se analizó, además se describe tendencias de un grupo o población en función de la variable de estudio, lo cual permitió recolectar información para analizar los resultados obtenidos en la investigación.

3.3.2 Por el objetivo:

Tuvo como finalidad la obtención y recopilación de información del fenómeno a estudiar para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

3.3.3 Por el lugar:

3.3.3.1 De campo:

Dado que se realizó en el lugar de los hechos, siendo ésta la Universidad Nacional de Chimborazo con los estudiantes de Séptimo y Octavo semestre de la carrera de Psicología Educativa.

3.3.4 Por el tiempo

3.3.4.1 Transversal

Porque la investigación se la realizó en un periodo de tiempo determinado y por única vez, en donde se aplicaron instrumentos técnicos y se analizaron los mismos.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

3.4.1 Población de estudio

La población o universo de estudio fueron los estudiantes de la carrera de Psicología Educativa de la Universidad Nacional de Chimborazo.

3.4.2 Tamaño de la muestra

La muestra fue no probabilística e intencionada porque se seleccionaron a los elementos que la integraron. Para el estudio se planteó trabajar con 125 estudiantes de Séptimo y Octavo semestre de la carrera de Psicología que a continuación, se detalla:

Cuadro N° 1. Población

Extracto	Número	Hombres	Mujeres	Porcentaje
Séptimo Semestre	65	15	50	52%
Octavo Semestre	60	10	50	48%
Total	125	25	100	100%

Fuente: Carrera de Psicología Educativa – F.C.E.H.T - UNACH

Elaborado por: Joel Cujilema

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuadro N°2. Técnicas e Instrumentos

VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA	Encuesta	Cuestionario (Ad hoc)	Se realizó un listado ad hoc con 38 preguntas para establecer algunos parámetros como: enseñanza, habilidades de aprendizaje, organización académica y administrativa, actividades culturales y deportivas e infraestructura, que permitió analizar la variable de estudio.

Fuente: Cuestionario Satisfacción Estudiantil Universitaria

Elaborado por: Joel Cujilema

3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se utilizaron las técnicas que nos sugiere la estadística en el procesamiento de los datos de información obtenida, se complementó con la elaboración y el registro en estadígrafos de representación gráfica como son: cuadros y diagramas (barras o pasteles), a partir del análisis y cumplimiento de actividades como:

- Codificación de la información donde se realizó un primer ordenamiento de sus indicadores con sus respectivas categorías y objetivos
- El diseño, elaboración y aplicación de la Encuesta.
- Revisión y aprobación por parte de la Tutor
- Aplicación de los IRD – Instrumentos de Recolección de Datos.
- Tabulación y representación gráfica de los resultados.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO III

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Aplicación de la encuesta.

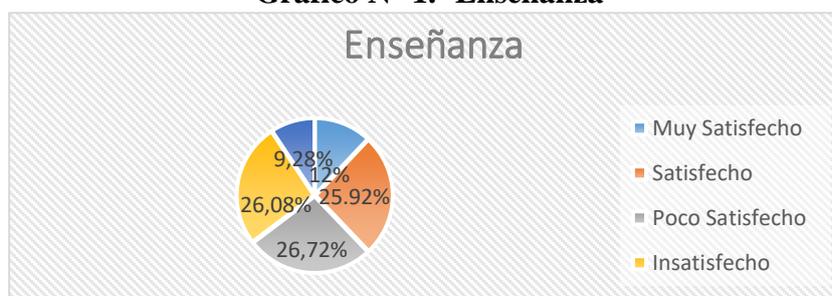
Cuadro N° 3.- Componente Enseñanza

Item	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	18	14,4 %	72	57,6 %	20	16 %	10	8 %	5	4 %	125	100
2	11	8,8 %	20	16 %	23	18,4 %	56	44,8 %	15	12 %	125	100
3	15	12 %	21	16,8 %	24	19,2 %	47	37,6 %	18	14,4 %	125	100
4	24	19,2 %	30	24 %	35	28 %	30	24 %	6	4,8 %	125	100
5	7	5,6 %	19	15,2 %	65	52 %	20	16 %	14	11,2 %	125	100
TOTAL	15	12 %	32	25,92 %	34	26,72 %	33	26,08 %	11	9,28 %	125	100

Fuente: Cuadro N° 3: Enseñanza

Elaborado por: Joel Cujilema

Gráfico N° 1.- Enseñanza



Fuente: Gráfico N° 1

Elaborado por: Joel Cujilema

ANÁLISIS

De los 125 estudiantes encuestados, se evidencia que 15 que equivalen al 12% marcan la opción Muy Satisfecho; 32 estudiantes que equivalen al 25,92% seleccionan Satisfecho; 34 estudiantes que equivalen al 26,72% señalan Poco Satisfecho; 33 estudiantes que equivalen al 26,08% marcan Insatisfecho y 11 estudiantes que equivalen al 9,28% escogieron la opción Muy Insatisfecho.

