



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“Desempeño docente y satisfacción académica de los estudiantes del I ciclo de la escuela de Economía, Universidad Nacional de Cajamarca - 2018”

Tesis para optar al grado académico de:
MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO

Presentado por:
Edwin Horacio Fernández Rodríguez (0000-0002-9288-0417)

Asesora:
Andrea Gutiérrez Jiménez (0000-0003-0826-6527)

Lima – Perú
2019

**ANEXO 13
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 21:00 horas del día viernes 6 de setiembre de 2019 en la sala de conferencias se reunieron los miembros del Jurado:

Presidente Mg. Alvarez Pejerrey, Jose Antonio
Miembro 1 Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto.
Miembro 2 Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio

Para evaluar la tesis titulada: "**Desempeño docente y satisfacción académica de los estudiantes del I ciclo de la escuela de Economía, Universidad Nacional de Cajamarca - 2018**", presentada por el **Bach. Edwin Horacio Fernández Rodríguez**, para optar el grado de Maestro en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento.

Terminada la sustentación, el Jurado luego de deliberar concluyen de manera unánime por mayoría simple () que la tesis es:

Aprobado ()
Aprobado - Muy buena
Aprobado - Sobresaliente ()
Desaprobado ()

Calificándola con nota de: 16 en letras (dieciseis.....)

En fe de lo actuado los miembros de Jurado suscriben la presente Acta en señal de conformidad.



Presidente del Jurado
Mg. Alvarez Pejerrey, Jose Antonio



Miembro del Jurado
Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto



Miembro del Jurado
Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio



Asesor
Mg. Gutiérrez Jiménez, Andrea

Dedicatoria

A mis hijos Adrián y Daniel quienes son el motivo para mejorar todos los días.

Agradecimientos

A Dios quien dirige nuestras vidas; a los Docentes de Funiber; a mi tutora la Doctora Andrea Gutiérrez por sus enseñanzas y apoyo en el desarrollo del presente estudio.

Índice general

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Índice general.....	5
Índice de figuras.....	8
Índice de tablas	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
CAPITULO I: DESCRIPCION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Planteamiento del problema abordado.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. La justificación investigativa.....	14
1.3.1. La justificación de índole práctico	14
1.3.2. Justificación de índole teórico.....	14
1.3.3. Justificación de índole metodológico.....	15
1.4. Limitaciones de la investigación	15
1.5. Viabilidad de la investigación	15
1.6. Línea de investigación	16
CAPÍTULO II: EL MARCO DE LA REFERENCIA TEÓRICA	17
2.1. Antecedentes del estudio de tesis	17
2.1.1. Los antecedentes de ámbito nacional.....	17
2.1.2. Antecedentes internacionales	19
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Desempeño de la función del profesor	21
Dimensión: Especialización docente	23
Dimensión: Metodología didáctica	25
Dimensión: Destrezas personales.....	26
2.2.2. Satisfacción estudiantil por el servicio académico	27
Dimensión: Planificación del proceso enseñanza - aprendizaje.	30
Dimensión: Nivel de aprendizaje.....	31

Dimensión: Satisfacción por clases con predominancia procedimental.....	32
2.2.3. Principales enfoques teóricos que sustentan la investigación.....	33
2.3. Objetivos de la investigación.....	37
2.3.1. Objetivo principal	37
2.3.2. Objetivos específicos	37
2.4. Formulación de hipótesis.....	37
2.4.1. Hipótesis general.....	37
2.4.2. Hipótesis específicas.....	37
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	39
3.1. Diseño del estudio de la tesis.....	39
3.2. Tipo.....	39
3.3. Enfoque.....	40
3.4. Población	40
3.5. Muestra	40
3.6. Operacionalización de variables	41
3.7. Técnica para la recolección de datos de fuentes primarias	42
3.7.1. Validez del instrumento	42
3.7.2. Confiabilidad del instrumento.....	43
3.7.3. Técnica para el procesamiento y análisis de datos.....	44
3.7.4. Aspectos éticos.....	45
CAPÍTULO IV: LA DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
4.1 Análisis estadístico de los resultados	46
4.2. Contrastación de hipótesis	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	56
5.1. Discusión de resultados.....	56
Conclusiones.....	60
Recomendaciones	61
Referencias bibliográficas.....	62
Abreviaturas.....	66
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 2: Matriz de operacionalización	69
Anexo 3: Cuestionario	70

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	74
Anexo 5: Base de datos.....	77

Índice de figuras

Figura 1: <i>Diseño correlacional de la investigación en base a Hernández</i>	38
Figura 2: <i>Calificación del desempeño del profesor como educador</i>	45
Figura 3: <i>Niveles de la satisfacción estudiantil</i>	46
Figura 4: <i>Contingencia del desempeño del profesor con satisfacción estudiantil</i>	47
Figura 5: <i>Contingencia de la dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil.</i>	48
Figura 6: <i>Contingencia de la dimensión método didáctico con la variable satisfacción estudiantil</i>	49
Figura 7: <i>Contingencia de la dimensión destreza personal con la variable satisfacción estudiantil</i>	50

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 2: <i>Validez del instrumento mediante juicio de expertos.</i>	42
Tabla 3: <i>Escala tipo Likert acerca de las dos variables del estudio.</i>	43
Tabla 4: <i>Intervalos aplicado al valor Alfa de Cronbach para el estudio</i>	43
Tabla 5: <i>Cuadro estadístico de Fiabilidad</i>	43
Tabla 6: <i>Calificación del desempeño del profesor como educador</i>	45
Tabla 7: <i>Niveles de la satisfacción estudiantil</i>	46
Tabla 8: <i>Contingencia: desempeño del profesor con satisfacción estudiantil</i>	47
Tabla 9: <i>Contingencia: dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil</i>	48
Tabla 10: <i>Contingencia: dimensión método didáctico con la variable satisfacción estudiantil</i>	49
Tabla 11: <i>Contingencia: dimensión destreza personal con la variable satisfacción estudiantil</i>	50
Tabla 12: <i>Significancia y correlación ente el desempeño del profesor con la satisfacción estudiantil</i>	51
Tabla 13: <i>Significancia y correlación ente la dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil</i>	52
Tabla 14: <i>Significancia y correlación entre la dimensión método didáctico con la variable satisfacción estudiantil.</i>	53
Tabla 15: <i>Significancia y correlación entre la dimensión destreza personal con la variable satisfacción estudiantil</i>	54

Resumen

La intención del presente estudio se fundamenta en establecer la existencia de una reciprocidad entre el desempeño como educador y la satisfacción estudiantil por el servicio de formación educativa que recibieron en el I ciclo de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca durante el año académico 2018. Para el desarrollo de la investigación de campo la población estuvo constituida por 420 alumnos y después de aplicar la fórmula estadística se determinó una muestra representativa integrada por 200 estudiantes de quienes se recopiló la principal información respecto a las variables involucradas en el estudio.

La delineación de la investigación es de carácter no experimental, del tipo transversal y correlacional que permitió examinar las relaciones entre las dos variables, el instrumento de recojo de información fue el cuestionario que contó con la validación de expertos de igual modo se probó la confiabilidad del instrumento por medio de la estimación del coeficiente Alfa Cronbach. El valor resultante de dicho coeficiente es de 0,964 determinando para la presente tesis una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados.

El desempeño de la labor del profesor y su relación con la satisfacción por el servicio de formación recibido por el alumnos fue determinada mediante el cálculo del indicador de Rho de Spearman cuyo resultado 0.234 confirmó la presencia de una relación moderada entre dichas variables, cumpliendo de esta forma con los objetivos planteados y validando la hipótesis propuesta; en donde, también se corroboró que las dimensiones que conformaban la variable desempeño del docente como son: la especialización, el método didáctico y la destreza; mostraban una relación significativa con la variable satisfacción por el servicio de formación educativa en los alumnos.

Palabras claves: *Desempeño docente, especialización, satisfacción académica.*

Abstract

The intention of this study is based on establishing the existence of a reciprocity between performance as an educator and student satisfaction for the educational training service they received in the first cycle of the School of Economics of the National University of Cajamarca during the academic year 2018. For the development of field research the population consisted of 420 students and after applying the statistical formula a representative sample composed of 200 students from whom the main information regarding the variables involved in the study was collected.

The delineation of the research is non-experimental, of the cross-cutting and correlational type that made it possible to examine the relationships between the two variables, the information collection instrument was the questionnaire that had the validation of experts in the same way the reliability of the instrument was tested by estimating the Alfa Cronbach coefficient. The resulting value of this coefficient is 0.964, determining for this thesis a high reliability of the instruments used.

