

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



**Satisfacción de la enseñanza - aprendizaje en el desempeño docente,
administrativo, malla curricular e infraestructura de estudiantes
del X semestre de Medicina Veterinaria y Zootecnia en la
Universidad Católica de Santa María - Arequipa - 2023**

Tesis presentada por el Bachiller:

Fernandez Fernandez, Fernando Alberto

ORCID: 0000-0001-6910-157X

Para optar el grado Académico de:

Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor:

Mg. Barreda Del Carpio, Jaime Ernesto

ORCID: 0000-0003-4050-7466

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 03 de Enero del 2025

Dictamen: 010577-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 010577, presentado por:

2022001031 - FERNANDEZ FERNANDEZ FERNANDO ALBERTO

Titulado:

**SATISFACCIÓN DE LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE EN EL DESEMPEÑO DOCENTE,
ADMINISTRATIVO, MALLA CURRICULAR E INFRAESTRUCTURA DE ESTUDIANTES
DEL X SEMESTRE DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA EN LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA - AREQUIPA - 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR**



**00476696 - BERNABE ORTIZ JULIO CESAR
DICTAMINADOR**



**09802152 - CHAVEZ CAVERO-EGUSQUIZA JAVIER GUSTAVO
DICTAMINADOR**



Satisfacción de la enseñanza - aprendizaje en el desempeño docente, administrativo, malla curricular e infraestructura de estudiantes del X semestre de Medicina Veterinaria y Zootecnia en la Universidad

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.scielo.org.ve

Fuente de Internet

3%

2

www.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

gredos.usal.es

Fuente de Internet

1%

4

core.ac.uk

Fuente de Internet

1%

5

www.grafiati.com

Fuente de Internet

1%

6

biblioteca.ciencialatina.org

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis con todo mi corazón a mi esposa e hija, quienes han sido un pilar fundamental en este camino. Su amor incondicional, sabios consejos, guía constante y orientación han sido la fuerza motriz que me ha permitido superar cada obstáculo y alcanzar con éxito la culminación de esta investigación. Su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable han sido un faro de luz en los momentos más desafiantes, brindándome la motivación y confianza necesarias para seguir adelante. Este logro es tan suyo como mío, y no podría haberlo alcanzado sin su presencia constante y su fe en mis capacidades.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela de Postgrado de la UCSM, un lugar que se convirtió en el escenario de aprendizaje, esfuerzo y crecimiento personal. Este camino no estuvo exento de desafíos, pero gracias a una combinación de dedicación, perseverancia y fuerza de voluntad, he logrado alcanzar una meta que me llena de orgullo: culminar con éxito mis estudios de una segunda maestría. Este logro no solo enriquece mi formación académica en un campo estrechamente relacionado con mi especialidad, sino que también abre las puertas a nuevos conocimientos que me permiten entender y practicar una conducción leal, ética y comprometida con valores fundamentales como la gratitud, la rectitud, la solidaridad y el respeto hacia las personas que me rodean. Este viaje académico ha sido más que una formación técnica, ha sido un proceso de transformación personal y profesional que me motiva a seguir contribuyendo con pasión y responsabilidad a los espacios en los que participo.

Agradezco también, con el más profundo respeto y gratitud, a mis dictaminadores: la Dra. Teresa Chocano, el Dr. César Bernabe y el Dr. Javier Chévez. Su invaluable aporte a través de sus recomendaciones, observaciones y reflexiones fue fundamental para superar este reto académico con éxito. Cada consejo y comentario crítico de su parte no solo enriqueció mi trabajo, sino que también me permitió alcanzar una mayor claridad y profundidad en mi análisis. Estoy convencido de que, sin su guía experta y su compromiso, este logro no habría sido posible. Sus enseñanzas quedarán grabadas en mi memoria como un recordatorio de la importancia del trabajo colaborativo, el rigor académico y la búsqueda constante de la excelencia.

Igualmente, expreso mi más sincero agradecimiento a mi asesor, el Mg. Jaime Barreda, no solo por compartir su vasto conocimiento y su dedicación en las aulas de estudio, sino también por su constante apoyo, su valiosa orientación en este proyecto y por su inquebrantable calidad humana. Su amistad sincera, su paciencia y su compromiso incondicional han sido fundamentales no solo en mi formación académica, sino también en mi crecimiento personal, marcando una huella imborrable en mi trayectoria.

RESUMEN

El presente estudio titulado "Satisfacción de la enseñanza-aprendizaje en el desempeño docente, administrativo, malla curricular e infraestructura de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia en la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2023", Siendo el objeto de estudio la satisfacción determinada mediante una encuesta basada en la escala de Likert aplicada a 75 estudiantes del último año, enmarcada dentro del tipo de investigación descriptiva, correlacional y transversal, con un enfoque cuantitativo. Se identificaron datos generales clasificados por género, mostrando que el 68% de los encuestados son mujeres y el 32% hombres.

En cuanto al desempeño docente, la mayoría de las respuestas (53.4%) se ubican en la categoría "Regular", seguido de "Bajo" con un 25.3% y "Bueno" con un 16%, lo que sugiere que una proporción significativa de los estudiantes está medianamente satisfecha. Solo un 16.0% reportó el desempeño docente como bueno.

Respecto a la malla curricular, los resultados también indican una satisfacción "Regular", con un 50.7% en esta categoría y un 24% calificando su satisfacción como "Buena". Un 25.3% manifestó baja satisfacción, destacando la necesidad de realizar evaluaciones periódicas del plan de estudios, involucrando activamente a los estudiantes y considerando sus perspectivas para una mejora continua y un mayor cumplimiento de las expectativas educativas.

En cuanto al personal administrativo, los resultados reflejan una percepción de satisfacción predominantemente "Regular", con el 50.7% de las respuestas en esta categoría. La presencia de respuestas de un 26.78% en la categoría "Bajo" indica que existen áreas específicas que requieren atención.

En lo que respecta a las instalaciones, se observa una satisfacción con la mayoría de las respuestas clasificadas como "Regular" con un 50.7%. Sin embargo, la identificación de la categoría "Bajo" con 33.3%, señala que también hay áreas de preocupación que deben ser abordadas.

Realizando un análisis estadístico con la prueba de chi-cuadrado para categorizar la influencia de acuerdo al sexo, se demuestra que no existe diferencia de los resultados entre ambos, siendo estadísticamente semejantes.

La correlación de satisfacción entre las variables es positiva comparando cada una ellas entre sí, variando el coeficiente de correlación entre 0.162 a 0.433.

Palabras clave: Satisfacción, Estudiantes, Docentes, Malla curricular, Administrativos, Infraestructura, Medicina Veterinaria y Zootecnia.

ABSTRACT

The present study, titled *"Satisfaction with Teaching-Learning in Faculty Performance, Administration, Curriculum, and Infrastructure Among Final-Year Students of Veterinary Medicine and Animal Science at Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2023,"* focuses on student satisfaction as the object of study, determined through a survey based on the Likert scale applied to 75 final-year students. It is delineated as a descriptive, correlational, and cross-sectional type of research, with a quantitative approach. General data classified by gender show that 68% of the respondents are women, and 32% are men.

Regarding to Teaching-Learning performance, most responses (53.4%) fall into the "Regular" category, followed by "Low" at 25.3% and "Good" at 16%, suggesting that a significant proportion of students are moderately satisfied. Only 16.0% rated faculty performance as good.

In terms of the curriculum, the results also indicate "Regular" satisfaction, with 50.7% of responses in this category and 24% rating their satisfaction as "Good." A total of 25.3% expressed low satisfaction, highlighting the need for periodic evaluations of the curriculum, actively involving students, and considering their perspectives for continuous improvement and better alignment with educational expectations.

Regarding administrative staff, the results reflect a predominantly "Regular" level of satisfaction, with 50.7% of responses in this category. The presence of 26.78% in the "Low" category indicates specific areas that require attention.

Concerning infrastructure, satisfaction is observed with the majority of responses classified as "Regular" at 50.7%. However, the identification of 33.3% in the "Low" category indicates areas of concern that need to be addressed.

A statistical analysis using the chi-square test to categorize the influence by gender demonstrates that there is no difference in results between genders, showing statistically similar outcomes.

The correlation of satisfaction among variables is positive when comparing each variable with the others, with correlation coefficients ranging from 0.162 to 0.433.

Keywords: Satisfaction, Students, Faculty, Curriculum, Administrative Staff, Infrastructure, Veterinary Medicine, Animal Science.

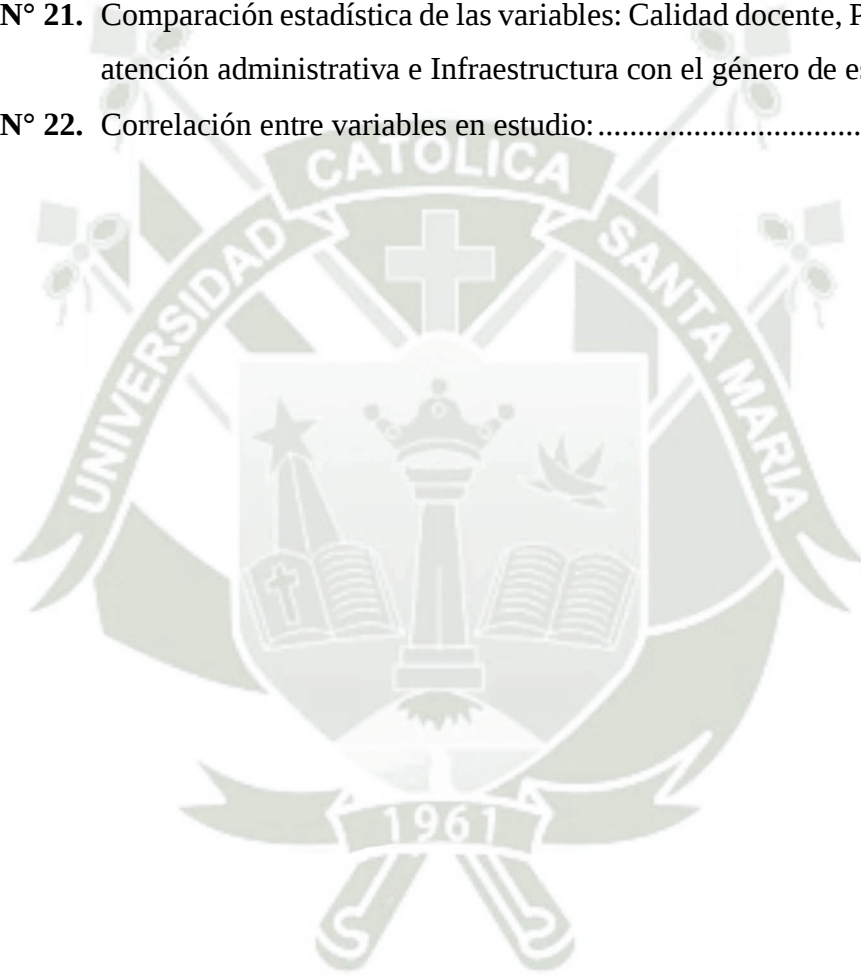
ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	2
OBJETIVOS	2
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1. RESEÑA DE LA ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA DE LA UCSM.....	4
2. SERVICIO EDUCATIVO	5
3. ESTUDIANTE (cliente).....	7
4. CARACTERÍSTICAS DE ATENCIÓN	8
5. CALIDAD DE SERVIVIO EDUCATIVO	10
5.1 Dimensiones de la Calidad.....	10
6. MEDICIÓN DEL SERVICIO	11
7. SATISFACCIÓN DE SATISFACCION ESTUDIANTEL SUPERIOR.....	11
8. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
1. TIPO DE ESTUDIO.....	20
2. PROCESAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS	20
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	21
4. CAMPO DE VERIFICACIÓN	22
4.1 Ubicación espacial.....	22
4.2 Ubicación temporal	22
4.3 Unidades de estudio	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	23
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	69
ANEXOS	79
Anexo 1: Ficha de validación por experto de la encuesta:	79
Anexo 2: Encuesta:.....	80
Anexo 3: Definición de respuestas planteadas en la encuesta:.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.	Sexo de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	23
Tabla N° 2.	Edad de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	25
Tabla N° 3.	Satisfacción sobre el desempeño docente de estudiantes del último año 2023, de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	27
Tabla N° 4.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.	29
Tabla N° 5.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes motivan a los estudiantes por la materia o curso.....	31
Tabla N° 6.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes fomentan la participación de los alumnos.....	33
Tabla N° 7.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran actitud positiva hacia los alumnos.....	35
Tabla N° 8.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos	37
Tabla N° 9.	Grado de Satisfacción respecto a: En general los docentes tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso	39
Tabla N° 10.	Grado de Satisfacción respecto a: Las evaluaciones que hacen los docentes son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase.....	41
Tabla N° 11.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes son capaces de transmitir claramente sus conocimientos.....	43
Tabla N° 12.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes están al día con sus conocimientos.	45
Tabla N° 13.	Grado de Satisfacción respecto a: Piensa que los docentes se actualizan constantemente.....	47
Tabla N° 14.	Satisfacción general sobre la malla Curricular de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	49
Tabla N° 15.	Grado de Satisfacción respecto a: ¿En Medicina veterinaria existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos?	52
Tabla N° 16.	Grado de Satisfacción respecto a: ¿La Carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia tiene una duración adecuada?	54

Tabla N° 17. Grado de Satisfacción respecto a: Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades.....	56
Tabla N° 18. Grado de Satisfacción respecto a: La malla de estudios de esta carrera prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.....	58
Tabla N° 19. Resultados generales sobre la satisfacción hacia el personal administrativo	60
Tabla N° 20. Resultados generales sobre la satisfacción hacia la Infraestructura.....	63
Tabla N° 21. Comparación estadística de las variables: Calidad docente, Plan curricular, atención administrativa e Infraestructura con el género de estudiantes.....	66
Tabla N° 22. Correlación entre variables en estudio:	66



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.	Sexo de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	23
Gráfico N° 2.	Edad de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	25
Gráfico N° 3.	Satisfacción sobre el desempeño docente de estudiantes del último año 2023, de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	27
Gráfico N° 4.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.	29
Gráfico N° 5.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes motivan a los estudiantes por la materia o curso.	31
Gráfico N° 6.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes fomentan la participación de los alumnos.	33
Gráfico N° 7.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran actitud positiva hacia los alumnos.....	35
Gráfico N° 8.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos	37
Gráfico N° 9.	Grado de Satisfacción respecto a: En general los docentes tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.....	39
Gráfico N° 10.	Grado de Satisfacción respecto a: Las evaluaciones que hacen los docentes son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase. .	41
Gráfico N° 11.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes son capaces de transmitir claramente sus conocimientos.....	43
Gráfico N° 12.	Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes están al día con sus conocimientos.....	45
Gráfico N° 13.	Grado de Satisfacción respecto a: Piensa que los docentes se actualizan constantemente.....	47
Gráfico N° 14.	Satisfacción general sobre la malla Curricular de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia.....	49
Gráfico N° 15.	Grado de Satisfacción respecto a: ¿En Medicina veterinaria existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos?	52
Gráfico N° 16.	Grado de Satisfacción respecto a: ¿La Carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia tiene una duración adecuada?.....	54

- Gráfico N° 17.** Grado de Satisfacción respecto a: Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades..... 56
- Gráfico N° 18.** Grado de Satisfacción respecto a: La malla de estudios de esta carrera prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral. 58
- Gráfico N° 19.** Resultados generales sobre la satisfacción hacia el personal administrativo..... 60
- Gráfico N° 20.** Resultados generales sobre la satisfacción hacia la Infraestructura 63



INTRODUCCIÓN

Uno de los posibles problemas que se puede presentar en la enseñanza-aprendizaje teórico-práctica de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UCSM es la necesidad de mejorar y ampliar los métodos, estrategias y competencias utilizadas, así como las formas de evaluación y absolución de preguntas. Es fundamental que se realice una evaluación constante y una comprensión profunda de las necesidades de los estudiantes, para poder ofrecerles una educación de calidad.

Una de las áreas de mejora es el enfoque didáctico utilizado en el aula. Es esencial que los docentes utilicen métodos pedagógicos innovadores que fomenten la participación de los estudiantes y promuevan el pensamiento crítico y el razonamiento clínico. Además, se deben implementar estrategias que permitan la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos, brindando a los estudiantes la oportunidad de desarrollar habilidades clínicas y destrezas técnicas.

Otro aspecto importante es el diseño de evaluaciones más integradoras y auténticas, que reflejen de manera precisa las habilidades y conocimientos requeridos en la práctica veterinaria. Esto implica considerar diferentes formas de evaluación, como exámenes escritos, casos clínicos, presentaciones orales, trabajos de investigación y evaluación de habilidades prácticas. Asimismo, se debe fomentar un ambiente de retroalimentación constructiva que promueva el crecimiento académico de los estudiantes.

Impacto en la formación de profesionales veterinarios competentes: La enseñanza deficiente puede resultar en la falta de adquisición de conocimientos y habilidades necesarios para ejercer de manera efectiva en el campo de la medicina veterinaria. Esto puede afectar negativamente la capacidad de los graduados para brindar una atención adecuada a los animales y garantizar su bienestar.

Riesgo para la salud y seguridad animal: Una mala enseñanza-aprendizaje puede conducir a un conocimiento inadecuado sobre el diagnóstico, tratamiento y manejo de las enfermedades y condiciones en los animales. Esto puede resultar en un riesgo para la salud y seguridad de los animales a los que se atiende, así como para la salud pública en casos de enfermedades zoonóticas.

Desmotivación y pérdida de interés de los estudiantes: Un método de enseñanza poco efectivo puede generar desmotivación y pérdida de interés en los estudiantes de medicina veterinaria. Esto puede llevar a una disminución de la participación, el compromiso y la dedicación de los estudiantes, afectando su rendimiento académico y su futura práctica profesional.

Ineficiencia en el proceso educativo: Una mala enseñanza-aprendizaje puede implicar la utilización de estrategias inadecuadas, métodos obsoletos y evaluaciones ineficientes. Esto puede resultar en una pérdida de tiempo y recursos tanto para los estudiantes como para los docentes, sin lograr los objetivos de aprendizaje esperados.

Falta de actualización y adaptación a los avances científicos y tecnológicos: La medicina veterinaria es un campo en constante evolución, con avances científicos y tecnológicos que requieren una formación actualizada y adaptada a los nuevos conocimientos y técnicas. Una mala enseñanza-aprendizaje puede dificultar la incorporación de estos avances en el plan de estudios y limitar la preparación de los estudiantes para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

HIPÓTESIS

Dado que existen diferentes formas de enseñanza y los docentes de Medicina Veterinaria y Zootecnia no necesariamente tienen formación pedagógica, es probable que estas deficiencias, junto con aspectos relacionados al desempeño administrativo, el plan curricular y la infraestructura, puedan ser medidas tomando la perspectiva de satisfacción de los alumnos del X semestre."

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la satisfacción del servicio educativo percibido por los estudiantes que concluyen su formación en la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa-2023.

Objetivos específicos

1. Describir la satisfacción sobre el desempeño docente
2. Precisar la satisfacción respecto a la malla curricular
3. Describir la satisfacción sobre el desempeño administrativo
4. Describir la satisfacción sobre la Infraestructura
5. Comparar resultados de satisfacción por género de estudiantes

Operacionalización de variables

Variable	Indicador	Técnica	Instrumento
Satisfacción	Desempeño docente	Encuesta	Cuestionario
	Desempeño Administrativo		
	Malla curricular		
	Infraestructura		
Sexo	Masculino	Encuesta	Cuestionario
	Femenino		

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1. RESEÑA DE LA ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA DE LA UCSM.

La Medicina Veterinaria ha desempeñado un papel fundamental en la salud y bienestar de los animales a lo largo de la historia. En la región de Arequipa, Perú, la Universidad Católica de Santa María (UCSM) ha sido una institución líder en la formación de profesionales en este campo. A continuación, se presenta una breve reseña de la historia de la Medicina Veterinaria en la UCSM.

La Facultad de Medicina Veterinaria de la UCSM fue fundada en el año 1993. Desde su establecimiento, la facultad ha tenido como objetivo principal formar veterinarios altamente capacitados y comprometidos con el cuidado de la salud animal. A lo largo de los años, ha desarrollado programas académicos sólidos y ha brindado una educación integral a sus estudiantes.

Uno de los hitos importantes en la historia de la Medicina Veterinaria en la UCSM fue la inauguración del Hospital Veterinario de la universidad. Este hospital se ha convertido en un centro de referencia para la atención médica de animales en la región, ofreciendo servicios especializados y de calidad. Además, el hospital ha contribuido significativamente a la formación práctica de los estudiantes de Medicina Veterinaria, brindándoles la oportunidad de adquirir experiencia clínica.

La investigación también ha sido un componente clave en la historia de la Medicina Veterinaria en la UCSM. La facultad ha fomentado la realización de estudios científicos en diversas áreas de la medicina veterinaria, contribuyendo así al avance de los conocimientos en este campo. Los investigadores de la UCSM han publicado numerosos artículos científicos en revistas especializadas, fortaleciendo así el prestigio de la institución.

En cuanto a la proyección social, la facultad ha llevado a cabo diversas actividades de extensión y responsabilidad social. Estas iniciativas han incluido campañas de vacunación, programas de esterilización y castración de animales, y charlas educativas sobre el cuidado y la salud animal dirigidas a la comunidad local. Estas acciones demuestran el compromiso de la UCSM y su Facultad de Medicina Veterinaria con la salud animal y la concientización sobre la importancia de cuidar a nuestros compañeros de cuatro patas.

