

**PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA RESPECTO
A LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

JUAN JOSÉ RAMÍREZ YÉPEZ

YEFRE AYALA BARRIOS

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARTAGENA DE INDIAS**

2014

**PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA RESPECTO
A LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

JUAN JOSÉ RAMÍREZ YÉPEZ

YEFRE AYALA BARRIOS

Anteproyecto

ASESOR

GABRIEL ROMERO

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARTAGENA DE INDIAS**

2014

CONTENIDO

	Pág.
0. INTRODUCCIÓN	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
2. OBJETIVOS.....	14
2.1 General	14
2.2 Específicos	14
3. DELIMITACIÓN.....	15
3.1 Espacio.....	15
3.2 Tiempo.....	15
4. JUSTIFICACIÓN	16
5. MARCO TEÓRICO	17
5.1 Referentes teóricos	17
0.1.1 Elementos referidos a la percepción	17
5.1.1 La percepción y la satisfacción en los estudiantes.....	19
6. METODOLOGÍA	23
6.1 Tipo de estudio.....	23
6.2 Población y muestra	23
6.3 Fuentes información.....	25
6.4 Método de procesamiento de la información	25
6.5 Cuadro operacional de variables	25
7. CARACTERÍSTICAS SOCIALES, ECONÓMICAS, FAMILIARES, EDUCATIVAS Y DE PROCEDENCIA DE LOS ESTUDIANTES	29
8. SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS ESTUDIANTES RESPECTO A LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	37
8.1 Métodos de enseñanza y aprendizaje.....	37

8.2 Evaluaciones.....	46
8.2.1 Plazos reglamentados a comienzos de cada semestre.....	46
8.2.2 Confección de pruebas y corrección.....	47
8.3 Docentes.....	49
8.4 Evaluación global de la calidad en el programa.....	49
9. SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL PROGRAMA DE CONTADURÍA	
.....	51
9.1 Satisfacción general con el programa.....	51
9.2 Disposición a abandonar en este momento el programa.....	54
10. RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN DE CALIDAD CON LOS	
PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE, Y CARACTERÍSTICAS DEL	
ESTUDIANTE.....	60
11. CONCLUSIONES.....	64
12. BIBLIOGRAFÍA.....	66
13. ANEXOS.....	69
13.1 Encuesta.....	69
13.2 Cronograma de actividades.....	71
13.3 Presupuesto.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Semestre	29
Gráfica 2. Jornada	30
Gráfica 3. Género	30
Gráfica 4. Edad.....	31
Gráfica 5. Estado civil.....	32
Gráfica 6. Estrato	32
Gráfica 7. Lugar de nacimiento.....	33
Gráfica 8. Ocupación del estudiante	34
Gráfica 9. Ocupación del estudiante según jornada de estudio.....	34
Gráfica 10. Ocupación del estudiante según género	35
Gráfica 11. Ingresos del hogar	35
Gráfica 12. El plan de estudios de la Carrera.....	38
Gráfica 13. El contenido de las asignaturas	38
Gráfica 14. El régimen de estudios semestral	38
Gráfica 15. Proceso de admisión e inscripción	38
Gráfica 16. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles.....	39
Gráfica 17. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	39
Gráfica 18. El nivel de exigencia	40
Gráfica 19. El sistema de evaluación	40
Gráfica 20. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta.....	40
Gráfica 21. La metodología de enseñanza	40
Gráfica 22. La comunicación con los profesores en el aula.....	41

Gráfica 23. La comunicación con los profesores fuera del aula	41
Gráfica 24. La formación práctica	42
Gráfica 25. La vinculación con los futuros centros de trabajo.....	42
Gráfica 26. La vinculación con el contexto nacional y regional.....	42
Gráfica 27. La asistencia a clase de los profesores	42
Gráfica 28. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos) ..	43
Gráfica 29. El acceso a las diversas manifestaciones deportivas.....	43
Gráfica 30. Los cursos extra-cátedras para optimizar su formación.....	44
Gráfica 31. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza.....	44
Gráfica 32. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	44
Gráfica 33. Opiniones sobre la satisfacción con los métodos de enseñanza y aprendizaje .	45
Gráfica 34. Satisfacción con las evaluaciones y los plazos reglamentados a comienzos de cada semestre	47
Gráfica 35. Satisfacción con las evaluaciones y la confección de pruebas y corrección.....	48
Gráfica 36. Satisfacción con las evaluaciones y su retroalimentación.....	48
Gráfica 37. Satisfacción con las características de los docentes.....	49
Gráfica 38. Evaluación global de la calidad que percibe el estudiante en el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena.....	50
Gráfica 39. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena.....	51
Gráfica 40. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según jornada de estudios	52
Gráfica 41. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según rango de edad	52

Gráfica 42. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según género.....	53
Gráfica 43. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según estrato.....	53
Gráfica 44. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según ocupación	54
Gráfica 45. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena.....	55
Gráfica 46. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según semestre cursado.....	56
Gráfica 47. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según jornada de estudios	56
Gráfica 48. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según rango de edad.....	57
Gráfica 49. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según género	57
Gráfica 50. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según estrato.....	58
Gráfica 51. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según ocupación.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parámetros estadísticos de la edad según el género.....	31
Tabla 2. Resultados de la estimación de la relación entre la satisfacción, la percepción de calidad con los procesos de enseñanza y aprendizaje, y las características del estudiante..	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Aplicativo online para el cálculo de la muestra	24
--	----

0. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones que prestan servicios asumen como aspectos de vital importancia dentro de su operación, y para la viabilidad del negocio, todos los elementos de juicio que le permitan obtener información sobre la forma en que se desarrolla su relación con el entorno. Dentro de estos aspectos, se encuentra la satisfacción que el receptor del servicio percibe de éste, lo que se convierte en un importante factor al momento de evaluar las carencias y fortalezas de la gestión y la administración.

En tiempos recientes, y desde el punto de vista teórico y empírico, se ha hecho progresivamente creciente el interés en los temas relacionados con la gestión de la calidad dentro del ámbito universitario, tanto en lo académico como en lo institucional. Las universidades han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa práctica que les permite una mejor administración de los procesos, un mejor control de las actividades que realizan, una medición del proceso en cuanto a la mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual permite una mayor motivación y, a su vez, una mayor productividad

En la presente investigación se presenta un estudio referido a los estudiantes de la Universidad de Cartagena, específicamente aquellos que hacen parte del programa de Contaduría Pública. Se pretende desarrollar un análisis de la percepción de calidad y de la satisfacción que experimentan con relación a los procesos de enseñanza y aprendizaje, con esto se espera obtener información relevante para analizar las fortalezas y debilidades que perciben los estudiantes.

La piedra de toque del presente estudio corresponde al interés por conocer y comprender la relación, el vínculo, que el estudiantado posee con relación a los procesos de enseñanza y aprendizaje que se gestan en el programa de Contaduría Pública, así como cuáles parámetros se encuentran vinculados con los niveles de satisfacción o insatisfacción que dichos estudiantes tengan. Estos elementos permitieron formular la pregunta en torno a la cual girará el estudio: ¿cuál es la percepción de la calidad y la satisfacción de los

estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena respecto a los procesos de enseñanza y aprendizaje?

Para poder responder a lo anterior, este documento se presenta a manera de anteproyecto, el cual consta en su primera sección, de esta introducción, seguida del planteamiento del problema y los objetivos que se pretenden satisfacer. Más adelante aparece la delimitación, tanto espacial como temporal, luego los elementos que justifican el estudio, así como el marco teórico que los sustenta. En la sexta sección se establece la metodología a la que se recurrirá, luego algunos aspectos administrativos (cronograma y presupuesto); en la última sección se recopila la bibliografía utilizada, y se presenta, como anexo, la encuesta que se aplicará.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En tiempos recientes desde el punto de vista teórico y empírico se ha hecho progresivamente creciente el interés en los temas relacionados con la gestión de la calidad dentro del ámbito universitario, tanto en lo académico como en lo institucional. Las universidades han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa práctica que les permite una mejor administración de los procesos, un mejor control de las actividades que realizan, una medición del proceso en cuanto a la mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual permite una mayor motivación y, a su vez, una mayor productividad¹.

En este sentido, las instituciones de educación superior necesitan conocer aspectos relacionados con la calidad de los servicios académicos y administrativos que ofrecen a la comunidad, con el fin de determinar prioridades que permitan orientar el mejoramiento interno de sus procesos. De esta forma, y dado que los estudiantes constituyen un segmento beneficiado por la razón de ser de la universidad, resulta factible considerar de forma objetiva y analítica el nivel de satisfacción que sienten respecto a los servicios académicos y no académicos que les ofrece la institución, así como cuál es la percepción que tienen de la calidad de estos servicios, y qué tan motivados se encuentran en lo que respecta a su desarrollo profesional y personal en relación con la universidad.

Con relación a la Universidad de Cartagena se ha establecido que la calidad es el presente y el futuro de la institución, esto como expresión del proyecto educativo institucional conduce al alcance de un reto mayor, el de definir la prestación de un servicio educativo superior basado en valores y principios éticos, considerando los retos del contexto regional, nacional e internacional. De igual forma y como parte de los objetivos de calidad, la

¹ UNIVERSIDAD DEL VALLE. Medición de la satisfacción de usuarios de la universidad del valle informe técnico. Cali: Universidad del Valle, 2011.

Universidad se encuentra comprometida con una serie de directrices que guían su labor en la sociedad, hacia la cual todas las partes que conforman la institución deben enfocarse. Según el Manual de Calidad de la institución, una de tales directrices corresponde a “desarrollar e implementar el proceso de Autoevaluación Institucional, de tal forma que se favorezca la identificación de oportunidades de mejoramiento para su desarrollo”²; en esta encajan precisamente los aspectos relacionados con la medición de la satisfacción y calidad percibida de los estudiantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, queda claro que el hecho de conocer las opiniones de los estudiantes en cuanto a motivación, satisfacción y percepción de calidad, se convierte para la Universidad de Cartagena, y en particular programa de Contaduría Pública (que será el objeto de estudio de la presente investigación) en un aporte dentro del marco del Sistema Nacional de Acreditación, el cual “tiene como uno de sus objetivos la evaluación de la calidad de la educación superior por medio de la autoevaluación que realiza la propia institución y la evaluación externa llevada a cabo por pares académicos, con el fin de mejorar la calidad de la educación superior, crear una cultura evaluativa y facilitar a rendición de cuentas son sus principales cometidos”³.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de la calidad y la satisfacción de los estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena respecto a los procesos de enseñanza y aprendizaje?

² UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Manual de calidad. Cartagena: Universidad de Cartagena, s.f.

³ DUQUE, Edison y CHAPARRO, César. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. En: Criterio Libre. Enero-Junio, 2012, vol. 10, no. 16, p 159-192. P 169.

2. OBJETIVOS

2.1 General

Analizar la percepción de calidad y la satisfacción que experimentan los estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena respecto a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

2.2 Específicos

- Describir a los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena con relación a sus características sociales, económicas, familiares, educativas y de procedencia.
- Identificar la percepción de la calidad y la satisfacción que poseen los estudiantes respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje.
- Determinar el nivel de satisfacción del estudiante con el programa de Contaduría.
- Analizar la relación de la satisfacción, la percepción de calidad con los procesos de enseñanza y aprendizaje y las características del estudiante.

3. DELIMITACIÓN

3.1 Espacio

El estudio comprende el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena, en la sede Piedra de Bolívar, en el barrio del mismo nombre de la ciudad de Cartagena.

3.2 Tiempo

El período que se analiza en el estudio es el segundo semestre del año 2013.

4. JUSTIFICACIÓN

El análisis de la percepción de calidad y la satisfacción de los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena es importante y se justifica porque permitirá: a) evaluar la efectividad de la institución, especialmente el programa, b) ayudar a comprender la congruencia entre los estudiantes y el programa, c) determinar la importancia del ambiente de la universidad y del programa en el desarrollo del estudiante y d) proveer un criterio importante de la efectividad del servicio en los estudiantes.

Lo anterior resulta especialmente relevante dentro del marco de los procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad, establecidos en el Sistema Integrado en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena, en donde se reconoce que, como parte de esto, la institución debe facilitar la *autoevaluación de sus programas académicos para propiciar el desarrollo de competencias al interior de la institución*. Es en esto último donde la propuesta investigativa que nos proponemos desarrollar cobra especial utilidad para el Programa de Contaduría Pública en particular, y para la Universidad de Cartagena en general.

Por otro lado, se tiene un tema novedoso, en cuanto a que nunca antes había sido trabajado para la ciudad de Cartagena y por ende tampoco para el programa de Contaduría de la Universidad de Cartagena, además es un estudio completamente válido que ha sido abordado en otras regiones de Colombia, y en otros países, y publicado a modo informes o artículos en diversas revistas científicas.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Referentes teóricos

0.1.1 Elementos referidos a la percepción

Puede definirse la percepción como el proceso mediante el que una persona recibe, selecciona, organiza e interpreta un conjunto de información para crearse una imagen relevante del mundo, así mismo se refiere a las actividades relacionadas con recibir, organizar y dar significado a la información o los estímulos detectados por los sentidos. Con esto los individuos describen, seleccionan, organizan e interpretan los estímulos del entorno en función de sus experiencias y a la forma en la que observan la realidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la percepción se entiende como la manera en que las personas interpretan su medio a través de una interacción y la forma en la que se manifiestan ante dicha situación. Esto es importante para las empresas, debido a que la fidelidad de un cliente se explica de forma directa, de la percepción que tenga del producto o del servicio que adquiere.

Desde el punto de vista teórico⁴, la percepción se clasifica de la siguiente manera:

- Estímulos primarios (intrínsecos): que corresponden a los componentes físicos que hacen el producto, tales como el empaque, el contenido, las propiedades o características.
- Estímulos secundarios (extrínsecos): que no son reconocibles por su presencia física, sino que están diseñados para influir en el comportamiento del consumidor, debido a que representan al producto o servicio por medio de palabras, imágenes, símbolos entre otros estímulos.

⁴ ASSAEL, Henry. Comportamiento del consumidor. 6 ed. México D.C.: Thomson, 1998.

Teniendo en cuenta lo mencionado hasta este punto, se procede a anunciar las características del llamado “conjunto perceptivo”, que se define como aquella situación en la que los individuos tienden a observar lo que esperan percibir⁵. Se considera que para una recepción efectiva se debe tener presente el medio o canal de transmisión, pues los individuos tienden a agruparse en conjuntos heterogéneos⁶. Así pues, los elementos de la percepción pueden clasificarse⁷ así:

- Sensación: corresponde a una respuesta que se obtiene por medio de los órganos sensoriales frente a determinados estímulos y la respuesta que se presenta ante ellos. Para un consumidor, los estímulos de los productos y servicios estarían relacionados con la marca, el empaque contenedor, el precio y la publicidad.
- Umbral absoluto: se refiere al nivel mínimo que un sujeto posee al experimentar una sensación. Este umbral depende de la sensibilidad de los sentidos de la persona, debido a que estos pueden dificultar la fuerza con la que se percibe un estímulo.
- Umbral diferencial: cuando se tienen dos estímulos, el umbral diferencial consiste en la diferencia detectada entre tales estímulos.
- Percepción subliminal: se efectúa en el momento en el que un individuo no se encuentra en un estado de conciencia, de esta forma no se percata del estímulo.

Cabe mencionar que estos elementos están condicionados a diversos factores que influyen en la interpretación que lleva a cabo cada individuo sobre la realidad. Cada uno percibe las cosas de manera distinta, esto depende de la personalidad, elementos demográficos, sociales, económicos, culturales, y en general por las experiencias y los acontecimientos del

⁵ DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. Comportamiento humano en el trabajo. México D.C.: McGraw Hill, 1997.

⁶ HURTADO, Jorge Arturo y SÁNCHEZ, Christian. Fidelidad de los consumidores. Caso del simulador de negocios. Cholula, México: Universidad de las Américas Puebla, 2006.

⁷ SCHIFFMAN, Leon y KANUK, Leslie. Consumer behavior. 7 ed. Washington: Prentice Hall, 2000, citado por HURTADO, Jorge Arturo y SÁNCHEZ, Christian. Fidelidad de los consumidores. Caso del simulador de negocios. Cholula, México: Universidad de las Américas Puebla, 2006.

mundo exterior⁸. En ese sentido, las percepciones pueden variar aunque procedan de un mismo estímulo, este hecho se explica por lo siguientes tres aspectos⁹:

- Atención selectiva. Proceso en el que se pretende atraer la atención del cliente, pretendiendo que el consumidor capte la mayor parte de la información que se le presenta, debido a que únicamente las personas interesadas entenderán el mensaje al que son expuestos.
- Distorsión selectiva. Se define como la manera mediante la cual los sujetos interpretan la información recibida.
- Retención selectiva. Es el lapso de tiempo en el que la información permanece en la mente, toda vez que se tiene la capacidad para recordarla.

