

# UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU



## INFORME FINAL

# PERCEPCIÓN POR SUS ESTUDIANTES DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

DRA. URIBE HERNÁNDEZ YRENE CECILIA  
MG. STALEIN JACKSON TAMARA  
DR. HORNA BANCES ESTEBAN

Enero 2016  
LIMA - PERÚ

## **RESUMEN**

Se hizo el presente estudio, para establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Le Cordon Bleu; se desarrolló durante el 2015, para lo que se tomó una muestra de 183 estudiantes. Se elaboró una encuesta validada mediante el alfa de Cronbach, se calculó las frecuencias y se determinó la relación entre las competencias profesionales adquiridas y otros factores determinándose por  $\chi^2$ . La respuesta fue en su mayoría favorable, y las competencias profesionales adquiridas tuvieron relación con sus actitudes personales y sociales, con el nivel de satisfacción que tiene hacia el docente y con los ambientes de la universidad

## **ABSTRACT**

To determine the students satisfaction level this study was developed during 2015. A sample of 183 was studied and a validated by Cornbach alfa survey was used. Frequencies were calculated and the relationships among acquired professional capacities and other factors was determined by  $\chi^2$ . Mostly students were satisfied with university services and acquired professional capabilities were related with personnel and social attitude, satisfaction level towards academic staff and with university facilities

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Universidad Le Cordon Bleu, bajo la forma de Sociedad Anónima Cerrada, fue fundada y promovida bajo la administración del Consejo Nacional para la Autorización y funcionamiento de Universidades (CONAFU), con fecha 04 de mayo de 2009 emitió la Resolución N° 220-2009-CONAFU que autorizó el funcionamiento de la Universidad Le Cordon Bleu, para brindar servicios educativos de nivel universitario, mediante las carreras profesionales de Administración de Negocios Turísticos y Hoteleros; Gastronomía y Arte Culinario; Industrias Alimentarias; y Nutrición, Salud y Técnicas Alimentarias.

Inició sus acciones en el 2010 y en el 2015 se contará con los primeros egresados de las diferentes carreras, siendo una oportunidad de evaluar sus documentos de gestión y funcionamiento en general y planificar sus acciones para el próximo quinquenio, para ello es importante conocer la percepción que tienen sus usuarios, principalmente los estudiantes, del funcionamiento de la institución.

Es necesario hacer este estudio porque el accionar futuro de la Universidad Le Cordon Bleu (ULCB) debe realizarse en función de la satisfacción que tengan sus usuarios, particularmente los estudiantes, de los servicios que brinda. La ULCB está enclavada en el distrito de Miraflores, considerado como el principal distrito turístico del Perú y su población estudiantil proviene mayormente de los distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco. Por otro lado es un proyecto viable pues no se requiere mayores recursos materiales y se cuenta con el recurso humano capacitado y el tiempo destinado a ello. Los resultados serán de suma utilidad para que la ULCB cumpla con sus funciones y se convierta en la institución proveedora de soluciones científicas y tecnológicas para su zona de influencia.

No hay antecedentes de este tipo de estudios en la ULCB, las universidades para su planificación deben hacer este tipo de estudios, pero mayormente se reporta en documentos internos de trabajo. Sin embargo si se conocen estudios realizados en España, Portugal y Venezuela entre otros, con miras a conocer esta evaluación para

la planificación de las titulaciones en el marco del proceso de convergencia en educación superior (Alves y Raposo 2003, Gento y Vivas 2003, García y Tovar 2004, , Rodríguez y Vélez 2004 y Mirón, Iglesias y Alonso 2011) ) Existen estudios que aportan al enfoque metodológico del presente proyecto como el de la demanda de estudios superiores de economía por universitarios gallegos (Neira, Fernández y Ruza 2003)

**Alfa de Cronbach** El Alfa de Cronbach sirve para cuantificar la fiabilidad de una escala de medida, en nuestro caso la encuesta, y cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Adicionalmente, a veces se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. (Cronbach 1951).

El presente estudio se planteó para responder a la interrogante siguiente: ¿Cuál es la percepción del funcionamiento de su universidad que tienen los estudiantes de los últimos 4 ciclos de las diferentes carreras de la Universidad Le Cordon Bleu?