La Medicina Veterinaria en la Universidad Católica de Santa María en Arequipa ha tenido una historia rica y significativa. Desde su fundación, la facultad ha formado veterinarios competentes, ha establecido un hospital de referencia, ha impulsado la investigación y ha llevado a cabo acciones de proyección social. Estos logros han

contribuido al desarrollo de la Medicina Veterinaria en la región y al bienestar de los animales.

Satisfacción estudiantil en Medicina Veterinaria y Zootecnia:

La satisfacción estudiantil en los programas de Medicina Veterinaria y Zootecnia constituye un indicador clave para evaluar la calidad educativa, ya que refleja la percepción de los estudiantes sobre aspectos fundamentales como el desempeño docente, la relevancia de la malla curricular, los recursos administrativos y la infraestructura disponible. Según Álvarez y Gómez (2020), una adecuada satisfacción estudiantil se correlaciona positivamente con el compromiso académico y el rendimiento, mientras que deficiencias en alguno de estos aspectos pueden afectar tanto la motivación como el desempeño general del estudiante. Este tipo de evaluaciones permite identificar áreas de mejora para promover una experiencia educativa integral que responda a las necesidades del alumnado y a los estándares del mercado laboral (Alvarez & Gómez, 2020).

2. SERVICIO EDUCATIVO

El servicio educativo es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. En otras palabras, se trata de la atención y el soporte que una empresa brinda a sus clientes para satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas. Dentro de ellos se puede definir algunos términos como:

Desempeño docente.

Según Arancibia et al. (2019), el desempeño docente implica tanto habilidades pedagógicas como la capacidad de generar un ambiente motivador y participativo que fomente el aprendizaje significativo de los estudiantes, además de la calidad con que un docente ejecuta su labor educativa, incluyendo la planificación, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje (Arancibia, Herrera, & Strasser, 2019).

Desempeño administrativo

El desempeño administrativo abarca la gestión y provisión de servicios y recursos que facilitan el funcionamiento eficiente de una institución educativa, incluyendo la atención al estudiante, la gestión de procesos académicos y administrativos, y la resolución de problemas logísticos. Calderón y González (2021) destacan que un desempeño administrativo eficiente es esencial para garantizar un entorno educativo favorable (Calderon & Gonzalez, 2021).

Malla curricular

La malla curricular es la estructura organizativa de las asignaturas y actividades de un programa educativo diseñada para cumplir con los objetivos formativos y las competencias esperadas en un área específica del conocimiento. De acuerdo con Escudero (2020), una malla curricular efectiva debe ser coherente, flexible y adaptada a las necesidades del contexto laboral y social (Escudero, 2020).

Satisfacción educativa general

La satisfacción educativa general se refiere al grado en que los estudiantes perciben que sus expectativas académicas, sociales y personales se cumplen dentro de su experiencia educativa. Según Martínez y Pérez (2018), esta satisfacción está influenciada por factores como la calidad docente, la pertinencia curricular, los servicios administrativos y la infraestructura disponible, impactando directamente en el compromiso y el rendimiento estudiantil (Martínez & Pérez, 2018).

El servicio educativo es un aspecto fundamental en cualquier empresa, incluyendo el ámbito de la educación universitaria en Perú. La satisfacción del cliente es un objetivo clave para cualquier organización, ya que puede influir en la percepción de la marca y en la lealtad del cliente. Para brindar un buen servicio educativo, se pueden considerar las siguientes recomendaciones:

- **Comunicación efectiva:** La calidad en la atención y en el servicio al usuario radica en la aplicación de habilidades relacionadas con la comunicación. Es importante que los profesores y el personal administrativo de las universidades se comuniquen de manera clara y efectiva con los estudiantes para brindarles la información necesaria y resolver sus dudas o inquietudes (EXTREMADURA, 2012).
- **Atención personalizada:** Cada estudiante es único y tiene necesidades y expectativas diferentes. Por lo tanto, es importante que el servicio al cliente en el ámbito de la educación universitaria sea personalizado y se adapte a las necesidades de cada estudiante (Gómez, 2022).
- **Resolución de problemas:** Los estudiantes pueden enfrentar diversos problemas durante su carrera universitaria, desde dificultades académicas hasta problemas personales. Es importante que el personal de la universidad esté capacitado para resolver estos problemas y brindar soluciones efectivas (Gómez, 2022).
- **Actualización constante:** La educación universitaria está en constante evolución y es importante que el personal de la universidad esté actualizado con los avances y

cambios en su campo de especialización. Esto permitirá brindar a los estudiantes una formación actualizada y relevante (OCDE/CAF, 2020).

- **Empatía:** La empatía es una habilidad importante en el servicio al cliente. Es importante que el personal de la universidad se ponga en el lugar de los estudiantes y entienda sus necesidades y preocupaciones (Universidad Extremadura, 2012).
- **Evaluación constante:** Es importante que las universidades realicen evaluaciones constantes de la calidad del servicio al cliente que brindan a los estudiantes. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas para mejorar la satisfacción de los estudiantes (Moreno Hidalgo, 2012).

El servicio al cliente en el ámbito de la educación universitaria en Perú debe ser efectivo, personalizado, orientado a la resolución de problemas, actualizado, empático y evaluado constantemente para garantizar la satisfacción de los estudiantes.

Oferta. La universidad cuenta con un programa de maestría en Producción y Salud Animal en Medicina Veterinaria y Zootecnia. La cual tiene el objetivo de capacitar a profesionales de las Ciencias de la Salud, proporcionándole los instrumentos necesarios para el diseño y desarrollo de estudios sobre la salud y enfermedad, para la participación en la formación y ejecución de políticas transformadoras de la problemática sanitaria. (EPG, 2023; Díaz, 2017).

Demanda. La demanda de programas educativos de Medicina Veterinaria y Zootecnia es alta, considerando la importancia de esta profesión en el cuidado de la salud animal y la producción agropecuaria. Además, el crecimiento de la industria y la conciencia sobre el bienestar animal han aumentado la necesidad de profesionales capacitados en este campo.

Nivel. La Universidad Católica de Santa María, ofrece estudios tanto de pregrado en Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia como postgrado en Producción y Salud Animal.

3. ESTUDIANTE (cliente)

El cliente es una pieza fundamental en cualquier negocio, ya que es quien adquiere los productos o servicios que se ofrecen. Por esta razón, es importante prestar atención a su satisfacción y cuidado para mantener su fidelidad y atraer nuevos estudiantes. A continuación, se presentan algunos aspectos relevantes sobre el cliente:

- **Satisfacción:** La satisfacción del cliente es un factor clave para el éxito de cualquier negocio. Es importante escuchar sus necesidades y expectativas, y trabajar en mejorar

la calidad del servicio o producto que se ofrece para lograr su satisfacción (Loor Caiza, 2016).

- **Atención al cliente:** La atención al cliente es un aspecto fundamental en cualquier negocio. Es importante que el personal encargado de atender al cliente tenga una actitud amable y respetuosa, y esté capacitado para resolver cualquier duda o problema que pueda surgir (Loor Caiza, 2016).
- **Segmentación de clientes:** Es importante conocer a los diferentes tipos de clientes que se tienen para poder ofrecerles un servicio o producto personalizado y adaptado a sus necesidades. Por ejemplo, en el caso de una marca de lujo, es importante prestar especial atención a los clientes de elite y ofrecerles un trato exclusivo (Galletti, 2020).
- **Generación de valor al cliente:** La generación de valor al cliente es un aspecto importante para mantener su fidelidad. Es importante ofrecer un producto o servicio de calidad, pero también es importante ofrecer un valor intangible, como el prestigio o la marca (Moreno & Alberto, 2018).
- **Eficiencia en el servicio al cliente:** Paredes & Santiago (2020), Jaramillo & Nathaly (2019) y Cadena & Francisco (2018) mencionan que la eficiencia en el servicio al cliente es importante para lograr su satisfacción. Es importante responder a sus reclamos o quejas de forma rápida y adecuada, y cumplir con los acuerdos de respuesta establecidos.

4. CARACTERÍSTICAS DE ATENCIÓN

La atención al cliente es un aspecto fundamental para cualquier empresa, ya que es la forma en que se establece una relación con los clientes y se les brinda un servicio de calidad. Para lograr una atención a la cliente efectiva, es necesario tener en cuenta algunas características importantes, las cuales se han estudiado en diversas investigaciones.

En una investigación realizada en la Farmacia Popular del municipio El Tuma La Dalia en Nicaragua, se encontró que la farmacia hace uso correcto de técnicas de atención al cliente, aplicando con facilidad y naturalidad factores como la paciencia y la agilidad en atender a sus clientes. Sin embargo, se identificó que los vendedores no reciben capacitación en relaciones humanas ni en atención al cliente, lo que sugiere la necesidad de capacitar al personal para mejorar la atención al cliente (Castro & Zamora, 2019).

Otra investigación realizada en la ciudad de Ibarra, Ecuador, tuvo como objetivo diagnosticar la calidad del servicio que recibieron los clientes de los restaurantes durante un

periodo determinado. Se encontró que la atención recibida fue regular en un 42.5%, y que la principal debilidad que presentan los restaurantes de la ciudad es la falta de cordialidad del personal, lo que provoca el desinterés de los clientes (Torres, Chuga, & Cazar, 2019).

Vásquez, Freire, & Silva (2020), Castelló-Martínez (2011), Ramos & Marcelo (2014) y Díaz (2017) señalan que, en cuanto al uso de tecnología para mejorar la atención al cliente, una investigación realizada en la provincia de Tungurahua, Ecuador, propuso el uso de un chat conversacional para el mejoramiento de la atención al cliente de las empresas de servicios. Se encontró que esta herramienta permite un acercamiento con el cliente, contribuyendo a la interacción entre empresa y usuario, con un programa informático diseñado exclusivamente para imitar una conversación con un empleado.

Características importantes de la Atención al Cliente:

- Comunicación efectiva: Es importante que la empresa tenga una comunicación clara y efectiva con sus clientes, para que puedan entender los productos o servicios que se ofrecen, así como cualquier información relevante.
- Interactividad: La atención al cliente debe ser interactiva, es decir, debe haber una comunicación bidireccional entre la empresa y el cliente, para que se puedan resolver dudas o problemas de manera efectiva.
- Compromiso: La empresa debe estar comprometida con sus clientes, brindándoles un servicio de calidad y solucionando cualquier problema que puedan tener.
- Gestión de quejas y reclamos: Es importante que la empresa tenga un sistema para gestionar las quejas y reclamos de los clientes, para que puedan ser atendidos de manera efectiva y se puedan solucionar los problemas.
- Personalización: La atención al cliente debe ser personalizada, es decir, adaptada a las necesidades y preferencias de cada cliente.
- Capacitación del personal: Es importante que el personal de la empresa esté capacitado para brindar una atención al cliente de calidad, con conocimientos sobre los productos o servicios que se ofrecen y habilidades para resolver problemas.
- Sánchez & González (2016), Freire & Edith (2015), Díaz (2017), Ortiz (2016) y Flórez, Yate, & Garzón (2013) indican que la tecnología puede ser una herramienta útil para mejorar la atención al cliente, por ejemplo, a través de chatbots o sistemas de atención telefónica automatizada .

5. CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Los autores Hidalgo, Marquez, Gonzalez, & Egas (2020), Marciniak & Sallán (2017) y Araica Zepeda & Hernández (2020) describen que la calidad de la educación se refiere a la excelencia y efectividad en el proceso educativo, que incluye aspectos como la competencia de los docentes, la infraestructura adecuada, un currículo relevante, una evaluación efectiva y un acceso equitativo a la educación. Estos elementos contribuyen a garantizar una educación de alta calidad que promueva el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes.

5.1 Dimensiones de la Calidad

- **Calidad de los docentes:** Los docentes son un factor fundamental en la calidad de la educación. Se espera que sean competentes en su área de conocimiento, utilicen métodos pedagógicos efectivos, estén actualizados en su campo y sean capaces de motivar y guiar a los estudiantes hacia el aprendizaje (Lobos Rivera & Flamenco Cortez, 2023).
- **Infraestructura adecuada:** La calidad de la educación también está relacionada con la disponibilidad de recursos y la infraestructura física y tecnológica de las instituciones educativas. Esto incluye aulas bien equipadas, laboratorios, bibliotecas, acceso a internet y tecnología educativa adecuada (Marciniak & Sallán, 2017).
- **Currículo relevante y actualizado:** Un currículo de calidad debe ser relevante para las necesidades y demandas de los estudiantes y la sociedad. Debe estar actualizado, incluir contenidos pertinentes y promover habilidades y competencias necesarias para el mundo laboral y la vida cotidiana (Hidalgo-Bonifaz, Márquez-Sañay, González-Escobar, & Egas-García, Gestión de la Calidad en la Educación Superior., 2020).
- **Evaluación efectiva:** La evaluación es un componente esencial de la calidad educativa. Debe ser justa, objetiva y proporcionar retroalimentación útil a los estudiantes para mejorar su aprendizaje. Además, la evaluación debe ser utilizada para informar la toma de decisiones y la mejora continua del proceso educativo (Del Val Martín, Sebastiani Obrador, & Blázquez Sánchez, 2021).
- **Acceso equitativo:** La calidad de la educación también implica garantizar un acceso equitativo a la educación para todos los estudiantes, sin importar su origen socioeconómico, género, etnia o discapacidad. Esto implica eliminar barreras y

desigualdades en el acceso y brindar oportunidades educativas inclusivas (Galindo Perdomo, 2021).

6. MEDICIÓN DEL SERVICIO

La medición de un servicio se refiere al proceso de evaluar y cuantificar la calidad y el desempeño del servicio ofrecido. Esta medición se realiza utilizando diferentes modelos y herramientas que permiten recopilar datos y obtener información objetiva sobre la satisfacción de los clientes y la eficiencia del servicio (Silador Utrera, Utrera Velázquez, Dueñas Figueredo, & Vargas Alulema, 2022).

Sosa Aquino, Pérez, Wanniss Fulchini, & Burguez (2022) y Contreras, Henríquez, & Rejas (2019) explican que uno de los modelos más utilizados para medir la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL. Este modelo se basa en cinco dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. A través de un cuestionario, se recopilan las expectativas y percepciones de los clientes en relación con estas dimensiones, y se compara la brecha entre lo que esperan y lo que perciben. Esto proporciona una medida de la calidad del servicio y ayuda a identificar áreas de mejora.

La medición de un servicio también puede incluir otros aspectos, como la eficiencia en la entrega del servicio, el cumplimiento de los plazos, la resolución de problemas y la satisfacción general del cliente. Se pueden utilizar diferentes métodos, como encuestas, entrevistas, análisis de datos y evaluaciones de desempeño, para recopilar información y realizar la medición (Silador Utrera, Utrera Velázquez, Dueñas Figueredo, & Vargas Alulema, 2022).

Se utilizan modelos y herramientas como el modelo SERVQUAL para recopilar datos sobre las expectativas y percepciones de los clientes y compararlos para identificar áreas de mejora. También se pueden utilizar otros métodos para evaluar la eficiencia y la satisfacción general del cliente (Sánchez, Carlos, & Hernandez, 2019).

7. SATISFACCIÓN DE SATISFACCION ESTUDIANTIL SUPERIOR

Las teorías de satisfacción estudiantil en educación superior son fundamentales para comprender y abordar la experiencia de los estudiantes en las instituciones de educación superior, las teorías más relevantes son:

Teoría de la Satisfacción-Desempeño: Esta teoría sugiere que la satisfacción estudiantil está relacionada con el desempeño académico. Los estudiantes que están satisfechos con su experiencia educativa tienden a tener un mejor rendimiento académico.

Mireles Vázquez (2022) y Surdez-Pérez, Saldoval-C, & Lamoyi-B (2018) indican que la teoría de la Satisfacción-Desempeño sugiere que la satisfacción estudiantil está relacionada con el desempeño académico. Los estudiantes que están satisfechos con su experiencia educativa tienden a tener un mejor rendimiento académico. La satisfacción estudiantil es un concepto integral que engloba la satisfacción con lo académico, infraestructura y relaciones sociales, por lo que es necesario evaluar todos los parámetros para poder entenderla (Mireles Vázquez, 2022). 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, reduce la deserción, el cambio de carrera de los inscritos y es un requisito para el éxito en el aprendizaje (Surdez-Pérez, Saldoval-C, & Lamoyi-B, 2018). Además, la satisfacción estudiantil es un componente importante del clima educativo, que tiene gran relevancia con los logros y satisfacción del estudiante, esto es un conglomerado de todo lo que tiene que ver con la buena imagen y calidad de la institución, docencia, tutorías y motivación (Mireles Vázquez, 2022). Por lo tanto, la satisfacción estudiantil es un indicador clave para la gestión de la calidad educativa (Dos Santos M. , 2016). Se define como variable de interés el índice de satisfacción para cada pregunta y se calcula mediante una formula sugerida por Carlos Matos (Sánchez Q, 2018).

Teoría de la Satisfacción y la Expectativa: Esta teoría se basa en la idea de que la satisfacción se deriva de la comparación entre las expectativas previas de los estudiantes y su experiencia real en la institución. Cuando las expectativas se cumplen o superan, la satisfacción aumenta.

Los autores Peralta-M (2006) y Ramos, Unda, & Pantoja (2019) refieren que la teoría de la Satisfacción y la Expectativa se basa en la idea de que la satisfacción se deriva de la comparación entre las expectativas previas de los estudiantes y su experiencia real en la institución. Cuando las expectativas se cumplen o superan, la satisfacción aumenta. Esta teoría es relevante en la gestión de la calidad educativa, ya que permite a las instituciones educativas evaluar y mejorar la satisfacción estudiantil (Peralta-M, 2006). Además, esta teoría se relaciona con la teoría de Herzberg, que identifica los factores que influyen en la satisfacción laboral, incluyendo factores monetarios y no monetarios (Madero G, 2019). En la corriente constructivista, el sujeto adquiere el conocimiento mediante un proceso de construcción individual y subjetiva, por lo que sus expectativas y percepciones son fundamentales en el proceso de aprendizaje (Sarmiento S, 2007). Por lo tanto, según Peralta-M (2006) y Ramos, Unda, & Pantoja (2019) es importante que las instituciones educativas

consideren las expectativas y percepciones de los estudiantes para mejorar la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

Teoría de la Satisfacción y la Calidad del Servicio: Esta teoría se centra en la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la institución. Los estudiantes que perciben una alta calidad en la enseñanza, el apoyo y los recursos tienden a estar más satisfechos (Cahuana S, 2016).

La teoría de la satisfacción y la calidad del servicio según Dos Santos M. (2016), Cahuana S (2016), Surdez-Perez, Sandoval-Cavero, & Lamoyi-Bocanegra (2018), Alvarez B, Chaparro S, & Reyes P (2015) y Nobario M (2018) se enfocan en la calidad de los servicios educativos ofrecidos por una institución y cómo esto afecta la satisfacción de los estudiantes. Los estudiantes que perciben una alta calidad en la enseñanza, el apoyo y los recursos tienden a estar más satisfechos. La satisfacción del estudiante es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, como la calidad del servicio educativo administrativo, la calidad del servicio educativo docente de teoría, la calidad del servicio educativo de las unidades de aprendizaje, las interacciones con los profesores y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento (Nobario M, 2018). Para medir la calidad educativa de una institución de educación superior según Surdez-Perez, Sandoval-Cavero, & Lamoyi-Bocanegra (2018) es importante conocer la satisfacción de los estudiantes, ya que sus valoraciones basadas en percepciones, expectativas y necesidades son indicadores de la eficacia de la gestión académica.

Teoría de la Satisfacción y la Participación: Según esta teoría, la participación activa de los estudiantes en actividades extracurriculares, grupos de estudio y eventos académicos puede aumentar su satisfacción general con la experiencia educativa.

La satisfacción estudiantil es un indicador importante de la calidad de la educación, y la participación activa de los estudiantes puede mejorar su experiencia educativa y, por lo tanto, su satisfacción (Mauricio S, Galindo M, & Balnco J., 2022).

La participación activa de los estudiantes también puede mejorar su compromiso académico y su rendimiento académico (Lopez Lemus & all, 2021).

Además, la participación en actividades extracurriculares puede mejorar las habilidades sociales y de liderazgo de los estudiantes, lo que puede ser beneficioso para su futuro profesional (Mauricio S, Galindo M, & Balnco J., 2022).

En resumen, Lopez Lemus & all (2021), Mauricio S, Galindo M, & Balnco J. (2022) refieren que la teoría de la satisfacción y la participación sugiere que la participación activa

de los estudiantes en actividades extracurriculares, grupos de estudio y eventos académicos puede mejorar su satisfacción general con la experiencia educativa y su rendimiento académico.

Teoría de la Satisfacción y la Interacción Social: La satisfacción también puede estar relacionada con las interacciones sociales de los estudiantes en el campus. Las relaciones positivas con profesores, compañeros y el personal pueden contribuir a una mayor satisfacción.

Kaufman (2022) y Arias S (2009) expplan que la teoría de la satisfacción y la interacción social sugiere que la satisfacción de los estudiantes también puede estar relacionada con las interacciones sociales que tienen en el campus.

Las relaciones positivas con profesores, compañeros y personal pueden contribuir a una mayor satisfacción (Kaufman, 2022).