INTERPRETACIÓN

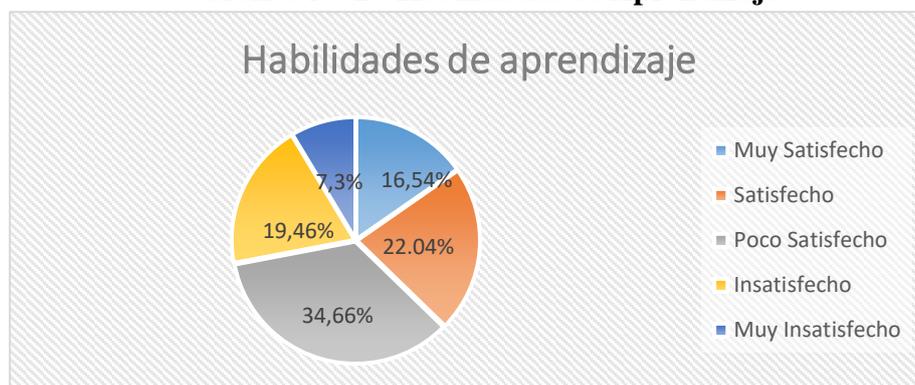
Los estudiantes de 7mo y 8vo semestre de la carrera de Psicología Educativa en un mayor porcentaje manifiestan estar Poco Satisfechos en lo que respecta al componente Enseñanza lo que implica insatisfacción en el dominio de los contenidos de parte de los docentes, así como de las estrategias metodológicas que emplean en clase, de los recursos didácticos, de los procesos de evaluación y asesoría académica. Considerando que, al no generar impacto en las aulas, el estudiante no contará con nociones pedagógicas que fortalezcan su formación profesional de manera exitosa, dejando de lado principios como el pensamiento crítico y autonomía.

Cuadro N° 4.- Componente Habilidades de Aprendizaje

Item	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
6	23	18,4 %	33	26,4 %	39	31,2 %	14	11,2 %	16	12,8 %	125	100
7	24	19,2 %	30	24 %	43	34,4 %	22	17,6 %	6	4,8 %	125	100
8	36	28,8 %	25	20 %	48	38,4 %	12	9,6 %	4	3,2 %	125	100
9	12	9,6 %	37	29,6 %	41	32,8 %	25	20 %	10	8 %	125	100
10	20	16 %	27	21,6 %	42	33,6 %	29	23,2 %	7	5,6 %	125	100
11	11	8,8 %	26	20,8 %	53	42,4 %	20	16 %	15	12 %	125	100
12	29	23,2%	21	16,8 %	24	19,2 %	47	37,6 %	4	3,2 %	125	100
13	7	5,6 %	19	15,2 %	65	52 %	20	16 %	14	11,5 %	125	100
14	24	19,2 %	30	24 %	35	28 %	30	24 %	6	4,8 %	125	100
TOTAL	21	16,54	28	22,04	43	34,66	24	19,46	9	7,3	125	100

Fuente: Cuadro N° 4: Habilidades de Aprendizaje
Elaborado por: Joel Cujilema

Gráfico N° 2.- Habilidades de Aprendizaje



Fuente: Gráfico N° 2
Elaborado por: Joel Cujilema

ANÁLISIS

De los 125 estudiantes se evidencia que 19 que equivalen al 15,28% marcan Muy Satisfecho; 28 estudiantes que equivalen al 22,04% seleccionan Satisfecho; 43 estudiantes que equivalen al 34,66% señalan Poco Satisfecho; 24 estudiantes que equivalen al 19,46% marcan Insatisfecho y 11 estudiantes que equivalen al 8,56 % escogen la opción Muy Insatisfecho.

INTERPRETACIÓN

Los estudiantes de 7mo y 8vo semestre de la carrera de Psicología Educativa en un mayor porcentaje manifiestan estar Poco Satisfechos con las habilidades de aprendizaje desarrolladas, lo cual implica la necesidad de fortalecer competencias generales como escritura, ortografía, comunicación asertiva, habilidades de computación e investigación, así como las relacionadas a la cooperación y colaboración entre los miembros del grupo mediante trabajos en equipo, lo cual permitirá generar hábitos que durarán toda la vida.