5.1.1 La percepción y la satisfacción en los estudiantes

El impacto de los modelos comerciales y de negocios en la esfera de la educación superior se entiende a partir de la definición de los conceptos vinculados con los agentes principales de este ámbito. Así, la nueva perspectiva de estudio, influida por la filosofía universitaria de mejora de la calidad del servicio, confiere nuevos conceptos a los que tradicionalmente se han utilizado para designar a estos agentes: profesorado y alumnado¹⁰.

El concepto de “satisfacción de los estudiantes” proviene de la esfera de la gestión empresarial y económica de la producción y los servicios, donde se constituyó, bajo la

⁸ HURTADO y SÁNCHEZ, Op. Cit.

⁹ KOTLER, Phillip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. 4 ed. México D. F.: Pearson, 1997.

¹⁰ UNIVERSIDAD DEL VALLE. Medición de la satisfacción de usuarios de la universidad del valle informe técnico. Cali: Universidad del Valle, 2011.

denominación de “satisfacción del cliente”, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado¹¹.

Las teorías relacionadas con el tema bajo estudio consideran los siguientes aspectos dentro del proceso de la percepción y la satisfacción en el contexto académico:

En general, identifican al profesorado como un organizador de las actuaciones. Mientras que para nombrar al alumnado existen discrepancias, otorgándole diferentes términos que se asocian a diferentes funciones: (a) consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio en el que él no interviene (este papel puede asimilarse al que adopta el alumnado en la enseñanza centrada en el profesorado); (b) producto, alumnado como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral (similar al papel de una enseñanza centrada en el currículum), y (c) productor, alumnado como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno)¹².

Por otro lado, se encontraron diversos estudios relacionados con el tema de la percepción de calidad y la satisfacción que experimentan los estudiantes, especialmente a nivel internacional, sin embargo para Colombia son pocos o nulos los trabajos en este sentido.

En el documento de Martha Páez y José Castaño¹³ se lleva a cabo una caracterización sobre el perfil académico y motivacional de los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Medicina de la Universidad de Manizales, con el propósito de analizar la manera en que cambia a lo largo del proceso educativo, y la forma en que se está logrando el perfil profesional visionado. Los autores desarrollan una investigación descriptiva, empleando

¹¹ FLÓREZ, Op. Cit.

¹² FERNÁNDEZ, Juan. Principales factores de enseñanza - aprendizaje que determinan la satisfacción mutua de estudiantes y profesorado universitario. Oviedo: Universidad de Oviedo Vicerrectorado de Calidad e Innovación, 2003.

¹³ PÁEZ, Martha y CASTAÑO, José. Perfil académico y motivacional del estudiante de medicina de la Universidad de Manizales. En: Archivos de Medicina. 2007, no. 15, p. 28-45.

una muestra de 284 personas de primero al último semestre, en el año 2004. En el trabajo se llega a la conclusión de que los estudiantes evidencian un alto grado de satisfacción con la educación que reciben, pese a esto, sus intereses e imaginarios no están en línea con la formación que pretende la Facultad de Medicina.

Dentro de los estudios que vinculan la satisfacción con la calidad se encuentra el de López, Bastian y González¹⁴, quienes constatan la problemática existente en la relación entre: a) satisfacción profesional, b) marco de condiciones para la enseñanza y c) calidad de las clases de educación física, además intentaron profundizar en sus nexos causales. Los autores emplearon diversos métodos a nivel teórico: histórico lógico, análisis y síntesis, inducción-deducción, así como de nivel empírico: la encuesta, la observación y el estudio de casos. De los resultados que obtienen, se puede afirmar que a mayor nivel de satisfacción profesional, mayor calidad de las clases de Educación Física y viceversa. Por otro lado, dentro de los factores asociados al marco de condiciones con los cuales los docentes muestran inconformidad, se encuentran: las condiciones técnico-materiales para desarrollar su labor, su estatus económico actual y la incertidumbre ante la posibilidad de mejora de dicho status, sus posibilidades de desarrollo profesional y el nivel técnico con que se dirige su trabajo, entre otros.

En la investigación de Flórez¹⁵ se afirma que el concepto de satisfacción del estudiante proviene del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Al respecto Cortada y Woods¹⁶, la definen como la entrega de un producto o servicio que cumple o

¹⁴ LÓPEZ, Alejandro, BASTIAN, Maira y GONZÁLEZ, Viviana. Satisfacción profesional, marco de condiciones para la enseñanza y calidad de las clases de educación física. Un estudio de caso en profesores de una municipalidad. En: Acción Motriz. Enero-junio, 2013, no. 10, p. 59-75.

¹⁵ FLÓREZ, Juan. Encuesta de satisfacción estudiantil. Lima: Universidad Ricardo Palma Rectorado. Oficina de Desarrollo Académico, 2006.

¹⁶ CORTADA, James y WOODS, John. The quality yearbook 1995. S.c: McGraw-Hill, 1996.

supera las expectativas o necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

Por su parte, González¹⁷ asevera que un estudiante satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. Así mismo, son los alumnos que afirman estar satisfechos y motivados en la medida en que cuenten con los recursos y los servicios propicios a la hora de realizar las actividades dentro de la institución. De esta forma, esta satisfacción se verá reflejada cuando los representantes de las instituciones de educación entreguen una solución a las falencias encontradas logrando alcanzar un nivel de satisfacción esperado por el estudiante.

¹⁷ GONZÁLEZ, María José. Estudio comparativo de los modelos de financiación de los sistemas públicos universitarios españoles. En: Presupuesto y gasto público. 2003, no. 33, p 101-121.

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

La investigación tendrá un carácter descriptivo y explicativo.

- *Descriptivo*: en cuanto se propone medir y obtener información sobre los diferentes conceptos y variables relacionadas con: las características de la población objetivo, la forma en que se concibe la satisfacción y se percibe la calidad de diversos aspectos del programa de Contaduría Pública.
- *Explicativo*: debido a que se establecerán relaciones de causa y efecto entre la satisfacción y la percepción de calidad junto con las características del estudiante.

6.2 Población y muestra

La población objetivo del trabajo hace referencia a los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena, que comprende 892 estudiantes matriculados¹⁸. La muestra estará conformada por estudiantes del programa de Contaduría Pública, para calcularla se empleó el aplicativo disponible en NetQuest “calculadora de muestras”¹⁹, que se presenta a continuación. Al final resultó una muestra de 161 estudiantes, por tanto se aplicarán 8 encuestas por semestre.

¹⁸ UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Boletín Estadístico 2012. Cartagena D. T. y C.: Universidad de Cartagena, 2012.

¹⁹ NETQUEST. Calculadora de muestras. [Citado el: 15 septiembre de 2013]. Disponible en internet: http://www.netquest.com/panel_netquest/calculadora_muestras.php.

Ilustración 1. Aplicativo online para el cálculo de la muestra



[Web Firma](#) [Contacto](#) [Language](#)

Inicio | **Panel Netquest** | Survey Manager | Compañía | Blog



Panel Netquest

La solución de campo online de calidad

Usted está aquí: [Inicio](#) > [Paneles Netquest](#) > Datos del Panel

Calculadora de muestras

Si necesitas conocer el número de entrevistas que tienes que realizar a una población (universo) dado, utiliza la siguiente calculadora:

Margen de Error que estarías dispuesto a aceptar: (5% suele ser lo habitual)	7 %	Menores márgenes de Error requieren mayores muestras. ¿Qué es el margen de error ?
Nivel de confianza (90%, 95%, o 99%)	95 %	Cuanto mayor sea el nivel de confianza mayor tendrá que ser la muestra. ¿ Qué es el nivel de confianza ?
Tamaño del universo a encuestar:	892	Número de personas que componen la población a la que se desea inferir los resultados.
Nivel de heterogeneidad (Suele ser 50%)	50 %	El nivel de heterogeneidad es lo diverso que sea el universo. Lo habitual suele ser 50%
El tamaño muestral recomendado es:	161	

Cálculo basado en una [distribución normal](#), usando script de [rsoftware](#).

¿Te ha servido? ¿Necesitas servicios de panel online para un estudio en [España](#), [Portugal](#) o [cualquier país de América Latina](#)? Si es así, ponte en contacto con [nosotros](#) >>

Panel Netquest

- [¿Qué es un panel online?](#)
- [Características de los Paneles](#)
- [Paneles por país](#)
- [Perfil del panelista](#)
- [Método de captación](#)
- [Criterios de calidad](#)
- [Formas de contratación](#)
- [Panel de Médicos y Pacientes](#)
- [Clientes](#)

Artículos Relacionados

- [Introducción a los métodos de investigación](#)
- [Representatividad de Internet](#)
- [El muestreo por Internet](#)

Solicitar un **PROYECTO PUNTUAL**

Solicitar una **LICENCIA DE SOFTWARE**

6.3 Fuentes información

La información necesaria para esta investigación es de carácter primario y secundario. La fuente primaria son los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena. Mientras que la secundaria comprende los diversos trabajos investigativos publicados en libros y revistas relacionados con el ámbito de la percepción de calidad y satisfacción.

6.4 Método de procesamiento de la información

Las encuestas aplicadas se digitarán en una base de datos de Excel. Este programa posteriormente servirá para elaborar las gráficas y tablas necesarias para llevar a cabo el análisis de la información, además se emplearán técnicas de análisis estadístico, que permitirán describir y comprender, en mayor medida, los hallazgos a que haya lugar.

6.5 Cuadro operacional de variables

Macro variables	Variable	Indicador	Nivel de medición	Fuente
Caracterización del estudiante	Semestre	Número del semestre del estudiante	Ordinal	Encuesta
	Jornada	Número y porcentaje de estudiantes según la jornada a la que pertenecen	Nominal	Encuesta
	Edad	Cantidad de años cumplidos por el estudiante	Razón	Encuesta
	Sexo	Cantidad de estudiantes de acuerdo al género	Nominal	Encuesta
	Estado civil	Cantidad de estudiantes según su estado civil	Nominal	Encuesta
	Estrato	Número del estrato al que pertenece el estudiante	Ordinal	Encuesta
	Lugar de nacimiento	Nombre del lugar de nacimiento del estudiante	Nominal	Encuesta
	Ocupación	Porcentaje de estudiantes de acuerdo a su ocupación	Nominal	Encuesta
	Ingresos	Porcentaje de estudiantes de acuerdo al rango de ingresos de su hogar	Ordinal	Encuesta

Macro variables	Variable	Indicador	Nivel de medición	Fuente
Métodos de enseñanza y aprendizaje	El plan de estudios de la carrera	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	El contenido de las asignaturas	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	El régimen de estudios (anual/semestral)	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Proceso de admisión e inscripción	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	El nivel de exigencia	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	El sistema de evaluación	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La metodología de enseñanza	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La comunicación con los profesores en el aula	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La formación práctica	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La vinculación con los futuros centros de trabajo	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La vinculación con el contexto nacional y regional	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	La asistencia a clase de los profesores	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Los cursos extra-cátedras para optimizar su formación	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta	

Macro variables	Variable	Indicador	Nivel de medición	Fuente
Evaluaciones	Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Entrega oportuna de casos, talleres o ejercicios aplicados	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Aviso oportuno sobre fechas de entrega de casos, talleres o ejercicios aplicados	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Entrega oportuna de pautas de calificación de evaluaciones	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Cumplimiento de fechas pactadas según programa	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Coherencia entre fechas pactadas en diferentes asignaturas	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Coherencia con la materia enseñada en clases	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Dificultad coherente con la dificultad aplicada en ejercicios	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Claridad en las pautas en relación a la evaluación	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Claridad en la redacción de las evaluaciones	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Disposición para analizar y discutir las evaluaciones	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Procedimientos de apelación respecto de notas dadas	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta

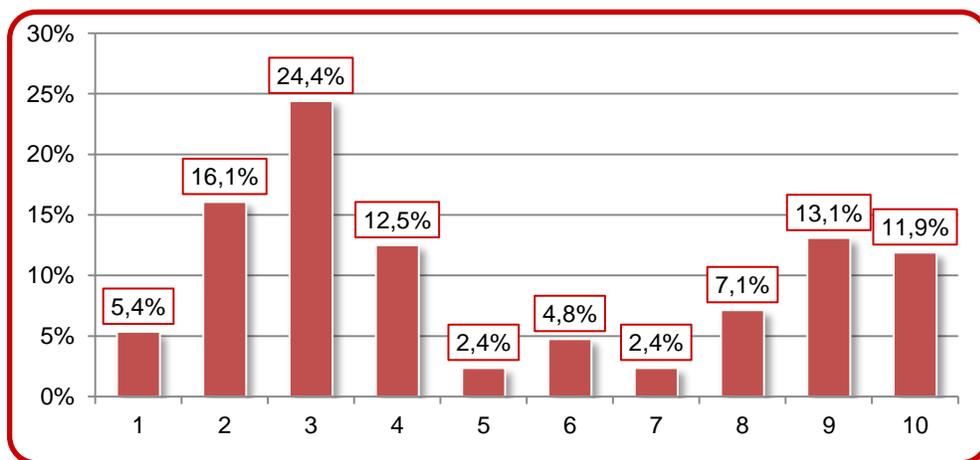
Macro variables	Variable	Indicador	Nivel de medición	Fuente
Docentes	Disponibilidad de atención en oficina	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Trato con los estudiantes	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Calidad académica del profesorado	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Claridad en la exposición de contenidos	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Motivación a los estudiantes a participar en clases	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Cumplimiento con el programa del curso	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Disposición de los profesores a atender consultas	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
Percepción de calidad	Calidad de los métodos de enseñanza y aprendizaje	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Calidad de las evaluaciones	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Calidad de los docentes	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
	Calidad percibida en el programa	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
-	Satisfacción con el programa	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta
-	Disposición a abandonar en este momento el programa	Número y porcentaje de estudiantes según el nivel de satisfacción que perciben	Ordinal	Encuesta

7. CARACTERÍSTICAS SOCIALES, ECONÓMICAS, FAMILIARES, EDUCATIVAS Y DE PROCEDENCIA DE LOS ESTUDIANTES

Esta primera parte de los resultados del estudio contiene los principales hallazgos con respecto a las características sociales, económicas, familiares, educativas y de procedencia de los 168 estudiantes encuestados del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena.

Se muestra en la Gráfica 1 la distribución de los semestres a los cuales pertenecían los encuestados. Al respecto se puede afirmar que la mayoría se concentra: a) en los primeros semestres, destacándose el tercero, con 24,4% y el segundo, con 16,1%; y b) en los últimos semestres, siendo el noveno el de mayor proporción en este subgrupo, con 13,1%.

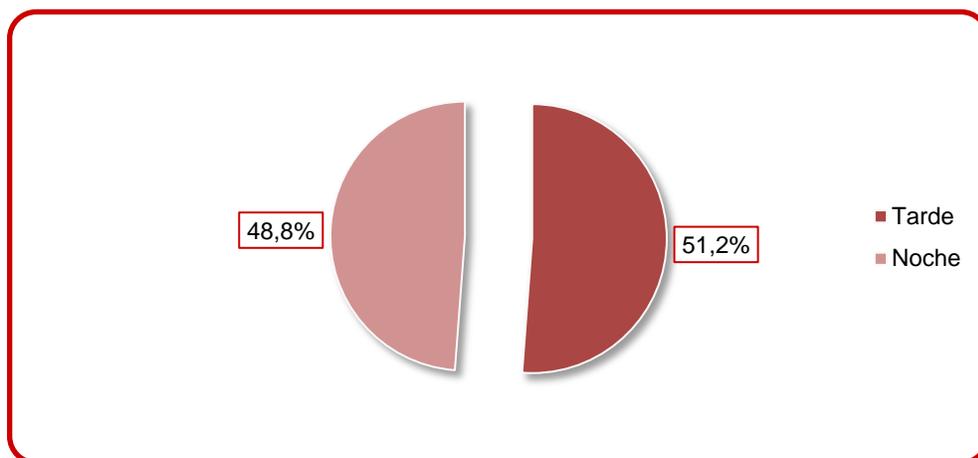
Gráfica 1. Semestre



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En lo que respecta a la jornada a la que pertenecen los estudiantes encuestados, de acuerdo a la Gráfica 2, se puede decir que aquellos tanto de la tarde como de la noche estuvieron equitativamente representados, con alrededor del total de participantes en el estudio.