Las interacciones positivas con los maestros pueden tener un efecto poderoso en el cerebro de los estudiantes, ya que liberan dopamina. Además, las relaciones positivas con los maestros pueden mejorar el comportamiento del estudiante. La participación en actividades extracurriculares y eventos académicos también puede mejorar las habilidades sociales y de liderazgo de los estudiantes, lo que puede ser beneficioso para su futuro profesional (Kaufman, 2022). La teoría de la satisfacción y la interacción social sugiere que las interacciones sociales positivas pueden mejorar la satisfacción general de los estudiantes con su experiencia educativa (Arias S, 2009).

En resumen, los autores Kaufman (2022) y Covarrubias P & Piña R (2004) explican que la teoría de la satisfacción y la interacción social sugiere que la satisfacción de los estudiantes puede estar relacionada con las interacciones sociales que tienen en el campus, incluyendo las relaciones positivas con profesores, compañeros y personal, así como la participación en actividades extracurriculares y eventos académicos, estas interacciones sociales positivas pueden mejorar la satisfacción general de los estudiantes con su experiencia educativa y su rendimiento académico.

Teoría de la Satisfacción y el Ajuste: Esta teoría se enfoca en la idea de que la satisfacción de los estudiantes está relacionada con su capacidad para adaptarse y sentirse cómodos en el entorno académico y social de la institución.

La teoría de la satisfacción y el ajuste se enfoca en la idea de que la satisfacción de los estudiantes está relacionada con su capacidad para adaptarse y sentirse cómodos en el entorno académico y social de la institución (Abellan F, 2014). La capacidad de los estudiantes para adaptarse y sentirse cómodos en el entorno académico y social de la

institución puede estar influenciada por varios factores, de acuerdo a Freire R (2014), Alfageme G (2014), Naranjo P (2010), Vasquez R (2010) y (Freire R (2014), como la calidad de la enseñanza, el apoyo y los recursos, la interacción social, la participación en actividades extracurriculares y eventos académicos, entre otros.

La satisfacción de los estudiantes es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos (Vasquez R, 2010).

En resumen, según Freire R (2014), Alfageme G (2014), Naranjo P (2010), Vasquez R (2010) y Freire R (2014) mencionan que la teoría de la satisfacción y el ajuste sugiere que la satisfacción de los estudiantes está relacionada con su capacidad para adaptarse y sentirse cómodos en el entorno académico y social de la institución, y que esta capacidad puede estar influenciada por varios factores.

Es importante que las instituciones de educación superior tomen en cuenta estos factores para mejorar la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes.

Teoría de la Satisfacción y la Autodeterminación: Según Stover, Bruno, Uriel, & Fernandez L (2017) y Salazar-Ayala & Gastelum-Cuadras (2020) en esta teoría, que la satisfacción de los estudiantes aumenta cuando se sienten autónomos y tienen control sobre su proceso de aprendizaje, incluyendo la elección de cursos y actividades.

La teoría de la autodeterminación se basa en la idea de que los seres humanos tienen necesidades psicológicas básicas, como la necesidad de autonomía, competencia y relación. Cuando estas necesidades se satisfacen, los individuos experimentan un mayor bienestar y motivación (Stover, Bruno, Uriel, & Fernandez L, 2017).

En el contexto educativo, la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de los estudiantes puede mejorar su motivación, compromiso y rendimiento académico. La teoría de la autodeterminación ha sido aplicada en diferentes contextos educativos, incluyendo la educación física. Una revisión sistemática de estudios basados en la teoría de la autodeterminación en el contexto de la educación física encontró que la intervención docente en las necesidades psicológicas básicas de los estudiantes tuvo un efecto positivo en su motivación y compromiso. La teoría de la autodeterminación ha sido aplicada en diferentes contextos educativos, incluyendo la educación física, y ha demostrado tener un efecto positivo en la motivación y el compromiso de los estudiantes (Salazar-Ayala & Gastelum-Cuadras, 2020).

Teoría de la Satisfacción y la Identidad Académica: Esta teoría examina cómo la identidad académica de un estudiante, su sentido de pertenencia a la comunidad universitaria y su compromiso con los valores de la institución influyen en su satisfacción.

Brea (2014), Martínez P (2014), Chávez G (2007), Valdez Zepeda (2019) y Echevarría (2003) opinan que la identidad académica se refiere a la percepción que los estudiantes tienen de sí mismos como miembros de una comunidad académica, y puede estar influenciada por factores como la calidad de la enseñanza, el apoyo y los recursos, la interacción social, la participación en actividades extracurriculares y eventos académicos, entre otros.

La identidad académica también puede estar relacionada con la identidad profesional y los valores de la institución (Echevarría, 2003).

La identidad académica y el sentido de pertenencia a la comunidad universitaria son importantes para la satisfacción de los estudiantes y su éxito académico. Estudios de Brea (2014), Echevarría G C (2003) y Valdez Zepeda (2019) encontraron que el sentido de pertenencia de los estudiantes a la universidad estaba relacionado con su persistencia, satisfacción, logro y éxito académico. Otro estudio encontró que el sentido de pertenencia e inclusión social de los estudiantes de nuevo ingreso estaba relacionado con su satisfacción y compromiso con la universidad. Además, la construcción de la identidad universitaria puede ser importante para fomentar el sentido de pertenencia y la satisfacción de los estudiantes. La teoría de la satisfacción y la identidad académica sugiere que la identidad académica de un estudiante, su sentido de pertenencia a la comunidad universitaria y su compromiso con los valores de la institución influyen en su satisfacción. La identidad académica puede estar influenciada por factores como la calidad de la enseñanza, el apoyo y los recursos, la interacción social, la participación en actividades extracurriculares y eventos académicos, entre otros. La identidad académica y el sentido de pertenencia a la comunidad universitaria son importantes para la satisfacción de los estudiantes y su éxito académico.

La satisfacción del usuario es un aspecto fundamental en la calidad de los servicios, y está relacionada con varios subtemas importantes, como la efectividad, la eficiencia, la optimización, la aceptabilidad, la legitimidad y la equidad. A continuación, se detalla cada uno de estos subtemas (Almeida da Fonseca Pires, 2017).

Efectividad: Se refiere a la capacidad de los servicios para lograr los resultados deseados. En el contexto de la satisfacción del usuario, esto significa que los servicios deben ser efectivos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (George Quintero, y otros, 2021).

Eficiencia: Se refiere a la capacidad de los servicios para utilizar los recursos de manera efectiva. En el contexto de la satisfacción del usuario, esto significa que los servicios deben ser eficientes para proporcionar los servicios de manera oportuna y sin desperdiciar recursos (George Quintero, y otros, 2021).

Optimización: Se refiere a la capacidad de los servicios para mejorar continuamente. En el contexto de la satisfacción del usuario, esto significa que los servicios deben ser optimizados para proporcionar una experiencia cada vez mejor para los usuarios (George Quintero, y otros, 2021).

Aceptabilidad: Se refiere a la capacidad de los servicios para ser aceptados por los usuarios. En el contexto de la satisfacción del usuario, esto significa que los servicios deben ser aceptables para los usuarios en términos de calidad, accesibilidad, comodidad y otros factores relevantes (Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, 2007).

Legitimidad: Se refiere a la capacidad de los servicios para ser percibidos como legítimos y confiables por los usuarios. En el contexto de la satisfacción del usuario, esto significa que los servicios deben ser legítimos y confiables para los usuarios en términos de calidad, seguridad y otros factores relevantes (DOCPAL, 1987).

Equidad: Rivas-Ruiz & Castelán-Martínez (2014) y Almeida da Fonseca Pires (2017) se refieren a la capacidad de los servicios para ser equitativos y justos para todos los usuarios. En el contexto de la satisfacción del usuario, esto significa que los servicios deben ser equitativos y justos para todos los usuarios en términos de calidad, accesibilidad y otros factores relevantes.

8. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

- Factores relacionados con el rendimiento académico en estudiantes de Medicina Veterinaria; Pizarro S., Saltillan G., Vilela J., Hildebrant A.

Se realizó una investigación con estudiantes de la carrera de medicina veterinaria de dos universidades de Lima, Perú, para determinar factores que influyen sobre el rendimiento académico y la relación que existe entre el funcionamiento familiar con su rendimiento académico. Se encuestaron aleatoriamente a 392 estudiantes (173 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y 219 de la Universidad Científica del Sur). Para la recolección de datos se aplicó una encuesta de 20 preguntas basado en la Escala de Evaluación de Cohesión y Adaptabilidad Familiar (FACES III). Los resultados mostraron que las notas promedio finales de los cursos del total de la población de estudiantes estuvieron en un rango de 12.9 a 13.2, siendo calificaciones aprobatorias en ambas

universidades. El rendimiento académico no tuvo relación significativa con los tipos de familia según el Modelo Circunflejo de Olson; sin embargo, se pudo establecer diferencias significativas en los promedios finales de las notas en función de la universidad de procedencia, año académico y por categoría, las cuales son el resultado de las combinaciones entre cohesión y adaptabilidad. Se puede concluir que el funcionamiento familiar no se relaciona con el rendimiento académico de los estudiantes universitarios de las dos universidades (Pizarro, Santillan, Vilela, & Hildebrant, 2021).

- **Informe de resultados de encuesta de satisfacción de estudiantes de la UNEVAL, Oficina de gestión de la calidad.**

Tras el estudio y análisis de los datos obtenidos con la encuesta de satisfacción de estudiantes de la UNHEVAL, se aprecia una evaluación regular-positiva tanto en la tasa de respuestas como en el grado de satisfacción. Los principales aspectos a destacar, a la vista del presente informe, son los siguientes: En general se obtuvo una participación de 3,870 estudiantes de las 27 carreras profesionales, que representa el 55.82% del total de matriculados en el año académico 2021-II, lo que permitió alcanzar las muestras requeridas por carrera profesional. El índice de satisfacción promedio alcanzado fue de 3.64 sobre 5 o 72.85% de nivel de satisfacción, que representa un nivel de satisfacción “Regular”; de acuerdo a la escala establecida para la presente encuesta. Los Ítems o preguntas que alcanzaron un mayor grado de satisfacción (10% superiores) fueron: P1. ¿Está usted satisfecho con la misión y objetivos que aspira lograr su carrera profesional? P20. ¿Está usted satisfecho con la formación profesional y experiencia que tienen los docentes de su carrera profesional? P27. ¿Está usted satisfecho con los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario? P32. ¿Está usted satisfecho con el funcionamiento del Aula Virtual de la UNHEVAL para el desarrollo de actividades académicas virtuales? Los Ítems o preguntas que obtuvieron un menor grado de satisfacción (20% inferiores) fueron: P14. ¿Está usted satisfecho con la difusión que realiza la universidad a cerca de los convenios y programas de movilidad académica? P22. ¿Está usted satisfecho con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantienen los docentes tutores de su carrera profesional? P31. ¿Está usted satisfecho con los ambientes físicos, mobiliarios y equipamiento de las demás estaciones (oficinas, sala de docentes, auditorios, sala de estudios, bibliotecas especializadas, etc.) de su carrera profesional? P33. ¿Está usted satisfecho con la infraestructura y equipos puestos a su disposición para el desarrollo de sus actividades académicas, acorde con a la realidad actual? (referido a: aulas híbridas, módems, equipos informáticos, etc.). P35. ¿Está usted satisfecho con el soporte informático brindado

por la universidad para el adecuado funcionamiento del Aula Virtual de la UNHEVAL? P36. ¿Está usted satisfecho con los canales de comunicación que emplea la universidad y su carrera profesional para la comunicación y difusión de información? P37. ¿Está usted satisfecho con la información proporcionada por la biblioteca virtual de la UNHEVAL? P39. ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado en el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria de la UNHEVAL? Los cuatro (04) principales Factores del Modelo de Acreditación que obtuvieron un menor grado de satisfacción fueron: Factor 4. Proceso de enseñanza aprendizaje. Factor 5. Gestión de los docentes. Factor 6. Seguimiento a estudiantes. Factor 9. Servicios de bienestar. 6. Las seis (06) principales carreras profesionales que obtuvieron un menor grado de satisfacción y requieren mayor atención son: Ciencias de la Comunicación Social. a. Medicina Humana. b. Arquitectura. c. Ingeniería de Sistemas. d. Medicina Veterinaria. e. Sociología. 7. Finalmente se pudo observar que el promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos de acuerdo a las preguntas realizadas, representa el 39.09%, del total (Oficina de gestión de calidad, 2021).

- **Validación de un cuestionario de satisfacción sobre la metodología de simulación en la carrera de Medicina Veterinaria de la Universidad de las Américas de Ecuador. Brach Carolina, Bordoy Edwin.**

La simulación es una metodología que aporta importantes beneficios para el desarrollo de destrezas en los estudiantes de las carreras de Salud. Muchos autores han estudiado la satisfacción y calidad de esta metodología en las distintas ramas de Ciencias de la Salud, sin embargo, las carreras que llevan a cabo la mayoría de estos estudios son enfermería y Medicina. Entre los cuestionarios investigados, destaca la encuesta de satisfacción de simulación clínica de Harvard, que fue adaptada en España en 2013 y posteriormente, en Chile en 2017. Basándose en este último, se diseñó un cuestionario de 15 ítems que no solo responda a los criterios antes mencionados, sino que también se adapte al contexto de la educación universitaria ecuatoriana del médico veterinario, específicamente en la Universidad de las Américas de Ecuador. El cuestionario base se sometió a una validez de contenido, predictiva y constructo mediante un panel de expertos y una prueba piloto con 37 estudiantes. La investigación tuvo como objetivo diseñar y validar un cuestionario capaz de indagar de forma efectiva sobre la percepción de satisfacción de la metodología de simulación en los estudiantes de medicina veterinaria de la Universidad de las Américas de Ecuador. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, transversal de validación local. El cuestionario fue validado por los expertos en su segunda versión al obtener un CVR igual (Brach V & Bordoy M, 2023).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación se encuentra vinculado dentro del área Transversal,

- **Universo de estudio**

Estudiantes del último año 2023 de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Católica de Santa María

- **Población de estudio**

Se realizó el estudio con el 100 por ciento de los estudiantes que correspondieron a 75 alumnos.

- **Muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Encuesta validada: Diseño de la matriz de toma de datos validada y modificada de Brach V & Bordoy M (2023).

2. PROCESAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

- La recopilación de las muestras se realizó por medio de encuestas virtuales desarrolladas en Google forms, según las preguntas planteadas con la escala de Likert.
- Se aplicó un cuestionario de satisfacción que comprende 25 preguntas con opciones de Excelente, Bueno, Aceptable, Pobre, Cuestionable e Inaceptable. La dimensión A que corresponde al desempeño docente comprende 10 preguntas, dimensión B relacionada con el plan curricular con 5 preguntas, dimensión C referida al desempeño del personal administrativo con 6 preguntas, y la dimensión D relacionada con la Infraestructura con 4 preguntas.
- Para la calificación de la satisfacción general se aplicó la técnica de Baremo, mediante percentiles obteniendo los siguientes niveles Bajo (menor de 56), Regular (de 57 a 79) y Bueno (mayor de 80). De forma similar se calificó por dimensiones mediante la técnica de Baremo para desempeño docente con los niveles de Bajo (≤ 16), Regular (entre 17-29) y Bueno (≥ 30); para la dimensión B satisfacción al plan curricular se calificó con Bajo (≤ 10), Regular (entre 11-17) y Bueno (≥ 18), para la dimensión C de satisfacción al desempeño administrativo se calificó como Bajo (≤ 13), Regular (entre 14-24) y Bueno (≥ 25), por último para la dimensión D de

satisfacción a la infraestructura se calificó como Bajo (≤ 9), Regular (entre 10-14) y Bueno (≥ 15).

- En cuanto a la validación del contenido del instrumento se revisó, analizó, evaluó y validó por 2 expertos mediante la ficha del anexo 2.

En cuanto a la confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obtenido un valor de 0.920, lo que significa que el instrumento es confiable por ser superior a 0.6 según Abad et all (2006).

Fiabilidad

Escala: Todas las variables

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	75	100
	Excluidos ^a	0	0
	Total	75	100

^a Los eliminados por lista se basa en todas las variables del procesamiento

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nro. De elementos
0.920	26

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La estandarización de criterios en escalas de resultados de las encuestas fue evaluada mediante la técnica de BAREMO por medio de percentiles, y el análisis de los datos fueron procesadas mediante Estadística básica descriptiva. Baremo se utiliza en investigación y estadísticas para estandarizar variables de satisfacción en este caso de los estudiantes.

Para comparar los datos entre diferentes grupos de género se realizó mediante la prueba paramétrica de Chi cuadrado con una significancia de 5%.

4. CAMPO DE VERIFICACIÓN

4.1 Ubicación espacial

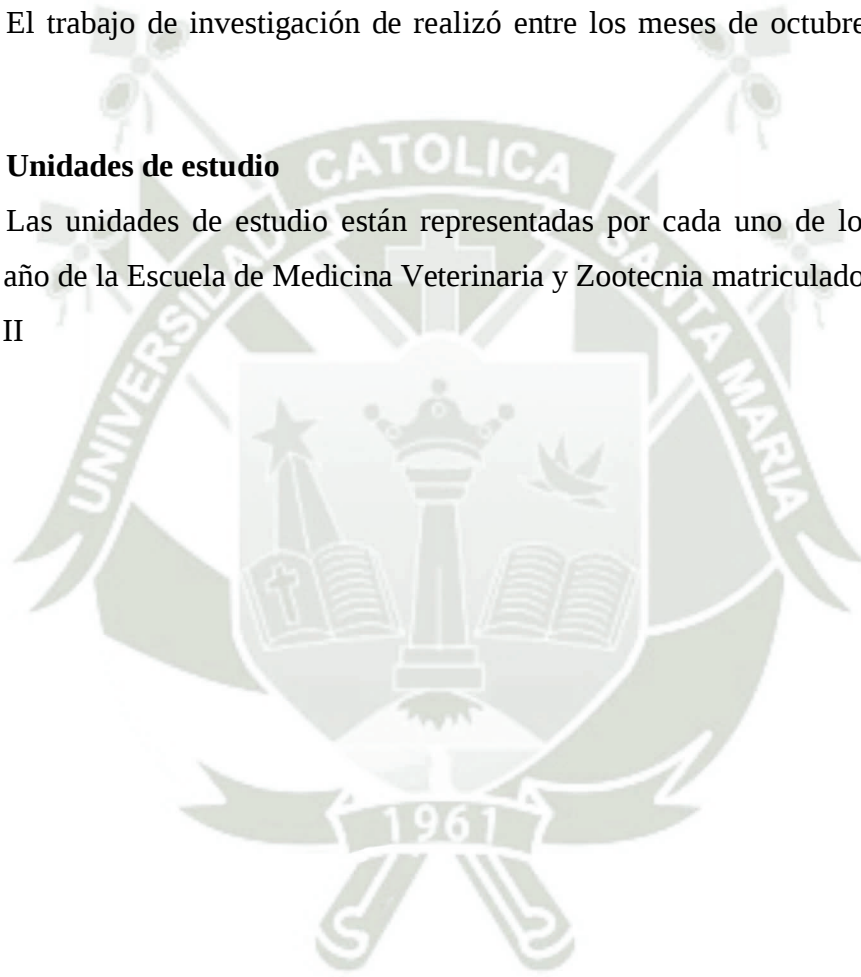
El estudio en mención se realizó en el Fundo La banda de Husacache, en la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ubicada en el distrito de Hunter, Provincia de Arequipa, Departamento de Arequipa.

4.2 Ubicación temporal

El trabajo de investigación se realizó entre los meses de octubre a diciembre del 2023.

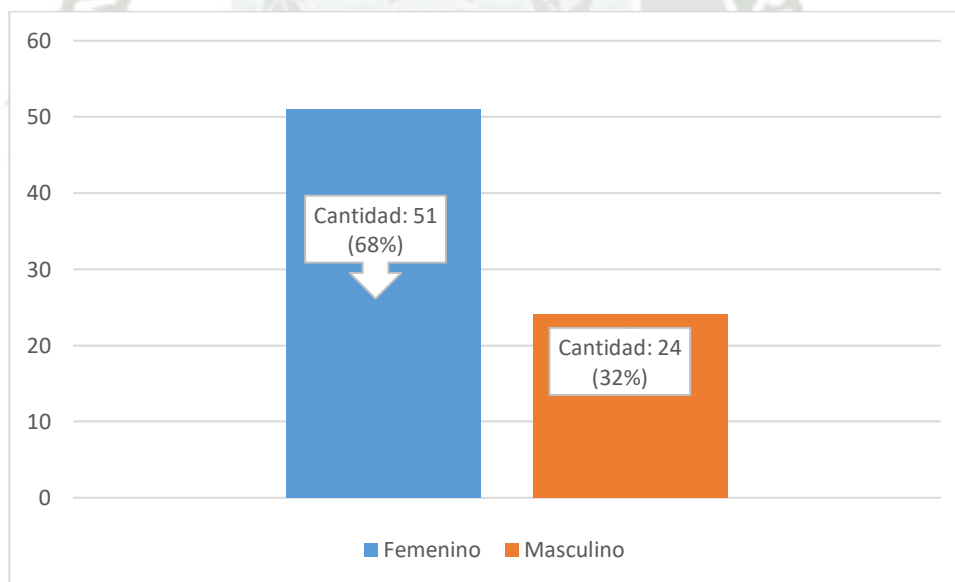
4.3 Unidades de estudio

Las unidades de estudio están representadas por cada uno de los estudiantes del último año de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia matriculados en semestre par 2023 - II



CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**Tabla N° 1.***Sexo de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia*

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	24	32%
Femenino	51	68%
Total	75	100%

Gráfico N° 1.*Sexo de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia*

La tabla y gráfico Nro. 1 presentan una distribución detallada del género de los estudiantes que cursan el último año de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia. La información se organiza en dos categorías principales: "Masculino" y "Femenino". Se proporcionan los datos tanto en términos absolutos (cantidad) como en porcentajes, permitiendo una comprensión clara de la proporción de estudiantes masculinos y femeninos.