The performance of the teacher's work and his relationship to satisfaction with the training service received by the students was determined by the calculation of Spearman's Rho indicator, the result of which 0.234 confirmed the presence of a moderate relationship between these variables, thus fulfilling the objectives set out and validating the proposed hypothesis; where, it was also corroborated that the dimensions that made up the variable performance of the teacher such as: specialization, didactic method and skill; showed a significant relationship with the variable satisfaction for the educational training service in the students.

Keywords: *Teaching performance, specialization, academic satisfaction.*

Introducción

El estudio de tesis denominado “Desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes del I ciclo de la escuela de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca – 2018”; se estructura en capítulos dentro de los cuales se describen los temas relacionados, con el propósito de explicar ordenadamente una investigación de fácil lectura y comprensión por parte de los investigadores. En la investigación se propuso como problema principal poder responder a la pregunta ¿El desempeño del profesor muestra una relación con la satisfacción estudiantil por el servicio de formación académica que recibieron en el I ciclo de la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018? Y como objetivo de estudio: Determinar la relación que existe entre el desempeño del profesor como educador y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo de la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

El Primer Capítulo contiene el “Planteamiento del problema” describiendo los aspectos claves de la investigación como son: la definición del problema, la justificación de la tesis, los aspectos limitantes, los antecedentes de estudio que abordan el problema y los objetivos. El Segundo Capítulo está referido al “Marco Teórico”; antecedentes de la investigación, en donde se muestran las teorías científicas que respaldan la investigación; de igual forma, para un mejor entendimiento, se exponen las definiciones conceptuales, las hipótesis y las variables de estudio. En el Tercer Capítulo se explica el “Diseño Metodológico”; que detalla la forma en que se aborda metodológicamente la investigación puntualizando la operacionalización de las variables con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales. De igual modo se describe la población y la determinación de la muestra que se utilizó en la investigación de campo, los métodos de investigación utilizados y las técnicas de recolección de datos e información y los métodos utilizados para el análisis de la información. En el Cuarto Capítulo contiene los aspectos referidos al análisis de los datos obtenidos en el estudio de campo, basados en técnicas e indicadores estadísticos que permiten interpretar los datos y validar la relación que existen entre las variables consideradas en el estudio de modo que se contratan hipótesis estadísticas planteadas. En el Quinto Capítulo se realiza la discusión de los resultados contrastándolo con los antecedentes teóricos. Para concluir la investigación, y basado en la evidencia identificada en desarrollo de los capítulos, se determinan las conclusiones y las sugerencias a las cuales arriba la investigación de tesis.

CAPITULO I: DESCRIPCION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El investigador Mendivil (2011), refiere “el rendimiento de los estudiantes sigue siendo uno de los más bajos de América Latina y el Perú presenta la mayor inequidad educativa”. (p.6). El rendimiento de los estudiantes en las universidades no es ajeno a dicha realidad; la educación universitaria; dentro de otros aspectos, se ve relacionada con el desempeño que tenga el docente, dado que la enseñanza universitaria es un proceso pensado y planificado en base a las necesidades del mercado laboral y acorde a los avances del conocimiento; en la práctica corresponde a un procedimiento que incorpora decisiones que toma el docente responsable de enseñar, es decir: transmitir sus saberes mediante acciones que despierten la motivación del estudiante por lograr sus aprendizajes.

La realidad actual muestra que los docentes universitarios, en su labor de enseñar, atraviesan por diferentes desafíos que determinan su desempeño, poseer los conocimientos no es suficiente; es necesaria que estos sean transmitidos eficientemente hacia los alumnos para lo cual es necesario que como docentes perfeccionen sus capacidades y habilidades adecuándolas a su labor de enseñanza que realizan día a día.

El estudio se enfocó en desagregar la variables de estudio en dimensiones que las componen de modo que se mediante la información cuantitativa y un tratamiento estadístico a dicha información se pudo llevar a cabo una descriptivo y un cálculo estadístico correlacional de corte transversal, que permitió la exploración en detalle de las variables desempeño y satisfacción y su relación de influencia compartida que se presentó en la enseñanza.

1.2. Planteamiento del problema abordado

1.2.1. Problema general

¿ El desempeño del profesor como educador se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿La dimensión especialización del profesor se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?

¿ La dimensión método didáctico del profesor se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?

¿ La dimensión destreza del profesor se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?

1.3. La justificación investigativa

1.3.1. La justificación de índole práctico

Desde la perspectiva practica la determinación de una relación existente entre el desempeño de la labor docente de enseñanza y la satisfacción por el servicio de formación académica recibida por el alumno, valora el proceso de la enseñanza superior basado en las capacidad y talento que muestra el profesor en su labor de enseñanza, que es corroborado en el aprendizaje obtenido por los alumnos, quienes internalizan conocimientos, técnicas y experiencias educativas diversas que formaran parte de sus capacidades profesionales. La investigación evidencia la importancia del desempeño docente y su estrecha influencia en la mejora la enseñanza superior brindada a los alumnos de educación superior en economía.

1.3.2. Justificación de índole teórico

Respecto al estudio y debate científico referido a la enseñanza de la educación superior se muestran diferentes e importantes teorías que estudian el desempeño o competencia del profesor en su rol de enseñanza en un entorno superior universitario; dentro de dichos aportes la investigación recoge los estudios de Valle ed al. (2015 que analiza la percepción de los alumnos como actores que reciben el servicio educativo y perciben con mayor objetividad la calidad del servicio docencia basado en su desempeño al brindar la enseñanza y lograr el aprendizaje de sus alumnos; para el estudio de dicha percepción del estudiante se utilizó la escala Likert generando una valoración cuantitativa factible de ser estudiada mediante indicadores y pruebas estadísticas.

1.3.3. Justificación de índole metodológico

Brindar educación a nivel universitario constituye un proceso interrelacionado en donde el profesor se desenvuelve transmitiendo sus conocimientos de forma lógica y planificada, trasladando la enseñanza más adecuadas a cada alumno en un entorno institucional reflejado en el aula de clase. El rol del docente se encuentra presente en todo el proceso de enseñanza aprendizaje en la formación universitaria y este responde las demandas de los estudiantes quienes requieren de conocimientos y capacidades que les permita desempeñarse con éxito en un mercado profesional exigente. La investigación para su desarrollo utiliza el método científico y hace uso de instrumentos de recolección de la información, desarrolla el procesamiento de datos, sustenta los resultados en base a indicadores y pruebas estadísticas, aportando metodológicamente como modelo a otros investigadores del estudio de la educación superior.

1.4. Limitaciones de la investigación

Espacial

Abarcó la Escuela Académico Profesional de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca. Muestra conformada por 200 alumnos que cursaron el primer ciclo de formación universitaria en dicha escuela profesional.

Temporal

Se realizó durante el año académico correspondiente al 2018.

1.5. Viabilidad de la investigación

La tesis se fundamenta en la información proveniente de los alumnos en formación universitaria, en relación al desempeño de sus docentes, de modo que el estudio se basa en información primaria respecto del trabajo especializado que realizan los docentes de la EAP de Economía de la UNC observado durante el año académico 2018.

El cuestionario posibilitó clasificar y recabar en forma ordenada la información en el estudio y análisis de las variables. De igual forma, los docentes y alumnos contactados para el estudio mostraron voluntad en otorgar sus apreciaciones y valoraciones relacionadas.

La utilización de escalas que permite estudiar aspectos relacionados con la forma de trabajo y el desempeño profesional hacen viable la obtención de indicadores que permiten correlacionar datos y hallar resultados más aproximados a la realidad.

1.6. Línea de investigación

El presente estudio que indagó respecto al desempeño de la labor del profesor en clase y la satisfacción por la formación académica que percibieron los estudiantes pertenece a la línea de estudio o investigación: Gestión del talento.

CAPÍTULO II: EL MARCO DE LA REFERENCIA TEÓRICA

2.1. Antecedentes del estudio de tesis

2.1.1. Los antecedentes de ámbito nacional

Aguirre (2015), en su tesis: “*Desempeño docente y rendimiento académico en el área de comunicación en estudiantes del V ciclo de primaria de la institución educativa particular Nuestra Señora de las Mercedes Rímac año 2014*”. El estudio propuso como objetivo establecer la presencia de una correspondencia entre desempeño de la labor del profesor y el rendimiento académico de los alumnos en formación del el área de Comunicación del V ciclo de primaria, la investigación propuso un diseño básico de nivel correlacional descriptivo en donde narra en detalle la interrelación entre las variables de estudio e identifica las dimensiones del problema, la investigación trata de medir la asociación de las variables desempeño del profesor y el rendimiento del estudiante sin que este aspecto sea de causalidad entre ellas, para tal propósito utilizó una muestra de carácter censal conformada por los 90 estudiantes. Las conclusiones se fundamentaron a razón de indicador de Rho de Spearman que determino para un valor igual a 0,459 (para un pvalor < 0,005) identificando la existencia de una relación moderada y significativamente estadística entre el desempeño del profesor y el rendimiento académico del alumno; de igual forma clasifican rendimiento del alumno en el área de comunicación mostrando que solamente el 23% mostraron logro obtenido, 67% logros en proceso y tan solo una baja proporción del 10% en nivel de inicio respecto al área de comunicación; también se estimó el grado logrado en el desempeño de la labor del profesor resultando que un 93% como bueno mientras que el 7% alcanzaron un estandar regular o medio.