Cuadro N° 5.- Componente Organización Académica y administrativa

Item	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
15	20	16 %	20	16 %	23	18,4 %	47	37,6 %	15	12 %	125	100
16	21	16,8%	24	19,2 %	38	30,4 %	36	28,8 %	6	4,8 %	125	100
17	18	14,4 %	29	23,2 %	35	28 %	31	24,8 %	12	9,6 %	125	100
18	17	13,6 %	24	19,2 %	29	23,2 %	28	22,4 %	27	21,6 %	125	100
19	15	12 %	21	16,8 %	24	19,2 %	47	37,6 %	18	14,4 %	125	100
20	16	12,8 %	24	19,2 %	30	24 %	35	28%	20	16 %	125	100
21	15	12 %	21	16,8 %	24	19,2 %	47	37,6 %	18	14,4 %	125	100
22	22	17,6 %	18	14,4 %	31	24,8 %	28	22,4 %	26	20,8 %	125	100
TOTAL	18	14,4 %	23	18,1%	29	23,4 %	38	29,9 %	17	14,2%	125	100

Fuente: Cuadro N° 5: Organización Académica
Elaborado por: Joel Cujilema

Gráfico N° 3.- Organización Académica y administrativa



Fuente: Gráfico N° 3
Elaborado por: Joel Cujilema

ANÁLISIS

De los 125 estudiantes participantes, se evidenció que 18 que equivalen al 14,4% marcan Muy Satisfecho; 23 estudiantes que equivalen al 18,1% seleccionan Satisfecho; 29 estudiantes que equivalen al 23,4% señalan Poco Satisfecho; 38 estudiantes que equivalen al 29,9% marcan Insatisfecho y 17 estudiantes que equivalen al 14,2% escogen Muy Insatisfecho.

INTERPRETACIÓN

Los estudiantes de 7mo y 8vo semestre de la carrera de Psicología Educativa en un mayor porcentaje manifiestan estar Insatisfechos; en la parte académica se hace referencia al bajo nivel de contenidos teóricos, relación con prácticas pre-profesionales, organización de cursos, talleres y seminarios. Además, el programa de idiomas y tutorías académicas. En cuanto al aspecto administrativo se vincula al desconocimiento y falta de claridad en el reglamento académico, baja respuesta a las necesidades de información, aclaración de dudas y propuestas. También en la inadecuada atención del personal, lo cual no brinda un ambiente adecuado que permita un gestión académica y administrativa de calidad.

Cuadro N° 6.- Componente Actividades Culturales y Deportivas

Item	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
23	12	9,6 %	37	29,6 %	41	32,8 %	25	20 %	10	8 %	125	100
24	16	12,8 %	24	19,2 %	30	24 %	35	28%	20	16 %	125	100
25	15	12 %	21	16,8 %	47	37,6 %	24	19,2 %	18	14,4 %	125	100
26	24	19,2 %	30	24 %	35	28 %	30	24 %	6	4,8 %	125	100
27	18	14,4 %	18	14,4 %	25	20 %	46	36,8 %	18	14,4 %	125	100
28	22	17,6 %	18	14,4 %	31	24,8 %	28	22,4 %	26	20,8 %	125	100
29	23	18,4 %	17	13,6 %	35	28%	30	24%	20	16%	125	100
TOTAL	19	14,86%	23	18,86%	35	27,88%	31	24,91%	17	13,49%	125	100

Fuente: Cuadro N° 6: Actividades Culturales y Deportivas
Elaborado por: Joel Cujilema

Gráfico N° 4.- Actividades Culturales y Deportivas



Fuente: Gráfico N° 4
Elaborado por: Joel Cujilema

ANÁLISIS

De los 125 estudiantes, se evidencia que 19 que equivalen al 14,86 % marcan la opción Muy Satisfecho; 23 estudiantes que equivalen al 18,86% seleccionan Satisfecho; 35 estudiantes que equivalen al 27,88% señalan Poco Satisfecho; 31 estudiantes que equivalen al 24,91% marcan Insatisfecho y 17 estudiantes que equivalen al 13,49% escogen Muy Insatisfecho.