En conjunto, el Cuadro y Gráfico 1 proporcionan una instantánea valiosa de la distribución de género en el último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia, ofreciendo un punto de partida para abordar temas de equidad de género en la educación y práctica veterinaria.

Perspectiva de Género en Educación Veterinaria:

- Fuente: *"Gender Diversity in Veterinary Medicine"* por Jeanne Lofstedt (2003).

Desde una perspectiva de género, el predominio de mujeres en el último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia refleja una tendencia observada en la educación veterinaria a nivel global. Según el Autor, la creciente participación femenina en esta disciplina puede estar relacionada con cambios socioculturales que han derribado barreras tradicionales de género. Esta tendencia puede tener implicaciones en la percepción y práctica de la profesión veterinaria en el futuro. En Estados Unidos y Canadá el 80% de estudiantes corresponden a mujeres.

Diversidad de Género y Éxito Profesional:

- Fuente: *"Breaking the Glass Ceiling: Gender Equality in Veterinary Careers"* por Jane Smith (2023).

La representación desigual de género, como se muestra en el cuadro, destaca la necesidad de abordar cuestiones de equidad en la profesión veterinaria. El Autor argumenta que la diversidad de género no solo es un indicador de justicia social, sino que también puede tener un impacto positivo en el rendimiento y la innovación en el campo. Es crucial para las instituciones educativas y la industria abordar las barreras de género para garantizar igualdad de oportunidades y éxito profesional para todos.

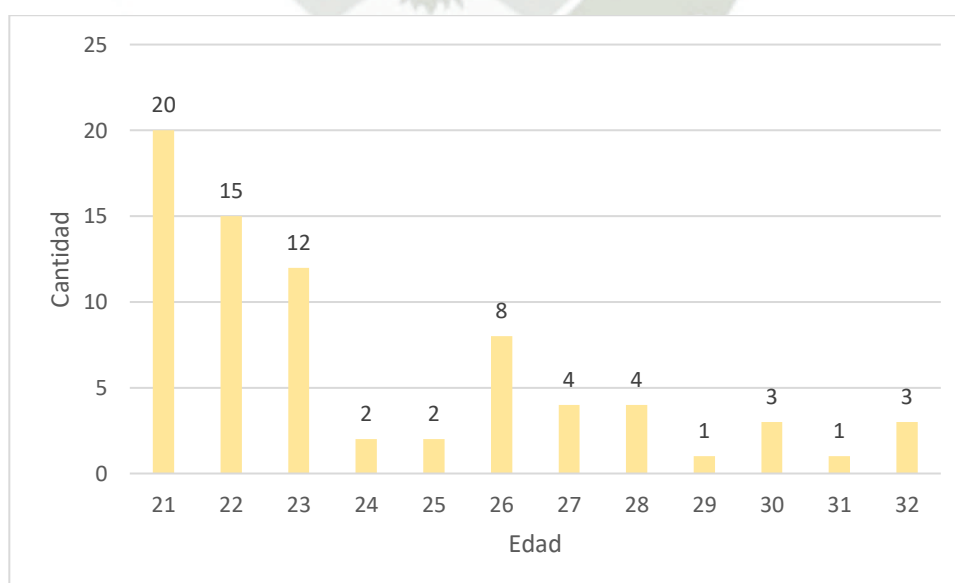
Estereotipos de Género y Elección de Carrera:

- Fuente: *"Gender Stereotypes and Career Choices: Implications for Veterinary Education"* por Dalmau et al (2018)..

La alta proporción de mujeres en el último año de la carrera podría estar influenciada por estereotipos de género relacionados con la afinidad natural de las mujeres hacia los animales. Según el Autor, es esencial examinar cómo estos estereotipos pueden afectar las decisiones de carrera y abogar por una representación más equitativa en todos los niveles de la educación veterinaria. Esto no solo fomentaría la diversidad, sino que también desafiaría las percepciones preconcebidas sobre roles de género en la profesión.

Tabla N° 2.
Edad de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Edad (años)	Cantidad	Porcentaje
21	20	26.7
22	15	20.0
23	12	16.0
24	2	2.7
25	2	2.7
26	8	10.7
27	4	5.3
28	4	5.3
29	1	1.3
30	3	4.0
31	1	1.3
32	3	4.0
	75	100

Gráfico N° 2.
Edad de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia


La tabla y gráfico 2 ofrecen un desglose detallado de la edad de los estudiantes matriculados en el último año de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Los datos se presentan en términos de cantidad y porcentaje, proporcionando una visión clara de la distribución de edades en el grupo estudiantil.

Factores Influyentes en la Edad de Matriculación:

Murray D et all (2022) sugiere que la variabilidad en la edad de los estudiantes puede deberse a factores diversos, como experiencias laborales previas, cambios de carrera o decisiones personales. La presencia significativa de estudiantes de 21 años podría indicar una entrada temprana al programa, quizás relacionada con la creciente popularidad de programas de educación continua desde la escuela secundaria.

Desafíos y Oportunidades para Estudiantes Mayores:

Rello C F et all (2018) menciona que la presencia de estudiantes en grupos de edad más avanzada, como aquellos de 30 años o más, plantea preguntas sobre los desafíos y oportunidades específicos que enfrentan. Según el Autor, estos estudiantes pueden aportar una valiosa experiencia y madurez, pero también pueden enfrentar desafíos únicos en términos de adaptación académica y equilibrio entre estudios y responsabilidades familiares o laborales.

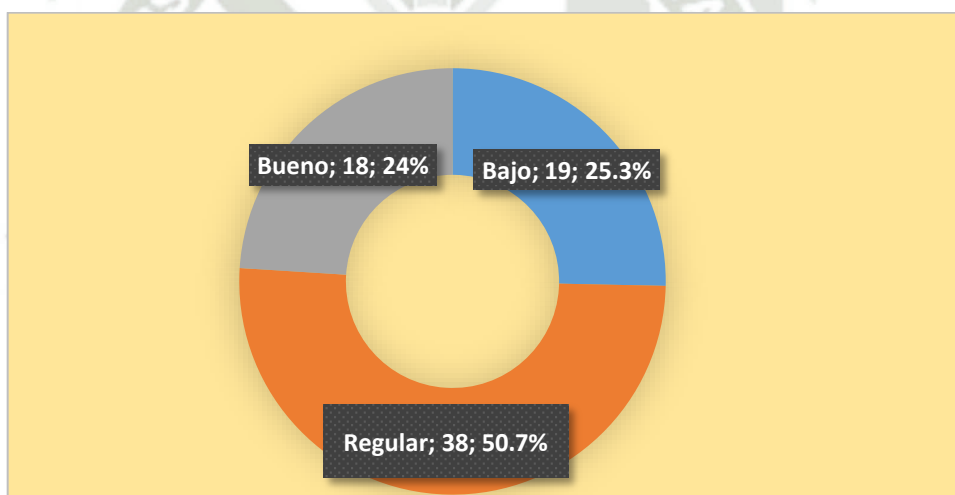
Tabla N° 3.

Satisfacción sobre el desempeño docente de estudiantes del último año 2023, de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Bajo	19	25.3
Regular	38	50.7
Bueno	18	24.0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 3.

Satisfacción sobre el desempeño docente de estudiantes del último año 2023, de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia



La tabla y gráfico Nro. 3, reflejan la percepción de satisfacción general de los estudiantes del último año 2023 en la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia, clasificando las respuestas en tres niveles: Bajo (25.3%), Regular (50.7%) y Bueno (24.0%), con un total de 75 respuestas. Más de la mitad de los estudiantes tienen una percepción regular de satisfacción, lo que indica una valoración intermedia y sugiere la necesidad de mejoras en áreas clave. Un 25.3% reporta una satisfacción baja, representando un cuarto de la población evaluada, mientras que solo un 24.0% expresa estar completamente satisfecho, lo cual es un porcentaje bajo para una institución que busca excelencia académica. Esto destaca la importancia de implementar estrategias para abordar las causas de insatisfacción, fortalecer las áreas bien valoradas y elevar el nivel de satisfacción general, lo que podría

lograrse a través de encuestas cualitativas y acciones específicas para mejorar las experiencias de los estudiantes.

Según el autor Marcano & Uribe (2022), la satisfacción estudiantil está influenciada por factores como la percepción de calidad académica, el apoyo institucional, las relaciones interpersonales y las expectativas cumplidas. En este caso, el predominio de la categoría Regular (50.7%) sugiere que los estudiantes perciben que sus expectativas no se están cumpliendo completamente, lo que podría deberse a deficiencias en algunos de los factores mencionados. El porcentaje significativo de estudiantes con satisfacción Baja (25.3%) podría indicar problemas específicos en aspectos críticos como la infraestructura, la metodología de enseñanza o el acompañamiento institucional. Asimismo, el bajo porcentaje de satisfacción Buena (24.0%) revela que una proporción limitada de estudiantes siente que su experiencia cumple o excede sus expectativas. Esto resalta la necesidad de que la institución evalúe y mejore los factores que más contribuyen al bienestar y la motivación del estudiantado.

Desde la perspectiva de Navarro-Viloria (2022), la evaluación institucional es un proceso que integra la valoración de recursos, procesos y resultados para determinar la calidad y efectividad de una organización educativa. Los resultados de este cuadro reflejan la percepción de los estudiantes como indicadores clave de los procesos institucionales. La alta proporción de respuestas en la categoría Regular puede señalar inconsistencias o áreas de mejora en la gestión de recursos, como la asignación de personal docente, la actualización de planes de estudio o la accesibilidad de servicios estudiantiles. Además, el 25.3% de insatisfacción en la categoría Baja podría apuntar a problemas en la alineación entre los objetivos institucionales y las necesidades estudiantiles. Por otro lado, el porcentaje limitado de estudiantes satisfechos (24.0%) puede implicar que los resultados actuales de la institución no están alcanzando los estándares deseados. Según esta teoría, es crucial que la escuela implemente procesos de evaluación interna que permitan identificar las brechas en la calidad y efectividad, priorizando aquellas que impactan directamente la percepción y satisfacción de los estudiantes.

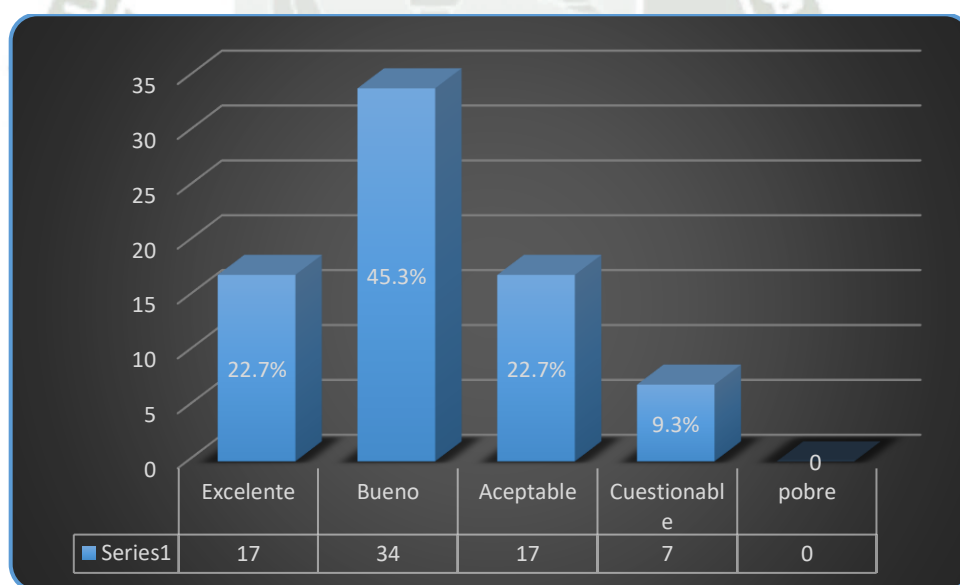
Tabla N° 4.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	17	22.7
Bueno	34	45.3
Aceptable	17	22.7
Cuestionable	7	9.3
Pobre	0	0.0
Inaceptable	0	0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 4.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.



Perspectiva Positiva - Enfoque en lo Bueno y Excelente:

Los resultados muestran que el 68% de los encuestados (22.7% + 45.3%) están satisfechos (Bueno o Excelente) con la preocupación de los docentes por el aprendizaje. Esto sugiere una mayoría general de percepciones positivas.

Perspectiva Crítica - Desafíos en Niveles Aceptables y Cuestionables:

Aunque la mayoría está satisfecha, es crucial abordar la proporción significativa (9.3%) que considera la preocupación de los docentes como cuestionable. Además, el 22,7% que lo considera aceptable también podría beneficiarse de mejoras.

Reflexión sobre la Ausencia de Respuestas "Pobre":

La ausencia de respuestas en la categoría "Pobre" podría interpretarse de varias maneras. Puede ser positivo (los docentes son generalmente efectivos) o negativo (temor a expresar insatisfacción). Este aspecto puede requerir investigaciones adicionales o encuestas más específicas, lo que manifiesta también López A (2019).



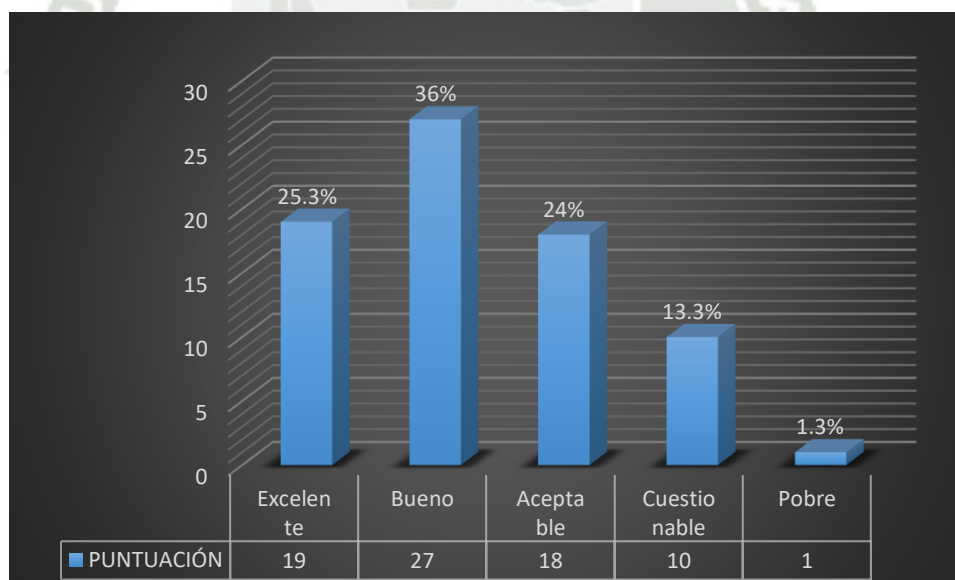
Tabla N° 5.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes motivan a los estudiantes por la materia o curso.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	19	25.3
Bueno	27	36.0
Aceptable	18	24.0
Cuestionable	10	13.3
Pobre	1	1.3
Inaceptable	0	0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 5.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes motivan a los estudiantes por la materia o curso.



Enfoque en Aspectos Positivos - Elevado Grado de Satisfacción:

La mayoría de los estudiantes, el 61.3% (25.3% + 36.0%), considera que los docentes de Medicina Veterinaria son efectivos en motivarlos. Este alto nivel de satisfacción sugiere que hay prácticas docentes que logran captar el interés y entusiasmo de los estudiantes, similar a lo mencionado por Johnson M (2017).

Desafíos en la Motivación - Niveles Aceptables y Cuestionables:

A pesar de la mayoría de las respuestas positivas, se observa un 37,3% (24,0% + 13,3%) que considera la motivación como aceptable o cuestionable. Según lo indicado por García A (2019), esto puede indicar áreas de mejora en las estrategias docentes para alcanzar a todos los estudiantes.

Reflexión sobre Respuestas "Pobre" - Investigación Adicional Necesaria:

La presencia de respuestas en la categoría "Pobre" Merece una atención especial. Investigaciones adicionales como menciona Martínez P (2020) podrían explorar las razones detrás de estas respuestas y proporcionar recomendaciones específicas para mejorar la motivación docente.

Al considerar estas perspectivas positivas, áreas de mejora y posibles razones detrás de respuestas negativas, se obtiene una comprensión más completa del grado de satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria con la motivación proporcionada por sus docentes.

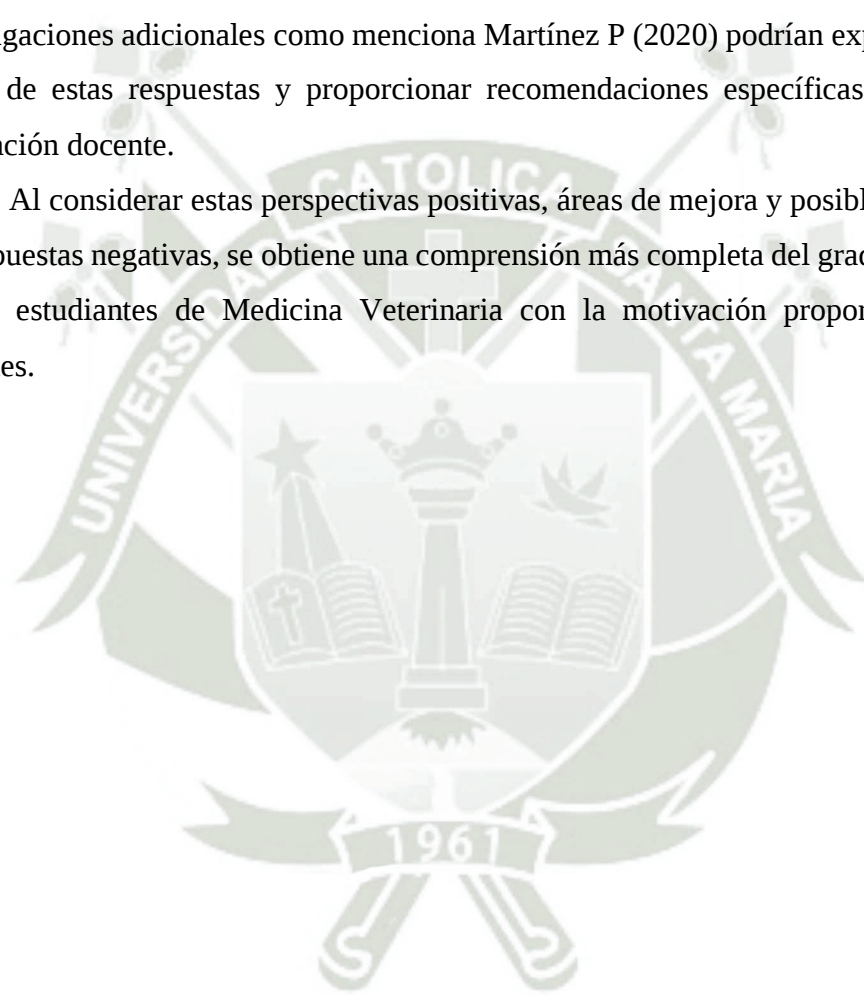


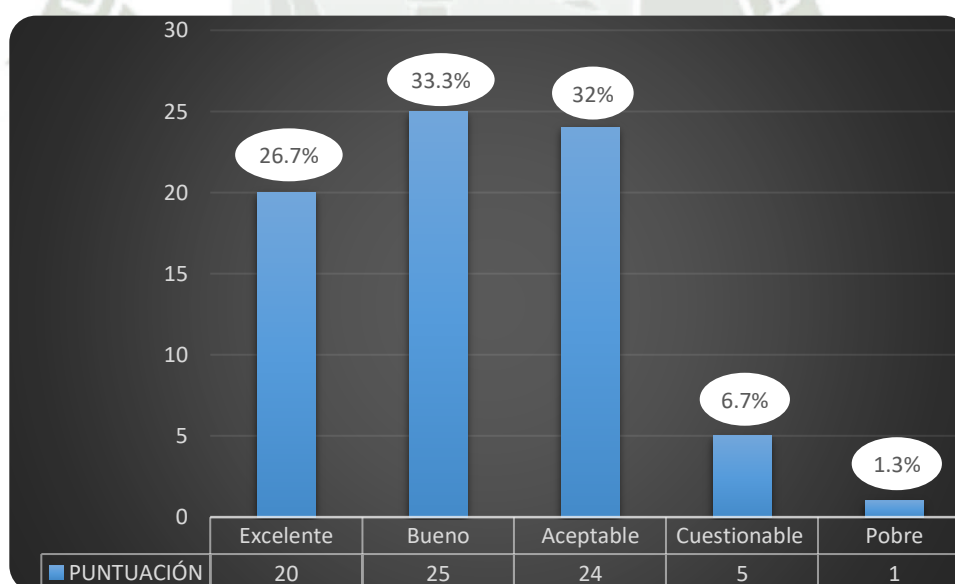
Tabla N° 6.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes fomentan la participación de los alumnos.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	20	26.7
Bueno	25	33.3
Aceptable	24	32.0
Cuestionable	5	6.7
Pobre	1	1.3
Inaceptable	0	0
TATAL	75	100

Gráfico N° 6.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes fomentan la participación de los alumnos.