García (2015), en su tesis: “*Desempeño docente y calidad del aprendizaje de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Antonio Lorena de Cusco – 2014*”. La investigación planteó como objetivo medir el nivel de interrelación que se muestra entre la calidad del aprendizaje mostrado por los alumnos y el desempeño de la labor del profesor en clase, el diseño fue de tipo correlacional y transversal siendo su objetivo poder identificar en forma cuantitativa el grado de asociación que se presenta entre dos variables propuestas como son el desempeño de la labor del profesor en clase y calidad en el logro del aprendizaje para un momento temporal correspondiente al año académico 2014; así mismo es de tipo cuantitativo, hace uso de técnicas estadísticas para el procesamiento y tratamiento de la información. El método de

investigación fue descriptivo a basado en datos primarios obtenidos mediante la encuesta aplicadas a una muestra probabilística estratificada perteneciente a cuatro especialidades de formación superior técnicas: Enfermería, Farmacia, Guía Oficial de Turismo y Administración y Contabilidad, La conclusión de la investigación se fundamenta en la estimación de indicador de correlación de Tau-B de Kendall el cual resalta que las competencias profesionales del profesor mostradas en su clase muestran un nivel significativo de correspondencia con el logro de los aprendizajes de los estudiantes, resultando dicha relación buena dado un valor de Tau-B = 0.402, que a su vez determina relación positiva (mostrado en el signo + de dicho indicador) para ambas variables de estudio; para lo cual se propuso un nivel de significancia del 5% por lo que el nivel de confianza representa el 95% respecto a la validez estadística de la hipótesis que planteaba la existencia de dicha relación.

Valverde (2017) propuso su estudio titulado “*Motivación y percepción del desempeño docente en estudiantes del III ciclo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Pablo realizado para el año 2016*” en donde propone como objetivo identificar y medir la correspondiente interrelación entre motivación lograda por los alumnos y la percepción del desempeño del docente en su clase. La investigación fue de nivel básico su diseño de corte transversal y correlacional para lo cual plantea el estudio para una población 350 estudiantes que cursaban el ciclo en mención; de donde selecciona una muestra no probabilística conformada de 64 estudiantes a quienes se aplicó una encuesta conformada por preguntas cerradas con una escala de valoración para cada una de las dimensiones de las variables que conformaron el estudio. La investigación como explica el autor “toma como marco teórico el modelo pedagógico humanista, en la cual plantea tres principios fundamentales para asegurar una educación individualizada del estudiante. Las conclusiones se basan en el estadístico de Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,570 en base a que se aprueba la hipótesis afirmando que existe una moderada relación positiva entre la labor del docente y motivación lograda por los alumnos” (p.04).

Retamozo (2018) propuso su estudio a nivel de tesis intitulado “*Desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018*”. La tesis fue de naturaleza cuantitativa descriptiva de un nivel de estudio básico y diseño correlacional no experimental de corte transversal. La tesis

tomó como referente poblacional a 68 estudiantes que cursaban el décimo ciclo de formación en la Facultad de Enfermería, siendo su muestra el total de la población a quienes, para la investigación de campo, se planteó preguntas mediante la aplicación de una encuesta referida a las variables de interés, el instrumento de recolección de la información utilizado fue el cuestionario aprobado por medio de juicio de expertos haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach cuyo valor para la variable desempeño docente fue igual a 0,922 y para la variable satisfacción académica del estudiante registró un 0,813. Las conclusiones se fundamentaron en el indicador estadístico de Rho de Spearman con la cual se contrasta la hipótesis del estudio y se corrobora la presencia de una asociación moderada entre la satisfacción académica del alumno y el desempeño docente en el aula.

2.1.2. Antecedentes internacionales

El autor Gil (2015), desarrolló su estudio titulado: *“El impacto de la observación de la actuación docente en el desarrollo profesional del profesorado de lenguas y literatura de educación obligatoria y del profesorado de educación infantil”*. Cuyo objetivo fue estudiar en detalle el impacto obtenido en el proceso de observación a la actuación del profesor en aula y su relación con el perfeccionamiento profesional en los profesores de la ciencia de lenguas y literatura correspondiente a la educación básica escolar. Se midió la influencia que tiene observar las clases de los docentes sobre diferentes factores relevantes de la formación continua de profesores. El estudio fue de tipo descriptivo basada en obtener datos sobre cómo afectaba en su desempeño profesional el que los profesores hubieran sido observados o no. La hipótesis propuso que el proceso observación de la actuación docente en el proceso de enseñanza y su posterior sesión de retroalimentación influyen de manera positiva en el perfeccionamiento o mejora profesional de los profesores objeto de estudio de modo que se planteó dos áreas de investigación: por un lado, investigar cómo influía la observación en los resultados que los alumnos obtenían en sus clases; y, por otro, cómo influía la observación en diferentes aspectos profesionales del profesor. En la muestra para la investigación participaron un total de 118 profesores del sistema educativo español. La tesis concluyó que la observación o monitoreo de la actuación del docente influye en forma significativa en el aprendizaje de los alumnos.

Valle, García, Ubieto, Cebrián, Sabaté, Jorba, y Pagès, (2015), “*Competencias del buen docente universitario. Opinión de los estudiantes. REDU*” publicado en la Revista Científica Docencia Universitaria. La investigación planeó como objetivo recolectar y analizar la opinión que tienen los alumnos respecto a la calidad de sus profesores medido por la forma en que desarrollan su clase y propician el aprendizaje en su formación profesional. El método de la investigación consistió en el diseño y correspondiente aplicación de una encuesta de valoración implementada en estudiantes de quince universidades españolas conformantes del proyecto REDU; buscando obtener en forma objetiva, mediante el uso de la escala de Likert, la calificación que otorgan los alumnos al perfil de competencias de sus docentes universitarios. En referencia a la muestra de estudio, esta fue determinada en 10,324 alumnos universitarios que representaron el 1,9% del total de las universidades participantes. Las conclusiones del estudio identificaron cuatro características más relevantes que debe mostrar un buen profesor en su trabajo y que según el estudio describe:

“Explicar de forma clara los contenidos de la asignatura, motivar al alumnado en su proceso de aprendizaje, utilizar métodos de enseñanza-aprendizaje y el uso de procedimientos de evaluación coherentes con los objetivos de la asignatura; complementariamente identificaron tres características resaltantes de los docentes que los estudiantes más valoradas y están referidas a: la competencia comunicativa (explicar bien los contenidos de clase), la competencia interpersonal (motivar el proceso de enseñanza aprendizaje) y la competencia metodológica (coherencia entre los métodos de enseñanza-aprendizaje y los objetivos)” (p.65).

Flores (2016) propone su tesis denominada “*Modelo de predicción del rendimiento académico de los estudiantes del ciclo básico de la carrera de medicina a partir de la evaluación del desempeño de la labor docente*” en la cual se plantea como objetivo de investigación identificar un modelo de regresión lineal en la cual evalúe y mida en forma estadística y empírica el desempeño de la labor del profesor que le permita mediante el modelamiento matemático medir la percepción del alumno respecto al desempeño de su profesor como predictor de su rendimiento académico en su formación profesional de medicina. El estudio fue descriptivo, predictivo de corte transversal en donde se realizó la evaluación del desempeño de la función del profesor para lo cual hicieron uso de la base de datos proporcionada por OPINEST2011 que contenía información 2091 registros ya aplicados, con dicha información se propusieron un modelo de regresión múltiple que

explicaba el desempeño académico que mostraban los alumnos están en función a la labor que desarrolla el profesor universitario. Las dimensiones que formaron parte del modelo fueron el nivel de comunicación, el factor psicopedagógico y evaluación al estudiante. La conclusión determinadas por la investigación demuestran evidencia sólida de que variable explicativa desempeño de los profesores basado en competencias explica rendimiento académico de los alumnos.