INTERPRETACIÓN

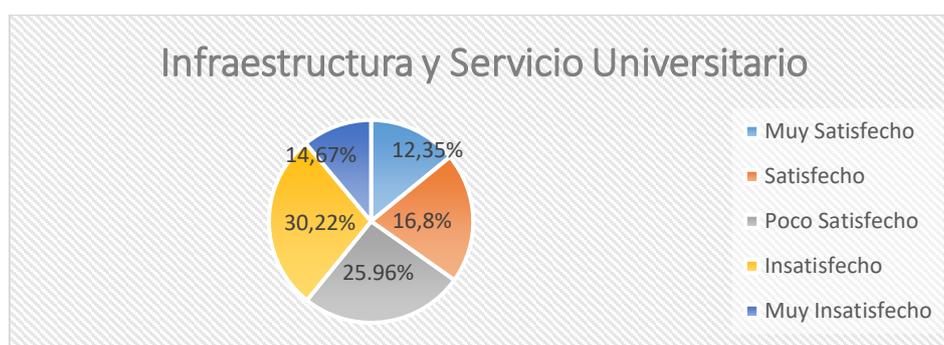
Los estudiantes de 7mo y 8vo semestre de la carrera de Psicología Educativa en un mayor porcentaje manifiestan estar Poco Satisfechos con el mencionado componente de satisfacción estudiantil, lo que involucra la falta de diversidad en las actividades de arte y deporte; como la ausencia de espacios, clubes, equipamiento y facilidad para realizar dichas acciones, disminuyendo así la oportunidad de desarrollar talentos, habilidades y espacios de recreación, que son de gran importancia en la vida universitaria.

Cuadro N° 7.- Componente Infraestructura y Servicio Universitario

Item	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
30	12	9,6 %	24	19,2 %	30	24 %	35	28%	24	19,2%	125	100
31	21	16,8%	10	8%	35	28 %	53	42,4 %	6	4,8 %	125	100
32	15	12 %	21	16,8 %	24	19,2 %	47	37,6 %	18	14,4 %	125	100
33	22	17,6 %	18	14,4 %	31	24,8 %	28	22,4 %	26	20,8 %	125	100
34	10	8 %	24	19,2 %	38	30,4 %	36	28,8 %	17	13,6 %	125	100
35	24	19,2 %	5	4 %	35	28 %	30	24 %	31	24,8 %	125	100
36	11	8,8%	20	16 %	23	18,4%	56	44,8%	15	12 %	125	100
37	12	9,6%	37	29,6 %	41	32,8 %	25	20 %	10	8 %	125	100
38	12	9,6%	30	24 %	35	28 %	30	24 %	18	14,4 %	125	100
TOTAL	15	12,35%	21	16,8%	33	25,96%	38	30,22%	18	14,67%	125	100

Fuente: Cuadro N° 7: Infraestructura y Servicio Universitario
Elaborado por: Joel Cujilema

Gráfico N° 5.- Infraestructura y Servicio Universitario



Fuente: Gráfico N° 5
Elaborado por: Joel Cujilema

ANÁLISIS

De los 125 estudiantes se evidencia que 15 que equivalen al 12,35 % marcan Muy Satisfecho; 21 estudiantes que equivalen al 16,8% seleccionan Satisfecho; 33 estudiantes que equivalen al 25,96% señalan Poco Satisfecho; 38 estudiantes que equivalen al 30,22% marcan Insatisfecho y 18 estudiantes que equivalen al 14,67% escogen la opción Muy Insatisfecho.

INTERPRETACIÓN

Los estudiantes de 7mo y 8vo semestre de la carrera de Psicología Educativa en un mayor porcentaje manifiestan estar Insatisfechos con el componente de Infraestructura y Servicio Universitario, mismo que, implica el deficiente estado de aulas, laboratorios, baños, biblioteca, auditorio, bar y áreas verdes. Además, lo relacionado a salud, seguridad y programa de becas. Esto nos quiere decir que, el estudiante no genera un estado de satisfacción global disminuyendo su identificación con la institución y desempeño en sus actividades académicas y sociales.

Cuadro N° 8.- Resultados globales

		1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN	Muy Satisfecho	12%	16,54%	14,4%	14,86%	12,35%
	Satisfecho	25,92%	22,04%	18,1%	18,86%	16,8%
	TOTAL	37,92%	38,58%	32,5%	33,72%	29,15
INSATISFACCIÓN	Insatisfecho	26,08%	19,46%	29,9%	24,91%	30,22%
	Muy insatisfecho	9,28%	8,56%	14,2%	13,49%	14,67%
	TOTAL	35,36	28,02%	44,1%	38,4%	44,89%

Fuente: Cuadro N° 8: Resultados globales

Elaborado por: Joel Cujilema

ANÁLISIS

De los 5 componentes analizados de manera individual, se realizó una suma global de los porcentajes obtenidos, clasificando las opciones; muy satisfecho, satisfecho como resultados favorables de satisfacción y las opciones insatisfecho y muy insatisfecho como insatisfacción, de esta manera se evidencia que el componente habilidades de aprendizaje presenta mayor satisfacción estudiantil con una suma total del 38,58 %, mientras que, el componente de infraestructura evidencia mayor insatisfacción o menor satisfacción estudiantil con 44,89%.