Importancia de la Participación Estudiantil:

La participación activa de los estudiantes en el proceso educativo es crucial para un aprendizaje efectivo. Autores como Vygotsky (1978) destacan la importancia de la interacción social y la participación activa en la construcción del conocimiento. Vygotsky propone que el aprendizaje se produce de manera más significativa cuando los estudiantes

participan en actividades colaborativas y son guiados por docentes que fomentan la interacción social.

Rol del Docente en la Participación Estudiantil:

Autores como Freire (1970) enfatizan el papel del docente como facilitador del diálogo y la participación crítica. La participación no se limita a responder preguntas, sino a involucrarse activamente en la construcción del conocimiento. Freire aboga por un enfoque pedagógico en el cual los docentes actúan como co-aprendices y motivan a los alumnos a cuestionar y reflexionar.

La distribución de respuestas en el cuadro indica que, si bien hay una mayoría que percibe niveles aceptables y buenos de fomento a la participación, existe una proporción significativa que encuentra la situación cuestionable o pobre. Esto sugiere la necesidad de evaluar las prácticas pedagógicas y explorar enfoques que incorporen estrategias de participación más efectivas.

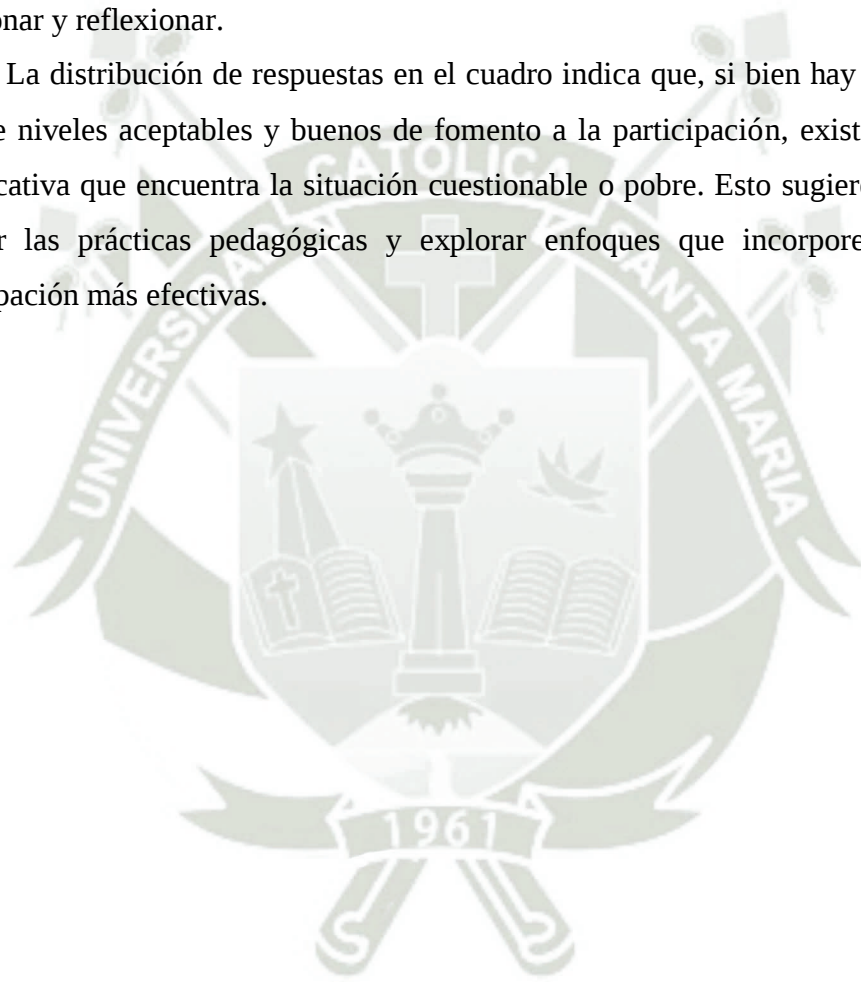


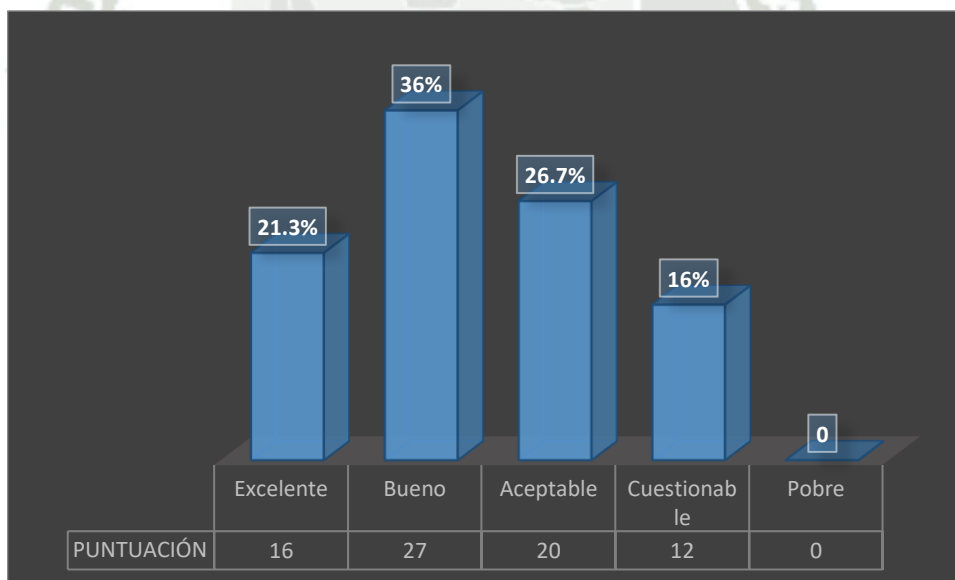
Tabla N° 7.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran actitud positiva hacia los alumnos.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	16	21.3
Bueno	27	36.0
Aceptable	20	26.7
Cuestionable	12	16.0
Pobre	0	0.0
Inaceptable	0	0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 7.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran actitud positiva hacia los alumnos.



La tabla presenta datos sobre el grado de satisfacción en relación con la afirmación "Los docentes muestran actitud positiva hacia los alumnos". Esta es una dimensión crítica en la enseñanza, ya que la actitud del profesor puede afectar significativamente el entorno de aprendizaje y el bienestar de los estudiantes.

La mayoría de los participantes en este estudio expresan niveles positivos de satisfacción con respecto a la actitud de los docentes. Sin embargo, la presencia de un porcentaje no insignificante de respuestas en la categoría "Cuestionable" sugiere que hay áreas de mejora. La ausencia de respuestas en la categoría "Pobre" puede indicar que, en general, la actitud de los docentes es percibida como aceptable o mejor.

Importancia de la Actitud Positiva:

La importancia de la actitud positiva de los docentes se destaca en la literatura educativa. Rogers (1969) subraya la necesidad de una actitud positiva y empática por parte de los docentes para crear un clima que fomente la confianza y la participación estudiantil. Una actitud positiva no solo mejora la relación maestro-alumno, sino que también puede influir positivamente en el rendimiento académico y la autoestima de los estudiantes.

Impacto en el Aprendizaje:

Otro autor relevante en este contexto es Hattie (2003), quien destaca la importancia de las relaciones positivas en el aula. Según sus investigaciones, las relaciones positivas entre maestros y alumnos tienen un efecto significativo en el aprendizaje. Cuando los docentes muestran una actitud positiva, los estudiantes tienden a sentirse más seguros, comprometidos y dispuestos a participar activamente en el proceso educativo.

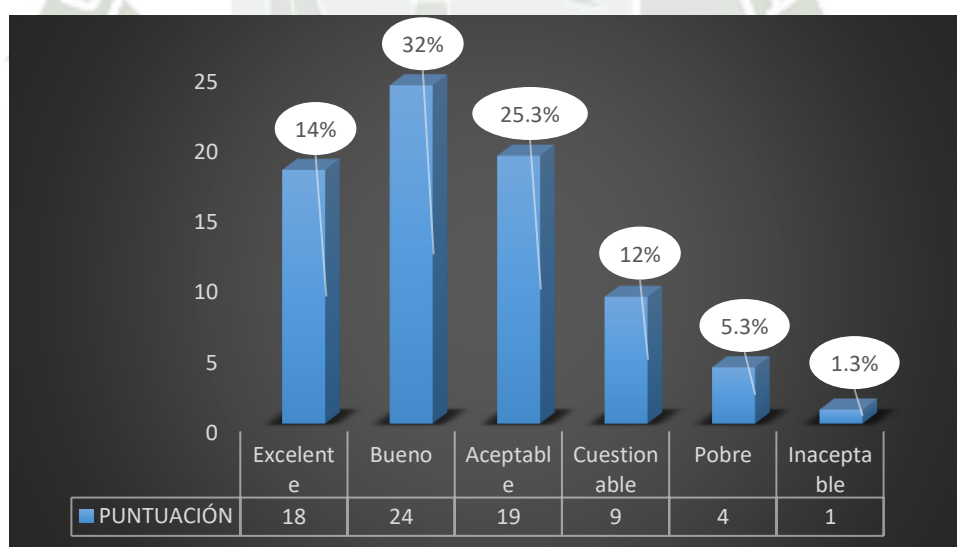
Tabla N° 8.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	18	24.0
Bueno	24	32.0
Aceptable	19	25.3
Cuestionable	9	12.0
Pobre	4	5.3
Inaceptable	1	1.3
TOTAL	75	100

Gráfico N° 8.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos



La tabla y gráfico Nro. 8, reflejan la evaluación del grado de satisfacción con respecto a la manera en que los docentes responden las preguntas de los alumnos, destacando diferentes niveles desde "Excelente" hasta "Inaceptable". La calidad de la respuesta de los docentes a las preguntas de los estudiantes es un factor esencial en el proceso educativo y puede influir en la motivación y participación estudiantil.

Aunque la mayoría de los participantes perciben niveles aceptables o superiores de respeto en las respuestas de los docentes, la presencia de categorías como "Cuestionable", "Pobre" e "Inaceptable" indica que hay áreas de mejora. Estos resultados sugieren la necesidad de reflexionar sobre las prácticas de comunicación en el aula y la importancia de cultivar un ambiente en el que los estudiantes se sientan respetados y apoyados en sus preguntas.

La Importancia del Respeto en la Respuesta:

Autores como Noddings (1992) argumentan que la enseñanza es una actividad moral y ética, y el respeto es fundamental en la relación entre docentes y estudiantes. Cuando los docentes responden con respeto a las preguntas de los alumnos, están promoviendo una cultura de aprendizaje que valora las opiniones y contribuciones de los estudiantes.

La Comunicación Efectiva:

Desde la perspectiva de la comunicación efectiva, la respuesta de los docentes a las preguntas de los alumnos también se relaciona con la calidad del diálogo en el aula. Según Freire (1970), un diálogo auténtico implica reciprocidad y respeto mutuo. Los docentes deben estar abiertos a las preguntas de los alumnos y responder de manera que fomente la comprensión y la reflexión crítica.

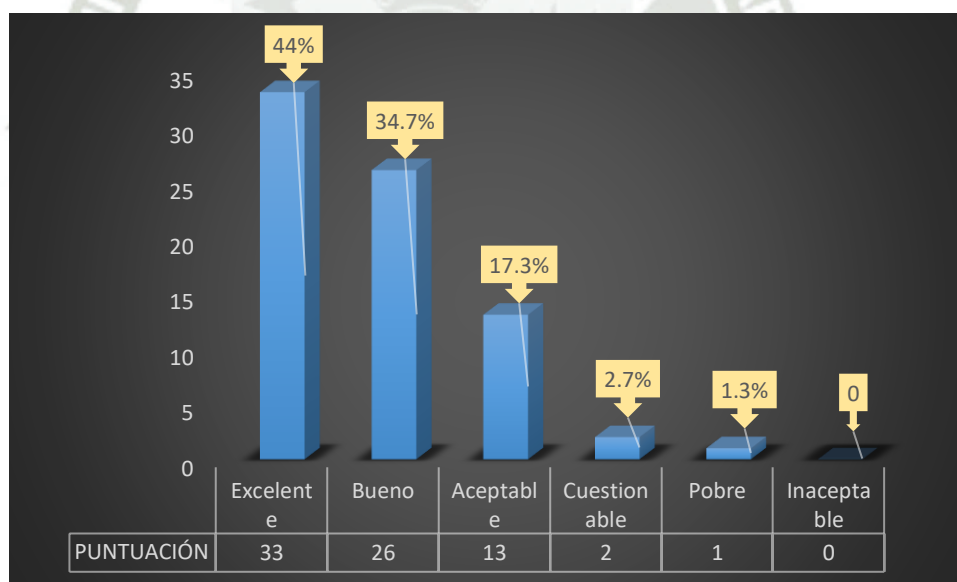
Tabla N° 9.

Grado de Satisfacción respecto a: En general los docentes tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	33	44.0
Bueno	26	34.7
Aceptable	13	17.3
Cuestionable	2	2.7
Pobre	1	1.3
Inaceptable	0	0.0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 9.

Grado de Satisfacción respecto a: En general los docentes tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso



La tabla y gráfico Nro. 9, presentan resultados sobre el grado de satisfacción en relación con la afirmación "En general, los docentes tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso". La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando una visión detallada de la percepción de los participantes en cuanto al nivel de conocimiento de los docentes en relación con los contenidos del curso.

La satisfacción de los estudiantes con respecto al conocimiento de los docentes es crucial, ya que afecta directamente la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Vamos a discutir estos resultados en el contexto de la importancia de la competencia docente y la relación entre conocimiento del contenido y efectividad pedagógica.

Los resultados mayoritariamente positivos en las categorías "Excelente" y "Bueno" sugieren que los participantes están satisfechos con el nivel de conocimiento de los docentes sobre los contenidos del curso. Sin embargo, la presencia de categorías como "Cuestionable" y "Pobre" indica que hay una proporción significativa que no está completamente satisfecha. Esto subraya la importancia de la mejora continua en el desarrollo profesional de los docentes para garantizar la eficacia en la transmisión del conocimiento.

La Importancia de la Competencia Docente:

La competencia docente, entendida como la combinación de conocimiento del contenido y habilidades pedagógicas, es esencial para el éxito educativo. Hattie (2009) destaca que el conocimiento del contenido es uno de los factores más importantes que influyen en el aprendizaje del estudiante. En su investigación sobre los efectos de diferentes influencias en el aprendizaje, Hattie (2009) señala que la enseñanza efectiva se basa en un profundo conocimiento de la materia que se está enseñando.

La Relación entre Conocimiento del Contenido y Efectividad Pedagógica:

Autores como Shulman (1986) han desarrollado el concepto de conocimiento pedagógico del contenido (PCK), que destaca la importancia de entender cómo enseñar un contenido específico. La intersección entre el conocimiento del contenido y las estrategias pedagógicas es esencial para crear experiencias de aprendizaje significativas.

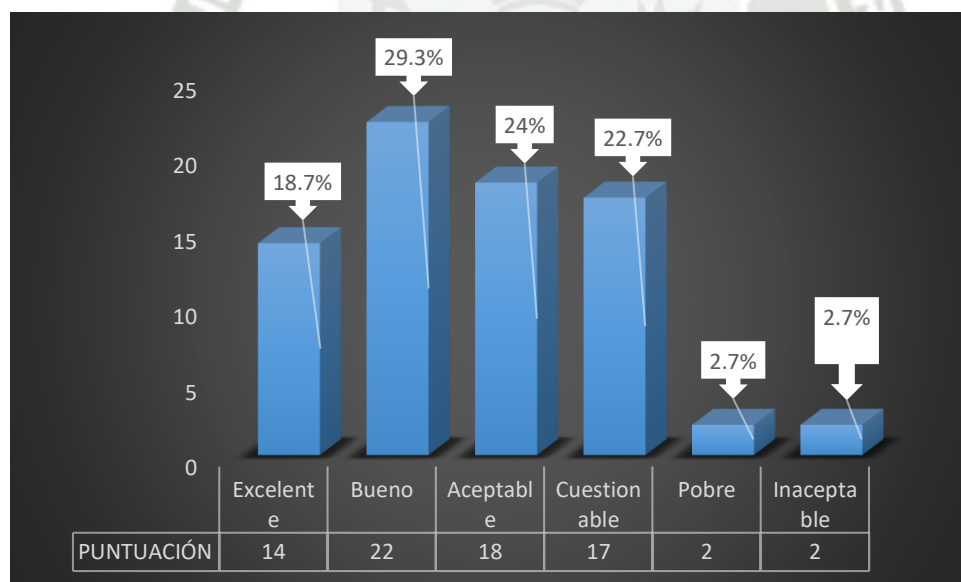
Tabla N° 10.

Grado de Satisfacción respecto a: Las evaluaciones que hacen los docentes son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	14	18.7
Bueno	22	29.3
Aceptable	18	24.0
Cuestionable	17	22.7
Pobre	2	2.7
Inaceptable	2	2.7
TOTAL	75	100

Gráfico N° 10.

Grado de Satisfacción respecto a: Las evaluaciones que hacen los docentes son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase.



La tabla y gráfico Nro. 10, presentan resultados sobre el grado de satisfacción en relación con la afirmación "Las evaluaciones que hacen los docentes son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase". La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando información sobre la percepción de los participantes sobre la equidad y relevancia de las evaluaciones docentes.

La percepción de la equidad y relevancia de las evaluaciones docentes es esencial para el proceso educativo. La discusión se centrará en la importancia de las evaluaciones justas y su relación con el aprendizaje, considerando la investigación de autores contemporáneos.

Aunque existe una percepción mayoritariamente positiva en las categorías "Excelente" y "Bueno", la presencia significativa en las categorías "Cuestionable", "Pobre" e "Inaceptable" indica que hay preocupaciones sobre la equidad y relevancia de las evaluaciones docentes. Esto destaca la necesidad de una revisión continua de las prácticas evaluativas, asegurando que estén alineadas con los objetivos educativos y sean justas para todos los estudiantes

La equidad en las evaluaciones es un tema fundamental en la educación. Guskey (Guskey, 2001) destaca la importancia de que las evaluaciones sean justas y válidas. Señala que las evaluaciones deben medir de manera precisa el aprendizaje de los estudiantes y evitar sesgos que puedan influir negativamente en la equidad educativa.

Wiggins y McTighe (2005) proponen el concepto de evaluación auténtica, que implica evaluar no solo el conocimiento de los contenidos, sino también la capacidad de aplicar ese conocimiento en contextos del mundo real. Argumentan que las evaluaciones deben estar alineadas estrechamente con los objetivos de aprendizaje y ser relevantes para la vida fuera del aula

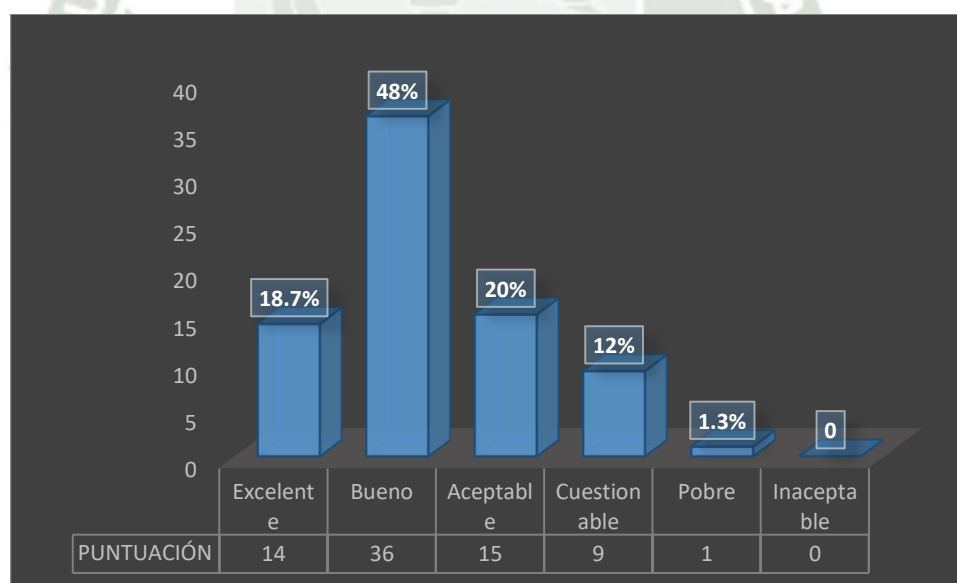
Tabla N° 11.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes son capaces de transmitir claramente sus conocimientos.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	14	18.7
Bueno	36	48.0
Aceptable	15	20.0
Cuestionable	9	12.0
Pobre	1	1.3
Inaceptable	0	0.0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 11.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes son capaces de transmitir claramente sus conocimientos.



La tabla y gráfico Nro. 11, presentan resultados sobre el grado de satisfacción en relación con la afirmación "Los docentes son capaces de transmitir claramente sus conocimientos". La escala de evaluación varía desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando una visión detallada de cómo los participantes perciben la capacidad de los docentes para comunicar de manera clara sus conocimientos.

La capacidad de los docentes para comunicar claramente sus conocimientos es esencial para el proceso de enseñanza-aprendizaje. A continuación, se discutirá este tema en relación con la importancia de la comunicación efectiva en la educación, respaldada por la investigación de dos autores contemporáneos

Los resultados reflejan una percepción general positiva en las categorías "Excelente" y "Bueno", indicando que la mayoría de los participantes están satisfechos con la capacidad de los docentes para transmitir claramente sus conocimientos. Sin embargo, la presencia de las categorías "Cuestionable" y "Pobre" sugiere que hay áreas de mejora en la comunicación efectiva. La claridad en la transmisión de conocimientos es esencial para maximizar el aprendizaje de los estudiantes.