Fernandes, Sotolongo y Martinez (2016), en su tesis: *“La Evaluación del Desempeño por Competencias: Percepciones de Docentes y Estudiantes en la Educación Superior”* los autores propusieron como objetivo de estudio conocer las percepciones de alumnos y profesores respecto al nivel de desempeño del docente en universidades públicas angolanas para lo cual utilizaron una herramienta de evaluación organizada en una escala de prioridad que plantearon para cada dimensión que conforman dicho desempeño. El estudio fue implementado en la Universidad José Eduardo Dos Santos que conformó el universo de la investigación. El cuestionario fue implementado como instrumento de recolección de datos y estaba estructurado en veintitrés preguntas clasificadas en dimensiones como fueron: a) competencias pedagógico didácticas, b) competencias de gestión académica, c) competencias investigativas y d) competencias de extensión universitaria. La muestra del estudio estuvo integrada por 342 alumnos y 126 docentes de dicha universidad. El estudio determinó en sus conclusiones que las dimensiones de mayor trascendencia están conformadas por: la competencia pedagógico-didáctica, la competencia investigativa y la competencia de extensión universitaria; siendo la competencia pedagógico-didáctica la de mayor valoración es decir la principal cualidad de un buen docente es facilitar mediante su forma de enseñanza el aprendizaje del alumno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño de la función del profesor

El MINEDU (2012) refiere “el desempeño designa el cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades, así como el rendimiento de logros alcanzados” (p. 09). En concordancia ha descrito por dicha institución, una buena práctica pedagógica debe tener como referente el desempeño de la función del profesor y sus correspondientes competencias. En ese sentido, el profesor durante la implementación de sus clases expone y transmite hacia sus alumnos

conocimientos, capacidades y la habilidad, es decir pone en práctica en el desarrollo de la enseñanza haciendo uso combinado de diferentes cualidades. El desempeño de la función del profesor abarca diferentes ámbitos como pueden ser el sociocultural, el institucional y el académico científico; teniendo como objetivo fundamental translimitar conocimientos y experiencias y lograr los aprendizajes de los estudiantes.

Por otro lado, Boyartzis (2002) propone "las competencias son características subyacentes en las personas, asociadas a la experiencia, que como tendencia están causalmente relacionadas con actuaciones exitosas en un puesto de trabajo contextualizado en una determinada cultura organizacional"(p.249).

Por su parte Spenser (1993) describe "las competencias son, en definitiva, características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo" (p.23).

El científico Levy-Leboyer (1997) tratando de explicar las competencias diferenciadas e individualizadas que ponen de manifiesto los docentes en el desarrollo de su labor escribe:

"Algunas personas disponen mejor de competencias que otras, e incluso son capaces de transformarlas y hacerlas más eficaces para una situación dada. Esos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo y en situaciones de evaluación. Esas personas aplican íntegramente sus aptitudes, sus rasgos de personalidad y los conocimientos adquiridos. Las competencias se constituyen en un rasgo que une las características individuales y las cualidades requeridas para manejarse mejor en el puesto de trabajo de acuerdo a los requerimientos y objetivos predeterminados"(p.40).

La OIT, organismo que vela por el trabajo a nivel global señala que un trabajador demuestra en la práctica sus competencias cuando cumple su labor en forma correcta, detallando que es "la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral" de modo tal que dicha efectividad hace referencia a un grupo de cualidades dentro de las que se encuentran los conocimientos, las destrezas y habilidades, el carácter y las actitudes que son propias de la persona y has sido adquiridas en forma innata o por medio de las experiencias vividas y la educación recibida a lo largo de su vida; el docente en su labor de enseñanza combina dichas cualidades y las utiliza en buscar la mejor forma de transmitir los conocimiento a sus alumnos, tomando de decisiones acorde a las diferentes circunstancias y escenarios (como se citó en Escobar, 2005).

Lasnier (2000) compara el concepto de desempeño como el de “*saber hacer*”, que según el autor representa el efecto de mesclar conocimientos especializados que posee con sus capacidades y habilidades emocionales, cognoscitivas, psicológicas y afectivas en la transmisión de sus enseñanzas hacia sus alumnos.

El desempeño de la función del profesor es una combinación de cualidades que diferencia e individualiza la forma de enseñar del docente universitario, que genera dicho desempeño, en afinidad con Conejeros, Gómez y Donoso (2013) quienes tratan de explicar que el docente en el desarrollo especializado de su enseñanza pone a la luz su desempeño al promover el aprendizaje basado en la generación de motivaciones e incentivos en los alumnos logrando activar sus capacidades y potencialidades; la forma de promover y motivar dicho aprendizaje se demuestra en la forma como se combinan cualidades que posee el docente; a nivel de ejemplo en la labor educativa muchas de las veces el docente tienen los conocimientos pero carece de las habilidades didácticas que le permita transmitir adecuadamente dicho conocimiento al alumno.

Como describe Chiavenato (2007), la evaluación de desempeño representa una herramienta objetiva que posibilita la mejora de los resultados mostrados por los trabajadores de la organización que permite obtener información objetiva del desempeño medido por indicadores verificables. Los señalado por Chiavenato otorga al concepto de desempeño una característica que es cambiante y perfectible a lo largo del tiempo para lo cual es necesario que las organizaciones siempre evalúan a los colaboradores, formal o informalmente, con el objetivo de corregir y perfeccionar, el autor propone que la evaluación del desempeño busca:

“Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas, propiciar que las personas asuman responsabilidades y definan metas de trabajo, desarrollar un estilo de trabajo participativo y consultivo, crear un propósito de dirección y mejora continua de las personas, generar una expectativa permanente de aprendizaje de innovación de desarrollo personal y profesional, transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento” (p.244).

Dimensión: Especialización docente

Para entender la especialización desde el punto de vista del alumno universitario, se toma como referencia a Covarrubias y Piña (2004) "Un buen maestro debe ser un hombre que sepa más de lo que se le exige enseñar" (p. 62). En la presente dimensión se explora lo referente al conocimiento

especializado que posee el docente y su importancia en la enseñanza de la asignatura que imparte. Como es lógico, la especialización y los conocimientos que es transmitido en clase, el alumno valora con prioridad que el docente se encuentre actualizado.

El profesor de universidad como el responsable del proceso de enseñanza, a lo largo de su desempeño laboral va adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades, de igual modo va cambiando su comportamiento y regulando sus destrezas personales; identificar dichas mejoras en el desempeño constituye un beneficio tanto para la institución universitaria como para el propio docente, conocer qué cualidades del docente pueden ser mejoradas o corregidas permite una mejor función del profesor y un mejor proceso de enseñanza, es en tal sentido que se justifica la evaluación de su desempeño, en concordancia con González (2006) quien basada en su experiencia señala que la evaluación de la enseñanza representa una etapa de recojo de datos e información que debe ser analizada en detalle para luego en forma objetiva tomar adecuadas medidas en la forma de como propiciar la mejora del servicio de enseñanza brindado por el docente.

Ahora bien, el desempeño que muestra el profesor; en correspondencia con la productividad que pueda tener un trabajador (medido por la cantidad de producción por unidad de tiempo), está referida en mayor amplitud a la forma en que realiza su labor de enseñanza, dado que dicho trabajo está dirigido a otras personas quienes valoran en cierto grado la forma de trabajar del docente y dicha valoración es una condición que le permite tener mejores posibilidades de aprendizaje, por tanto el concepto de desempeño se relaciona más a lo propuesto por Boyartzis (1982), quien define: "el desempeño es una característica subyacente en la persona, asociada a la experiencia, que como tendencia está causalmente relacionada con actuaciones exitosas". Entendido como actuación exitosa el logro del aprendizaje por parte del alumno, en concordancia a lo descrito por Spenser (1993) quien menciona: "el desempeño, es una característica fundamental del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo" a lo cual podemos agregar que dicho desempeño se van perfeccionando al adquirir nuevas experiencias y habilidades, como bien señala Levy-Leboyer (1997), "algunas personas se desempeñan mejor que otras, e incluso son capaces de transformarlas y hacerlas más eficaces para una situación dada. Dicho desempeño es observable en la realidad cotidiana del trabajo y en situaciones de evaluación; es así que dichas cualidades del desempeño se constituyen

en un rasgo que une las características individuales y las cualidades requeridas para manejarse mejor en su función de profesor".

Dimensión: Metodología didáctica

Como bien señala Chadwick (2001) el aprender es procesar e interrelacionar información del entorno de modo que se acumula nuevos conocimientos que son utilizados en el desarrollo de su vida por eso se dice que posibilita la construcción de la persona. Para el caso de la formación universitaria, el aprendizaje es un proceso guiado por los docentes en donde la información es de alta especialización y requiere de métodos y procedimientos especializados.

El alumno a su vez no es un actor pasivo, por el contrario recibe un servicio especializado, para que sea de calidad requiere que utilice bien dicho servicio. El uso o aprovechamiento del aprendizaje se basa en que pueda utilizar la información y conocimientos que obtiene para su construcción como persona. El alumno debe mostrar en todo momento interés por aprender, escuchar al docente para comprender y no para contradecir, colaborar con el docente, en otras palabras, dejarse enseñar.