INTERPRETACIÓN

Los estudiantes de 7mo y 8vo semestre de la carrera de Psicología Educativa evidencian mayor satisfacción por el componente de habilidades de aprendizaje, ya que perciben que sus necesidades académicas orientadas por el docente están siendo de gran aporte para su desenvolvimiento profesional teniendo en cuenta que la lectura, la comunicación asertiva, la organización del tiempo son algunas de las habilidades que deben ser parte formación de un profesional de la psicología educativa. Con respecto al componente con mayor insatisfacción señala a Infraestructura y Servicio Universitario, esto nos quiere decir que, los estudiantes no se sienten en confort con las instalaciones y los servicios que brinda la universidad ocasionando la falta de interés y el sentido de pertenencia, la poca motivación por el cuidado de los espacios como también el no involucrarse en actividades académicas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se describe cinco componentes de satisfacción estudiantil ; Enseñanza que se refiere al compartir conocimientos, valores e ideas entre las personas, Habilidades de aprendizaje donde se menciona que siempre es necesario que el estudiante mejore en ámbitos como lectura, comunicación, expresión, comunicación asertiva, habilidades de computación e investigación, Organización académica y administrativa que hace referencia al buen trato que debe brindar el personal docente y administrativo a los estudiantes y público en general, como también la calificación del personal y los recursos académicos brindados, Actividades culturales y deportivas culturales las cuales tienen el objetivo de ofrecer a los estudiantes una diversidad de opciones para su desarrollo físico y cultural, fortaleciendo su formación integral y por último la Infraestructura y servicio Universitario, donde menciona el buen estado de los espacios brindados por la universidad, como también de su accesibilidad.
- Se identifica con mayor puntuación al componente de satisfacción estudiantil Habilidades de aprendizaje con un porcentaje del 38,58%, demostrando que dichos alumnos perciben que sus necesidades académicas orientadas por el docente en aspectos como escritura, lectura, comunicación asertiva, organización de tiempo, trabajo individual y grupal están siendo orientadas de manera positiva, brindando herramientas necesarias para su correcto desenvolvimiento en la vida laboral y personal futura. El componente de Infraestructura y servicios universitarios es el que tiene menor satisfacción o mayor insatisfacción estudiantil universitaria, con un porcentaje del 44,89%, esto nos indica que los estudiantes no se encuentran conformes con la adecuación de aulas, laboratorios, baños, biblioteca, auditorio, áreas verdes, atención a la salud y seguridad, lo que repercute en su identificación con la institución y el desempeño generado en sus actividades académicas y sociales.

RECOMENDACIONES

- Realizar un análisis constante de los componentes expuestos, mediante la aplicación de encuestas, desarrollo de debates, conversatorios y diálogos abiertos involucrando a autoridades, docentes y estudiantes de la carrera de Psicología Educativa para generar en base estas directrices una educación de calidad basada en el bienestar del estudiante.
- Crear espacios durante las horas clase de 30 a 45 minutos, que estén direccionadas al fortalecimiento de competencias generales como escritura, lectura, comunicación asertiva, organización de tiempo, trabajo individual y grupal, mediante estrategias expuestas por el docente satisfaciendo las necesidades presentadas en cada grupo de estudiantes y acorde a las diferentes asignaturas que se encuentran en la malla curricular, como también solicitar a las autoridades la evaluación periódica de la infraestructura universitaria específicamente de la Carrera de Psicología Educativa, con la intención de implementar aulas que brinden comodidad y adecuación tanto para los docentes y estudiantes estableciendo compromisos en el mantenimiento y cuidado de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
- Cabrera, D. F. (2019). *La satisfacción estudiantil universitaria en la Carrera de Psicopedagogía de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Central del Ecuador periodo 2018 – 2018*. Obtenido de Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención Psicología Educativa y Orientación. Carrera de Psicología Educativa y Orientación: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17282/1/T-UCE-0010-FIL-221.pdf>
- Carretero, A. (2006). *Jürgen Habermas y la primera teoría crítica: encuentros y desencuentros*. *Cinta de Moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, 27, 230- 247. Recuperado de www.moebio.uchile.cl/27/carretero.html
- Coronel, D. (2019). *La satisfacción estudiantil universitaria en la Carrera de Psicopedagogía*. Obtenido de *La satisfacción estudiantil universitaria en la Carrera de Psicopedagogía* : <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17282/1/T-UCE-0010-FIL-221.pdf>
- Egido, I. (2015). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. *Tendencias Pedagógicas*, 10, 18-28. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1407961.pdf>
- ETAC, U. (18 de Diciembre de 2019). *ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS: ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA EL ESTUDIANTE?* Obtenido de <https://www.etac.edu.mx/blog-etac/index.php/actividades-culturales-y-deportivas/>
- Garbanzo, G. (2010). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública*. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>
- González, C. (2015). *Universidad de Palermo*. Obtenido de *El modelo Humanista en la educación*:https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=624&id_articulo=13010
- Martín, J. (15 de Agosto de 2017). *Cerem- International Business School*. Obtenido de *Las necesidades de Maslow*: <https://www.cerem.ec/blog/las-necesidades-de-maslow>
- Martínez, L. (2018). *Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital*. Obtenido de *Educación de calidad que transforma*: http://www.utvm.edu.mx/?page_id=717
- Pérez, J. (2015). *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa*