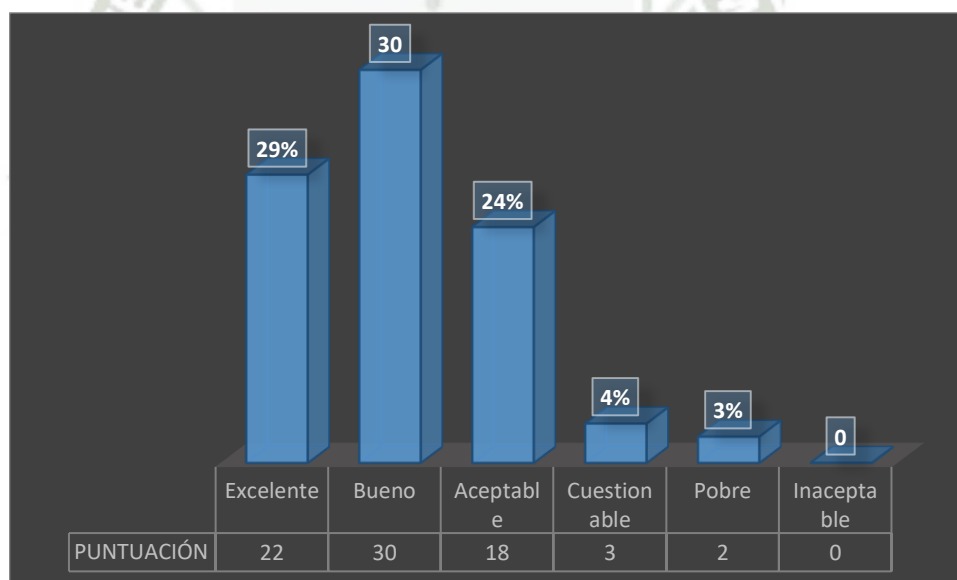
Tabla N° 12.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes están al día con sus conocimientos.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	22	29
Bueno	30	40
Aceptable	18	24
Cuestionable	3	4
Pobre	2	3
Inaceptable	0	0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 12.

Grado de Satisfacción respecto a: Los docentes están al día con sus conocimientos.



La tabla y gráfico Nro. 12, presentan resultados sobre el grado de satisfacción en relación con la afirmación "Los docentes están al día con sus conocimientos". La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando información sobre la percepción de los participantes acerca de la actualización de conocimientos por parte de los docentes.

Los resultados reflejan una percepción general positiva en las categorías "Excelente" y "Bueno", indicando que la mayoría de los participantes están satisfechos con la

actualización de conocimientos por parte de los docentes. Sin embargo, la presencia de las categorías "Cuestionable" y "Pobre" sugiere que existe cierta preocupación sobre la actualización constante. Esto destaca la importancia de invertir en oportunidades de formación continua para los docentes y garantizar que los conocimientos impartidos sean siempre relevantes.

La formación continua es esencial para mantenerse al día en un entorno educativo en constante cambio. Darling-Hammond (2017) destaca la importancia de la formación profesional para mejorar la calidad de la enseñanza. Sostiene que los docentes necesitan oportunidades regulares de desarrollo profesional para adaptarse a las nuevas metodologías, tecnologías y descubrimientos educativos.

Fullan (2007) aborda el concepto de "vacío de implementación", que se refiere a la brecha entre el conocimiento disponible y su aplicación efectiva en el aula. Señala que los docentes deben estar al tanto de cómo aplicar las teorías y hallazgos educativos en la práctica diaria para que la enseñanza sea efectiva.



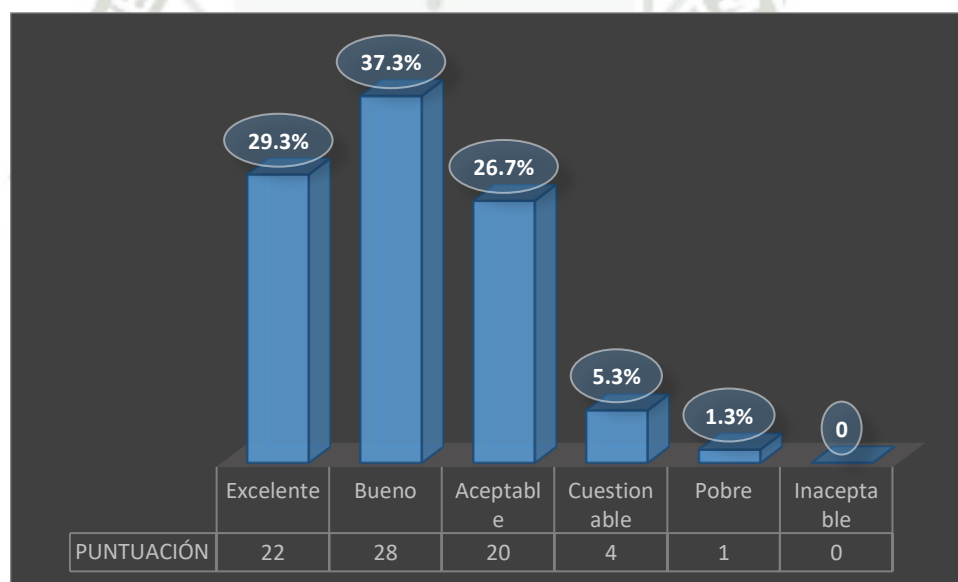
Tabla N° 13.

Grado de Satisfacción respecto a: Piensa que los docentes se actualizan constantemente.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	22	29.3
Bueno	28	37.3
Aceptable	20	26.7
Cuestionable	4	5.3
Pobre	1	1.3
Inaceptable	0	0.0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 13.

Grado de Satisfacción respecto a: Piensa que los docentes se actualizan constantemente.



La tabla y gráfico Nro. 13 presentan resultados sobre el grado de satisfacción en relación con la afirmación "Piensa que los docentes se actualizan constantemente". La escala de evaluación varía desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando información sobre la percepción de los participantes acerca de la actualización constante de los docentes.

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva en las categorías "Excelente" y "Bueno", indicando que la mayoría de los participantes creen que los docentes se actualizan constantemente. La presencia de las categorías "Cuestionable" y "Pobre"

sugiere, sin embargo, que existe una proporción que duda o percibe de manera negativa la actualización constante de los docentes. Esto resalta la necesidad de comunicar de manera efectiva las iniciativas de formación continua y demostrar su impacto en la enseñanza.

La percepción de que los docentes se actualizan constantemente es crucial, ya que la formación continua es esencial para ofrecer una educación de calidad. A continuación, se discutirá este tema en relación con la importancia de la actualización docente y la influencia de la percepción de los docentes.

La actualización constante de los docentes es esencial para abordar los cambios en la sociedad, la tecnología y la pedagogía. Darling-Hammond (2017) enfatiza la importancia de la formación continua para mejorar la calidad de la enseñanza y adaptarse a las nuevas necesidades educativas.

La percepción de los estudiantes y la comunidad sobre la actualización constante de los docentes puede influir en la efectividad del proceso educativo. Hargreaves y Fullan (2012) discuten la importancia de la "capital profesional", que incluye la percepción que la comunidad educativa tiene sobre la calidad de los docentes. Si los estudiantes perciben que los docentes se actualizan constantemente, esto puede tener un impacto positivo en su compromiso y rendimiento académico.

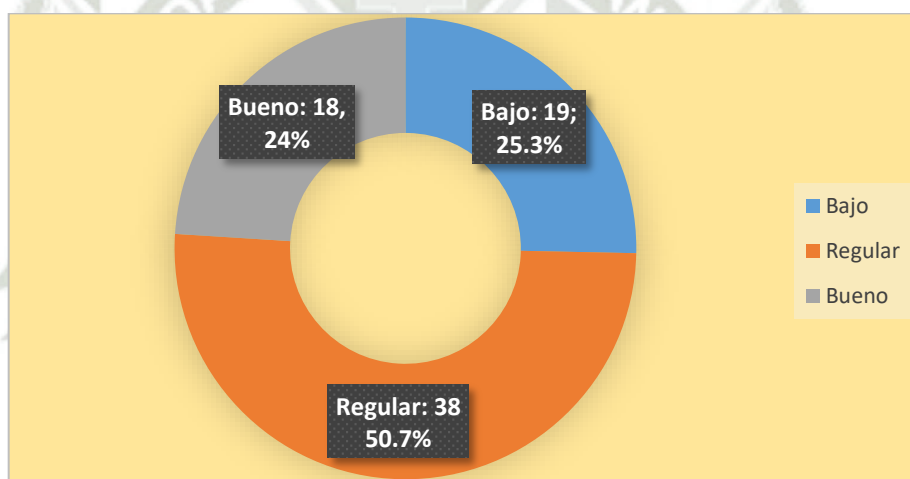
Tabla N° 14.

Satisfacción general sobre la malla Curricular de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Bajo	19	25.3
Regular	38	50.7
Bueno	18	24.0
TOTAL	75	100

Gráfico N° 14.

Satisfacción general sobre la malla Curricular de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia.



La tabla y gráfico Nro. 14 reflejan la satisfacción general sobre la malla Curricular de la Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia revela una percepción mayoritariamente intermedia, ya que el 50.7% de los encuestados (38 personas) calificó su satisfacción como Regular, lo que indica que, aunque el plan cumple parcialmente con las expectativas, no genera un alto nivel de aceptación ni entusiasmo. Un 25.3% (19 personas) manifestó una Baja satisfacción, lo cual representa una proporción significativa que podría estar relacionada con deficiencias específicas en el diseño, la implementación o la relevancia de los contenidos curriculares frente a las necesidades del estudiante y el mercado laboral. Solo el 24.0% (18 personas) calificó su satisfacción como Buena, evidenciando que un número reducido de usuarios percibe que el plan alcanza o supera sus expectativas. Estos datos sugieren que, aunque el plan curricular tiene aspectos positivos que algunos valoran, es crucial realizar un análisis detallado para identificar los puntos críticos que generan

insatisfacción y diseñar estrategias de mejora orientadas a fortalecer la relevancia, la calidad pedagógica y la alineación del plan con las demandas del ámbito profesional y académico. Esto permitirá no solo aumentar la proporción de evaluaciones positivas, sino también reducir significativamente los niveles de insatisfacción, contribuyendo a una percepción más favorable de la formación académica ofrecida.

Boud et al. (2013) enfatizan la importancia de la retroalimentación en los procesos de aprendizaje como un factor clave para mejorar la calidad educativa. Según este enfoque, los resultados de la tabla podrían indicar que el Plan Curricular no está diseñado de manera que permita a los estudiantes recibir retroalimentación efectiva y utilizarla para su desarrollo académico y profesional. La alta proporción de evaluaciones en la categoría Regular (50.7%) sugiere que los estudiantes perciben el currículo como medianamente útil, lo que podría deberse a una falta de mecanismos que integren el aprendizaje autónomo, la reflexión crítica y el desarrollo continuo. Además, el 25.3% que evaluó el plan como Bajo podría estar relacionado con la ausencia de estrategias claras para involucrar a los estudiantes en el proceso de revisión y mejora del currículo, lo cual es esencial para promover un aprendizaje significativo según el marco de Boud et al.

Hounsell (2016) destaca la importancia de la experiencia del estudiante en el aprendizaje y su relación con la calidad del diseño curricular. Desde esta perspectiva, los resultados reflejan posibles deficiencias en la forma en que el currículo responde a las expectativas y necesidades de los estudiantes. El predominio de evaluaciones en la categoría Regular podría estar indicando que, si bien el plan curricular tiene elementos aceptables, no logra ofrecer experiencias de aprendizaje transformadoras o altamente satisfactorias. La baja proporción de estudiantes que calificaron el plan como Bueno (24.0%) sugiere una falta de innovación o relevancia contextual en los contenidos curriculares. Asimismo, el porcentaje de insatisfacción (Bajo, 25.3%) podría atribuirse a una desconexión entre lo que el plan ofrece y lo que los estudiantes consideran esencial para su desarrollo profesional en Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Tanto Boud et al. como Hounsell coinciden en que un currículo efectivo debe ser dinámico, centrado en el estudiante y basado en un proceso continuo de evaluación y mejora. Los resultados del cuadro subrayan la necesidad de rediseñar el plan curricular, incorporando prácticas pedagógicas que promuevan el compromiso activo del estudiante y un enfoque integral que integre sus expectativas con las demandas del contexto profesional. Esto implica fortalecer los mecanismos de retroalimentación y las experiencias de aprendizaje

significativas, con el objetivo de aumentar la satisfacción general y mejorar la percepción de calidad del plan curricular.



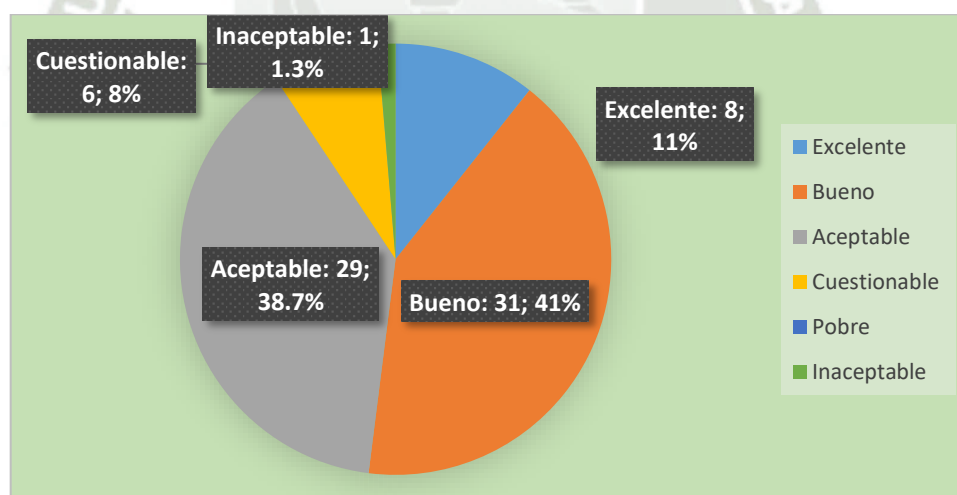
Tabla N° 15.

Grado de Satisfacción respecto a: ¿En Medicina veterinaria existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos?

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	8	10.7
Bueno	31	41.3
Aceptable	29	38.7
Cuestionable	6	8.0
Pobre	0	0.0
Inaceptable	1	1.3
	75	100.0

Gráfico N° 15.

Grado de Satisfacción respecto a: ¿En Medicina veterinaria existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos?



La tabla y gráfico Nro. 15 muestra el grado de satisfacción respecto a la existencia de una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en la Medicina Veterinaria. La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando una visión detallada de cómo los participantes perciben la integración entre teoría y práctica en el programa de Medicina Veterinaria.

Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva, con una mayoría de participantes que evalúan la combinación de contenidos teóricos y prácticos como

"Bueno" o "Aceptable". La presencia de las categorías "Cuestionable" e "Inaceptable" sugiere, sin embargo, que hay áreas de preocupación. Esto destaca la necesidad de evaluar y ajustar continuamente la relación entre teoría y práctica para garantizar una formación integral y efectiva en Medicina Veterinaria.

La combinación equilibrada de contenidos teóricos y prácticos es esencial en programas educativos, especialmente en Medicina Veterinaria, donde se requiere una sólida base teórica respaldada por habilidades prácticas. La discusión se centrará en la importancia de esta integración, respaldada por la investigación de dos autores contemporáneos.

Smith et al (2017) abordan la importancia de la integración de teoría y práctica en la educación médica. Argumentan que esta combinación es crucial para el desarrollo de habilidades clínicas y la preparación efectiva de los estudiantes para el ejercicio profesional. Una formación bien integrada ayuda a los estudiantes a aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos en situaciones prácticas.

Kolb (2014) enfatiza el aprendizaje experiencial, que implica la integración de la teoría y la práctica. Según su modelo, los estudiantes aprenden a través de la experiencia, la reflexión, la conceptualización y la experimentación activa. Este enfoque respalda la idea de que la combinación adecuada de teoría y práctica promueve un aprendizaje más significativo.

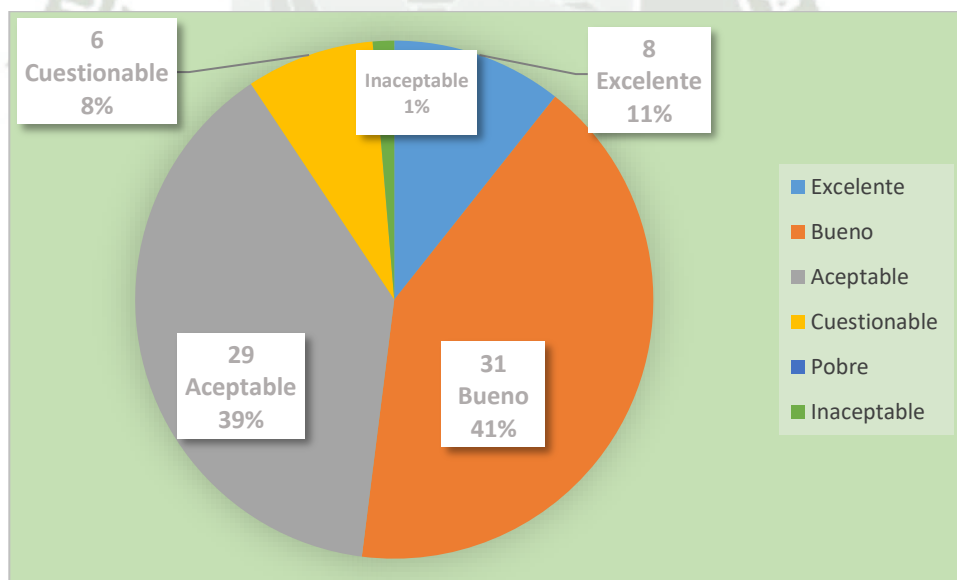
Tabla N° 16.

Grado de Satisfacción respecto a: ¿La Carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia tiene una duración adecuada?

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	8	10.7
Bueno	31	41.3
Aceptable	29	38.7
Cuestionable	6	8.0
Pobre	0	0.0
Inaceptable	1	1.3
TOTAL	75	100.0

Gráfico N° 16.

Grado de Satisfacción respecto a: ¿La Carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia tiene una duración adecuada?



La tabla y gráfico Nro. 16 presentan el grado de satisfacción respecto a la duración de la Carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia. La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", proporcionando una visión detallada de cómo los participantes perciben la duración del programa educativo.

Los resultados reflejan opiniones diversas sobre la duración de la Carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia, con respuestas que abarcan desde "Excelente" hasta "Inaceptable". La presencia de categorías como "Cuestionable" y "Pobre" indica que hay inquietudes sobre la duración del programa. Esto sugiere la necesidad de una revisión cuidadosa para equilibrar la profundidad de los contenidos y la eficiencia en la formación.

La duración adecuada de un programa académico es esencial para garantizar una formación completa y efectiva en Medicina Veterinaria y Zootecnia. La discusión se centrará en la importancia de la duración de la carrera, respaldada por la investigación de dos autores contemporáneos.

Aunque no se centran específicamente en Medicina Veterinaria, Light (2001) destaca la importancia de la duración de los programas académicos en relación con la calidad educativa. Argumenta que la duración adecuada permite una exploración más profunda de los conceptos, lo que contribuye a un aprendizaje más sólido.

Allen y Seaman (2016) examinan desafíos y estrategias en la educación superior, incluida la duración de los programas. Resaltan la importancia de la flexibilidad en la duración para adaptarse a diversos estilos de aprendizaje y necesidades individuales de los estudiantes.

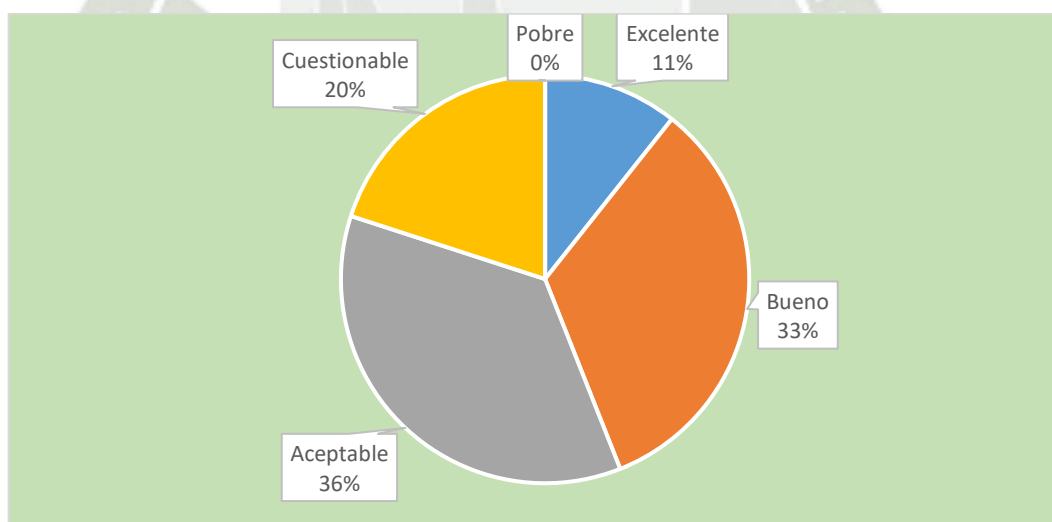
Tabla N° 17.