La importancia referida a que del docente debe querer enseñar es una condición esencial que es resaltada por González (2006) quienes piensan que es prioritario identificar las cualidades de un buen docente en su rol de enseñanza, en donde se debe valorar el nivel de comunicación interpersonal, la metodología de enseñanza empleada, la colaboración con el estudiantes y la confianza lograda y en el proceso de enseñar, cualidades que se ponen en práctica en todo momento del proceso de formación. De igual forma, el alumno debe mostrar motivación apropiada para poder aprender que le permita estar concentrado durante su aprender dado que como señala Chadwick (2001) el conocimiento no representa la realidad en sí misma, por el contrario refleja la construcción que la persona le otorga basado en los procesos de aprendizaje adquiridos; para que el alumno obtenga conocimientos debe previamente tener la necesidad e interés por el aprendizaje y estar motivado para interrelacionar los conceptos y teorías que adquiere con sus cualidades internas y el entorno donde vive, en tanto el aprendizaje requiere entonces de procesar, organizar y sistematiza la información proporcionada.

La clase es preparada por el docente quien, en forma planificada y utilizando una metodología, organiza los conocimientos de modo que puedan ser transmitidos a los alumnos en una forma efectiva; este proceso es cambiante como bien señalan Bozu y Canto (2009) el docente debe

adecuar sus conocimientos a los requerimientos que demanda el mercado del conocimiento en un entorno científico muy dinámico. “el docente debe evolucionar” y estar en capacidad poder seleccionar, actualizar y hacer uso de los avances científicos y poder adecuarlos a una realidad específica, exige ser innovador y con facilidad de adaptarse a diferentes escenarios y ser conscientes de las condiciones cambiantes del conocimiento y de las metodologías de enseñanza.

Dimensión: Destrezas personales

Referida a las capacidades propias del docente para el desarrollo de su trabajo intelectual, referido a su propio ser (características personales que son reflejadas en su labor de enseñanza), en similitud a lo señalado por Pavlov (1928) quien afirma que *las personas responden a las circunstancias de su propio ambiente*; se puede considerar que el docente desarrolla su labor en función a su entorno, es decir, regula su trabajo en función a los alumnos y al entorno educativo. El alumno percibe esta forma de trabajo, dado que conviene en clase con el docente. Lasnier (2000) quien propone el concepto de “saber hacer” es decir saber enseñar, constituye un resultado de combinar todos aquellos conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas puestas de manifiesto en la labor de enseñanza docente, La forma de combinar y utilizar dichos recursos constituye el saber hacer del docente, resaltando que la percepción por la calidad de su trabajo es sentida y valorada por los que reciben directamente el servicio.

En referencia a la forma de medir el aprendizaje logrado mediante la enseñanza, los investigadores Montes y Lerner (2011) afirman:

“El rendimiento académico visto como producto del sistema educativo es representado con una nota o calificación cuantitativa, (...) la cual es definida como un estatuto simbólico dentro de una escala, para efecto de promoción durante el tránsito académico, la escala se aplica dicotómicamente: se pasa o no” (p. 233).

Un indicador del nivel del aprendizaje del alumno producto de la enseñanza del docente tiene un carácter simbólico más que objetivo. Maturana (como se citó en Montes & Lerner, 2011) piensa que “la valoración cuantitativa para el rendimiento académico es simbólica, en otras palabras, se ofrece como una observación objetiva respecto del rendimiento; sin embargo, es una objetividad entre paréntesis y no asumida como una realidad objetiva absoluta” (p. 14).

En el proceso de formación universitaria se genera una interacción entre los que enseñan y los que aprenden, dos conceptos que buscan un fin común que es la transmisión de conocimientos.

Que se entiende por enseñar, como señala Lasnier (2000) “constituye un resultado de combinar habilidades y de capacidades cognoscitivas, emocionales, psicologías, afectivas, y de conocimientos especializados que son utilizados en el proceso de transmitir los conocimientos a otra persona”. Por tanto, no basta tener los conocimientos sino lo más importante tener las habilidades y voluntad de querer transmitir dichos conocimientos. El docente en el aula, no solo desarrolla su clase, es el guía del proceso de formación; en tal sentido debe tener agudeza en observar el desenvolvimiento de todos sus alumnos, verificar los avances en el aprendizaje.

La vocación del docente se refleja en su permanente rol de donante (estar dispuesto a donar sus conocimientos) y también su rol de empujar (es decir, siempre impulsando al alumno a que muestre interés y motivación). El resultado de enseñar se ve relacionado directamente con el desempeño del docente, el cual es perfeccionado permanentemente mediante un proceso de retroalimentación, basado en la evaluación permanente del desempeño, en donde va corrigiendo errores y potencializando sus capacidades y habilidades.

2.2.2. Satisfacción estudiantil por el servicio académico

El investigador Álvarez (2014) explica “la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos” (p. 6).

Es de esta forma que el servicio académico debe cumplir con las expectativas del estudiante, el brindar un buen servicio se ve reflejado en la forma en que se brinda dicho servicio basado en conocimientos actualizados, el saber comunicarse, el saber escuchar, los contenidos de la clase, así también el saber explicar y fomentar la participación de todos los alumnos; Cousinet (2014) refiere que:

“Enseñar es presentar y hacer adquirir a los alumnos conocimientos que ellos no poseen. Esos conocimientos no se confunden con cualquier tipo de informaciones, que serían igualmente nuevas para los alumnos. Se distinguen de estas porque tienen un valor utilitario (útiles para la adquisición de otros conocimientos) y cultural (útiles para la formación del espíritu de quienes los adquieren). De este modo el conocimiento de los principios de la física es útil para adquirir el conocimiento de los principios de la hidrostática o de la electricidad” (p.1).

Referente a la enseñanza superior la presente tesis recoge las teorías propuestas por Ramsden (como se citó en García, De La Fuente, Pichardo y Justicia, 2010) quien trata de definir tres teorías sobre la enseñanza y el rol del profesorado universitario, describiendo.

“Teoría 1: enseñanza como transmisión. Define a la enseñanza como la transmisión de contenidos o la demostración de procedimientos; el profesor es el centro, debe ser experto en la materia y es quien decide. Adopta un papel autoritario y los problemas se sitúan fuera de su entorno. En esta concepción de la enseñanza los alumnos adoptan un papel pasivo son malos o buenos y su aprendizaje está principalmente determinado por su capacidad e inteligencia. El método de enseñanza más utilizado es la lección o clase magistral. Se mide el rendimiento de forma cuantitativa, no pudiendo determinar las razones por las que el alumno fracasa en su aprendizaje” (García et al. 2010a, p.13).

“Teoría 2: enseñanza como organización de la actividad del alumnado. En esta teoría el foco de atención se centra en el alumno, que posee un papel activo. El profesor posee un papel de supervisor del proceso. Toma una mayor importancia la relación entre docente y alumno, el docente se ocupa de los alumnos y utiliza el conjunto de procesos necesarios para abordar la materia. El aprendizaje de estrategias y métodos de enseñanza es necesario. Algunos métodos de enseñanza que se utilizan para motivar y hacer posible el aprendizaje activo, son, por ejemplo, una evaluación basada en premios y castigos (aprobados y suspensos), técnicas para mejorar la discusión en clases, y otros procesos que requieren que el alumno relacione su conocimiento y experiencia. Cuando el aprendizaje no ocurre, se busca el problema tanto fuera como dentro del alumnado. En esta teoría se valora el rendimiento de forma cuantitativa y cualitativa” (García et al. 2010b, p.14).

“Teoría 3: enseñanza como facilitación del aprendizaje. Esta concepción de la enseñanza es más compleja que las anteriores. Se considera la enseñanza como un proceso cooperativo entre docente y alumno, que tiene por objeto de ayudar a cambiar la comprensión de los alumnos. Docente y alumno son las dos caras de la misma moneda. El método usado depende del contenido a enseñar y se basa en la solución de problemas. Se trata de una enseñanza reflexiva, en las que las actividades de enseñanza son vistas como relativas al contexto, inciertas y continuamente modificables. El aprendizaje es valorado tanto cuantitativa como cualitativamente” (García et al. 2010c, p.15).

Del mismo modo, en la actualidad el proceso de enseñar es mucho más complejo distanciándose de aquel conocimiento adquirido en la vida cotidiana, al respecto Pavlov (1928) escribe “la conducta está regida por leyes y sujeta a las variables ambientales: las personas responden a las variables de su ambiente” el autor trató de explicar que al inicio de nuestra vida somos como una “tabula rasa”, es decir carecen de una forma innata a comportarse de cierta manera; las experiencias vividas con el paso de los años y el entorno va formando a la persona en un ser diferente a los demás; por lo señalado, el autor proclama que el aprendizaje perfecciona el comportamiento y es producto de la experiencia.