Para lo que se estableció como objetivo general:  
Establecer la percepción que tienen del funcionamiento de la Universidad los estudiantes de la Universidad Le Cordon Bleu

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue descriptivo, correlacional. La población estuvo comprendida por la población total de estudiantes de la Universidad Le Cordon Bleu, la muestra fue de 183 estudiantes de las cuatro carreras que oferta la Universidad. La encuesta validada por el alfa de Cronbach (Cronbach 1951)

La técnica para procesar información fue a través de la estadística inferencial no paramétrica en el test específicamente de Chi cuadrada ( $X^2$ ).

## III. RESULTADOS

### GENERALIDADES

**Tabla N° 1. Distribución por sexo de los estudiantes encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Varón	105	57,4
	Mujer	78	42,6
	Total	183	100,0

### COMPETENCIAS PROFESIONALES

**Tabla N° 2. Disponibilidad para trabajar en equipo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	128	69,9

	Indiferente	48	26,2
	Insatisfecho	7	3,8
	Total	183	100,0

**Tabla 3.- Capacidad de resolver problemas y casos de la especialidad.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	92	50,3
	Indiferente	64	35,0
	Insatisfecho	27	14,8
	Total	183	100,0

**Tabla 4.- Capacidad de actuar con autonomía e iniciativa.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	114	62,3
	Indiferente	66	36,1
	Insatisfecho	3	1,6
	Total	183	100,0

**Tabla 5.- Capacidad para confrontar ideas propias con ajenas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	114	62,3
	Indiferente	54	29,5
	Insatisfecho	15	8,2
	Total	183	100,0

**Tabla 6. Disponibilidad para hablar en público con lenguaje apropiado.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	111	60,7
	Indiferente	61	33,3
	Insatisfecho	11	6,0
	Total	183	100,0

**Tabla 7.- Disponibilidad para tener actitud positiva ante el cambio e innovación.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	131	71,6
	Indiferente	48	26,2
	Insatisfecho	4	2,2
	Total	183	100,0

**Tabla 8. Capacidad para ser autodidacta.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	122	66,7
	Indiferente	55	30,1
	Insatisfecho	6	3,3
	Total	183	100,0

**Tabla 9. Capacidad para dominar habilidades profesionales prácticas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	130	71,0
	Indiferente	40	21,9
	Insatisfecho	13	7,1
	Total	183	100,0

## PLANA DOCENTE

**Tabla 10. Su responsabilidad: respetan los horarios; no faltan a clase sin aviso, etc.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	81	44,3
	Indiferente	36	230,6
	Insatisfecho	46	25,1
	Total	183	100,0

**Tabla 11.- Su dominio de las materias de los cursos que dictan.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	98	53,6
	Indiferente	51	27,9
	Insatisfecho	34	18,6
	Total	183	100,0

**Tabla 12. Su metodología de enseñanza.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	73	39,9
	Indiferente	82	44,8
	Insatisfecho	28	15,3
	Total	183	100,0

**Tabla 13. Su firmeza para que los alumnos respeten las reglas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	86	47,0
	Indiferente	77	42,1
	Insatisfecho	20	10,9
	Total	183	100,0

#### **AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD**

**Tabla 14.- La seguridad contra robos y asaltos.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	96	52,5
	Indiferente	43	23,5
	Insatisfecho	44	24,0
	Total	183	100,0

**Tabla 15. El equipamiento de las aulas (TV, retroproyector, multimedia, pizarras, cortinas)**

		Frecuencia	Porcentaje
--	--	------------	------------

Válidos	Satisfecho	86	47,0
	Indiferente	57	31,1
	Insatisfecho	40	21,9
	Total	183	100,0

**Tabla 16. Capacidad, iluminación, ventilación de las aulas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	87	47,5
	Indiferente	68	37,2
	Insatisfecho	28	15,3
	Total	183	100,0

**Tabla 17. El estado y comodidad de las carpetas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	49	26,8
	Indiferente	55	30,1
	Insatisfecho	79	43,2
	Total	183	100,0

**Tabla 18. El estado de los jardines.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	73	39,9
	Indiferente	67	36,6
	Insatisfecho	43	23,5
	Total	183	100,0

**Tabla 19.- Equipamiento de los baños.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	97	53,0
	Indiferente	61	33,3
	Insatisfecho	25	13,7
	Total	183	100,0

## BIBLIOTECA

### 19.- La actualidad de los libros.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	54	53,0
	Indiferente	45	33,3
	Insatisfecho	21	13,7
	No hago uso servicio	63	34,4
	Total	183	100,0

**Tabla 20. El horario de atención.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	65	35,5
	Indiferente	33	18,0
	Insatisfecho	22	12,0
	No hago Uso del servicio	63	34,4
	Total	183	100,0