Marta (tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander -UIS, Bucaramanga, Colombia.

- Quintero, J. S. (2018). *Satisfacción estudiantil en Educación Superior*. Santa Martha: Universidad Sergio Arboleda.
- Román, J. C., Franco, R. T. y Gordillo, A. E. (2015). *Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados*. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 8(3), 103-112. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n3-2015/RIAF-V8N3-2015-8.pdf>
- Sánchez, J., Carvajal, D., & Pérez, J. (2015). *Informe de satisfacción estudiantil 2015- I. Universidad Sergio Arboleda, Santa Marta*. Recuperado de http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/assets/informe_final_encuesta_de_satisfacci%C3%B3n_estudiantes_-2015-i_revisado_jsq_19-08-2015.pdf
- Sánchez, T. (2015). *Calidad Educativa*. Machala: UTMACH.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Universidad Autónoma de Baja California Sur, UABCS. (2012). “*Encuesta de Satisfacción estudiantil en la Universidad Autónoma de Baja California Sur 2012-I. Primer Informe Semestral*”. Disponible en: http://uabcs.mx/secciones/contenido_pagina/279/790/Direcci%C3%B3n%20de%20Docencia%20e%20Investigaci%C3%B3n%20Educativa
- Vargas, L. (2017). *¿Qué entendemos por Calidad Educativa?* Obtenido de *¿Qué entendemos por Calidad Educativa?:* <https://linnealab.wordpress.com/2013/08/30/que-entendemos-por-calidad-educativa/>
- Vázquez, A. (2013). *Calidad educativa*. *Investigación Educativa*, 17(2). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(9), 76-94.

ANEXOS

Anexo 1. Aprobación del tema y tutor.



DIRECCION ACADEMICA



UNACH RGF-01-04-02.03

ACTA DE APROBACIÓN DEL TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS
Carrera: PSICOLOGÍA EDUCATIVA

1. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

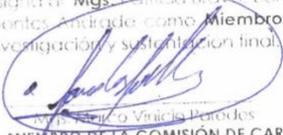
Apellidos: CUJILEMA RAYMONDI
Nombres: JOEL RICARDO
C.I / Pasaporte: 0603804428

Estudiante de la carrera de: PSICOLOGÍA EDUCATIVA
Título del Proyecto de Investigación: "SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERÍODO 2019-2020"
Dominio Científico: Innovación Socio Educativa.
Línea de Investigación: Educación Superior y Formación Profesional.

2. CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DEL TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Aspectos	Cumplimiento	Observaciones
Título	Si	
Introducción	Si	
Planteamiento del problema	Si	
Objetivos: Generales y Específicos	Si	
Referencias Bibliográficas	Si	

En la Ciudad de Riobamba, a los 16 días del mes de septiembre de 2019 se reúnen los Miembros de la Comisión de Carrera, quienes luego de haber revisado y analizado la petición presentada por el estudiante y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos por la carrera, emiten el **ACTA DE APROBACIÓN** del tema de proyecto de investigación titulado "SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERÍODO 2019-2020", y asigna al **Mgs. Patricia Braces** como **TUTORA** y a los **Dr. Marco Vinicio Paredes** y **Mgs. Jorge Montes Andrade** como **Miembros del Tribunal** para el desarrollo del perfil, proyecto de investigación y sustentación final.