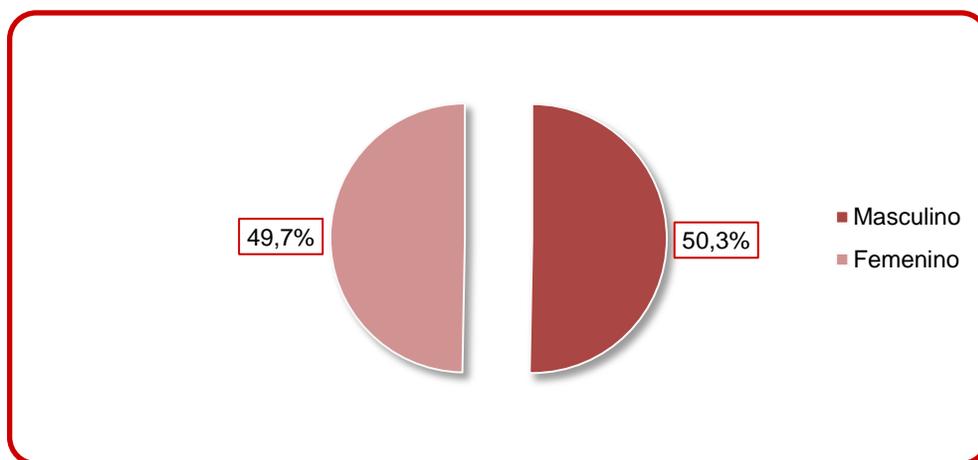
Gráfica 2. Jornada



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

De igual forma, la participación porcentual del género estuvo equitativamente representada, tanto en hombres (50,3%) como en mujeres (49,7%), tal como se puede observar en la Gráfica 3.

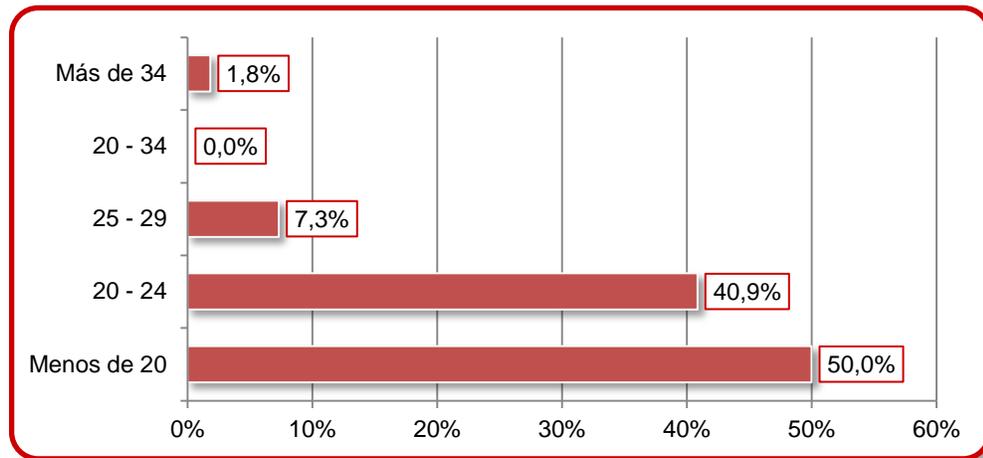
Gráfica 3. Género



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Para el caso de la edad, predominaron los estudiantes notablemente jóvenes. La Gráfica 4 muestra que la mayoría tiene menos de 20 años, representada por el 50% de estos individuos, seguidos a su vez, de aquellos con entre 20-24 años, con el 40,9% del total. Aquellos con entre 25-29 años y con más de 34 años participaron con 7,3% y 1,8%, respectivamente.

Gráfica 4. Edad



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Se encontró además que los estudiantes del programa de Contaduría Pública poseen en promedio 20,5 años, cifra que al ser desagregada por género, se pudo afirmar que las mujeres fueron relativamente más jóvenes, con 19,6 años, respecto a su contraparte masculina, con 21,3 años. Incluso las mujeres presentan menor variabilidad en su edad, tal como lo sugiere la desviación estándar de 2,4 años, mientras que en los hombres es relativamente mayor, ubicándose en 4,9 años.

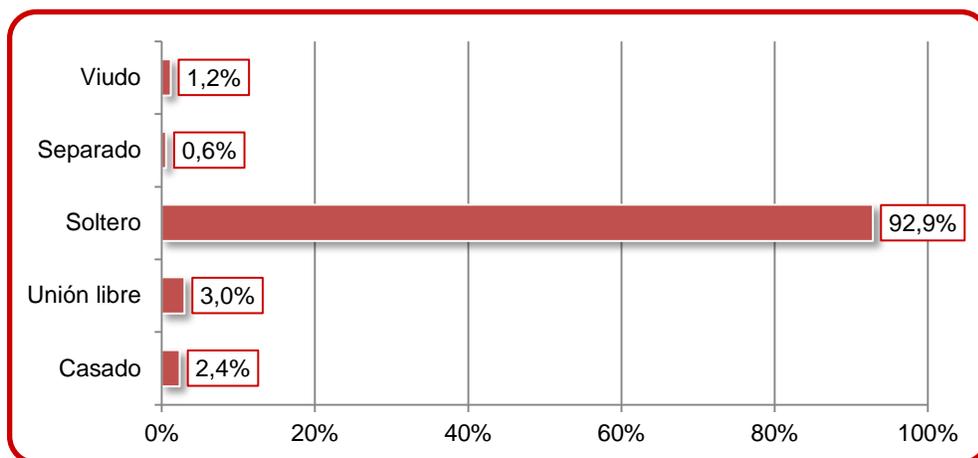
Tabla 1. Parámetros estadísticos de la edad según el género

Parámetro estadístico	Masculino	Femenino	Ambos
Media	21,3	19,6	20,5
Mediana	20,0	19,0	19,5
Desviación estándar	4,9	2,4	3,9
Mínimo	16,0	17,0	16,0
Máximo	44,0	29,0	44,0

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Para el caso del estado civil, se estableció con base en los resultados, que los estudiantes en su gran mayoría son solteros (92,9%). Solo una ínfima proporción convive en unión libre (3%) o son casados (2,4%) (Gráfica 5).

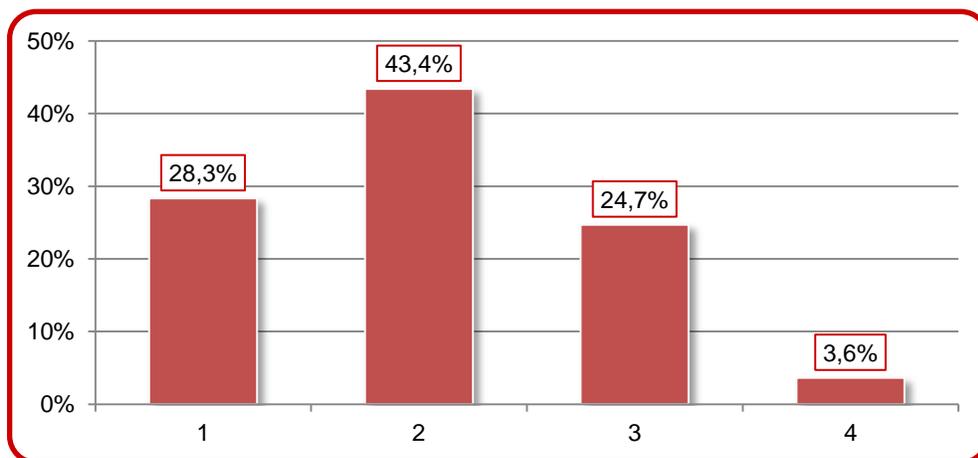
Gráfica 5. Estado civil



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

El estrato más frecuente, de acuerdo a la evidencia que proporciona la Gráfica 6, fue el dos, al cual pertenece el 43,4% de los estudiantes del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena. El cual estuvo seguido del estrato uno, al cual pertenece el 28,3% del estudiantado, y por el tres, con el 24,7%. En contraste, la menor participación la presentaron los entrevistados que conforman el estrato cuatro, con 3,6%.

Gráfica 6. Estrato

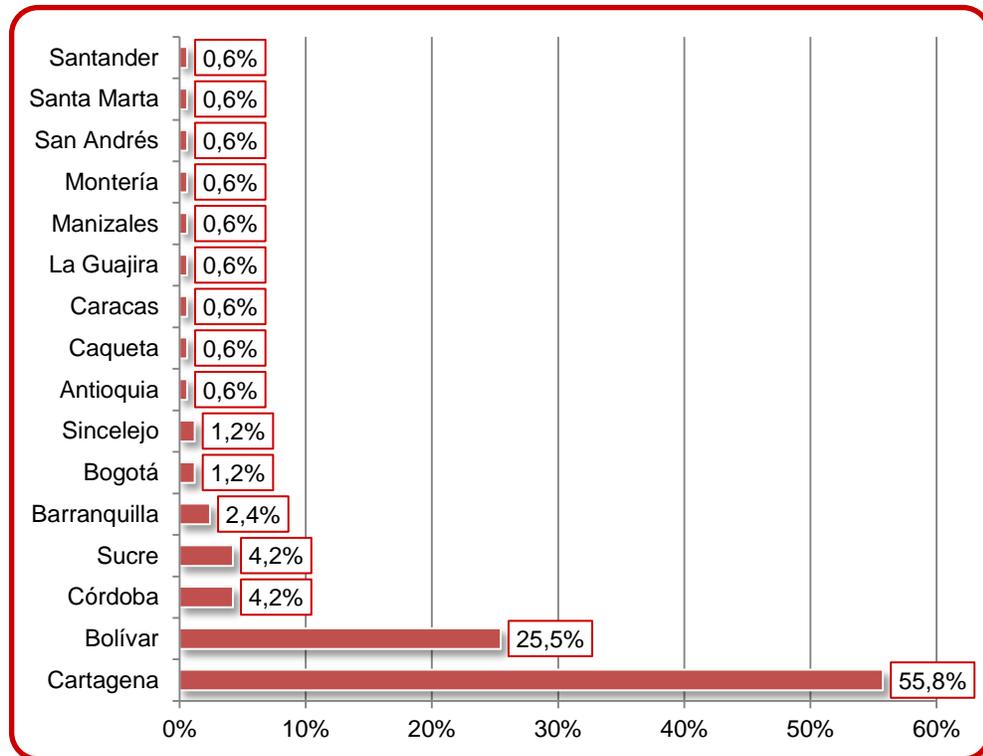


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En lo que concierne al lugar de nacimiento de los estudiantes, se pudo determinar con la información obtenida de las encuestas, que una importante mayoría son naturales de Cartagena (55,8%). Estos estuvieron seguidos por aquellos pertenecientes a otros

municipios de Bolívar (como Arjona, Turbaco, etc.), con el 25,5%. La Gráfica 7 también muestra que la procedencia de los restantes estudiantes es notoriamente heterogénea, registrándose lugares de nacimiento pertenecientes, tanto a otros municipios de la Costa Caribe, como del interior del país, incluso del extranjero.

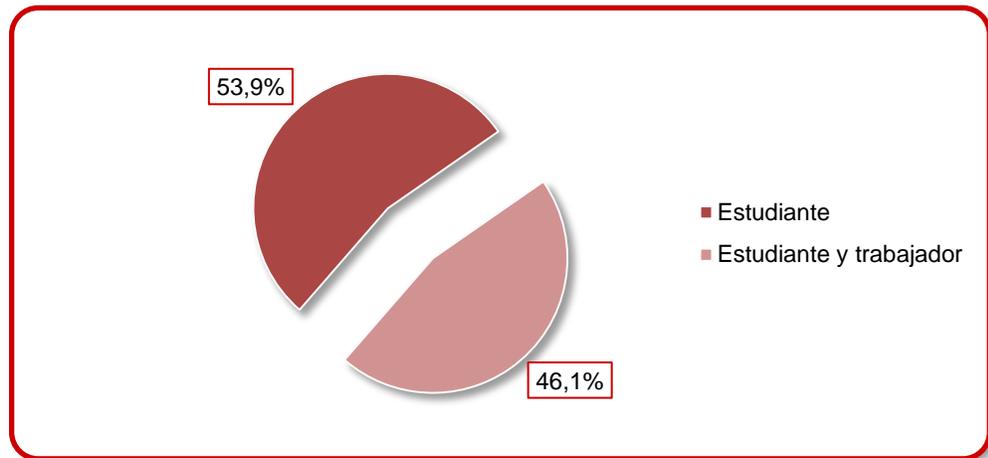
Gráfica 7. Lugar de nacimiento



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Otro de los aspectos considerados de interés en el estudio fue la ocupación del estudiante, entendida como aquella situación en la cual el individuo: 1) solo se dedica a estudiar, o 2) aparte de estudiar, desempeña actividades laborales. Al respecto la Gráfica 8 ilustra la situación detectada para el caso que concierne a esta investigación. Particularmente se encontró que la mayor proporción de encuestados solo se dedica a estudiar (53,9%), sin embargo no muy lejos se encuentran aquellos que estudian y simultáneamente trabajan (46,1%).

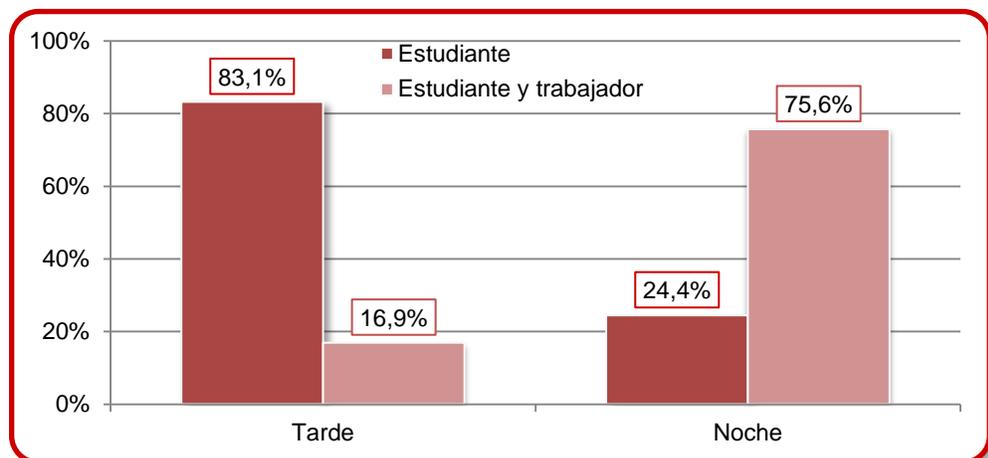
Gráfica 8. Ocupación del estudiante



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Se consideró además la ocupación según la jornada a la que pertenece el estudiante. Al respecto, la Gráfica 9 da a entender que la gran mayoría de los encuestados de la tarde, representada por un 83,1%, solo se dedica a actividades académicas, mientras que el 16,9% restante, estudia y trabaja. En el caso de los estudiantes de la noche, las proporciones resultaron invertidas, con un 24,4% que solo estudia y un 75,6% que aparte de esto, también trabaja.