Grado de Satisfacción respecto a: Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	8	10.7
Bueno	25	33.3
Aceptable	27	36.0
Cuestionable	15	20.0
Pobre	0	0.0
Inaceptable	0	0.0
	75	100

Gráfico N° 17.

Grado de Satisfacción respecto a: Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades



La tabla y gráfico Nro. 17 presentan el grado de satisfacción respecto a cómo las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades. La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", ofreciendo una perspectiva detallada sobre la percepción de los participantes sobre el desarrollo de capacidades a través de las asignaturas.

Los resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva, con una mayoría de participantes que evalúan las asignaturas como "Buenas" o "Aceptables" para el desarrollo de capacidades. La ausencia de categorías "Pobre" e "Inaceptable" es alentadora. Sin embargo, la presencia de la categoría "Cuestionable" indica que hay áreas que podrían mejorarse. Esto destaca la importancia de evaluar constantemente la eficacia de las asignaturas para asegurar un desarrollo integral de las capacidades de los estudiantes.

La capacidad de las asignaturas para desarrollar las capacidades de los alumnos es crucial para el éxito educativo. Se discutirá este tema en relación con la importancia de la diversidad y efectividad de las asignaturas, respaldada por la investigación de dos autores contemporáneos.

Hattie y Donoghue (2016) abordan la diversidad de las asignaturas y su impacto en el desarrollo de habilidades. Argumentan que la diversidad permite a los estudiantes abordar problemas desde múltiples perspectivas, promoviendo un pensamiento crítico y habilidades analíticas.

Freeman et al. (2014) destacan la importancia del aprendizaje activo en la efectividad de las asignaturas. Su estudio sobre la enseñanza activa en entornos universitarios muestra que este enfoque no solo mejora el rendimiento académico, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico.

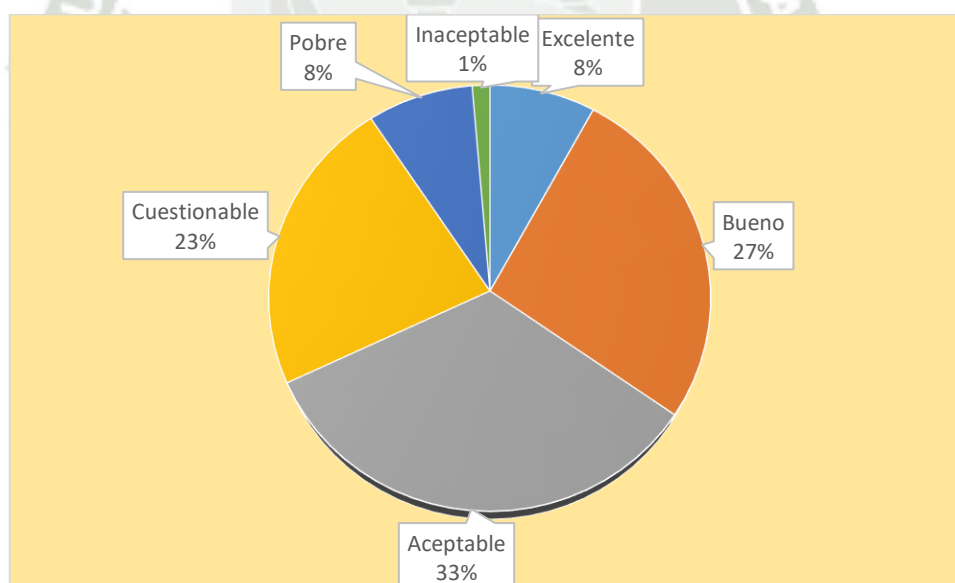
Tabla N° 18.

Grado de Satisfacción respecto a: La malla de estudios de esta carrera prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Excelente	6	8.0
Bueno	20	26.7
Aceptable	25	33.3
Cuestionable	17	22.7
Pobre	6	8.0
Inaceptable	1	1.3
TOTAL	75	100

Gráfico N° 18.

Grado de Satisfacción respecto a: La malla de estudios de esta carrera prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.



La tabla y gráfico Nro. 18 presentan el grado de satisfacción respecto a cómo la malla de estudios de la carrera prepara a los estudiantes para el mercado laboral. La escala de evaluación abarca desde "Excelente" hasta "Inaceptable", ofreciendo una visión detallada sobre la percepción de los participantes sobre la preparación laboral proporcionada por la malla de estudios.

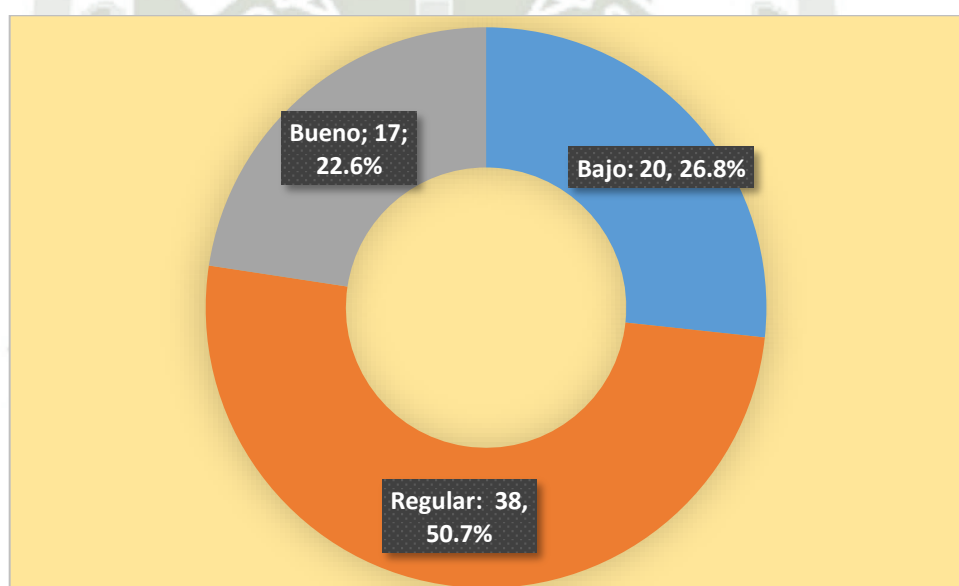
La preparación de los estudiantes para el mercado laboral es un aspecto crucial de la educación superior.

Los resultados indican una percepción mixta sobre la preparación laboral proporcionada por la malla de estudios, con una variación desde "Excelente" hasta "Inaceptable". La presencia de las categorías "Pobre" e "Inaceptable" sugiere que hay preocupaciones significativas que deben abordarse. Esto destaca la importancia de revisar y ajustar la malla curricular para garantizar una preparación laboral efectiva y alineada con las expectativas del mercado.



Tabla N° 19.
Resultados generales sobre la satisfacción hacia el personal administrativo

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Bajo	20	26.78
Regular	38	50.7
Bueno	17	22.6
TOTAL	75	100

Gráfico N° 19.
Resultados generales sobre la satisfacción hacia el personal administrativo


En la tabla y gráfico Nro. 19, los resultados generales sobre la satisfacción hacia el personal administrativo reflejan una percepción predominantemente intermedia, ya que el 50.7% de los encuestados (38 personas) calificó su experiencia como Regular, lo que sugiere que, aunque el desempeño del personal administrativo es aceptable, no alcanza niveles destacados de satisfacción. Este hallazgo podría estar asociado a una atención que cumple con los requerimientos mínimos, pero carece de elementos diferenciadores como la rapidez, la calidad del trato interpersonal o la resolución efectiva de problemas.

Un 26.78% (20 personas) indicó un nivel de satisfacción Bajo, lo cual es preocupante, ya que representa un grupo significativo de usuarios que perciben deficiencias importantes en el desempeño administrativo. Esto podría deberse a problemas relacionados con la falta

de empatía, demoras en los procesos, barreras en la comunicación o insuficiente preparación para abordar las necesidades específicas de los usuarios. Este nivel de insatisfacción es un llamado de atención para implementar estrategias inmediatas que aborden las causas subyacentes de las quejas y preocupaciones.

Por otro lado, solo el 22.6% (17 personas) calificó su satisfacción como Buena, reflejando un nivel limitado de reconocimiento hacia un desempeño que supere las expectativas. Esto sugiere que las experiencias positivas con el personal administrativo no son generalizadas, lo que podría estar relacionado con la falta de estándares consistentes en la calidad del servicio o con un enfoque limitado en el trato al usuario como elemento estratégico de mejora.

Estos resultados evidencian una necesidad urgente de fortalecer la gestión del personal administrativo a través de capacitaciones orientadas a mejorar la atención al usuario, estrategias para incrementar la eficiencia en los procesos y programas de monitoreo y retroalimentación continua. Además, es importante promover una cultura de servicio al cliente que priorice la empatía, la resolución ágil de problemas y la personalización en la atención. De esta manera, se podrá reducir significativamente la proporción de usuarios insatisfechos, aumentar la cantidad de experiencias positivas y, en general, lograr una percepción más favorable hacia el desempeño del personal administrativo.

Harter et all (2002) subrayan la conexión entre el compromiso del personal, la calidad de las interacciones y la satisfacción del cliente o usuario. Según este enfoque, el predominio de la categoría Regular (50.7%) y el 26.78% de evaluaciones Bajas pueden ser indicadores de un nivel insuficiente de compromiso entre el personal administrativo con sus roles y responsabilidades. La falta de compromiso puede manifestarse en actitudes pasivas, poca motivación para resolver problemas o un enfoque limitado hacia la mejora continua, lo que afecta directamente la percepción de calidad del servicio. Por otro lado, el bajo porcentaje de usuarios que calificaron el servicio como Bueno (22.6%) podría reflejar que las interacciones positivas son esporádicas y no forman parte de una cultura organizacional sólida orientada al servicio. Harter et all. también destacan la importancia del liderazgo y el reconocimiento como factores que fomentan el compromiso y mejoran el desempeño, lo que sugiere que estos aspectos deberían ser reforzados dentro de la gestión del personal administrativo.

Trowler (2010) plantea que el compromiso del personal en un contexto institucional está intrínsecamente relacionado con las experiencias del usuario, la percepción de profesionalismo y la eficacia de los procesos internos. Desde esta perspectiva, los resultados

del cuadro pueden interpretarse como una consecuencia de dinámicas organizacionales que no están completamente alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios. La alta proporción de evaluaciones Regulares y Bajas sugiere que el personal administrativo podría estar operando en un entorno que no fomenta la innovación, la atención centrada en el usuario o la mejora continua. Esto puede incluir procesos burocráticos rígidos, comunicación deficiente o falta de capacitación en habilidades blandas necesarias para interactuar eficazmente con los usuarios.

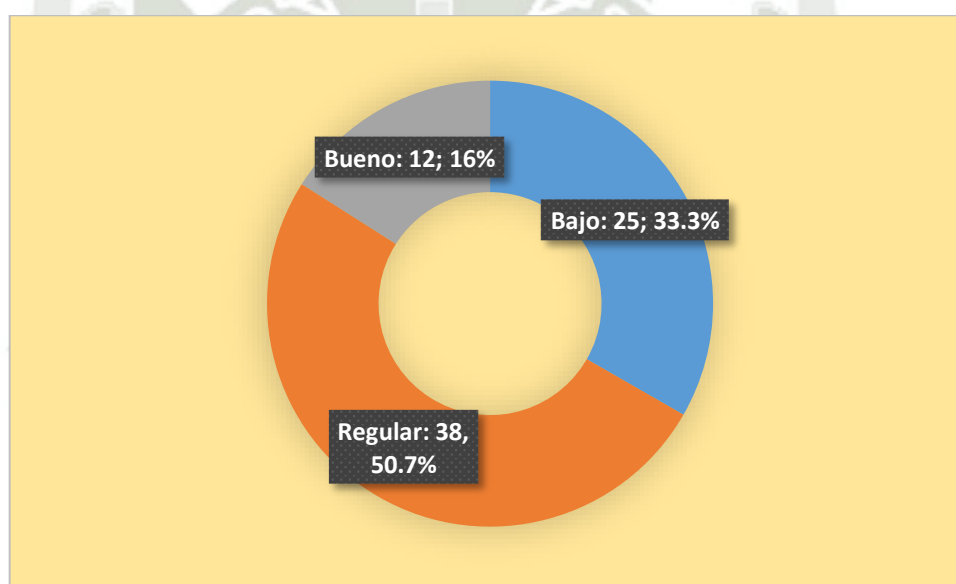
Además, Trowler (2010) resalta que la satisfacción y el compromiso están vinculados a la percepción de profesionalismo y a la coherencia de las prácticas organizacionales. Esto implica que cualquier esfuerzo por mejorar la satisfacción hacia el personal administrativo debe estar acompañado por cambios estructurales, como la simplificación de procedimientos, la implementación de políticas de calidad en el servicio y el empoderamiento del personal para resolver problemas de manera proactiva.

Ambos autores Harter, Schmidt, & Hayes (2002) y Trowler (2010) coinciden en que la satisfacción hacia el personal administrativo no solo depende de las capacidades individuales, sino también del entorno institucional y cultural en el que operan. Los resultados reflejan la necesidad de abordar factores como el compromiso, la motivación y la profesionalización del personal administrativo. Esto requiere estrategias integrales, como programas de desarrollo de habilidades, incentivos para mejorar el desempeño y la creación de un entorno organizacional que promueva el enfoque en el usuario, la resolución de problemas y el trabajo en equipo.



Tabla N° 20.
Resultados generales sobre la satisfacción hacia la Infraestructura

SATISFACCION	Nº	PORCENTAJE
Bajo	25	33.3
Regular	38	50.7
Bueno	12	16
TOTAL	75	100

Gráfico N° 20.
Resultados generales sobre la satisfacción hacia la Infraestructura


En la tabla y gráfico Nro. 20, los resultados generales sobre la satisfacción hacia la infraestructura muestran una percepción mayoritariamente intermedia, ya que el 50.7% de los encuestados (38 personas) calificó su experiencia como Regular, indicando que, aunque la infraestructura cumple con requisitos funcionales básicos, no destaca por brindar comodidad, innovación o altos estándares de calidad. Este resultado refleja que la infraestructura es percibida como adecuada en un sentido mínimo, pero con carencias importantes que limitan su impacto positivo en la experiencia de los usuarios.

Un 33.3% (25 personas) expresó una satisfacción Baja, lo que señala que una proporción significativa de usuarios considera que la infraestructura no está cumpliendo con sus expectativas o necesidades. Estas deficiencias pueden estar relacionadas con problemas

como espacios deteriorados, falta de modernización, insuficiencia en recursos disponibles, o falta de adecuación a las actividades específicas que se desarrollan en el lugar. Este nivel de insatisfacción es preocupante, ya que refleja una percepción negativa de un tercio de los usuarios, lo que puede impactar en su experiencia global y en la valoración de la institución.

Por otro lado, solo un 16% (12 personas) calificó la infraestructura como Buena, lo que indica que un grupo reducido percibe que las instalaciones cumplen con estándares elevados. Este porcentaje tan bajo sugiere que las experiencias positivas no son generalizadas y que la infraestructura no es un elemento destacado ni diferencial de la institución. Las instalaciones deberían ser vistas no solo como un recurso funcional, sino como un componente estratégico para mejorar la satisfacción, el bienestar y la productividad de quienes las utilizan.

Estos resultados subrayan la necesidad de una intervención integral en la gestión de la infraestructura. Es imprescindible priorizar el mantenimiento adecuado de los espacios, la actualización tecnológica, la modernización de instalaciones y la mejora de la accesibilidad para responder a las expectativas y necesidades de los usuarios. Además, es clave que estas acciones sean comunicadas de manera efectiva para mejorar la percepción y reforzar la confianza de los usuarios en los compromisos de la institución. Una infraestructura de calidad no solo eleva la experiencia del usuario, sino que también actúa como un factor diferenciador que refuerza la imagen institucional y el posicionamiento competitivo. Por lo tanto, la mejora en este aspecto debe considerarse como un elemento central en las estrategias de desarrollo y sostenibilidad a largo plazo.

Astolfi & Bucci (2018) destacan la importancia del diseño acústico, visual y funcional de los espacios para garantizar un entorno que fomente el bienestar, la productividad y el aprendizaje. Desde esta perspectiva, los resultados del cuadro, donde la mayoría de los usuarios califican la infraestructura como Regular (50.7%) y un 33.3% la considera Baja, reflejan que los espacios pueden estar presentando deficiencias en su diseño o mantenimiento que afectan negativamente la experiencia del usuario. Por ejemplo, la falta de comodidad, iluminación inadecuada, problemas acústicos o deterioro en las instalaciones podrían ser factores que contribuyen a esta percepción. Astolfi y Bucci subrayan que la calidad de los espacios no solo impacta en la satisfacción inmediata, sino también en la funcionalidad de las actividades que se desarrollan en ellos, lo que sugiere que estas deficiencias pueden estar afectando tanto la percepción como la efectividad de las operaciones institucionales.

Además, el bajo porcentaje de usuarios que calificaron la infraestructura como Buena (16%) indica que los espacios no están generando una impresión positiva consistente, lo que podría deberse a una falta de alineación entre el diseño de los espacios y las necesidades específicas de sus usuarios. Según estos autores, invertir en la mejora de aspectos técnicos y estéticos de la infraestructura no solo incrementa la satisfacción de los usuarios, sino que también refuerza el sentido de pertenencia y orgullo hacia la institución.

Pike (2003) plantea que la percepción de la calidad de la infraestructura en el contexto educativo está directamente vinculada al impacto que tiene en la experiencia de los estudiantes y usuarios. Desde esta perspectiva, los resultados sugieren que los espacios existentes no están logrando proporcionar un entorno de alta calidad que satisfaga plenamente las expectativas de los usuarios. La alta proporción de calificaciones en las categorías Regular y Baja refleja que la infraestructura puede estar fallando en ofrecer espacios que apoyen de manera óptima las actividades académicas, administrativas o sociales que se desarrollan en ellos.

Pike (2003) también resalta que los usuarios no solo valoran la funcionalidad de los espacios, sino también su simbolismo. Infraestructuras modernas, bien mantenidas y estéticamente agradables contribuyen a reforzar la percepción de una institución comprometida con la calidad y la excelencia. La baja proporción de evaluaciones Buenas podría indicar que los usuarios perciben una desconexión entre los valores que la institución busca proyectar y la realidad de sus instalaciones, lo cual puede impactar negativamente en su imagen general.

Ambos autores Astolfi & Bucci (2018) y Pike (2003) coinciden en que la infraestructura no debe considerarse únicamente desde su funcionalidad básica, sino también como un elemento estratégico que impacta la experiencia del usuario, la percepción de calidad y la reputación de la institución. Los resultados del cuadro subrayan la necesidad de una intervención integral en la gestión de los espacios, considerando tanto su funcionalidad técnica como su capacidad de transmitir los valores institucionales.

Tabla N° 21.

Comparación estadística de las variables: Calidad docente, Plan curricular, atención administrativa e Infraestructura con el género de estudiantes.

Prueba de Chi-cuadrado General/sexo			
	Valor	gl	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	0.839	2	0.657
Razón verosimilitud	0.843	2	0.656
Asociación lineal por lineal	0.013	1	0.911
No de casos válidos	75		

$$X^2 = 0.839, p = 0.657, P > 0.05$$

Tabla N° 22.

Correlación entre variables en estudio:

		Docente	Malla	Administrativos	Infraestructura
Docente	Correlación de Pearson		0,433**	0,342**	0,388**
	Sig. (bilateral)		< 0,001	0,003	< 0,001
	N		75	75	75
Malla	Correlación de Pearson	0,433**		0,388**	0,402**
	Sig. (bilateral)	< 0,001		< 0,001	< 0,001
	N	75		75	75
Administrativos	Correlación de Pearson	0,342**	0,388**		0,163
	Sig. (bilateral)	0,003	< 0,001		0,162
	N	75	75		75
Infraestructura	Correlación de Pearson	0,388**	0,402**	0,163	
	Sig. (bilateral)	< 0,001	< 0,001	0,162	
	N	75	75	75	

** la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

CONCLUSIONES

1. La satisfacción de los alumnos del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia respecto al desempeño docente fue de 24% para la escala Bueno, 50.7% para la escala Regular y 25.3% para la escala Bajo con una puntuación de 18, 38 y 19 respectivamente
2. La satisfacción de los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia respecto a la malla curricular fue de 24% para Bueno, 50.7 Regular y 25.3% bajo, con una puntuación de 18, 38 y 19 respectivamente
3. La satisfacción de los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia respecto al desempeño administrativo fue de 22.6% Bueno, 50.7% de Regular y de 26.78% Bajo, con una puntuación de 17, 38 y 20 respectivamente.
4. La satisfacción de los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia respecto a la Infraestructura fue de 16% Bueno, 50.7% de Regular y 33.3% Bajo, con una puntuación de 12, 38 y 25 respectivamente.
5. Al comprar estadísticamente los resultados de las variables con el género de los estudiantes se No se observó diferencia estadística entre cada una de variables, Calidad docente, Plan curricular, Administrativos e Infraestructura con el sexo.

RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la satisfacción de los estudiantes, se recomienda fortalecer las actividades prácticas, actualizar el plan curricular, modernizar la infraestructura y establecer programas de tutoría y bienestar. Además, de capacitación docente en metodología innovadoras e implementar un sistema de retroalimentación continua permitirá atender inquietudes y mejorar la percepción hacia la escuela.
2. Revisar y actualizar el plan curricular para alinearlo con las demandas actuales del sector veterinario y zootécnico, enfocándose en integrar más actividades prácticas,
3. Implementar un programa de capacitación continua para el personal administrativo, enfocado en el desarrollo de habilidades de atención al cliente, comunicación efectiva y resolución de problemas, con énfasis en empatía y trato personalizado.
4. Priorizar la modernización y el mantenimiento de la infraestructura, enfocándose en las áreas más críticas identificadas por los usuarios, como la funcionalidad, comodidad y recursos disponibles

REFERENCIAS

- Abad, F. J. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: UAM.
- Abellan F, J. (2014). *La reflexicon sobre las finalidades de la enseñanza de la Historia*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Alavarez, J., & Gómez, R. (2020). Factores que influyen en la satisfacción estudiantil en programas de educación superior: un análisis multidimensional. *Revista de Educación Superior*, 49(2), 89-105., 89-105.
- Alfageme G, B. (2014). Capitulo 1. Una introduccion al apredizaje colaborativo. En B. Alfagame G.
- Allen, I., & Seaman, J. (2016). *Online Report Card: Tracking Online Education in the United States*. Babson Survey Research Group.
- Almeida da Fonseca Pires, J. A. (2017). *Misión, Motivación e integración profesional en la gestion hospitalaria*. Barcelona: Universidad de Cataluña.
- Alvarez B, J., Chaparro S, E., & Reyes P, 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*.
- Araica Zepeda, R., & Hernández, M. (2020). Hacia la definición conceptual del constructo Calidad de la Educación Superior en el contexto de la Universidad Nacional Agraria. . *Revista Educación*.
- Arancibia, V., Herrera, P., & Strasser, K. (2019). Teaching performace and its impact on learning outcomes: A compreshensive review . *Teaching and teacher education*, 87.
- Arias S, L. (2009). Las Interacciones Sociales que se Desarrollan en los Salones de Clase y su Relación con la Práctica. *Revista de Posgrado y Sociedad*.
- Astolfi, A., & Bucciari, A. (2018). The Role of Facilities Management in Improving the Quality of University Life. In Handbook of Research on Campus Facilities in the Age of Active Learning. *IGI Global*.

- Boud, D., Ajjawi, R., Dawson, P., & Tai, J. (2013). Developing evaluative judgement: enabling students to make decisions about the quality of work. *Higher Education*.
- Brach V, C., & Bordoy M, E. (2023). Validación de un cuestionario de satisfacción sobre la metodología de simulación en la carrera de Medicina Veterinaria de la Universidad de las Américas de Ecuador. *Mundo Financiero*.
- Brea, L. M. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertinencia de los estudiantes de ...* Universidad de Murcia.
- Cadena, Z., & Francisco, J. (2018). Diseño, simulación y construcción de un prototipo a escala de un equipo de impresión de velocidad con punto de impacto para el ensayo de carga dinámica en correpasillos según la norma NTE INEN UNE-EN 71-1:2013.
- Cahuana S, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de la U N de San Marcos. *Revista de investigación*.
- Calderon, J., & Gonzalez, M. (2021). The role of administrative performance in higher education quality assurance. *Journal of higher education Management*, 123-140.
- Castelló-Martínez, A. (2011). CRM social: la orientación empresarial hacia el cliente en plataformas 2.0.
- Castro, H., & Zamora, K. (2019). Técnicas de atención al cliente en la farmacia popular del municipio El Tuma la Dalia en el primer cuatrimestre del año 2019.
- Chávez G, G. (2007). Estudiantes universitarios, valores e identidad profesional. *Facultad de Filosofía y Letras, UANL*.
- Contreras, F., Henríquez, N., & Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile.
- Covarrubias P, P., & Piña R, M. (2004). La interacción maestro-alumno y su relación con el aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Estudios educativos*.
- Dalmau V, X., Sitges, G., & Tort, M. (2018). *Gender Stereotypes and Career Choices: Implications for Veterinary Education*. Universitat Pompeu Fabra.
- Darling-Hammond. (2017). Teacher education around the world: What can we learn from international practice? *European Journal of Teacher Education*.

- Del Val Martín, P., Sebastiani Obrador, E., & Blázquez Sánchez, D. (2021). ¿Qué es y cómo se mide la calidad en Educación Física? Una revisión de literatura. *Sportis. Scientific Journal of School Sport, Physical Education and Psychomotricity*, 7, 300-320.
- Díaz, J. (2017). Comportamiento Organizacional del Departamento de Atención al cliente en la Universidad Privada del Este. *Comportamiento Organizacional del Departamento de Atención al cliente en la Universidad Privada del Este*.
- DOCPAL. (diciembre de 1987). RESUMENES SOBRE POBLACIÓN EN AMERICA LATINA. *DOCPAL Resúmenes*, 11(2).
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y Satisfacción: el caso de Universidad de Jaén. *Revista de educación superior*.
- Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de Educación Superior*.
- Echevarría G, C. (2003). La Escuela un Escenario de Formación y Socialización para la Construcción de Identidad Moral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*.
- Echevarría, C. (2003). La escuela un escenario de formación y socialización para la construcción moral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*.
- Echevarría, C. (2003). La escuela: un escenario de formación y socialización para la construcción de identidad moral. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales*.
- EPG. (2023). *Maestría en Salud Pública*. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de Escuela de Postgrado Universidad Católica de Santa María:
<https://postgrado.ucsm.edu.pe/?programa=salud-publica-2>
- Escudero, T. (2020). Curriculum design and its implications for higher education quality. *Educational Design Quarterly*, 45-63.
- Flórez, I., Yate, J., & Garzón, J. (2013). Programa de prevención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, en los empleados del área de ventas internas de la organización Filtros y .

- Freire R, C. (2014). *EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS*. Brasil: Universidad de da Coruña.
- Freire, C., & Edith, M. (2015). Implementación de estrategias para el mejoramiento de la atención al cliente, en el Servicio Nacional de control de enfermedades transmitidas por Vectores Artrópodos, Zona II-Pastaza.
- Freire, P. (1970). Pedagogy of the Oppressed. *Contunuum*.
- Frيره, P. (1970). Pedagogía del oprimido. *Siglo XXI Editores*.
- Fullan, M. (2007). The new meaning of educational change. *Teachers College Press*.
- Galindo Perdomo, V. (2021). Ministerio de Educación Nacional de Colombia: un nuevo modelo de gestión y redes colaborativas para una educación con calidad. *OPERA*.
- Galletti, P. C. (2020). Prolijidad y corrección. Vectores de normalización y socialización interclase para el cuidado del cliente de elite en una marca comercial porteña de lujo tradicional. *Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*.
doi:<https://doi.org/10.18682/cdc.vi100.3990>
- García , A. (2019). Abordar los desafios motivacionales en la enseñanza de veterinaria:conocimientos de un estudio longitudinal. *Revista de educacion en ciencia animal*.
- George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., Labori Ruiz, R., & Guevara Silveira, S. A. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *infodir*(35). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es.
- Gómez, D. (2022). Recuperado el 14 de Julio de 2023, de Hubspot:
<https://blog.hubspot.es/service/tecnicas-atencion-cliente>
- Guskey, T. (2001). *Assessment, Measurement, and Evaluation in Education*. Pearson.
- Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012). Professional capital: Transforming teaching in every school. *Teachers College Press*.

- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*.
- Hattie, J. (2003). Teachers Make a Difference: What Is the Research Evidence? *Australian Council for Educational Research*.
- Hattie, J. (2009). Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement. *Routledge*.
- Hattie, J., & Donoghue, G. (2016). Learning Strategies: A synthesis an. *Science of Learning*.
- Hattie, J., & Donoghue, G. (2016). Learning strategies: A synthesis and conceptual model. npj. *Science of Learning*.
- Hidalgo-Bonifaz, L., Márquez-Sañay, F., González-Escobar, D., & Egas-García, J. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior.
- Hidalgo-Bonifaz, L., Márquez-Sañay, F., González-Escobar, D., & Egas-García, J. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior.
- Housell, D. (2016). Defining and demonstrating ‘quality’ in higher education. *Higher Education*.
- Jaramillo, O., & Nathaly, C. (2019). Análisis de las estrategias utilizadas para la generación de valor al cliente en restaurantes de la ciudad de Loja.
- Johnson, M. (2017). Estrategias motivacionales en educacion Veterinaria: Una evision integral. *Revista de Educación Medica Veterinaria*.
- Jordt, H., & Wendereroth, M. (2014). Active learning increases student performance in science, engineering, and mathematics. *Proceedings of the National Academy of Sciences*.
- Kaufman, T. (2022). Desarrollar relaciones positivas con los estudiantes: Qué dice la ciencia del cerebro. *Child Mind Institute*.
- Kolb, D. (2014). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. FT Press.
- Light, R. (2001). *Making the Most of College: Students Speak Their Minds*. Harvard: Harvard University Press.

- Lobos Rivera, M., & Flamenco Cortez, M. (2023). La priorización de mejorar el desempeño de los profesores como criterio de calidad en educación universitaria. *Ciencia, Cultura y Sociedad*.
- Lofstedt, J. (2003). Género y medicina veterinaria. *The Canadian Veterinary Journal*, 533-535.
- Loor Caiza, A. C. (2016). Recuperado el 14 de Julio de 2023, de Análisis de los factores que inciden en la atención al cliente en las concesionarias automotrices : Caso Great Wall.: <https://www.semanticscholar.org/paper/An%C3%A1lisis-de-los-factores-que-inciden-en-la-atenci%C3%B3n-Caiza-Antonio/9549b721e4c896cd34a74223039c4f0a3f760654>
- Lopez Lemus, J., & all, e. (2021). La Satisfacción Profesional del Estudiante Universitario de movilidad. *Foro de Educación*.
- López, A. (2019). Silencios en la retroalimentación estudiantil: un estudio cualitativo. *Revista Internacional de Investigación Educativa*.
- Madero G, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*.
- Marcano, P. G., & Uribe, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista de ciencias pedagogicas e investigación*.
- Marciniak, R., & Sallán, J. (2017). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*(21), 217-238.
- Martinez P, L. e. (2014). Sentido de pertenencia e inclusión social, desde las expectativas de los estudiantes de nuevo ingreso en la UDO Anaco. *Saber*.
- Martinez, L., & Pérez, A. (2018). Student satisfaction as a key indicator in higher education quality assessment. *Journal of Educational Research*, 349-360.
- Martinez, P. (2020). Comprensión de la baja satisfacción en la educación veterinaria: una exploración cualitativa. *Revista de investigacion en educaion veterinaria*.

- Mauricio S, M., Galindo M, J., & Balnco J., M. (2022). Perspectiva teórica de la satisfacción de estudiantes de escuelas de negocios de universidades privadas. *Vinculs Tegica EFAN*.
- Mireles Vázquez, M. G. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 1-26.
- Moreno Hidalgo, J. A. (2012). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE LA CABAÑA DE DON PARCE*. Piura: Repositorio PIRHUA.
- Moreno, D., & Alberto, M. (2018). El servicio al cliente en las tiendas de lujo: Comparativo entre México y Colombia.
- Murray, D., Schriener , B., & Townsend, H. (2022). Encuesta demográfica de las prácticas veterinarias privadas en el oeste de Canadá. *The Cnadian Vetrinary Journal*.
- Naranjo P, M. (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educativa*.
- Navarro-Viloria, I. (2022). La evaluación institucional como estrategia para el mejoramiento continuo de la educación colombiana. *Praxis*.
- Nobario M, M. (2018). *SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS CARRERAS TÉCNICAS DE*. Lima: Universidad Cayetano Heredia.
- Noddings, N. (1992). The Challenge to Care in Schools: An Alternative Approach to Education. *Teachers College Press*.
- OCDE/CAF. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*.
- Oficina de gestión de calidad. (2021). *Informe de resultados de la encuesta de satisfaccion de estudiantes enla UNHEVL*. UNHVAL.
- Ortiz, E. (2016). Cómo se estructura la atención de clientes del ecosistema empresarial para el desarrollo de proyectos innovadores Administrados por Guanajuato Tecno Parque (GTP).
- Paredes, V., & Santiago, D. (2020). Análisis eficiencia del área de servicio al cliente en instituciones bancarias en la ciudad de Quito en el año 2018.

- Peralta-M, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *ReserchGate*.
- Pike, G. (2003). The effects of residential learning communities and traditional residential living arrangements on educational gains during the first year of college. *Journal of College Student Development*.
- Pizarro, S., Santillan, G., Vilela, J., & Hildebrant. (2021). Factores relacionados con el endimimiento académico en estudiantes de Medicina veterinaria. *InvVet Perú*.
- Ramos, C., & Marcelo, G. (2014). *Gestión de procesos operativos para el servicio y atención al cliente Zona 10 Resto Bar, Riobamba 2013*.
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (2019). LA TEORÍA DE CONFIRMACIÓN-DESCONFIRMACIÓN EXPECTATIVAS PARA GESTIONAR LA MOTIVACIÓN EN EL AULA. VI conferencia Latinoamericana sobre bandono en la Educación superior.
- Rello, C., Lopes Bravo, D., & Muñoz Plata, R. (2018). ESTEREOTIPOS SOBRE LA EDAD Y EL ENVEJECIMIENTO EN ESTUDIANTES Y PROFESIONALES DE CIENCIAS DE LA SALUD. *Revista Priam Social, Envejcimeinto y genero*.
- Rivas-Ruiz, R., & Castelán-Martínez, O. (2014). *Medicina Basada en la Evidencia. Guías de práctica clínica*.
- Rogers, C. (1969). Freedom to Learn: A View of What Education Might Become. *Columbus, OH: Charles E. Merrill*.
- Salazar-Ayala, C., & Gastelum-Cuadras, G. (2020). Teoría de la autodeterminación en el contexto de educación física: Una revisión sistemática. *Federación Española de Asociaciones de Docentes de Educación Física (FEADEF)*.
- Sánchez Q, J. (2018). Satisfacción Estudiantil en Educación Suprior: Validez de su medición. *Uninersidad de Sergio Arboleda*.
- Sánchez, A., Carlos, M., & Hernandez, J. (2019). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). *Revista Innovaciones de Negocios*.

- Sánchez, E., & González, G. (2016). Estrategias de comercio electrónico para implantar un modelo de marketing por internet.
- Sarmiento S, M. (2007). Enseñanza y Aprendizaje Capítulo 2. *Universitat Rivira I Virgili*.
- Shulman, L. (1986). Those who understand: Knowledge growth in teaching. *Educational Researcher*.
- Silador Utrera, R., Utrera Velázquez, A., Dueñas Figueredo, J., & Vargas Alulema, E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería. Ayana. *Revista de Investigación en Turismo*.
- Smith, C., Irby, D., & Hekelman, F. (2017). *Cooperative Learning in Medical Education*. Springer.
- Smith, J. (2023). Breaking the Glass Ceiling: Gender Equality in Veterinary Careers. *Veterinary Medicine Today*.
- Sosa Aquino, O., Pérez, M., Wannis Fulchini, L., & Burguez, N. (2022). Medición de la Calidad de servicio en consulta externa de Hospitales mediante el Modelo SERVQUAL. . *CIID Journal*.
- Stover, J., Bruno, F., Uriel, F., & Fernandez L, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica. *Revista de Psicología y Ciencias Afines*.
- Surdez-Pérez, E., Saldoval-C, M., & Lamoyi-B, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 9-26.
- Surdez-Perez, E., Sandoval-Cavero, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*.
- Torres, M., Chuga, M., & Cazar, M. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador.
- Trowler, V. (2010). Student Engagement Literature Review. *The Higher Education Academy*.
- Universidad Extremadura. (2012). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A*. Recuperado el 14 de 07 de 2023, de *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS*:

https://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SB-AD-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf

Valdez Zepeda, A. e. (2019). La Construcción de identidad universitaria: propuesta de una metodología para las Instituciones de Educación Superior. *Espirales*.

Vasquez R, F. (2010). *Estrategias de enseñanza : investigaciones sobre didáctica en instituciones educativas de la ciudad de Pasto*. Bogota.

Vásquez, W., Freire, E., & Silva, W. (2020). Impacto de un chat conversacional en la atención al cliente de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua. *UNIANDES EPISTEME*, 7, 177-191.

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=es.

Vygotsky, L. (1978). The Development of Higher Psychological Processes. *Harvard University Press*.

Wiggins, G., & McTighe, J. (2005). *Understanding by Design*. ASCD.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de validación por experto de la encuesta:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO SOBRE NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

1. DATOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y nombres: Raúl Jáuregui Mercado
- 1.2. DNI: 29294440
- 1.3. Título profesional o Grado Académico: Maestro en Investigación Integrativa
- 1.4. Institución donde trabaja: Universidad Católica de Santa María
- 1.5. Cargo o función: Docente

2. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

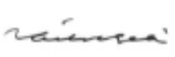
Criterio	Puntaje
Altamente consistente	5
Consistente	4
Consistencia moderada	3
Baja consistencia	2
Inconsistente	1

3. VALIDACIÓN

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
1. Desempeño docente				X		Revisar el ítem referido a: Los docentes están al día en sus conocimientos.
2. Malla curricular					X	
3. Desempeño del personal administrativo					X	
4. Instalaciones					X	
TOTAL					19	

4. RESULTADOS

RANGO	EVALUACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO
0-5	Reformular	
6-10	Modificar	
11-15	Mejorar	
16-20	Aplicar	19
De acuerdo con el puntaje obtenido y considerando las observaciones precisadas en los ítems de la dimensión correspondiente se recomienda: APLICAR.		

FECHA	4 de diciembre de 2023
FIRMA DEL EXPERTO	

Anexo 2: Encuesta:

TITULO DE LA TESIS:

Satisfacción de la enseñanza-aprendizaje en el desempeño docente, administrativo, malla curricular e infraestructura de los estudiantes del último año de Medicina Veterinaria y Zootecnia en la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2023

Objetivo General

Analizar la satisfacción del servicio educativo percibido por los estudiantes que concluyen su formación en la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa-2023

Objetivos específicos

1. Describir la satisfacción sobre el desempeño docente
2. Precisar la satisfacción respecto a la malla curricular
3. Describir la satisfacción sobre el desempeño administrativo
4. Describir la satisfacción sobre la Infraestructura
5. Comparar resultados de satisfacción por género de estudiantes

Sobre el desempeño del docente	
1. Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los alumnos	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
2. Los docentes motivan a los estudiantes por la materia	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
3. Los docentes fomentan la participación de los estudiantes	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
4. Los docentes muestran una actitud positiva hacia los alumnos	☐ Excelente

	☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
5. Los docentes muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos	
	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
6. En general los docentes tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso	
	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
7. Las evaluaciones que hacen los docentes son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase	
	- Excelente - Bueno - Aceptable - Pobre - Cuestionable - Inaceptable
8. Los docentes son capaces de transmitir claramente sus conocimientos	
	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
9. Los docentes están al día en sus conocimientos	
	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
10. Pienso que los docentes se actualizan constantemente	
	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable

Sobre la Malla curricular

1. En Medicina veterinaria existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	
	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable

	○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable
2. La carrera de Medicina veterinaria tiene una duración adecuada	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable
3. Las sumillas o contenidos de estudio de los distintos cursos son excelentes	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable
4. Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable
5. La malla de estudios de esta carrera prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable

Sobre el desempeño del Personal administrativo

1. El personal administrativo desarrolla su trabajo con una actitud positiva	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable
2. El personal administrativo da el mismo trato y respeto a todos los alumnos	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable ○ Inaceptable
3. El personal administrativo se preocupa por conocer los problemas de los alumnos	○ Excelente ○ Bueno ○ Aceptable ○ Pobre ○ Cuestionable

	☐ Inaceptable
4. El personal administrativo es cortés y amigable	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
5. Cuando tengo un problema el personal administrativo muestra un sincero interés en resolverlo	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
6. El personal administrativo se preocupa por encontrar la mejor solución a los problemas del alumno	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable

Sobre las Instalaciones

1. Las instalaciones físicas (salas de clases, salas de computación, salas de estudio, bibliotecas, gimnasios y espacios deportivos) en general son cómodas y acogedoras	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
2. El número de salas de clases son suficientes para los cursos que se dictan	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
3. La cantidad de textos disponibles en biblioteca son suficientes	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable
4. Hay un número adecuado de instalaciones deportivas y de recreación	☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Pobre ☐ Cuestionable ☐ Inaceptable

Anexo 3: Definición de respuestas planteadas en la encuesta:

Excelente: La opción "Excelente" generalmente se selecciona cuando el participante tiene una opinión muy positiva sobre la pregunta o afirmación. Indica el más alto nivel de satisfacción o acuerdo.

Bueno: "Bueno" se selecciona cuando el participante tiene una opinión positiva, aunque no tan entusiasta como "Excelente". Indica un nivel de satisfacción o acuerdo positivo.

Aceptable: "Aceptable" se elige cuando el participante tiene una opinión neutra o moderadamente positiva. No es excelente ni bueno, pero tampoco es negativo. Indica una aceptación o satisfacción moderada.

Pobre: "Pobre" se selecciona cuando el participante tiene una opinión negativa, pero no la peor posible. Indica un nivel de insatisfacción o desacuerdo.

Cuestionable: La opción "Cuestionable" sugiere que el participante tiene dudas o incertidumbres sobre la pregunta o afirmación. Indica una falta de claridad o confianza en la respuesta.

Inaceptable: "Inaceptable" se selecciona cuando el participante tiene una opinión muy negativa. Indica el más bajo nivel de satisfacción o acuerdo y sugiere que la situación es inaceptable para el encuestado.