**Tabla 21. El trato que brindan los bibliotecarios.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	54	29,5
	Indiferente	47	25,7
	Insatisfecho	19	10,4
	No hago Uso del servicio	63	34,4
	Total	183	100,0



Total		
-------	--	--

**Tabla 22. La rapidez en la atención.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	54	29,5
	Indiferente	47	25,7
	Insatisfecho	19	10,4
	No hago Uso del servicio	63	34,4
	Total	183	100,0

**Tabla 23. Las medidas para la reducción del ruido.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	55	30,1
	Indiferente	48	26,2
	Insatisfecho	17	9,3
	No hago Uso del servicio	63	34,4
	Total	183	100,0

**Tabla 24. El catálogo computarizado.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	34	18,6
	Indiferente	57	31,1
	Insatisfecho	29	15,8
	No hago Uso del servicio	63	34,4
	Total	183	100,0

Total		
-------	--	--

**Tabla 25. Las condiciones de préstamo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	52	28,4
	Indiferente	44	24,0
	Insatisfecho	24	13,1
	No hago Uso del servicio	63	34,4
	Total	183	100,0

**Tabla 26. La disponibilidad de revistas de la especialidad.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	40	21,9
	Indiferente	53	29,0
	Insatisfecho	28	15,3
	No hago Uso del servicio	62	33,9
	Total	183	100,0

## LABORATORIOS

**Tabla 27. Suficiencia de mesas de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	70	38,3
	Indiferente	47	25,7
	Insatisfecho	37	20,2
	No hago Uso del servicio	29	15,8

Total	183	100,0
-------	-----	-------

**Tabla 28. Modernidad de los equipos e instrumentos.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	56	30,6
Indiferente	42	23,0
Insatisfecho	56	30,6
No hago Uso del servicio	29	15,8
Total	183	100,0

**Tabla 29. Número de estudiantes por microscopio.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	42	23,0
Indiferente	66	36,1
Insatisfecho	46	25,1
No hago Uso del servicio	29	15,8
Total	183	100,0

**Tabla 30. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	49	26,8
Indiferente	50	27,3
Insatisfecho	55	30,1
No hago Uso del servicio	29	15,8
Total	183	100,0

Total		
-------	--	--

**Tabla 31. Reposición oportuna de los instrumentos y reactivos.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	46	25,1
	Indiferente	52	28,4
	Insatisfecho	56	30,6
	No hago Uso del servicio	29	15,8
	Total	183	100,0

**Tabla 32. Número de estudiantes por microscopio.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	42	23,0
	Indiferente	66	36,1
	Insatisfecho	46	25,1
	No hago Uso del servicio	29	15,8
	Total	183	100,0

**Tabla 33. Suficiencia y estado de los equipos e instrumentos.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	49	26,8
	Indiferente	50	27,3
	Insatisfecho	55	30,1
	No hago Uso del servicio	29	15,8
	Total	183	100,0

Total		
-------	--	--

**Tabla 34. Reposición oportuna de los instrumentos y reactivos.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	46	25,1
	Indiferente	52	28,4
	Insatisfecho	56	30,6
	No hago Uso del servicio	29	15,8
	Total	183	100,0

**Tabla 35. Utilidad de las guías de práctica.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	90	49,2
	Indiferente	35	19,1
	Insatisfecho	29	15,8
	No hago Uso del servicio	29	15,8
	Total	183	100,0

**Tabla 36. Suficiencia del número de computadoras.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hago Uso del servicio	183	100,0

CENTRO DE COMPUTO

**Tabla 37. Velocidad y confiabilidad de las computadoras.(no se cuelgan ni se malogran a menudo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hago Uso del servicio	183	100,0

**Tabla 38. Disponibilidad de software especializado.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hago Uso del servicio	183	100,0

**Tabla 39. Velocidad de internet.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hago Uso del servicio	183	100,0

**Tabla 40. Amplitud de la sala de cómputo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hago Uso del servicio	183	100,0

**Tabla 41. El tiempo otorgado para el uso de una computadora.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hago Uso del servicio	183	100,0

## LA CAFETERIA

**Tabla 42. Amplitud.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	62	33,9
	Indiferente	61	33,3
	Insatisfecho	600	32,8
	Total	183	100,0

**Tabla 43. Higiene.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	99	54,1
	Indiferente	66	36,1
	Insatisfecho	18	9,8
	Total	183	100,0