Gráfica 9. Ocupación del estudiante según jornada de estudio

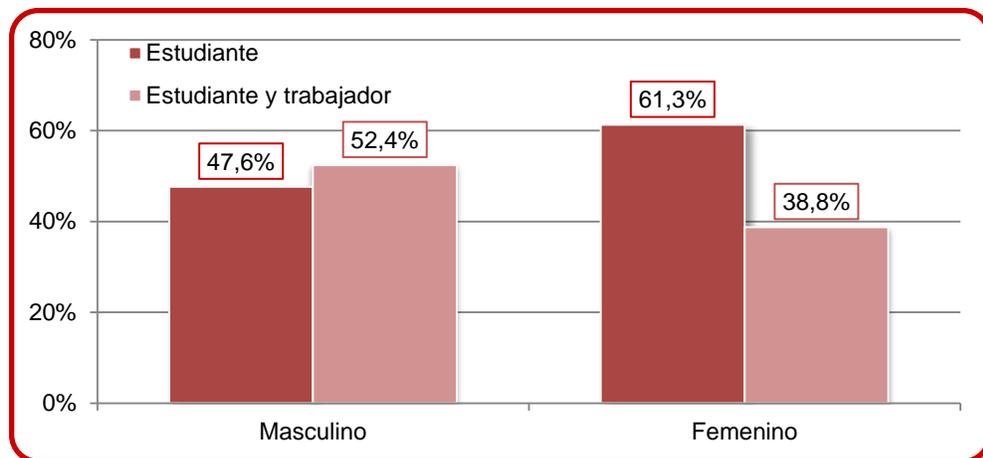


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Según el género, las ocupaciones de los entrevistados mostraron cierto patrón igualmente interesante. La Gráfica 10 indica que en el caso de los hombres, la mayoría estudia y trabaja

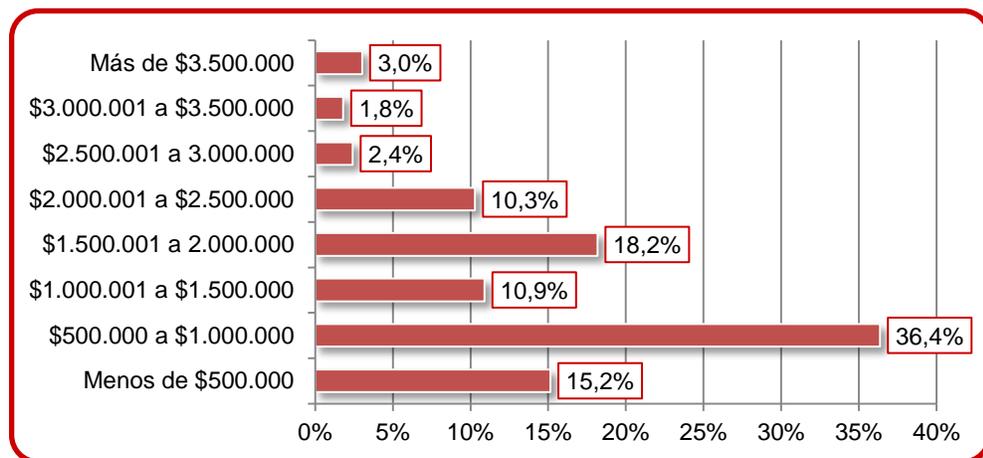
(52,4%), aunque proporcionalmente están seguidos por aquellos que únicamente desarrollan actividades académicas (47,6%). En contraste, dentro de las mujeres la gran mayoría solo se dedica a actividades estudiantiles (61,3%), mientras un porcentaje reducido labora y estudia (38,6%)

Gráfica 10. Ocupación del estudiante según género



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Gráfica 11. Ingresos del hogar



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Por último, los ingresos de los hogares a los cuales pertenece el estudiantado encuestado aparecen representados en la distribución de frecuencias que se muestra en la Gráfica 11. Esta permite afirmar que la mayoría de los estudiantes pertenecen a familias que reciben

entre \$500.000–\$1.000.000, siendo la proporción del 36,4%. También se destacó el 18,2%, cuyos hogares devengan \$1.500.000–\$2.000.000 y el 15,2%, con menos de \$500.000; el resto de los rangos de ingresos aparecen en la mencionada gráfica.

8. SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS ESTUDIANTES RESPECTO A LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

En este capítulo se efectúa el análisis de la percepción de calidad y la satisfacción que presentan los estudiantes encuestados, frente a los métodos de enseñanza y aprendizaje empleados en el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena.

La estructura analítica parte de considerar inicialmente la caracterización de los hallazgos frente a los métodos de enseñanza y aprendizaje, en segundo lugar se analiza la satisfacción con relación a las evaluaciones, en tercer lugar, la satisfacción respecto al cuerpo de docentes, y por último, una evaluación global de la calidad en el programa.

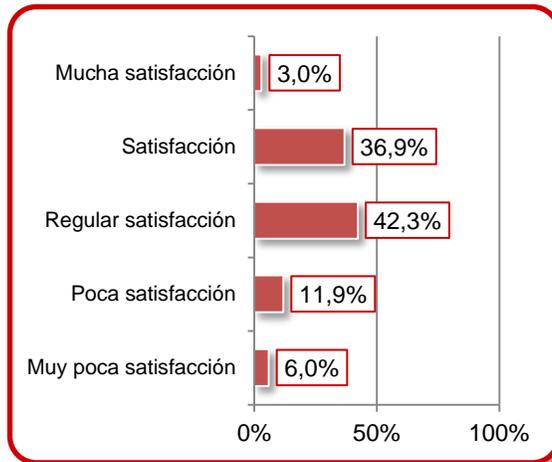
8.1 Métodos de enseñanza y aprendizaje

Los métodos de enseñanza y aprendizaje corresponden al conjunto de estrategias, etapas y procedimientos que se emplean en el programa de Contaduría Pública, con el fin de llevar a cabo el proceso de formación del estudiantado. En esta sección del capítulo se analizan los hallazgos en cuanto a la satisfacción indicada por los estudiantes.

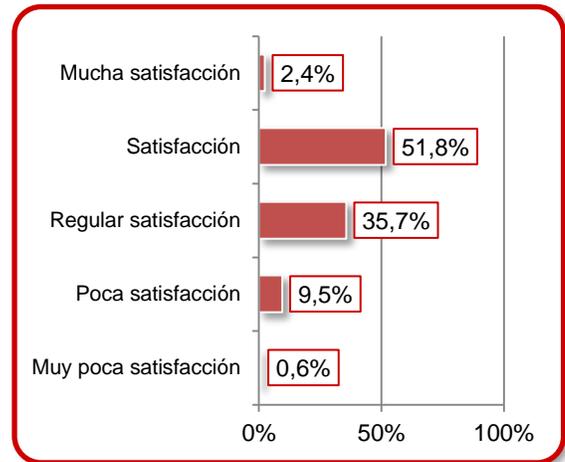
Se interrogó sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios de la carrera (Gráfica 12). Sobre esto se encontró que la mayoría indicó sentirse regularmente satisfecho (42,3%), los cuales estuvieron seguidos por los que indicaron sentirse satisfechos al respecto (36,9%).

A su vez, la satisfacción está algo más definida en lo que concierne al contenido de las asignaturas. Sobre esto la mitad de los estudiantes indicó sentirse satisfecho (51,8%), mientras que otros indicaron tener una satisfacción regular (35,7%) (Gráfica 13).

Gráfica 12. El plan de estudios de la Carrera



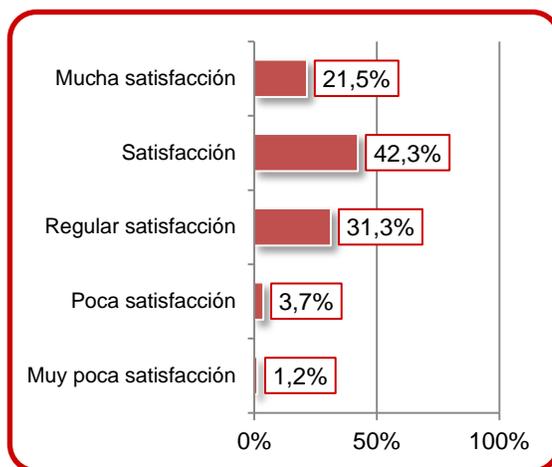
Gráfica 13. El contenido de las asignaturas



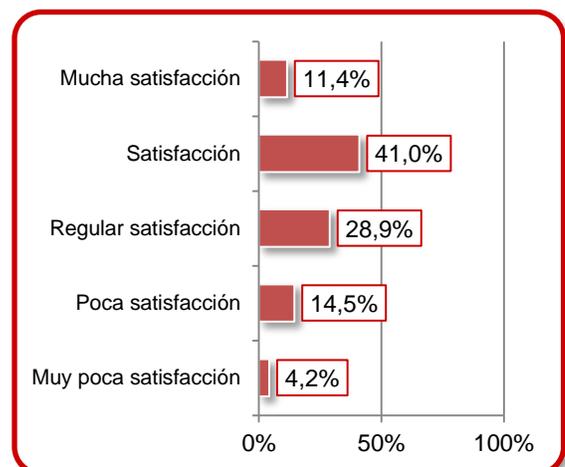
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

La Gráfica 14 presenta la satisfacción del estudiante con el hecho de que el régimen de estudios sea semestral. Se aprecia que la distribución de las mayores proporciones se da en la parte superior de la gráfica, lo que sugiere que la satisfacción es mucha (21,5%), normal (42,3%) y regular (31,3%). Por otro lado, el proceso de admisión e inscripción es, en general, satisfactorio (41%) para la mayoría de los actuales estudiantes de Contaduría (Gráfica 15).

Gráfica 14. El régimen de estudios semestral



Gráfica 15. Proceso de admisión e inscripción

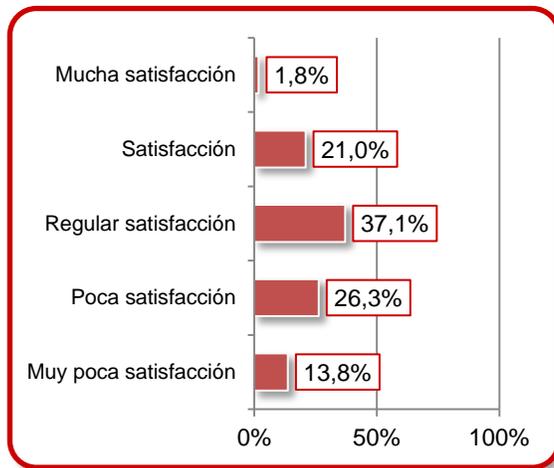


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

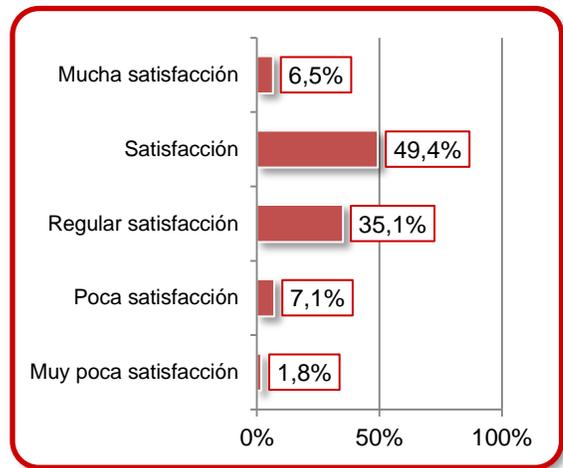
En lo que concierne a los materiales de apoyo a los cursos académicos, tales como impresos y audiovisuales, se pudo determinar que la satisfacción tiene a ser negativa, en la medida en que la distribución que se representa en la Gráfica 16, tiene de poseer las mayores participaciones en su parte inferior. De esta forma se destaca la regular satisfacción (37,1%) y la poca satisfacción (26,3%).

A su vez, la Gráfica 17 se refiere a qué tan satisfechos están los estudiantes con el dominio que tienen los profesores de los contenidos temáticos, así como con la actualización que estos reciben en el ámbito académico. En general, se aprecia que la satisfacción es lo más frecuente (49,4%), aunque la satisfacción regular también llama la atención (35,1%).

Gráfica 16. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles



Gráfica 17. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

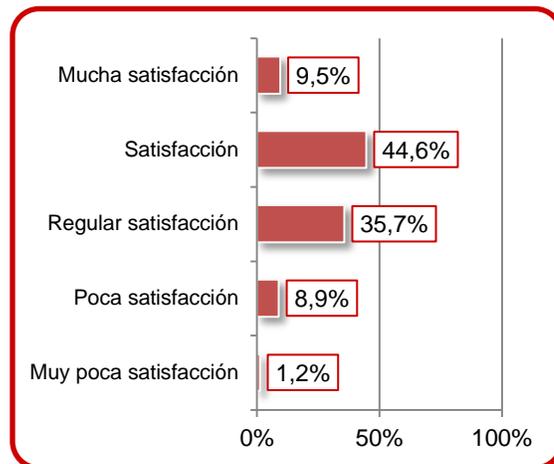
El nivel de exigencia que predomina en el programa hace sentir satisfechos a la mayoría de estudiantes, siendo tal proporción del 51,5%. Estos estuvieron seguidos de cerca por los que indicaron experimentar una satisfacción regular, con el 29,3%. Incluso, algunos estudiantes declararon estar muy satisfechos al respecto, representando el 11,4%.

El sistema de evaluación, resulta satisfactorio para el 44,6% de los estudiantes, aunque es regular para un 35,7% de estos, tal como aparece representado en la Gráfica 19.

Gráfica 18. El nivel de exigencia



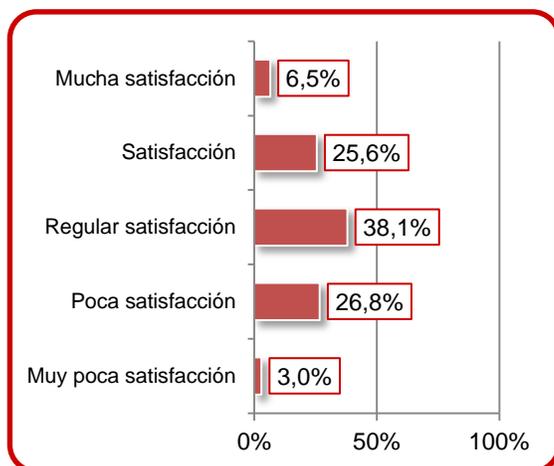
Gráfica 19. El sistema de evaluación



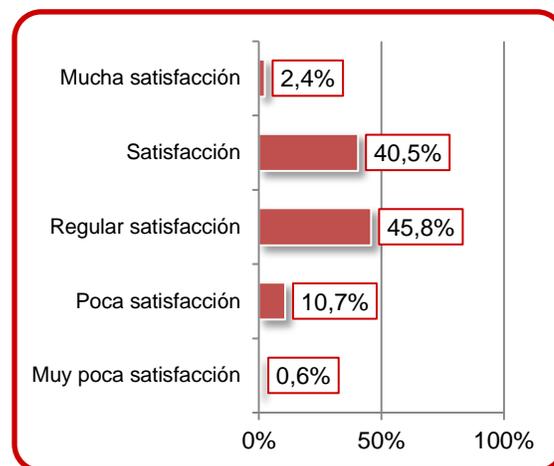
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Sobre la orientación y el apoyo proporcionado por los docentes en las horas de consulta, de acuerdo a la Gráfica 20, se puede afirmar que no hay una evidente claridad en cuanto a la satisfacción que frente a este aspecto tienen los estudiantes, dado que las mayores participaciones aparecen concentradas en la mitad de la distribución de frecuencias.

Gráfica 20. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta



Gráfica 21. La metodología de enseñanza

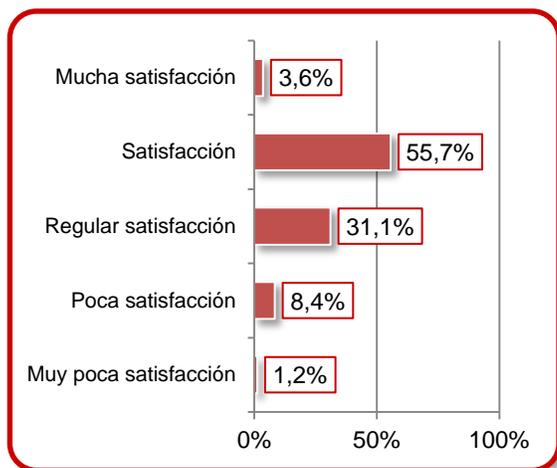


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

La metodología de enseñanza produce, en general, regular satisfacción entre los estudiantes (45,8%), aunque también se destacaron los que indicaron sentirse satisfechos al respecto (40,5%), tal como se representa en la Gráfica 21.

La Gráfica 22 sugiere que la comunicación con los profesores en el aula de clases, produce satisfacción la mayoría de veces (55,7%), categoría que se encuentra seguida de lejos por los que indicaron experimentar regular satisfacción al respecto (31,1%). En contraste, la comunicación con los docentes fuera del aula es menos satisfactoria (Gráfica 23), dado que un 40,5% expresó sentir regular satisfacción al respecto, aunque un 37,5% indicó satisfacción; si bien la ‘poca’ y la ‘muy poca satisfacción’ presentaron porcentajes relativamente menores, cabe mencionar la participación que tuvieron respectivamente del 13,1% y del 6%.