Chadwick (2001) explica que las personas forman su propio conocimiento mediante el aprendizaje para lo cual recaban información y la internalizan influenciados por su ambiente; es así que en la enseñanza como ya se indicó reiteradamente el estudiante no solo escucha y recoge información sino que la selecciona y procesa acorde con sus intereses generando de esta forma el aprendizaje; siendo este proceso complejo dado que en la mente se organizan los conocimientos adquiridos de modo que los nuevos conocimientos se van alineando a dichos esquemas pre definidos, de modo que la persona en su interrelación con el medio social y cultural pone en práctica sus conocimientos y va perfeccionando aquellos que le son más útiles y olvidará aquellos que no lo son.

El investigador Piaget (1964) expone que el proceso de aprender se da en el ser interior, cada vez que aprendemos dichos conocimientos se va acumulando en “estructuras cada vez más complejas” que el investigador lo nombra como “estadios de la persona”.

Desde la perspectiva educativa Bruner (2001) define el aprender como “proceso activo en el cual los alumnos construyen nuevas ideas o conceptos basándose en su conocimiento corriente o pasado”. La información recibida por el profesor es sistematizada en una forma lógica en la mente del alumno quien en un primer momento plantea hipótesis, luego procesa dicha información para finalmente utilizarla en la toma de decisiones. Esta secuencia lógica según el autor “provee significado y organización a las experiencias y permite al individuo ir más allá de la información dada”.

Shuell (1986) trata de explicar la importancia, en la enseñanza, de los procesos psicológicos llevados a cabo por los alumnos para construir una respuesta, planteando que en el cerebro hay un ciclo ordenado donde en base a los datos captados se coordinan las ideas y se procesa la

información que está obteniendo en forma similar a una computadora a la cual se le almacena datos, se realiza búsquedas en su memoria para luego lleva a cabo cálculos y obtener respuestas.

Vygotsky (como se refiere en Gallegos, 2013) afirma que el aprendizaje es resultado de la convivencia en comunidad; sugiere que el individuo se forma en un entorno social y cultural que influye su persona u le otorga los conocimientos que son puestos en práctica en su desarrollo. “Desde un enfoque vigotskyano diríamos que la inteligencia sensorio-motriz forma parte de las funciones psicológicas elementales, que son comunes al hombre y a los animales, en tanto que las funciones psicológicas superiores son exclusivas del hombre” (Gallegos, 2013, p. 25). La naturaleza del hombre por la vida en comunidad ha generado, como señala Vygotsky, un “funcionamiento psicológico superior” fomentado por las relaciones interpersonales las cuales son posibles gracia a un lenguaje que posibilita la comunicación y permite transmitir los conocimientos y posibilita la enseñanza; el autor resalta el hecho de que gracias a la interacción con la comunidad el hombre logra sobresalir en inteligencia y se diferenciarse de los animales dado que desarrolla su mente a un nivel superior y único en la naturaleza.

Dimensión: Planificación del proceso enseñanza - aprendizaje.

Conejeros, Gómez y Donoso (2013) plantean que en la enseñanza la calidad del docente es fundamental, el cual se observa objetivamente en su desempeño basado en el estímulo, la explotación de capacidades y en el logro del aprendizaje del alumno; la forma de promover y motivar dicho aprendizaje se demuestra en la forma como se combinan cualidades que posee el docente; a nivel de ejemplo en la labor educativa muchas de las veces el docente tienen los conocimientos pero no carece de las habilidades didácticas que le permita transmitir adecuadamente dicho conocimiento al alumno.

Las universidades son las principales responsables de la enseñanza aprendizaje de nivel superior y al igual que en toda organización también en ellas se percibe un clima organización determinado, para entender mejor este componente Brunet (2011) afirma que el clima organizacional representa un conjunto de características percibidas y que se reflejan en la forma en la que la organización interactúa (consciente o inconscientemente) con sus actores involucrados; para el caso de las universidades dicho clima organizacional se ve representado por el ambiente académico, resultado de la combinación de diferentes aspectos: la adecuada infraestructura de enseñanza, la disposición de tecnologías de información y comunicación, el acceso al material didáctico, la gestión y

asignación de recursos entre otros que, en forma integrada permiten al docente facilitar su desempeño y posibilitan al alumno un ambiente adecuado en donde puede aprender e interactuar. Tratando de determinar que el ambiente de la clase es el reflejo del clima organizacional y en afinidad con Cañellas y Castellanos (como citó Bermúdez et al., 2015) quienes manifiestan que una de las dimensiones del clima organizacional en las universidades lo conforman el pedagógico-curricular en donde se lleva a cabo los procedimientos cognitivos de enseñar y aprender, siendo el aula de clase el ambiente donde interactuaran el docente con el alumno y se ponen en práctica las estrategias y capacidades.

Por lo señalado, el docente debe planificar sus actividades académicas, según Chiavenato (2007) “Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para lograrlos, esto es, define a dónde se pretende llegar, lo que debe ser hecho, cuándo, cómo y en qué secuencia” (p. 148). Es así que se debe planear la enseñanza en clase dado que constituye el principal escenario donde el docente pone de manifiesto las dimensiones de su desempeño, y donde el alumno recibe el producto de lo planificado y a su vez obtiene los criterios que le permiten valorar y evaluar al docente y a la organización universitaria.

Dimensión: Nivel de aprendizaje.

Como bien señala Chadwick (2001) el aprender es procesar e interrelacionar información del entorno de modo que se acumula nuevos conocimientos que son utilizados en el desarrollo de su vida por eso se dice que posibilita la construcción de la persona. Para el caso de la formación universitaria, el aprendizaje es un proceso guiado por los docentes en donde la información es de alta especialización.

De acuerdo con Xiaofu y Qiwen (como citó Bermúdez, Pedraza y Rincón, 2015) quienes explican:

“El nivel de aprendizaje se ve afectada el entorno interno y externo del estudiante, que determina en la calidad de la educación, la estabilidad emocional en la relación docente-estudiantes, así como su capacidad de lograr nuevos conocimientos, capacidades y habilidades. Según su planteamiento el aprendizaje depende de tres dimensiones que se entrelazan: (1) actitudinal, (2) clima organizacional y (3) pedagógico-curricular” (p. 02).

A continuación los autores explican en detalle las dimensiones propuestas:

“La primera dimensión hace referencia a la disposición de los actores involucrados en el aprendizaje, quienes asumen en cierto nivel el compromiso por aprender, incluye aspectos

como sentido de pertenencia, solidaridad, respeto, responsabilidad, disciplina, creatividad y sobre todo disposición para aprender. La dimensión de segundo orden se refiere al entorno universitario y a los recursos disponibles para el aprendizaje, que influye en desenvolvimiento de sus miembros, y son puestos en evidencia en el desempeño colaborativo para el aprendizaje, el cual se encuentra regido por normas de ética que regulan la convivencia universitaria y los roles de docentes y alumnos. La tercera dimensión, pedagógico-curricular, se refiere a los procedimientos del aprendizaje, puestos de manifiesto en el desarrollo de cada una de las asignaturas que conforman los currículos de estudio, dichos procedimiento a su vez son verificados mediante procedimientos de evaluación del rendimiento de los estudiantes que provee de la escala de calificación que determina los logros en el aprendizaje” (p.03).

Dimensión: Satisfacción por clases con predominancia procedimental.

La importancia referida a que del docente debe querer enseñar es una condición esencial que es resaltada por González (2006) quien expone que es necesario revalorar la vocación que tiene el docente entendida como la buena voluntad para el desarrollo de su función en aulas que se refleja en la comunicación interpersonal, la confianza y colaboración que genera en el alumno durante el desenvolvimiento de la enseñanza universitaria, cualidades que se ponen en práctica en todo momento del proceso de formación. De igual forma, el alumno debe sentirse motivado y mostrar interés por aprender dado que como señala Chadwick (2001) el conocimiento es una elaboración interna (y no un reflejo de la realidad) que el individuo acumula por medio de los aprendizajes que va obteniendo; desde el punto de vista académico, para que el alumno obtenga conocimientos debe mostrar interés por el aprendizaje, enlazando la información que adquiere con su propio ser interno y su entorno en el que se desenvuelve, tomado para sí lo que más le puede ser beneficioso, seleccionando y clasificando lo aprendido generando de esta forma nuevos conocimientos propios.