**Tabla 44.- Atención (cordialidad, rapidez)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	120	65,6
	Indiferente	42	23,0
	Insatisfecho	21	11,5
	Total	183	100,0

**Tabla 45. Valor nutritivo y calidad de la comida en función de los precios.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	61	33,3
	Indiferente	70	38,3
	Insatisfecho	52	28,4

Total	183	100,0
-------	-----	-------

**Tabla 46. Variedad de platos, productos y precios.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	56	30,6
	Indiferente	59	32,2
	Insatisfecho	68	37,2
	Total	183	100,0

## SERVICIO ACADEMICO

**Tabla 47. Exigencia académica.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	106	57,9
	Indiferente	38	20,8
	Insatisfecho	39	21,3
	Total	183	100,0

**Tabla 48. Información que da la Universidad sobre convenios, becas, convalidaciones, conferencias, etc.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	64	35,0
		58	31,7



	Indiferente		
	Insatisfecho	61	33,3
	Total	183	100,0

**Tabla 49. Matrícula vía internet.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	68	37,2
	Indiferente	59	32,2
	Insatisfecho	56	30,6
	Total	183	100,0

**Tabla 50. Organización del horario de clases.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	63	34,4
	Indiferente	51	27,9
	Insatisfecho	69	37,7
	Total	183	100,0

**Tabla 51. Distribución de los grupos en las asignaturas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	82	44,8
	Indiferente	49	26,8
	Insatisfecho	52	28,4
	Total	183	100,0

## SERVICIO ADMINISTRATIVO

**Tabla 52. Eficiencia del personal administrativo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	86	47,0
Indiferente	46	25,1
Insatisfecho	51	27,9
Total	183	100,0

**Tabla 53. El trato del personal administrativo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	102	55,7
Indiferente	33	18,0
Insatisfecho	48	26,2
Total	183	100,0

## TOPICO

**Tabla 54. Tiempo de espera para ser atendido.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	108	59,0
Indiferente	63	34,4
Insatisfecho	12	6,6
Total	183	100,0

Total		
-------	--	--

### 53.- Higiene.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	135	73,8
Indiferente	45	24,6
Insatisfecho	3	1,6
Total	183	100,0

**Tabla 55. Presencia permanente del personal.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	122	66,7
Indiferente	48	26,2
Insatisfecho	13	7,1
Total	183	100,0

**Tabla 56. Primeros auxilios. (atención y medicinas menores: pastillas, vendas, gasas, etc.)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	122	66,7
Indiferente	53	29,0
Insatisfecho	8	4,4

Total	183	100,0
-------	-----	-------

**Tabla 57.- Campañas de salud. (vacunación, despistaje visual, etc.)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	86	47,0
	Indiferente	69	37,7
	Insatisfecho	28	15,3
	Total	183	100,0

#### **ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES**

**Tabla 58. La seriedad y dedicación con que tomas tus estudios.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	123	67,2
	Indiferente	46	25,1
	Insatisfecho	14	7,7
	Total	183	100,0

**Tabla 59. El respeto que muestras por: la puntualidad, la disciplina en clase, la auto exigencia.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Satisfecho	139	76,0
	Indiferente	35	19,1

Insatisfecho	9	4,9
Total	183	100,0

**Tabla 60. Los representantes estudiantiles como voceros de tus inquietudes.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	108	59,0
Indiferente	58	31,7
Insatisfecho	17	9,3
Total	183	100,0

**Tabla 61. La decencia que muestran tú y tus compañeros.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	134	73,2
Indiferente	39	21,3
Insatisfecho	10	5,5
Total	183	100,0

**Tabla 62. tú interés por la lectura constante y organizada.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Satisfecho	108	59,0
Indiferente	61	33,3
Insatisfecho	14	7,7
Total	183	100,0

## TABLAS DE CONTINGENCIA Y PRUEBAS DE HIPÓTESIS

**Ho: Existe Relación entre las competencias profesionales y las actitudes personales**

**H1: No existe Relación entre las competencias profesionales y las actitudes personales**

**Tabla 63. Tabla de contingencia COMPETENCIAS PROFESIONALES \*  
ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES**

		ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES			Total
		Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	
COMPETENCIAS PROFESIONALES	Satisfecho	112	26	3	141
	Indiferente	6	29	2	37
	Insatisfecho	4	0	1	5
Total		122	55	6	183

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,630	4	,000
N de casos válidos	183		183