Gráfica 22. La comunicación con los profesores en el aula



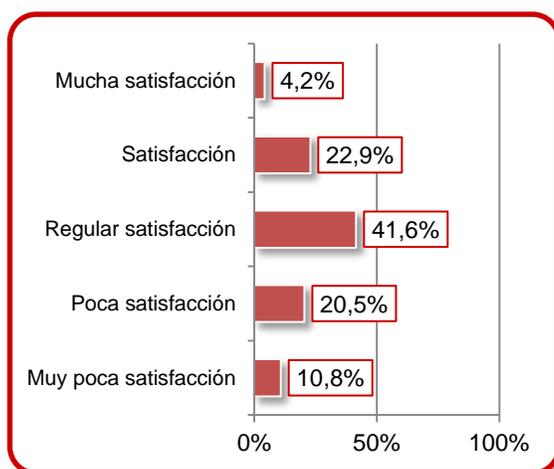
Gráfica 23. La comunicación con los profesores fuera del aula



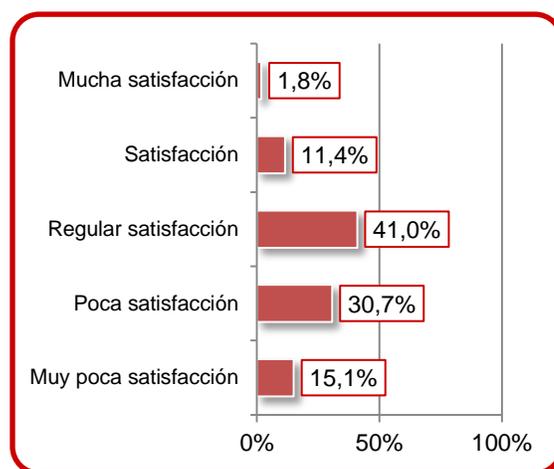
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En lo que respecta a la formación práctica y a la vinculación con los futuros centros de trabajo, presentados en la Gráfica 24 y la Gráfica 25, respectivamente, se puede decir que ambos ítems resultaron ser regularmente satisfactorios, incluso se aprecia una concentración en la parte inferior de la gráfica, lo que sugiere satisfacción negativa entre los estudiantes.

Gráfica 24. La formación práctica



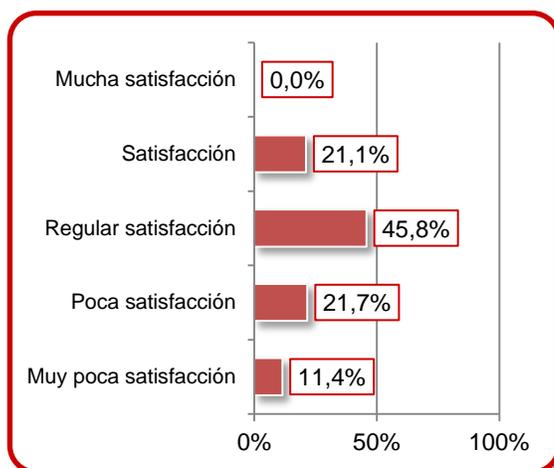
Gráfica 25. La vinculación con los futuros centros de trabajo



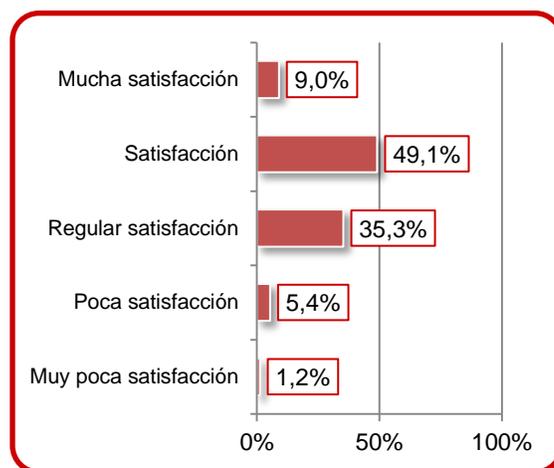
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En consonancia con la tendencia detectada en el par de gráficas anteriores, se encontró también satisfacción negativa en lo que concierne a la vinculación de los métodos de enseñanza y aprendizaje en el programa, con el contexto nacional y regional. Se destacaron las participaciones regular (45,8%), normal (21,1%), la poca (21,7%) y la muy poca satisfacción (11,4%), así como se observa en la Gráfica 26.

Gráfica 26. La vinculación con el contexto nacional y regional



Gráfica 27. La asistencia a clase de los profesores

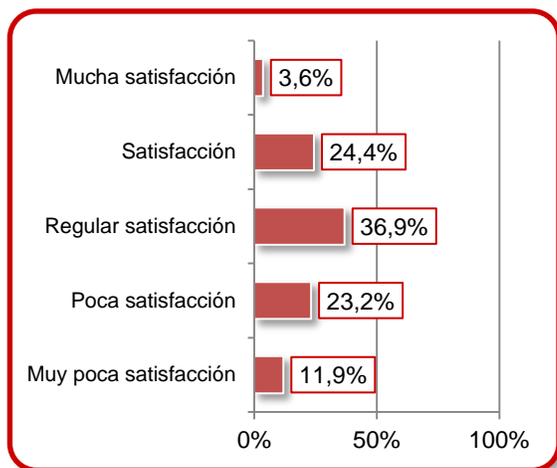


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

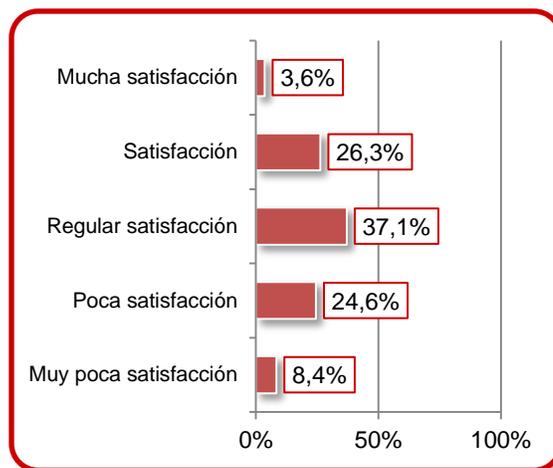
Un aspecto en que se destacó la positiva satisfacción declarada por los estudiantes fue en la asistencia de los profesores a clase, lo cual se pudo establecer dado que las participaciones se concentraron en la mitad superior de la distribución de la Gráfica 27; aquí se encontró un 49,1% de individuos satisfechos.

Otra situación negativa correspondió al acceso a las manifestaciones culturales. La Gráfica 28 da a entender que la satisfacción que frente a esto sienten los estudiantes es ‘regular’, incluso ‘poca’ o ‘muy poca’, en estos casos las participaciones fueron del 36,9%, 23,2% y 11,9%, respectivamente. De forma análoga, los hallazgos frente al acceso a las manifestaciones deportivas en el programa evidencian que los estudiantes están escasamente satisfechos, así pues, el 37,1% de estos indicó sentir satisfacción regular, el 24,6% poca y el 8,4% muy poca, tal como se observa en la Gráfica 29

Gráfica 28. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)



Gráfica 29. El acceso a las diversas manifestaciones deportivas

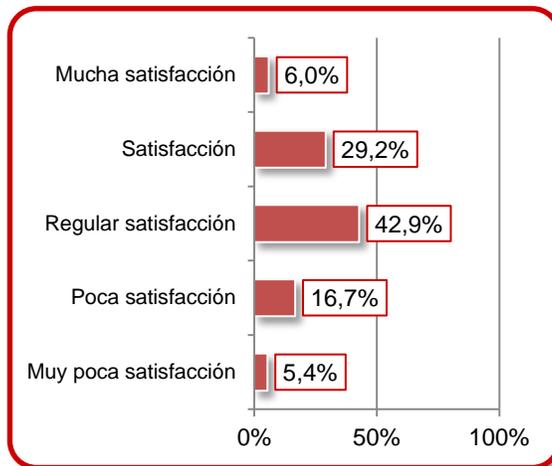


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

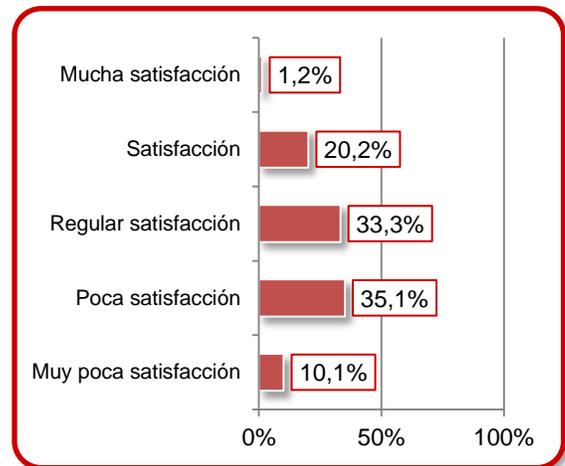
La Gráfica 30 muestra la satisfacción del estudiantado con los cursos extra cátedras, sobre esto cabe mencionar que el 42,9% expresó tener regular satisfacción, seguido del 29,2% que manifestó estar satisfecho y el 16,7% que indicó tener poca satisfacción al respecto.

Para el caso de la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza de la carrera, la satisfacción negativa es evidente, por cuanto que las barras de la Gráfica 31 tienden de concentrarse en la parte inferior de la misma. De esta forma el 35,1% de los estudiantes está poco satisfecho, el 33,3% regularmente satisfecho y el 10,1% muy poco satisfecho. Por último, la asistencia y el asesoramiento psicológico fueron reconocidos como regularmente satisfactorios por el 35,7% del estudiantado, poco satisfactorios por el 23,8% y muy poco satisfactorios por el 21,4%, así como se ilustra en la Gráfica 32.

Gráfica 30. Los cursos extra-cátedras para optimizar su formación

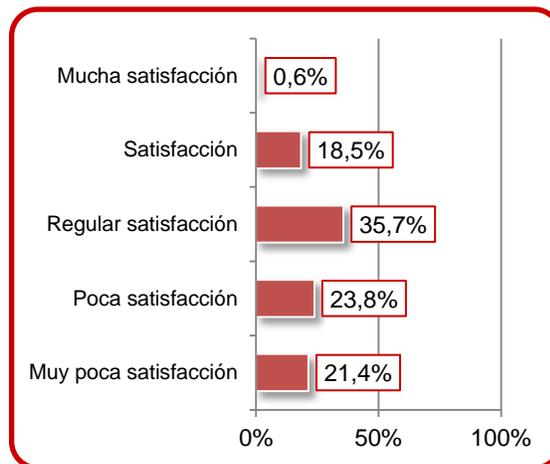


Gráfica 31. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Gráfica 32. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Con el propósito contribuir por medio de un análisis comparativo, sintético y visualmente más ilustrativo, respecto a los hallazgos en el ámbito de los métodos de enseñanza y aprendizaje, se procedió a calcular las respuestas promedio en cada ítem, luego se ordenaron descendentemente, y se recopilaron en la Gráfica 33.

Gráfica 33. Opiniones sobre la satisfacción con los métodos de enseñanza y aprendizaje



A: Muy poca satisfacción, B: Poca satisfacción, C: Regular satisfacción, D: Satisfacción, E: Mucha satisfacción

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En esta gráfica se aprecia que la más baja satisfacción se genera frente al servicio de asistencia y asesoramiento psicológico (2,53), la vinculación con los futuros centros de trabajo (2,54) y la incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (2,67); en contraste, la mayor satisfacción se produce con respecto al régimen de estudios semestralizado (3,79), el nivel de exigencia (3,66) y la asistencia clases de parte de los profesores (3,59).

De acuerdo con la ubicación de los promedios de cada ítem de los métodos de enseñanza y aprendizaje, en las categorías de satisfacción (demarcadas con letras que van de la A a la E en la Gráfica 33), y dado que la mayoría de estos promedio se ubicaron entre la B y la C, globalmente pudo establecerse que la satisfacción en este sentido en el programa es entre poca y regular.

8.2 Evaluaciones

La categoría de las evaluaciones comprendió aquellos procedimientos que el cuerpo docente utiliza con el fin de determinar el grado con que el estudiante se apropia de los conocimientos, desarrolla habilidades y construye destrezas en el marco de los cursos en que participa a lo largo de su proceso de formación profesional.

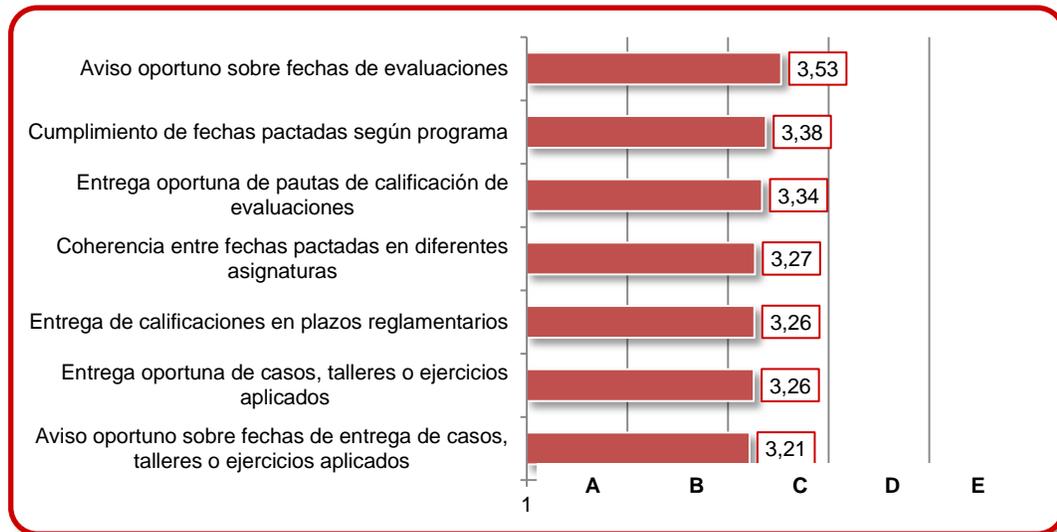
Para fines prácticos y con el fin de abordar de manera comprehensiva este ámbito, en el estudio se subdividió en dos categorías: la primera haciendo referencia a los plazos y tiempos reglamentados para los procesos evaluativos; y la segunda enfocada a la elaboración de la prueba evaluativa como tal, de parte del profesor.

8.2.1 Plazos reglamentados a comienzos de cada semestre

Al respecto se pudo determinar que la satisfacción de los estudiantes del programa de Contaduría Pública fue bastante regular, en la medida en que los promedios de las respuestas se ubicaron en la categoría C o de regular satisfacción en la Gráfica 34. De manera puntual la menor satisfacción se experimenta con el aviso oportuno sobre las fechas

de entrega de casos, talleres o ejercicios aplicados (3,21), en contraste, la mejor satisfacción es con el aviso oportuno en cuanto a las fechas de las evaluaciones (3,53).

Gráfica 34. Satisfacción con las evaluaciones y los plazos reglamentados a comienzos de cada semestre



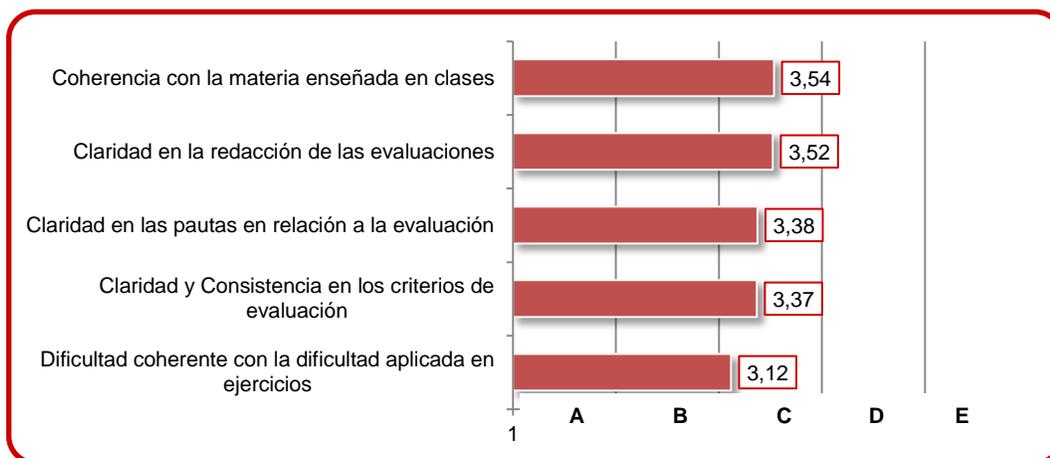
A: Muy poca satisfacción, B: Poca satisfacción, C: Regular satisfacción, D: Satisfacción, E: Mucha satisfacción

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

8.2.2 Confección de pruebas y corrección

De forma similar a los hallazgos anteriores, la Gráfica 35 muestra la regular satisfacción que predomina con la confección y la corrección de las pruebas establecidas por los docentes en el programa. Puntualmente la peor situación se experimenta con relación a la dificultad coherente con la dificultad aplicada en ejercicios (3,12), a su vez, la mejor situación en términos de satisfacción fue ante la coherencia con la materia enseñada en clases (3,54).