La clase es preparada por el docente quien, en forma planificada y utilizando una metodología, organiza los conocimientos de modo que puedan ser transmitidos a los alumnos en una forma efectiva; este proceso es cambiante como bien señalan Bozu y Canto (2009) el docente debe adecuar sus conocimientos a los requerimientos que exige el entorno y al avance de la ciencia en el campo que imparte. “el docente debe evolucionar” y estar en capacidad de seleccionar los temas de enseñanza los cuales deben ser actualizados con forme los avances de la ciencia y considerar el ambiente específico en donde se pueda poner en práctica dicho conocimiento, de modo que exige

del docente preparación para el cambio y capacidad de adaptarse a escenarios diferentes generados por los rápidos progresos en el campo de conocimiento y la ciencia.

En resumen, el proceso de formación profesional se fundamenta en la transmisión del conocimiento, entendiendo por transmisión al proceso de comunicación participativa entre docentes y alumnos; y al conocimiento a los diferentes conceptos obtenidos científicamente factibles de ser enseñados a los alumnos siendo estos conceptos cambiantes acorde con los avances científicos y sociales.

El desarrollo de la clase agrupa a todos los elementos que son percibidos en un proceso de enseñanza. Así, Brunet (2011) explica “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones” (p.19). El alumno percibe un determinado nivel de satisfacción por la clase al formar sus percepciones del ambiente académico en donde se desenvuelve en donde obtiene información no de los conceptos e ideas planteadas por el docente sino también de los eventos que ocurren en el aula, en donde se ve reflejado la forma de organización y el ambiente universitario más o menos favorable para su propio aprendizaje. La medida perceptiva de las cualidades del aula de clase y los procedimientos desarrollados en ella, es un indicador que permite calificar la calidad de la enseñanza en concordancia al planteamiento explicado por Lewin (como se citó Brunet, 2011) quien afirma que el comportamiento de una persona es producto de la influencia conjunta del medio y de su propia personalidad.

2.2.3. Principales enfoques teóricos que sustentan la investigación

Escuela del comportamiento en la administración o Neohumano Relacionista

Herbert Simon es reconocido por publicar su obra “*El Comportamiento Administrativo*” en el año de 1947, en donde da inicio a un nuevo paradigma de la teoría de la Administración, conocido como: la escuela del comportamiento administrativo o Neo-humano-relacionismo. Los principales teóricos de esta escuela fueron: Maslow quien propuso la teoría de la motivación, Frederick Herzberg quien plantea factores motivadores e higiénicos del comportamiento de la persona y Chris Argyris quien menciona que las personas no son educadas adecuadamente para la producción.

Chavenato (2007) explica respecto la escuela del comportamiento administrativo “El comportamiento es la forma en la que un individuo o una organización actúan o reaccionan en sus

interacciones con su ambiente y en respuesta a los estímulos que de éste reciben” y complementa su postura señalando “Los autores conductistas verificaron que el administrador necesita conocer las necesidades humanas para comprender mejor la conducta humana y utilizar la motivación como un medio poderoso para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones” (p. 283).

Por su parte Hernández y Rodríguez (2011) plantea “Gran parte de los teóricos de la motivación considera que no son los elementos externos al ser humano los que producen la superación personal, sino que el individuo es el único capaz de hacerlo”. (p. 173).

Teoría de motivación de Abraham Maslow:

Según Maslow (1991) “la vida humana no podrá entenderse nunca si no se tiene en cuenta sus aspiraciones más elevadas. El crecimiento, la autorrealización, procurar la salud, buscar la identidad y la autonomía, anhelar la grandeza” (p. 19).

La teoría de la motivación impulsada por Maslow se fundamenta en los niveles jerárquicos de necesidades humanas, el autor explica que la motivación que muestra una persona surge al procurar satisfacer necesidades a lo largo de su existencia, estableciendo cinco niveles escalonados de necesidades, en el primer nivel se encuentran las necesidades fisiológicas que conforman las necesidades básicas para vivir, y en el nivel más alto ubica las necesidades de realización personal. A continuación se presenta un resumen de los cinco niveles de necesidades establecidas por el autor:

Necesidades fisiológicas: conformada por el conjunto necesidades que posibilitan la existencia de la persona, está relacionada a necesidades biológicas básicas como la alimentación, poder descansar, tener un hogar, etc.; y se caracterizan por tener un carácter repetitivo en el tiempo y permiten el buen estado de salud de la persona es por esa razón que también se denominan necesidades homeostáticas.

Necesidad de seguridad: La personas sienten el deseo de verse protegida contra amenazas y peligros y permanentemente necesitan sentirse protegidos y mantenerse seguros contra cualquier peligro exterior, la cobertura de esta necesidad posibilita mantenerse alejado de los daños y no enfrentar riesgos reduciendo el miedo de perder su vida, su patrimonio o su empleo.

Necesidad social: la persona es un ser social y amigable por naturaleza, siente la necesidad de compartir experiencias tener parentescos familiares, compañeros, socios; todas las personas en cierto nivel requieren de amor, reconocimiento de los demás, del ojo público, las personas

necesitan del compañerismo y la colaboración dado que el ser humano existe y se ha desarrollado en un entorno social de pertenencia a un grupo.

Necesidad de estima: las personas buscan permanentemente que los demás valoren sus esfuerzos y sean reconocidos, poseer certeza ante los demás, destreza en el trabajo, la distinción, la notoriedad, el estatus, el reconocimiento y la admiración por otras personas. La falta estima distorsiona la identidad de la persona generando dudas y falta de motivación para su realización.

Necesidad de autorrealización: el individuo busca desempeñarse y sobresalir en lo que está capacitado y para lo que ha sido preparado, el individuo trata de encontrar sensaciones de realización, busca el desarrollo, el éxito y la superación, El autor Maslow consideraba esta necesidad como la más elevada poseer un reconocimiento de sí mismos y poseer autonomía ante los estímulos del ambiente externo es decir un elevado nivel de libertad interior.

Teoría de Chris Argyris

Argyris (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2011) sostiene que la formación educativa no se encuentra ligada a las necesidades de la sociedad. En tal sentido se presenta un desbalance en las capacidades y conocimientos que la personas han acumulado y lo que requiere la sociedad y las organizaciones, esto se ve reflejado en la falta de capital humano acorde a los requerimientos y expectativas de las organizaciones y empresas, la falta de una adecuada educación genera por ejemplo que se dé el autoritarismo en los centros laborales que consideran que sus colaboradores carecen de preparación para sus puestos y requieren ser tratados como inferiores; como refiere el autor “En las clases de historia se enseña a amar la libertad y las empresas exigen disciplina y acatamiento a sus políticas y normas; y lo que es peor, afecta, porque algunos reprimen la participación de sus colaboradores, a los que ven más como subordinados” (p.176).

En forma complementaria y como consecuencia de la crisis económicas global de finales del siglo XX, Argirys (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2011), afirma “Se ha buscado que la empresa utilice el comportamiento de los jóvenes que ingresan a la empresa, con cuidado, permitiéndoles que analicen problemas, pues es una edad muy creativa” (p.177). Haciendo referencia a la forma de trabajo de las empresas japonesas que las considera como “escuela de calidad” en donde se tiene por política hacer partícipe a los colaboradores (o empleados) de los llamados círculos de calidad; dichas ideas fueron trasladadas a occidente en donde la franquicias como son las cadenas de comidas rápidas (donde no se puede alterar el producto) se incorporó la opinión y participación de los trabajadores en reuniones donde se trataba la solución de problemas

de la corporación. Este enfoque ha posibilitado un mejor ambiente laboral mejorando la comunicación interna. Los trabajadores ahora son considerados como socios colaboradores, generando sentirse parte importante de la organización y que su labor es importante motivando la cultura emprendedora.

Teoría de Frederick Herzberg

Chiavenato (2012) describe “para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas” (p. 286) dichos factores son: (1) motivadores y (2) higiénicos. Al respecto Herzberg (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2011) detalla:

“Los factores motivadores en la empresa, los cuales dan satisfacción cuando aparecen y no producen insatisfacción cuando desaparecen. Considera que la participación es un motivador muy importante; cuando se motiva al individuo en la empresa, se autorrealiza, pero cuando se la quitan no le genera frustraciones, tan sólo desaparece la autorrealización y, en la mayoría de los casos, él se disciplina” (p.178).

Los factores motivacionales según Herzberg son significativos para la persona y permiten lograr la autorrealización y representan el impulso que necesita la persona para actuar. La importancia de la actuación de una persona en un determinado rol agrega mayor valor significativo (factores motivacionales) generando mayor responsabilidad y mejorando sus oportunidades de progreso y reconocimiento por los demás.

Los factores higiénicos en cambio se definen como aquellos que otorgan satisfacción permanente, pero cuando desaparecen generan un sentimiento de insatisfacción. Tomando como ejemplo, un profesor a obtener un aumento del 25% en su salario podrá utilizar dicho aumento en solucionar sus problemas económicos y escalar a un nivel de consumo mayor en donde se sentirá más importante y satisfecho; pero con el pasar del tiempo el tiempo, dicha persona retornará a su insatisfacción inicial dado que su nuevo estilo de vida hace que perciba la necesidad de mayor cantidad de dinero por lo que nuevamente se siente frustrado con carencia de motivación; como se observa el aumento del salario generó mayores necesidades, solamente desplazó el umbral pero no constituye con el tiempo factor de motivación.