Mediante la prueba de Chi cuadrado con  $\alpha > 0.05$  se determina que existe relación entre las competencias profesionales del alumno con sus actitudes personales y sociales

**Ho: Existe Relación entre las competencias profesionales y la satisfacción docente**

**H1: No existe Relación entre las competencias profesionales y la satisfacción docente**

**Tabla 64. Tabla de contingencia COMPETENCIAS PROFESIONALES \*  
SATISFACCIÓN DOCENTE**

		ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES			Total
		Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	
COMPETENCIAS PROFESIONALES	Satisfecho	74	40	27	141
	Indiferente	6	26	5	37
	Insatisfecho	3	1	1	5
Total		83	67	33	183

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,712	4	,000
N de casos válidos	183		

Mediante la prueba de Chi cuadrado con  $\alpha > 0.05$  se determina que existe relación entre las competencias profesionales del alumno con la satisfacción que tiene hacia el docente de la universidad.

**Ho: Existe Relación entre las competencias profesionales y los ambientes de la universidad**

**H1: No existe Relación entre las competencias profesionales y los ambientes de la universidad**

**Tabla 65. Tabla de contingencia COMPETENCIAS PROFESIONALES \* AMBIENTES DE LA UNIVERSIDAD**

		ACTITUDES PERSONALES Y SOCIALES			Total
		Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	
COMPETENCIAS PROFESIONALES	Satisfecho	79	29	33	141
	Indiferente	13	21	3	37
	Insatisfecho	1	3	1	5
Total		93	53	37	183

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,834	4	,000
N de casos válidos	183		

Mediante la prueba de Chi cuadrado con  $\alpha > 0.05$  se determina que existe relación entre las competencias profesionales del alumno con los ambientes que le ofrece la universidad.

#### IV. DISCUSIÓN

Los últimos años del siglo XX plantearon una serie de discusiones y propuestas por parte de diversas entidades de orden internacional como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), las que han planteado propuestas al impacto de los fenómenos de mundialización, internacionalización y globalización en la Educación Superior y de Iberoamérica. Es así que se ha planteado la importancia de la sociedad/economía del saber, los acuerdos internacionales y las TIC entre otras (UNESCO 2004), y por otro lado a nivel iberoamericano se propone seguir en la búsqueda de proveer una educación con inclusión social y el convencimiento de la importancia de la educación para el bienestar general (OEI 2014)

Otra exigencia sobre la educación superior es la calidad que las instituciones de educación superior deben tener; calidad que debe mostrarse en todos sus componentes: calidad en los estudiantes, calidad en sus docentes, calidad en su infraestructura y equipamiento y calidad en sus procedimientos. Las Universidades suelen construir sus visiones, no necesariamente en forma participativa incluyendo el parecer de los actores sociales, mayormente en base a modelos planteados en circunstancias diferentes y para países que tienen poco en común en aspectos relacionados sobre cultura, condiciones socioeconómicos entre otros. Es así que en los primeros años del siglo XXI se comenzó a utilizar el término de “universidad de rango mundial, que tal como establece Altbach en el 2004 “todo el mundo quiere una, nadie sabe lo que es y nadie sabe cómo obtenerla”. Sin embargo Salmi



propone tres grupos de factores que configuran una universidad de reconocimiento mundial, los cuales son: una alta concentración de talento, que incluye tanto a docentes como profesores; abundantes recursos, que permitan un ambiente adecuado en infraestructura y servicios que facilitarán las actividades de enseñanza-aprendizaje, investigaciones e innovación y; características favorables de gobernabilidad, con documentos de gestión que promuevan la innovación con la menos burocracia posible (Salmi 2009)

En este estudio hemos buscado medir a través de una encuesta de satisfacción como ven los servicios de la Universidad sus principales usuarios directos, los estudiantes. La muestra mostró ser en mayor porcentaje varones con 57,4%, y el resultado es preocupante en su mayoría con calificativos por debajo de 50 en base a 100, con unas excepciones como las de las competencias profesionales adquiridas (Tablas 2-9), en las que si bien la respuesta no ha sido sobresaliente, están por encima del 50% de estudiantes satisfechos con las competencias adquiridas, merece mención aparte la percepción de su capacidad de resolver problemas y casos de la especialidad, donde se mostraron satisfechos solamente el 50,4%, y que debe considerarse como aquel aspecto más directamente sobre sus posibilidades de desempeñarse exitosamente en el campo laboral. Otro de los aspectos sobre los que hay mayor satisfacción dentro de un marco de insatisfacción es el del conocimiento que los docentes tienen sobre las materias de los cursos que enseñan, con 53,6%. Asimismo, para sentar bases metodológicas y de análisis se pudo determinar que existe relación entre las competencias profesionales adquiridas con sus actitudes personales y sociales, con el nivel de satisfacción que tiene hacia el docente y con los ambientes de la universidad