Gráfica 35. Satisfacción con las evaluaciones y la confección de pruebas y corrección

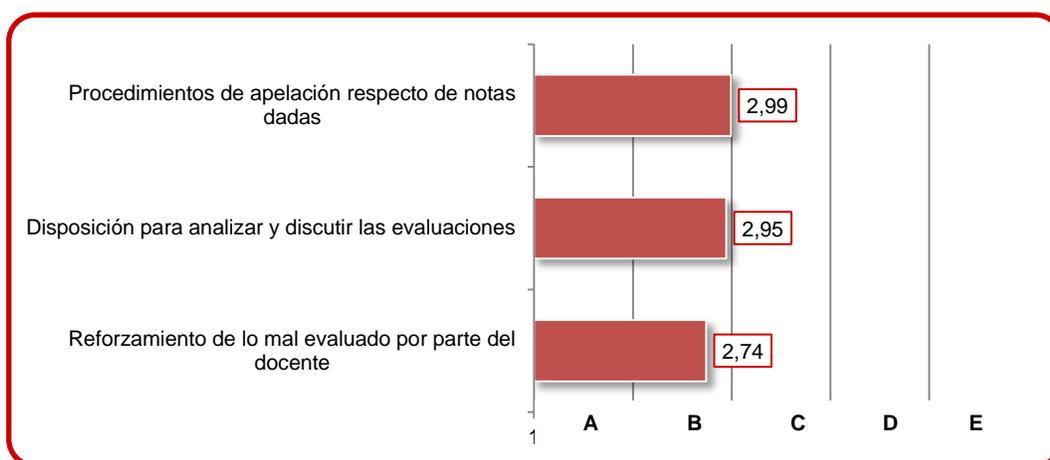


A: Muy poca satisfacción, B: Poca satisfacción, C: Regular satisfacción, D: Satisfacción, E: Mucha satisfacción

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Peores resultados se obtuvieron en cuanto a la satisfacción con las evaluaciones y su retroalimentación. Nótese en la Gráfica 36 que ninguno de los valores promedio de los ítems considerados supera el umbral de la poca satisfacción (categoría B), en particular, la satisfacción es decreciente con relación a los procedimientos de apelación respecto de notadas dadas (2,99), la disposición para analizar y discutir las evaluaciones (2,95) y el reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente (2,74).

Gráfica 36. Satisfacción con las evaluaciones y su retroalimentación



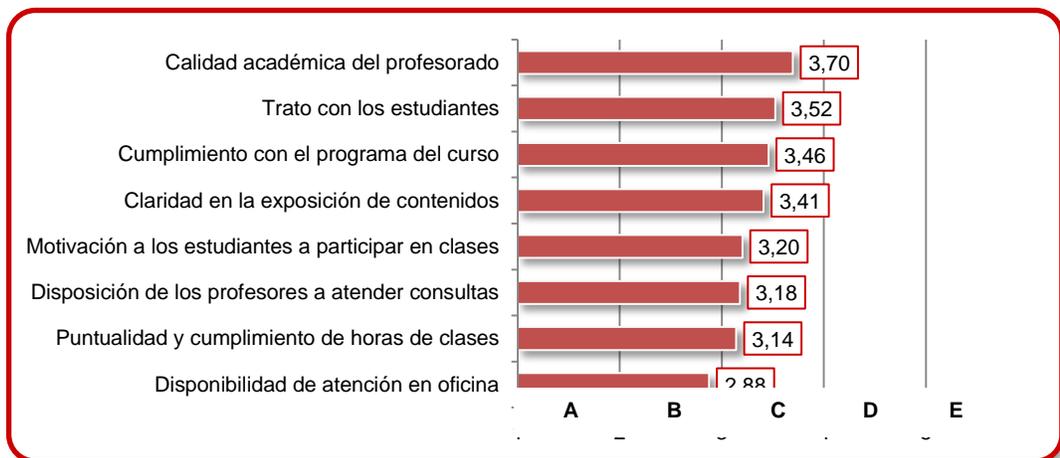
A: Muy poca satisfacción, B: Poca satisfacción, C: Regular satisfacción, D: Satisfacción, E: Mucha satisfacción

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

8.3 Docentes

Sobre el cuerpo docente se encontró que predomina entre los estudiantes del programa de Contaduría Pública un sentimiento de satisfacción regular (categoría C) frente a prácticamente todos los ítems de la Gráfica 37, en especial para la calidad académica del profesorado (3,7) y el trato con los estudiantes (3,52); lo anterior exceptuando el caso de la disponibilidad de atención en la oficina, para el cual se evidenció poca satisfacción (2,88) (categoría B)

Gráfica 37. Satisfacción con las características de los docentes



A: Muy poca satisfacción, B: Poca satisfacción, C: Regular satisfacción, D: Satisfacción, E: Mucha satisfacción

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

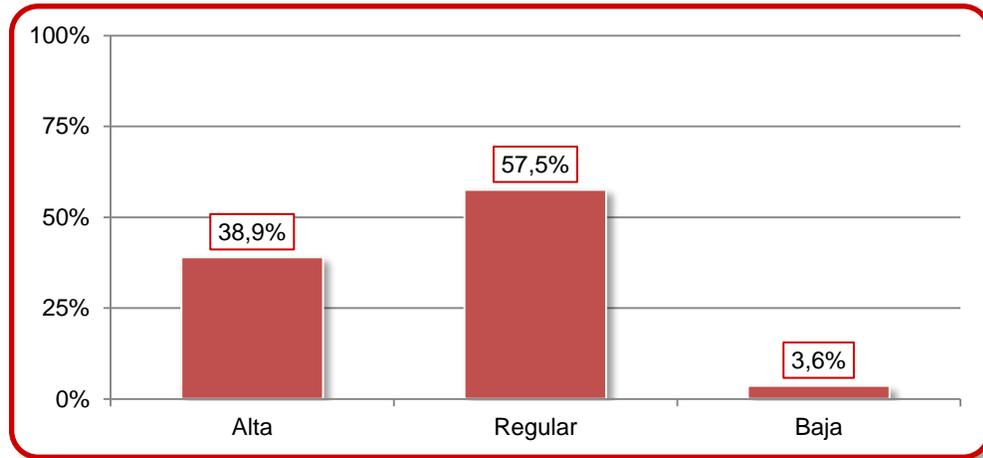
8.4 Evaluación global de la calidad en el programa

Teniendo hasta este punto conocimiento sobre qué tan satisfechos están los estudiantes de Contaduría Pública con los métodos de enseñanza y aprendizaje, así como con las evaluaciones y los docentes, se procedió a interrogar la forma en que perciben la calidad esta vez de manera global en el programa.

Frente a lo anterior, la Gráfica 38 es clara en mostrar que la mayoría de estudiantes indica que la calidad que perciben es regular, siendo la proporción de 57,5%. Otro tanto afirmó

que es alta, correspondiendo al 38,9%. Finalmente un tercer grupo indicó que es baja, con 3,6%.

Gráfica 38. Evaluación global de la calidad que percibe el estudiante en el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

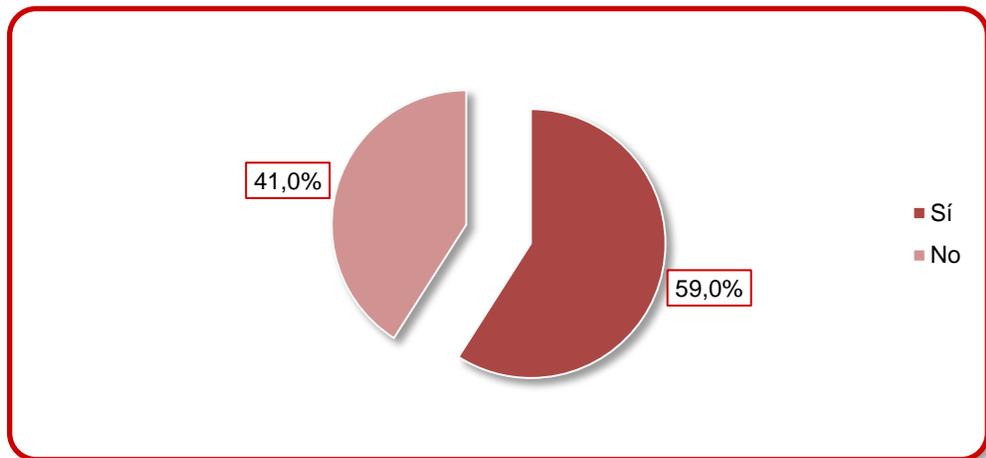
9. SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL PROGRAMA DE CONTADURÍA

El estudio de la satisfacción del estudiante de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena con su programa se efectúa en esta parte del documento. Lo cual básicamente se aborda a través de dos aspectos, que aunque independientes, son indicativos de qué tan a gusto se sienten el estudiante con su proceso académico: el primero es la satisfacción como tal, mientras que el segundo se refiere a la disposición a abandonar la carrera.

9.1 Satisfacción general con el programa

De acuerdo a las opiniones de los entrevistados se pudo determinar que una mayor proporción se encuentra satisfecha con el programa de Contaduría Pública (59%), respecto a los que indicaron lo contrario (41%), tal como se aprecia en la Gráfica 39.

Gráfica 39. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena

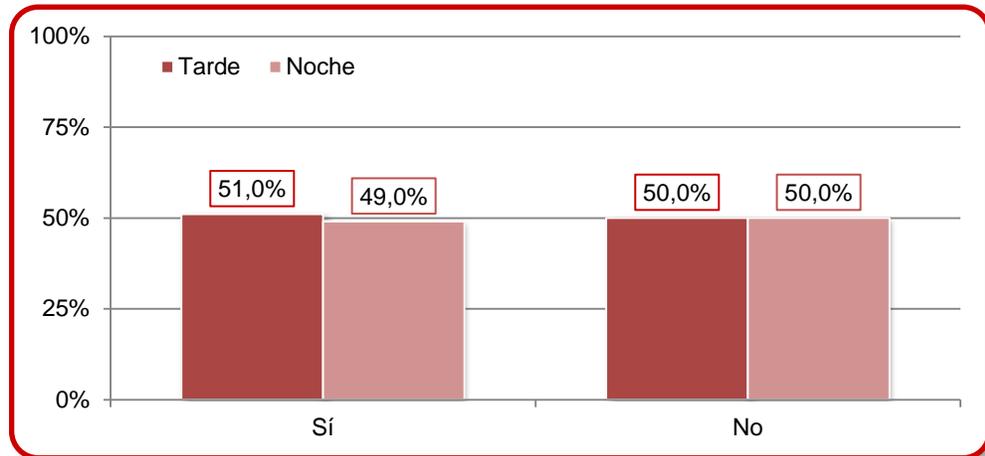


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Con la finalidad de detallar el perfil de los estudiantes que estaban satisfechos e insatisfechos con el programa, se procedió a desagregar la respuesta anterior en función de los principales aspectos presentados en el capítulo de la caracterización de esta población, lo cual se efectúa seguidamente.

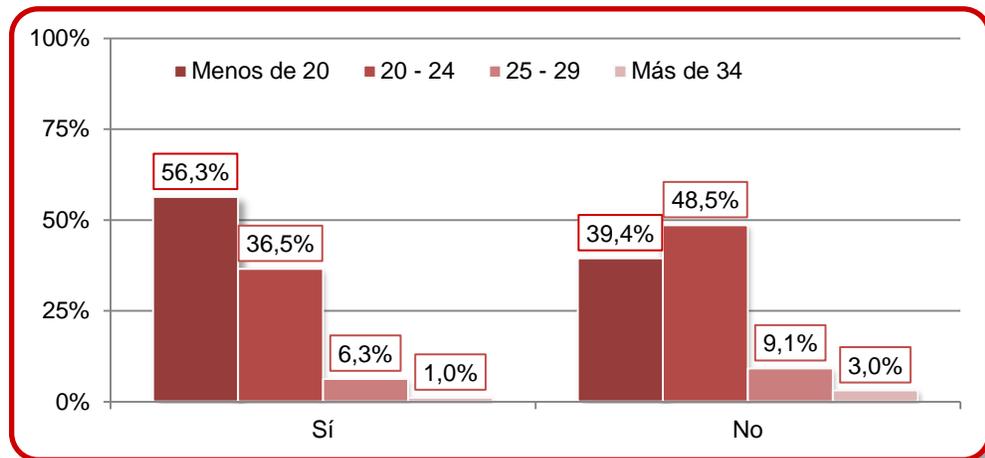
En primer lugar y de acuerdo a la Gráfica 40, no hay diferencias significativas en lo que respecta a las proporciones de estudiantes satisfechos y no satisfechos de las jornadas tarde y noche, en la medida en que las respuestas son casi perfectamente equitativas en ambos casos.

Gráfica 40. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según jornada de estudios



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Gráfica 41. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según rango de edad



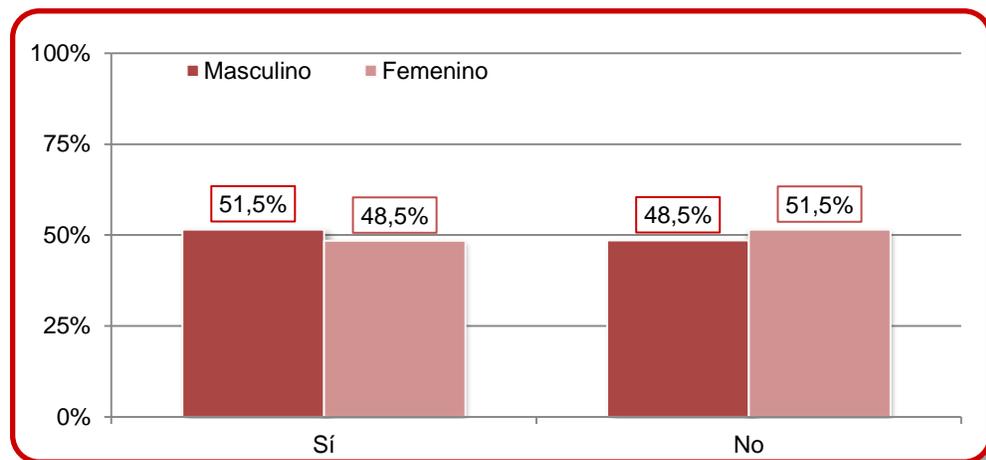
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En lo que efectivamente se detectaron diferencias fue en lo concerniente a la edad. Se evidencia según la Gráfica 41 que la mayoría de estudiantes satisfechos con el programa

son jóvenes, con menos de 20 años (56,3%). En contraste, en el grupo de los no satisfechos predominan individuos con edades entre los 20-24 años (48,5%).

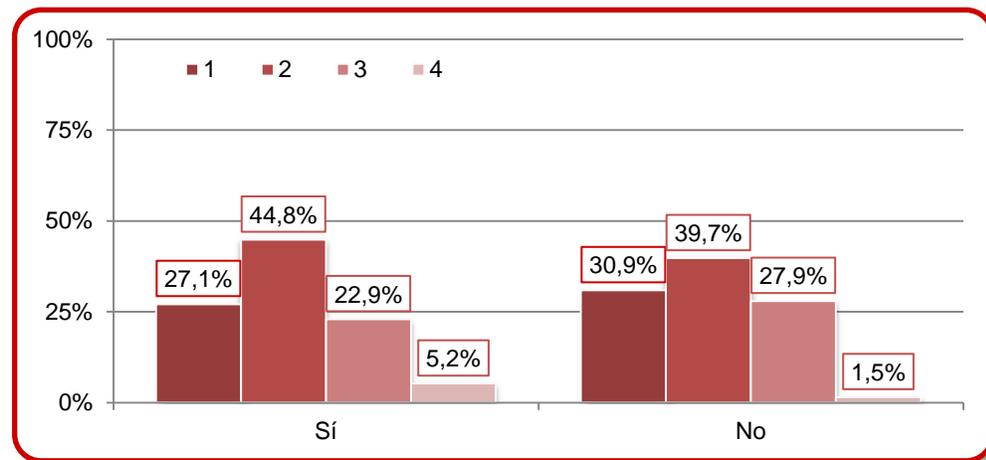
Para el caso del género, las diferencias de acuerdo a la satisfacción con el programa no fueron evidentes, es decir, las proporciones de satisfechos e insatisfechos son prácticamente equivalentes, tal como se destaca en la Gráfica 42.