Mgs. Patricia Braces
MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE CARRERA



Mgs. Juan Carlos Marcella
MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE CARRERA



Mgs. Luz Lissa Morcillo
DIRECTOR CARRERA



Página 10 de 46

Anexo 2. Aprobación del perfil.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

DECANATO

en movimiento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 0006- DFCEHT-UNACH-2020

Dra. Amparo Cazorla Basantes
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS

CONSIDERANDO:

Que, el Estatuto de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 144, literal a) expresa: "Decano, máxima autoridad académica de la Facultad, responsable de la gestión estratégica";

Que, el Estatuto de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 146, numeral 16, determina que es atribución del decano de la Facultad resolver las solicitudes de personal académico, administrativo y estudiantes que no sean competencia expresa de órganos de mayor jerarquía";

Que, el Reglamento de Titulación Especial de la Universidad Nacional de Chimborazo, en su Art. 16, numerales 4 y 5 determina: " 4) El Director de Carrera conjuntamente con la Comisión de Carrera, en un término de ocho días revisará y aprobará el perfil del Proyecto y enviará al Consejo de Facultad para la aprobación del perfil del proyecto, tutor y los miembros del tribunal. 5) Por la Comisión de Facultad aprobará el perfil del proyecto descrito en el numeral anterior en el término de ocho días, para que el estudiante continúe con la ejecución del proyecto de investigación y notificará a través de la resolución respectiva a cada estudiante, tutor y miembros del tribunal";

Que, la Comisión Directiva de la Facultad, mediante resolución No. 023-CD-FCEHT-16-07-2019, con la finalidad de agilizar la aprobación del perfil del proyecto de investigación, la designación de tutor y tribunal, delega a la Señora Decana, que por medio de Resolución Administrativa de Decanato, apruebe en primera instancia este trámite, conforme la presentación de las solicitudes de los estudiantes, las mismas que serán aprobadas definitivamente en la sesión inmediata subsiguiente de la Comisión Directiva de Facultad;

Que, mediante solicitud dirigida a la Señora Decana, el/a señor/ita: **Joel Ricardo Cujilema Raymondi**, estudiante/s de la carrera de **Psicología Educativa**, respaldado (a) en los documentos de la comisión de carrera que adjunta, solicita la aprobación del Perfil del Proyecto de Investigación;

Que, revisado el trámite correspondiente, el proceso cumple con las exigencias pertinentes.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la normativa legal correspondiente;

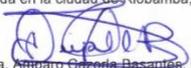
RESUELVE:

1. Aprobar el perfil del proyecto, la designación de tutor y tribunal, según el siguiente detalle:

CARRERA	TEMA	ESTUDIANTE	TUTOR	MIEMBROS DEL TRIBUNAL
PSICOLOGÍA EDUCATIVA	"SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019-2020"	CUJILEMA RAYMONDI JOEL RICARDO	MGS. BRAVO MANCERO PATRICIA CECILIA	MGS. PAREDES ROBALINO MARCO VINICIO MGS. MONTESS ANDRADE JORGE GUILLERMO

2. Dejar expresa constancia que para concluir con su proceso de titulación, el citado alumno/a deberá cumplir con lo señalado en el **REGLAMENTO DE TITULACIÓN ESPECIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, Artículo 5.- **Matricula para la Unidad de Titulación Especial**, numerales 1) y 2) que expresa: "1) Aquellos estudiantes que se matricularon en la Unidad de Titulación Especial cursando el último nivel de la carrera, lo podrán desarrollar en un plazo adicional que no excederá el equivalente a dos periodos académicos ordinarios, para lo cual, deberán solicitar al Decano, las correspondientes prórrogas. 2) Aquellos estudiantes que terminaron su malla curricular y no iniciaron o no culminaron su trabajo de titulación, deberán solicitar al Decano la correspondiente prórroga y matricularse en la Unidad de Titulación Especial, para desarrollar y aprobar la opción de titulación escogida en un plazo adicional que no excederá el equivalente a dos periodos académicos ordinarios. El primer periodo adicional no requerirá de pago por concepto de matrícula o arancel ni valor similar. De hacer uso del segundo periodo requerirá de pago por concepto de matrícula o arancel, que establezca el Reglamento de Tasas y Aranceles de la UNACH." (Negritas y subrayados fuera de texto original).

Dada en la ciudad de Riobamba, a los veintiocho días del mes enero de 2020


Dra. Amparo Cazorla Basantes, PhD.
DECANA

Adjunto: Documentos de respaldo (Original)
c.c. Secretaría de Subdecanato.
Elaborado: Mgs. Zolla Jácome.



Campus "La Dolorosa"

Av. Eloy Alfaro y 10 de Agosto

Teléfono: (593-3) 3730910 - Ext 2205

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN HUMANAS Y TECNOLOGÍAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA



ENCUESTA

La presente encuesta tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción estudiantil universitaria en la carrera de Psicología Educativa de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para lo cual solicito conteste las preguntas que se le presentan, eligiendo una de las 5 opciones de respuesta: Muy Satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho.

- No existen respuestas correctas ni incorrecta, lo importante es que sea sincero al momento de contestar.
- Los resultados de investigación serán utilizados únicamente con fines académicos.
- Esta encuesta es anónima.