Cuando se les preguntó sobre los servicios que se les ofrecía, particularmente los del Centro de Cómputo, la respuesta fue impactante, pues el 100% dijeron que no hacían uso de sus servicios. En el servicio de cafetería el mayor porcentaje de satisfacción se observó en la atención (cordialidad y rapidez) con 65,6%. En el servicio académico la exigencia académica satisfizo al 57,9%, en el servicio administrativo el trato del personal administrativo satisfizo al 55,7%, el servicio de tópicos dejó mayormente satisfechos a los estudiantes, con un mayor porcentaje de satisfacción sobre la higiene con 73,8%. Finalmente, en su percepción de sus actitudes personales y sociales mostraron mayormente satisfacción con altos porcentajes, siendo el mayor el correspondiente a la puntualidad, disciplina en clase y autoexigencia, con 76%.

Esta percepción mayormente negativa del funcionamiento de la universidad es necesario considerar si se quiere construir una institución reconocida a futuro, es importante el que los aspectos relacionados con la actitud del personal son ligeramente positivas. La relevancia de las investigaciones sobre la calidad de los servicios educativos es remarcada en un estudio hecho en la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes, Táchira, Venezuela (Gento y Vivas 2003); pues de esta manera las Universidad incrementa su propia capacidad de detección de sus fortalezas y debilidades que a su vez permitirá la toma de acciones para un mejor planeamiento de su futuro. Cuando se midió la satisfacción de los alumnos en la Universidad de Beira Interior, Portugal; ésta fue de 54% (Alves y Raposo 2004). Además, en la Corporación Universitaria Lasallista” los estudiantes mostraron muy buena satisfacción con los docentes y decanos del programa, y con el proceso de

formación en general recibido en la Institución" (Rodríguez y Vélez 2004). Por el contrario, en la Universidad de Salamanca, los estudiantes de la Facultad de Medicina mostraron en un 95% no considerarse formados para ejercer la medicina y la calidad global de la formación recibida es valorada por un 55%.

Nuestros resultados y los mencionados en otros lugares e instituciones, remarcan la necesidad de incluir la satisfacción de los estudiantes en la planificación de la Institución, mediante una propuesta continua de evaluación que permita tener datos que sean algo más que fotografías momentáneas y generar sistemas de evaluación que permitan incluir la mayor parte de variables a ser consideradas con las conclusiones más certeras posibles.

## V. CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Le Cordon Bleu para la muestra y en la época estudiada ha sido en su gran mayoría satisfactoria como se muestran en las tablas descriptivas y de comparaciones, y se ha encontrado relación estadística significativa entre las capacidades profesionales adquiridas y sus actitudes personales y sociales, con el nivel de satisfacción que tiene hacia el docente y con los ambientes de la Universidad.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves Helena y Raposo Mario. 2004 "La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria. El ejemplo de la Universidad de Beira Interior" *Revista de Marketing público no lucrativo* 1(1):73-88
- Cronbach, Lee J. 1951. «Coefficient alpha and the internal structure of tests» *Psychometrika* 16 (3): 297-334
- Gento Samuel y García Mireya. 2003. "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios para su educación" *Acción Pedagógica* 12(2):16-27
- Mirón J., Iglesias, H., y Alonso, M. 2011 "Valoración de los estudiantes sobre su formación en la Facultad de Medicina" *Educ. Med.* 14(4):221-228
- Neira I., Fernández S. y Ruzo E. 2003. "La demanda de estudios superiores de economía por parte de los universitarios gallegos" *Revista Gallega de Economía* 12(1): 1-19
- OEI 2014. *Miradas sobre la educación en Iberoamérica*. España. OEI
- Rodríguez G. María y Vélez A. Lin. 2004. "Satisfacción de los graduandos con la formación recibida de la Corporación universitaria Lasallista" *Revista Lasallista de Investigación* 1(1):37-41

- Salmi Jamill 2009. *The Challenge of Establishing World-Class Universities*. Washington D.C. Banco Mundial
- UNESCO 2005 *Educación superior en una sociedad mundializada*. París. UNESCO