Gráfica 42. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según género



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Gráfica 43. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según estrato

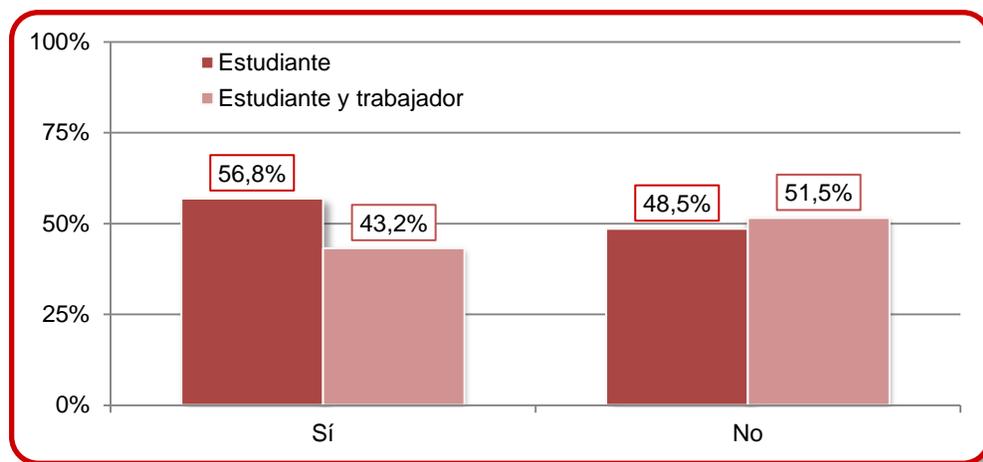


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

La Gráfica 43 sugiere que, tanto en el grupo de estudiantes satisfechos como de los no satisfechos, predominan aquellos del estrato dos, siendo la proporción respectivamente equivalente a 44,8% y a 39,7%.

A su vez, la ocupación del estudiante y la satisfacción con el programa, tal como se muestra en la Gráfica 44 presenta un sutil patrón en las proporciones de respuestas calculadas, en el sentido en que dentro del grupo de los satisfechos se destacaron los sujetos que únicamente se dedican a actividades académicas (56,8%), por el contrario dentro del segmento de los no satisfechos con la carrera, aunque presentaron una mayor participación los que estudian y trabajan (51,5%), estos no distan mucho proporcionalmente de aquellos que solo se dedican a estudiar (48,5%).

Gráfica 44. Satisfacción general con el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según ocupación



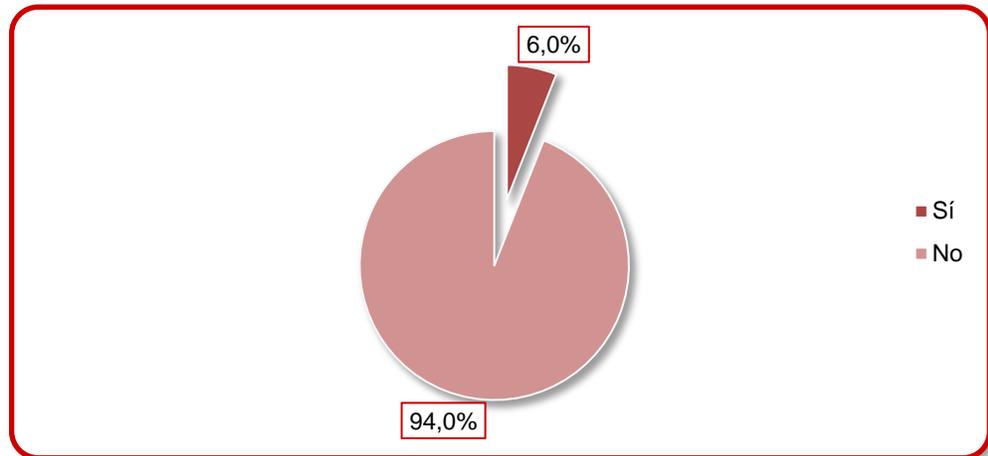
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

9.2 Disposición a abandonar en este momento el programa

Esta segunda parte del capítulo tiene como finalidad presentar información respecto a otra manera de enfocar la satisfacción, en la medida en que si un estudiante está dispuesto a abandonar en la actualidad el programa, es signo de que algo no está bien, en particular entiéndase que éste no se encuentra contento o satisfecho con su carrera.

La Gráfica 45 contiene información sobre la disposición a abandonar la carrera en la actualidad, la gran mayoría de estudiantes está de acuerdo con que no está dentro de sus opciones hacerlo (94%), sin embargo, para una minoría sí existe tal disposición, correspondiendo esta al 6% del total de encuestados.

Gráfica 45. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena

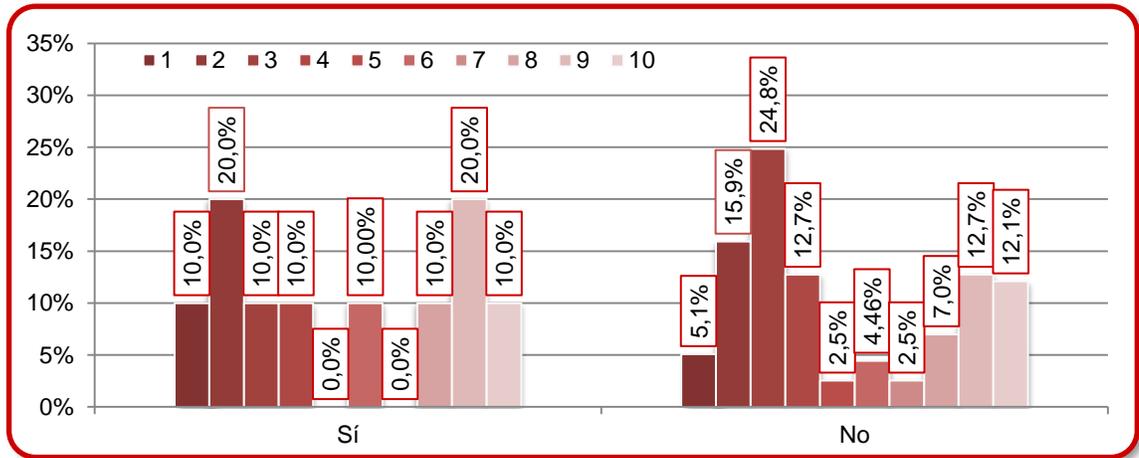


Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Se esperaría que los estudiantes dispuestos a abandonar la carrera estuvieran cursando los primeros semestres, en la medida en que han invertido menos tiempo, recursos y esfuerzos en su formación, respecto a alguno de semestres superiores.

La evidencia presentada en la Gráfica 46 contradice la hipótesis anterior, en tanto que no se detectó un patrón claro respecto a la efectiva disposición a abandonar los estudios y el semestre cursado; en particular, dentro de este grupo los mayores porcentajes estuvieron en los semestres más bajos (segundo semestre con 20%) y más altos (novenos semestre con 20%). A su vez, los que no tienen la disposición para abandonar la carrera se concentraron en los primeros semestres, estando las mayores proporciones en tercero y segundo semestre, con 24,8% y 15,9%, respectivamente.

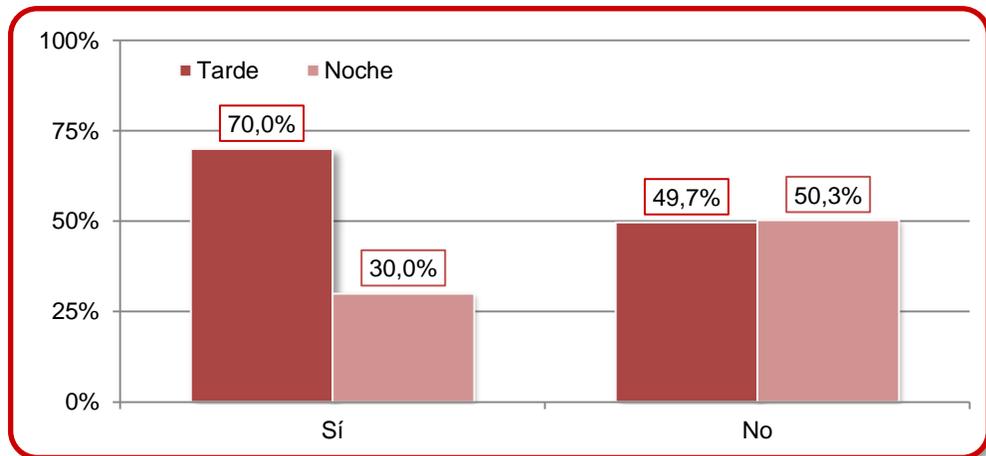
Gráfica 46. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según semestre cursado



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Al tener en cuenta la jornada del estudiante (Gráfica 47), se encontró que los que están dispuestos a abandonar la carrera en su mayoría son de la tarde (70%), solo unos pocos son de la noche (30%). Entre tanto, los que indicaron no tener esta disposición, son proporcionalmente similares tanto de la tarde como de la mañana (49,7% y 50,3%, respectivamente).

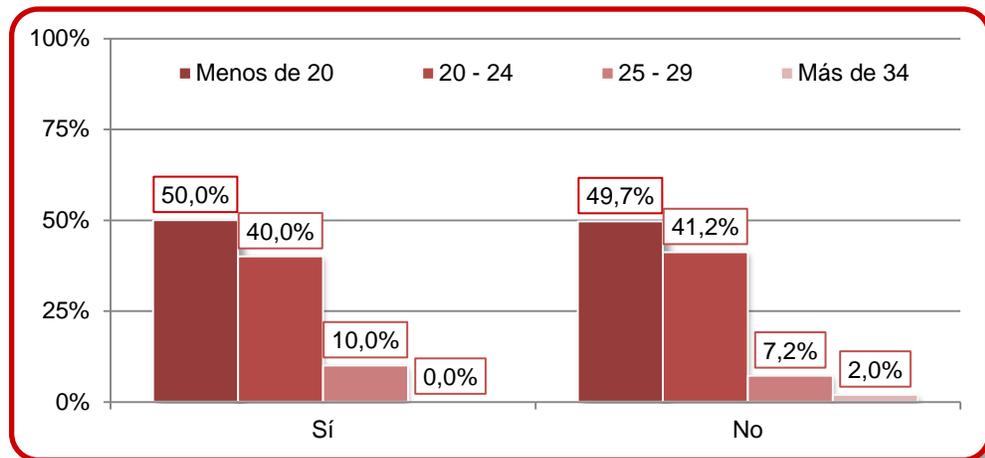
Gráfica 47. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según jornada de estudios



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Para el caso de la edad del estudiante en función de si quiere o no abandonar la carrera, la Gráfica 48 muestra que la distribución de la edad es prácticamente igual, tanto en el grupo de los que tienen la disposición, como en el que no la tiene.

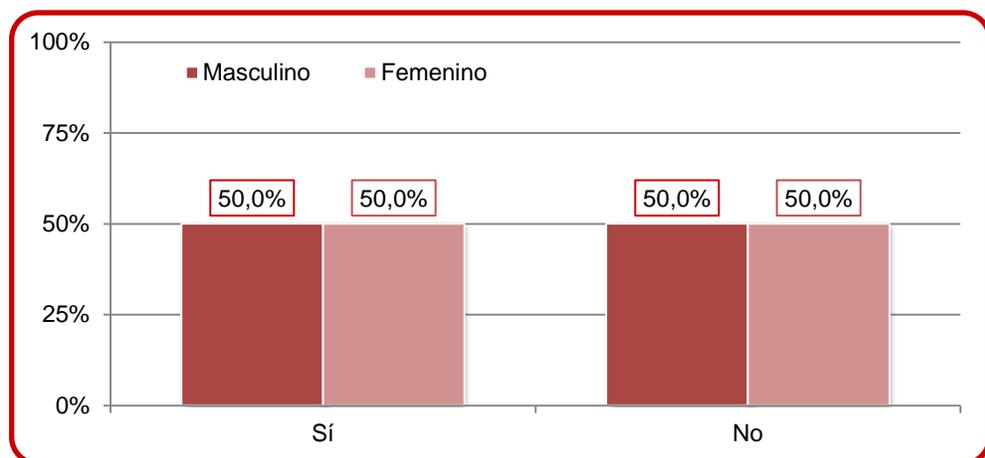
Gráfica 48. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según rango de edad



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Al parecer según los resultados obtenidos, el género tampoco muestra un patrón evidente de acuerdo a si el estudiante tiene disposición o no para abandonar la carrera (Gráfica 49).

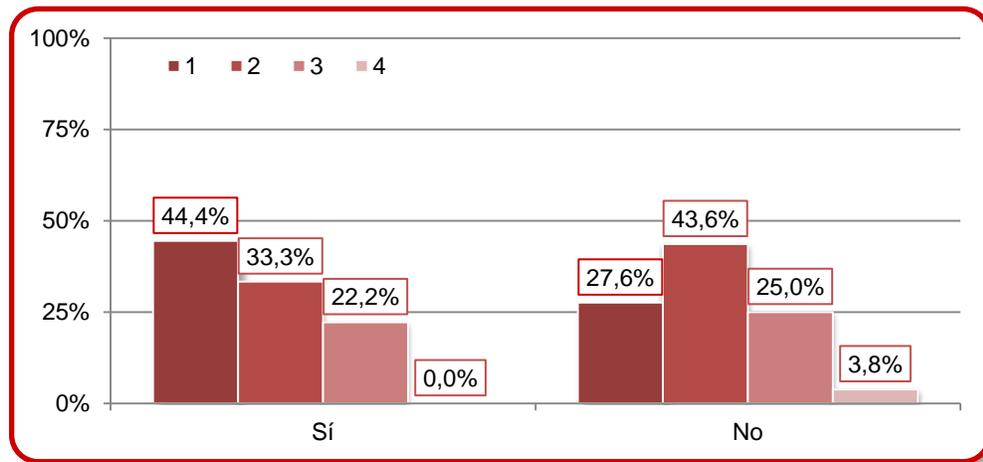
Gráfica 49. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según género



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Se observa en la Gráfica 50 que la distribución de los estudiantes con deseos de abandonar la carrera y sin disposición para esto, difiere de acuerdo a los estratos. En primer lugar, dentro del grupo con disposición, se destacan los estudiantes de los estratos uno (44,4%) y dos (33,3%), en contraste, el estrato dos se destaca dentro de los que no están dispuestos a dejar la carrera (43,6%)

Gráfica 50. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según estrato



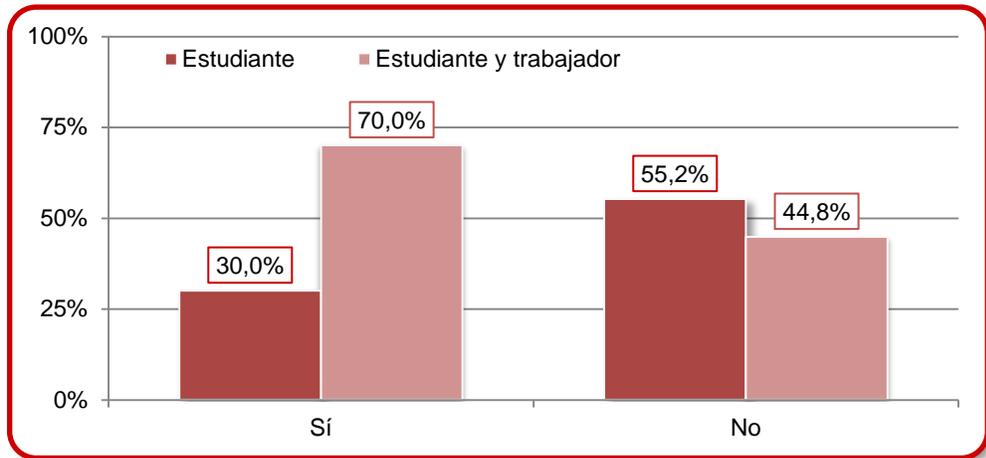
Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

Otro hallazgo interesante correspondió a la disposición de abandonar los estudios y la ocupación del estudiante. Inicialmente se formuló la hipótesis de que los estudiantes con obligaciones laborales se sentían en mayor medida presionados a abandonar la carrera (o por lo menos a aplazar sus estudios) de tal forma que contaran con más tiempo para trabajar. Incluso, una situación alternativa podría haberse dado en el sentido de que los estudiantes que trabajan sienten menor necesidad de abandonar su carrera, precisamente porque el hecho de estar empleados les incentiva a obtener su diploma y su título profesional lo más pronto posible, para seguir ejerciendo (seguramente con un mejor salario y una mejor posición dentro de la empresa) su actividad laboral.

Frente a lo anterior, la evidencia representada en la Gráfica 51 podría sugerir la primera de las situaciones hipotetizadas, dado que los estudiantes que sí tienen disposición por abandonar sus estudios se concentran precisamente en aquellos que además, ejercen una

actividad laboral (70%). Por otro lado, dentro de los que no desean desistir de su formación en el programa de Contaduría Pública, se destacaron los individuos que solamente estudian (55,2%), respecto a los que además de estudiar, trabajan (44,8%).

Gráfica 51. Disposición a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena según ocupación



Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

10. RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN DE CALIDAD CON LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE, Y CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIANTE

La última parte del estudio se concentró en entender la forma en que se relacionan la satisfacción, la percepción de calidad con los procesos de enseñanza y aprendizaje, y las características del estudiante del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena.