1. DATOS INFORMATIVOS

Edad:

Sexo: Mujer

Varón

INSTRUCCIONES:

- Señala con una X la opción que más se corresponda:
- Conteste con toda sinceridad.

ENSEÑANZA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Qué tan satisfecho estás con la enseñanza que te han brindado tus profesores de acuerdo con los siguientes aspectos?					
1. El dominio que tienen los profesores sobre la materia.					
2. Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases.					
3. Los recursos didácticos que se utilizan en las clases.					
4. Las estrategias de evaluación que utilizan los profesores.					
5. La asesoría académica que he recibido de mis profesores cuando lo he solicitado.					
HABILIDADES DE APRENDIZAJE	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Qué tan satisfecho estas con las habilidades básicas de aprendizaje que se te han proporcionado al estudiar en la Universidad Nacional de Chimborazo?					

6. Escritura (buena ortografía y redacción)					
7. Lectura (comprender información escrita)					
8. Comunicación verbal (explicar un tema, usar vocabulario técnico de tu disciplina)					
9. Comunicación asertiva (escuchar mejor a los demás)					
10. Habilidades de computación.					
11. Habilidades de investigación					
12. Organización de tiempo (puntualidad, responsabilidad en la entrega de trabajos)					
13. Trabajo individual					
14. Trabajo de equipo					
ORGANIZACIÓN ACADÉMICA					
¿Qué tan satisfecho estás con los siguientes aspectos que te ofrece?	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
15. Los contenidos teóricos de las materias.					
16. La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria.					
17. Organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a tu formación.					
18. Programa Universitario de inglés.					
19. Programa de Tutoría.					
20. La claridad del reglamento que rige la vida académica.					
21. Atención de los directivos a mis necesidades académicas (información, dudas, propuestas).					
22. Atención de personal administrativo.					
ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS					
¿Qué tan satisfecho estás con la organización de actividades formativas?	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
23. Diversidad de actividades culturales.					
24. Espacios para apreciar el arte.					
25. Club amigos del arte.					
26. Semana cultural (aniversario del plantel).					
27. Diversidad de actividades deportivas.					
28. Espacios para realizar deporte.					
29. Equipamiento y facilidades para el deporte.					
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO UNIVERSITARIO					
¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas la infraestructura y los servicios que te ofrece la universidad?	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
30. Aulas					
31. Laboratorios					
32. Baños					
33. Biblioteca					
34. Auditorio					

35. Áreas verdes					
36. Bar					
37. Programa de becas					
38. Seguridad en el campus (Enfermería)					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Matriz de operacionalización de variables.

TÍTULO – TEMA: “SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, HUMANAS Y TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO PERIODO 2019 – 2020” **AUTOR/A:** CUJILEMA RAYMONDI JOEL RICARDO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: INDEPENDIENTE

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES SUBESCALA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Variable Independiente: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL:</p> <p>La satisfacción estudiantil según Sánchez, Carvajal y Pérez (2015) es entendida como un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas.</p> <p>La satisfacción no solamente está referida a la solución o superación de necesidades, deseos y expectativas, sino también al interés humano, el interés se define como las orientaciones básicas que son inherentes a determinadas condiciones fundamentales.</p>	ENSEÑANZA	DIDÁCTICA	Arte de enseñar Proceso de Enseñanza - Aprendizaje	¿ El dominio que tienen los profesores sobre la materia?	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Esta técnica de investigación mixta permitirá cumplir con los objetivos, dimensiones e indicadores de cada variable de estudio</p> <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de preguntas
		METODOLOGÍA	Técnicas de enseñanza Métodos de enseñanza	¿Los estrategias de enseñanza que se utiliza en clases?	
	HABILIDADES DE APRENDIZAJE	TRABAJO INDIVIDUAL	Responsabilidad	¿Qué tan satisfecho esta del trabajo individual dentro de la Universidad?	
		TRABAJO GRUPAL	Toma de decisiones Comunicación asertiva	¿Qué tan satisfecho esta del trabajo en equipo dentro de la Universidad?	
	INFRAESTRUCTURA	AULAS	Equipamiento Espacio	¿Qué tan agradable es recibir clases en tu universidad?	
		BAÑOS	Limpieza Estructuras adecuadas Funcionamiento	¿Con que frecuencia usas los servicios higiénicos?	
		AREAS VERDES	Espacio Estado	¿Disfrutas salir a los espacios verdes en tu universidad?	

Anexo 5. Evidencias del estudio de campo.



Fuente: Aula de Psicología Educativa – FCEHT - UNACH
Elaborado por: Joel Cujilema



Fuente: Aula de Psicología Educativa – FCEHT - UNACH
Elaborado por: Joel Cujilema