En particular se buscó estimar estadísticamente el aporte que tiene un conjunto de variables (de percepción de calidad y características del estudiante) en la explicación de la satisfacción con el programa. Para ello se recurrió a técnicas estadísticas aplicadas a la estimación de un modelo tipo *probit* que permitió determinar la probabilidad de que un estudiante se encuentre satisfecho con el programa de Contaduría Pública que cursa.

En la encuesta se pregunta si el estudiante “¿Se encuentra satisfecho de manera general en el programa de Contaduría Pública de la U de C?”, con este interrogante se obtiene información de la *variable dependiente*, que corresponde a la satisfacción, la cual admite dos posibles respuestas: “satisfecho” o “no satisfecho”.

Ahora bien, a esta variable se le asignó el valor de 1 cuando el estudiante reportó estar satisfecho y 0 cuando en el caso contrario. Así, la teoría estadística²⁰ considera que la forma de estimar la probabilidad de que la variable dependiente (satisfacción con el programa) asuma determinado valor viene dada por la expresión

$$P = F(\beta_1 + \beta_2 X)$$

Lo anterior significa lo siguiente: P es la probabilidad de que un estudiante esté satisfecho, la cual puede expresarse como una ecuación en la que la influencia de cada variable X (es

²⁰ GUJARATI, Damodar. *Econometría*. 4ed. México. McGraw-Hill, 2004. P 587.

decir, percepción de calidad y características del estudiante) corresponda a un valor numérico (o contribución) representado por los parámetros beta (β).

Para poder llevar a cabo lo anterior, la base de datos que se originó de la digitación de las encuestas trabajada inicialmente en Excel, fue trabajada en el software Stata, que es el indicado para estimar modelos estadísticos. Una vez dispuestas las variables de manera adecuada se procedió a dar las instrucciones al programa para la realización de los cálculos necesarios, los cuales, una vez obtenidos, permitieron construir la Tabla 2, cuya interpretación efectúa a continuación.

Tabla 2. Resultados de la estimación de la relación entre la satisfacción, la percepción de calidad con los procesos de enseñanza y aprendizaje, y las características del estudiante

Variables	Coefficientes	Significancia
Semestre	-0,0122	0,504
Edad	-0,009	0,49
Sexo	0,0270	0,759
Estrato	0,0806	0,142
Ingresos	-0,1110	0,215
Ocupación	0,0132	0,896
Calidad de la enseñanza	0,2161	0,045
Calidad en las evaluaciones	0,0665	0,509
Calidad de los docentes	0,1807	0,049
Significancia conjunta de Chi cuadrado: 0,47%		
R cuadrado: 11,48%		
Número de observaciones: 152		

Fuente: Cálculos de los autores con base en la información de las encuestas

En primer lugar se debe mencionar que de acuerdo a la significancia conjunta de Chi cuadrado (cuyo valor fue de 0,47% el cual es menor a 5%), se puede afirmar que las variables consideradas son relevantes dentro de los cálculos de la satisfacción con el programa de Contaduría Pública.

A su vez estas variables incluidas explican la satisfacción del estudiante en un 11,48% (R cuadrado), lo que de acuerdo a la teoría estadística, es un buen valor para este tipo de modelos²¹.

Las variables que se tuvieron en cuenta fueron las siguientes. Del lado de las *características del estudiante*, se incluyeron: el semestre cursado, la edad, el sexo, el estrato, los ingresos del hogar y la ocupación. Entre tanto, como variables de *calidad con los procesos del programa*, se tuvieron en cuenta la percepción de la calidad de la enseñanza, de las evaluaciones y de los docentes.

En la anterior se muestran estas variables, de las cuales algunas son significativas (es decir, explican la satisfacción) y se somborean de rosado, mientras que otras no pasaron las pruebas estadísticas, y por tanto no explican la variable dependiente (satisfacción).

Las columnas de esta tabla contienen 1) el nombre de la variable, 2) su coeficiente, es decir, en qué proporción explican la probabilidad de que un estudiante se encuentre satisfecho con el programa (el valor que se muestra debe ser multiplicado por 100 para que se entienda como porcentaje), y 3) si la variable es significativa, en caso afirmativo la variable explica la satisfacción, en caso contrario, no. En este caso de acuerdo con los planteamientos estadísticos, el 0,05 es el valor de referencia para determinar si una variable es útil o no, para explicar a otra.

Particularmente, se observa que ninguna de las características del estudiante es determinante del grado de satisfacción, es decir, que la satisfacción que se experimentan con la carrera no depende de si el estudiante es hombre o mujer, del semestre que cursa, de los años cumplidos, de su estrato, del nivel de ingresos de su hogar, o de si estudia o estudia-trabaja.

²¹ *Ibíd.*

En cambio, la calidad de la enseñanza y de los docentes sí es muy importante. Con base en los cálculos estadísticos se puede decir que cuando el estudiante percibe proceso de enseñanza y aprendizaje con calidad, la probabilidad de que se sienta satisfecho en el programa se incrementa en 21,61% respecto a cuando no percibe esta calidad.

Así mismo, cuando el estudiante considera que los docentes son de calidad, la satisfacción con la carrera de Contaduría Pública aumenta en 18,07% respecto a cuando considera que los profesores no son de calidad.

11. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos con el desarrollo del presente estudio permitieron efectuar un análisis de la percepción de calidad y la satisfacción que experimentan los estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena respecto a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Al respecto se contribuyó con este aporte, que les será en gran medida útil a las autoridades del programa y de la universidad, así como a los investigadores interesados en la materia.

Con relación a las características socio demográficas de los estudiantes se puede concluir que las mayorías se concentran tanto en los semestres más altos como en los más bajos, a su vez participaron de forma relativamente similar aquellos estudiantes de tarde y noche, así como hombres y mujeres. En lo que respecta a la edad, se tiene que fueron muy frecuentes los jóvenes (siendo relativamente mayores los hombres respecto las mujeres). Se detectaron individuos solteros, sobre todo de estrato dos, nacidos principalmente en Cartagena, aunque se destacaron también los naturales de otros municipios de Bolívar.

Otros hallazgos permiten establecer que el programa cuenta con estudiantes que solo se dedican a actividades académicas y otros, que aparte de esto, laboran (en especial los de la jornada nocturna y los de género masculino).

El análisis de satisfacción con los métodos de enseñanza y aprendizaje permite concluir que estudiantes se sienten poco o regularmente satisfechos con estos. Los ítems que de peor forma fueron calificados por la mayoría de estudiantes correspondieron a "el servicio de asistencia y asesoramiento psicológico" y a "la vinculación con los futuros centros de trabajo"; en contraste los que mejor calificación relativa recibieron de acuerdo a la satisfacción que representan para el estudiantado, fueron "el régimen de estudios semestralizado", "el nivel de exigencia" y "la asistencia a clases de parte de los profesores".

Con lo anterior se pudieron conocer algunos aspectos que deben ser mejorados radicalmente por las directivas del programa de Contaduría y de la universidad, así como

otros sobre los cuales se hace necesaria cierta repotenciación ya que representan fortalezas en opinión del estudiantado. Esto último sobre todo, incentivado por razones afines al aseguramiento de la calidad y la acreditación institucional.

También se pusieron sobre el tapete algunos aspectos relativos a la forma en que se efectúan las evaluaciones en el programa. En general, se puede concluir que al estudiantado esto le reporta una satisfacción de tipo regular. Lo que en su opinión, dentro de lo peor valorado se encuentra el "aviso oportuno sobre fechas de entrega de talleres o ejercicios aplicados" de parte del docente, y lo mejor, "el aviso oportuno sobre fechas y evaluaciones". A su vez, la retroalimentación que se lleva a cabo en las evaluaciones en clases es poco satisfactoria, en especial por los "procedimientos de apelación respecto a las notas dadas", "la disposición del docente para analizar y discutir evaluaciones" y por el "reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente".

Si estos aspectos no son mejorados de forma inmediata y a través de medidas sostenibles a mediano y largo plazo, la inconformidad generalizada en el programa de parte de los estudiantes podría repercutir en la calidad con que se perciben todos los procesos, incluso, en la deserción y la poca demanda por los individuos que finalizan el bachillerato.

En el segmento de los docentes se evidenciaron algunos aspectos sobre los cuales vale la pena concluir. Como aspecto positivo se destacó la calidad del profesorado, reconocida entre los estudiantes como el aspecto más frecuentemente satisfactorio, así como el trato con los estudiantes. Como aspecto negativo se destacó la disponibilidad de atención en la oficina, elemento que representa poca satisfacción dentro de la población objetivo.

Por último, gracias al estudio desarrollado se pudo determinar que la calidad de la enseñanza y la calidad de los docentes fueron los factores que explicaron la satisfacción de los estudiantes con el programa. En consecuencia, las directivas de la institución universitaria deben centrar esfuerzos con miras a mejorar estos ámbitos, para que repercutan en mejor satisfacción sobre el estudiantado.

12. BIBLIOGRAFÍA

ASSAEL, Henry. Comportamiento del consumidor. 6 ed. México D.C.: Thomson, 1998.

CORTADA, James y WOODS, John. The quality yearbook 1995. S.c: McGraw-Hill, 1996.

DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. Comportamiento humano en el trabajo. México D.C.: McGraw Hill, 1997.

DUQUE, Edison y CHAPARRO, César. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. En: Criterio Libre. Enero-Junio, 2012, vol. 10, no. 16, p 159-192. P 169.

FERNÁNDEZ, Juan. Principales factores de enseñanza - aprendizaje que determinan la satisfacción mutua de estudiantes y profesorado universitario. Oviedo: Universidad de Oviedo Vicerrectorado de Calidad e Innovación, 2003.

FLÓREZ, Juan. Encuesta de satisfacción estudiantil. Lima: Universidad Ricardo Palma Rectorado. Oficina de Desarrollo Académico, 2006.

GONZÁLEZ, María José. Estudio comparativo de los modelos de financiación de los sistemas públicos universitarios españoles. En: Presupuesto y gasto público. 2003, no. 33, p 101-121.

HURTADO, Jorge Arturo y SÁNCHEZ, Christian. Fidelidad de los consumidores. Caso del simulador de negocios. Cholula, México: Universidad de las Américas Puebla, 2006.

KOTLER, Phillip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. 4 ed. México D. F.: Pearson, 1997.

LÓPEZ, Alejandro, BASTIAN, Maira y GONZÁLEZ, Viviana. Satisfacción profesional, marco de condiciones para la enseñanza y calidad de las clases de educación física. Un

estudio de caso en profesores de una municipalidad. En: Acción Motriz. Enero-junio, 2013, no. 10, p. 59-75.

MAYO, E. y JARVIS, L. The Psychology of Leisure Travel. Boston: CBI Publishing Co, 1981.

MORSTAIN, Barry. An analysis of student's satisfaction with their academic program. En: Journal of Higher Education. Enero-febrero, 1977, vol. 48, no. 1, p 1-16.

NETQUEST. Calculadora de muestras. [Citado el: 15 septiembre de 2013]. Disponible en internet: http://www.netquest.com/panel_netquest/calculadora_muestras.php.

PÁEZ, Martha y CASTAÑO, José. Perfil académico y motivacional del estudiante de medicina de la Universidad de Manizales. En: Archivos de Medicina. 2007, no. 15, p. 28-45.

SCHIFFMAN, Leon y KANUK, Leslie. Consumer behavior. 7 ed. Washington: Prentice Hall, 2000, citado por HURTADO, Jorge Arturo y SÁNCHEZ, Christian. Fidelidad de los consumidores. Caso del simulador de negocios. Cholula, México: Universidad de las Américas Puebla, 2006.

STANTON, William, ETZEL, Michael y WALKER, Bruce. Fundamentos de marketing. 10 ed. México: McGraw Hill, 1998.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Boletín Estadístico 2012. Cartagena D. T. y C.: Universidad de Cartagena, 2012.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Manual de calidad. Cartagena: Universidad de Cartagena, s.f.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena. [Citado el: 27 mayo de 2013]. Disponible en internet: <http://www.unicartagena.edu.co/siguc/Fundamentos/Siguc/SIGUC.pdf>.

UNIVERSIDAD DEL VALLE. Medición de la satisfacción de usuarios de la universidad del valle informe técnico. Cali: Universidad del Valle, 2011.

13. ANEXOS

13.1 Encuesta

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA RESPECTO A LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

1. Semestre: _____
2. Jornada: Tarde___ Noche___
3. Edad: _____
4. Sexo: M___ F___
5. Estado civil: Casado___ Unión libre___ Soltero___ Separado___ Viudo___
6. Estrato:_____
7. Lugar de nacimiento:_____
8. Ocupación: Estudiante___ Estudia y trabaja___
9. Nivel aproximado de ingresos en el hogar:
 Menos de \$500.000___ \$500.000 a \$1.000.000___ \$1.000.001 a \$1.500.000___ \$1.500.001 a 2.000.000___
 \$2.000.001 a \$2.500.000___ \$2.500.001 a 3.000.000___ \$3.000.001 a \$3.500.000___ Más de \$3.500.000___

Evalúe los siguientes aspectos del programa de acuerdo a su grado de satisfacción, así: 1 es muy poca satisfacción y 5 es mucha satisfacción

	1	2	3	4	5
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE					
10. El plan de estudios de la Carrera					
11. El contenido de las asignaturas					
12. El régimen de estudios (anual/semestral)					
13. Proceso de admisión e inscripción					
14. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles					
15. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores					
16. El nivel de exigencia					
17. El sistema de evaluación					
18. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta					
19. La metodología de enseñanza					
20. La comunicación con los profesores en el aula					
21. La formación práctica					
22. La vinculación con los futuros centros de trabajo					
23. La vinculación con el contexto nacional y regional					
24. La asistencia a clase de los profesores					
25. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)					
26. Los cursos extra-cátedras para optimizar su formación					
27. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza					
28. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico					
EVALUACIONES					
Plazos reglamentados a comienzo de cada semestre					
29. Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones					
30. Entrega oportuna de casos, talleres o ejercicios aplicados					
31. Aviso oportuno sobre fechas de entrega de casos, talleres o ejercicios aplicados					
32. Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios					
33. Entrega oportuna de pautas de calificación de evaluaciones					
34. Cumplimiento de fechas pactadas según programa					
35. Coherencia entre fechas pactadas en diferentes asignaturas					
Confección de pruebas y corrección					
36. Coherencia con la materia enseñada en clases					
37. Dificultad coherente con la dificultad aplicada en ejercicios					
38. Claridad en las pautas en relación a la evaluación					
39. Claridad en la redacción de las evaluaciones					
40. Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación					
Retroalimentación					
41. Disposición para analizar y discutir las evaluaciones					
42. Procedimientos de apelación respecto de notas dadas					
43. Reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente					

	1	2	3	4	5
DOCENTES					
44. Disponibilidad de atención en oficina					
45. Trato con los estudiantes					
46. Calidad académica del profesorado					
47. Puntualidad y cumplimiento de horas de clases					
48. Claridad en la exposición de contenidos					
49. Motivación a los estudiantes a participar en clases					
50. Cumplimiento con el programa del curso					
51. Disposición de los profesores a atender consultas					

Marque con una X la percepción de calidad que le merece lo siguiente:

	Alta	Regular	Baja
52. La calidad de los métodos de enseñanza y aprendizaje			
53. La calidad de las evaluaciones			
54. La calidad de los docentes			

55. Evalúe de manera global la calidad que percibe en el programa de Contaduría Pública de la U de C:

Alta____ Regular____ Baja____

56. ¿Se encuentra satisfecho de manera general en el programa de Contaduría Pública de la U de C? Sí____ No____

57. ¿Estaría dispuesto a abandonar en este momento el programa de Contaduría Pública de la U de C? Sí____ No____

13.2 Cronograma de actividades

Etapas	Año 2013										Año 2014				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Elaboración del proyecto	X	X													
Presentación del proyecto			X	X	X										
Revisión de la bibliografía	X	X			X	X									
Elaboración de la encuesta					X	X									
Aplicación de la encuesta							X	X	X	X	X				
Tabulación de los datos												X			
Elaboración del informe final													X	X	
Presentación del informe														X	
Sustentación															X

13.3 Presupuesto

ÍTEM	VALOR
Elementos de oficina	\$ 100.000
Fotocopias para encuestas	\$ 12.000
Impresiones	\$ 52.000
Empaste	\$ 20.000
Internet	\$ 140.000
Movilización	\$ 30.000
Subtotal	\$ 354.000
Imprevistos (10%)	\$ 35.400
Total	\$ 389.400