Herzberg (como se citó en Hernández y Rodríguez, 2011) explica:

“El dinero es un motivante higiénico, saludable, con un papel importante en la remuneración, aunque no sólo de carácter material; el obrero y el empleado no buscan únicamente lo material, también desean ambientes de trabajo participativos, pertenencia, seguridad,

autorrealización y significación; es decir, su tarea debe ser gratificante. Herzberg propone una mezcla sana de factores higiénicos y motivadores” (p.178).

Bajo esta corriente del pensamiento y como señala Hernández y Rodríguez (2011) “Las teorías de Maslow, Argirys y Herzberg se complementan; no son excluyentes” (p. 179).

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo principal

Analizar la correlación del desempeño del profesor como educador con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018

2.3.2. Objetivos específicos

Establecer el grado de correlación de la dimensión especialización docente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Definir el grado de correlación de la dimensión método didáctico con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Identificar el grado de correlación de la dimensión destreza personal con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El desempeño del profesor como educador se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018

2.4.2. Hipótesis específicas

La dimensión especialización docente se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

La dimensión método didáctico se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

La dimensión destreza personal se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño del estudio de la tesis

La tesis fue de diseño no experimental basado en un procedimiento sin manipular en forma deliberada las variables propuestas. Se fundamentó en la observación del profesor como educador tal como se muestran en su contexto natural universitario, la información recolectada es posteriormente analizarla y contrastada con las teorías relacionadas. En referencia a lo indicado se cita a Hernández et. al. (2014) quien define “las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

3.2. Tipo

Respecto al tipo investigación, el estudio de estudio es básico, en donde se buscó profundizar teóricamente las variables referidas al desempeño del profesor así como la satisfacción estudiantil. Tomando como referencia a Tamayo (2005) “la investigación básica, se conoce como investigación teórica, o pura fundamental, la misma no produce resultados inmediatos, su aporte radica en enriquecer el conocimiento teórico científico orientado fundamentalmente al descubrimiento de principios y leyes”. (p. 64).

De igual modo la presente investigación es correlacional y descriptivo, explicada por Hernández et, al (2010) coma aquella investigación que “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p. 81).

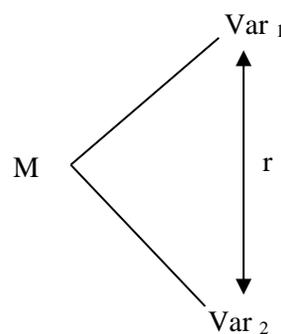


Figura 1: Diseño correlacional de la investigación en base a Hernández

En el cual:

- Var 1 = Desempeño del profesor como educador
- Var 2 = Satisfacción estudiantil por el servicio educativo
- M = Muestra seleccionada para la investigación de tesis
- r = Nivel de correlación existente

3.3. Enfoque

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y descriptivo y de tipo básico, que citando a Hernández, Fernández, y Baptista (2014) explica “la investigación sigue el método científico de investigación en su modalidad descriptiva de enfoque cuantitativo dado que se rige en una prueba estadística, para el análisis de la información del marco teórico (análisis, síntesis) así como los métodos empíricos para la recolección de datos numéricos a través de los instrumentos”. (p. 34)

3.4. Población

Conformada por 420 estudiantes universitarios matriculados en el primer ciclo correspondiente al año académico del 2018 de la EAP de Economía en la UNC.

3.5. Muestra

La importancia de la selección de la muestra es que representa a la población. Hernández-Sampieri (2014) afirma "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población” (p.173).

La investigación consideró una muestra de naturaleza probabilística, como explica Hernández (2014) “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo” (p.175).

Dado que la población es conocida se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo de tamaño de muestra:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{N \times e^2 + (Z^2 \times p \times q)}$$

Leyenda:

N = Total poblacional finito

n : = Magnitud de la muestra seleccionada

$Z_{\alpha/2} = 1.96$, Valor teórico para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y un nivel de confianza del 95% para una prueba de hipótesis bilateral (de dos colas) de que el intervalo de confianza contenga al verdadero valor poblacional del coeficiente de correlación,

$e =$ Error de muestreo 5%

$p =$ Porcentaje de ocurrencia del suceso de correlación entre el desempeño de del profesor con la satisfacción estudiantil, asignado un valor del 50% debido a que no existen estudios pilotos anteriores.

$q = 1 - p$, dado que la suma de $p + q = 1$

Estimación matemática del tamaño de la muestra de estudio

$$n = \frac{1.962 \times 0.5 \times 0.5 \times 420}{420 \times 0.052 + 1.962 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 200$ que representa el tamaño de la muestra.

3.6. Operacionalización de variables

Variable 01: Desempeño del profesor como educador

Definición conceptual

MINEDU (2012), refiere “El desempeño representa el cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades, así como el rendimiento de logros alcanzados” (p.9).

Variable 02: Satisfacción estudiantil por el servicio académico

Definición conceptual

El autor Jiménez (como fue citado por Álvarez, 2014) considera “La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos” (p. O6).

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Ítems	Escala	Instrumento	Nivel
Desempeño del profesor como educador	MINEDU (2012), nos refiere que: “El desempeño representa el cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades, así como el rendimiento de logros alcanzados” (p.9).	Especialización docente	1,2,3,4,5	Siempre (5)	Encuesta	Alto
		Método didáctico	6,7,8,9,10,11,12	Casi siempre (4)		Moderado
		Destreza personal	13,14,15,16,17,	A veces (3)		Bajo
			18,19,20,21,22	Pocas veces (2)		
Satisfacción estudiantil por el servicio académico	Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que: “La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos” (p. 6).	Planificación del proceso enseñanza - aprendizaje.	23,24,25,26,27,	Siempre (5)	Encuesta	
		Nivel de aprendizaje.	28,29,30	Casi siempre (4)		Alto
			31,32,33,34,35,	A veces (3)		Moderado
		Satisfacción por clases con predominancia procedimental.	36,37	Pocas veces (2)		Bajo

Fuente: Creación propia en base a los objetivos del estudio.

3.7. Técnica para la recolección de datos de fuentes primarias

3.7.1. Validez del instrumento

El diseño y estructura del cuestionario fue realizado por el tesista Edwin Horacio Fernández Rodríguez en base a las dimensiones que contenían cada una de las variables propuestas para el estudio de campo y para otorgar validez a cada una de la preguntas planteadas fue remitido para su análisis a docentes expertos en investigación relacionados con la temática de estudio. Es así que el instrumento contó con la revisión de tres Doctores de la Escuela de Post Grado de la UNC cuyas

sugerencias permitieron mejorar la intención, redacción, y comprensión de cada una de las interrogantes que conformaban el instrumento aplicado en el estudio de campo.

Tabla 2: Validez del instrumento mediante juicio de expertos.

<i>Expertos</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Aplicabilidad</i>
Dr. Jorge Eurelio Vasquez Cercado	Hay suficiencia.	Es aplicable
Dr. Aurelio Baltazar Vasquez Cruzado	Hay suficiencia.	Es aplicable
Dr. Hector Leonardo Gamarra Ortiz	Hay suficiencia.	Es aplicable

Fuente: Elaborado en base a la propuesta de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta de opinión, que según Hernández (2014) lo define de la siguiente manera:

“Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño o método. En la clasificación de la presente obra serían consideradas investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos (Archeater, 2005). Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos como pueden ser entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc.” (p.159)

3.7.2. Confiabilidad del instrumento

El procedimiento utilizado para la confiabilidad se obtuvo a partir de la aplicación de la encuesta y cuestionario, que contuvo 45 preguntas, se determinó la confianza del cuestionario haciendo uso del estadístico Alfa de Cronbach, citando nuevamente a Hernández (2014) el autor explica lo siguiente:

“La confiabilidad varía de acuerdo con el número de indicadores específicos o ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, mayor tenderá a ser ésta, lo cual resulta lógico. Veámoslo con un ejemplo cotidiano: si se desea probar qué tan confiable o constante es la lealtad de un amigo hacia nuestra persona, cuantas más pruebas le pongamos, su fiabilidad será mayor” (p. 208).

Tabla 3: Escala tipo Likert acerca de las dos variables del estudio.

Valor de la escala	Nombre de la escala	Abreviatura
1	Ninguna vez	NV
2	Casi nunca	CN
3	Ocasionalmente	O
4	Regularmente	R
5	Permanentemente	P

Fuente: Establecido por el tesista para la investigación

Tabla 4: Intervalos aplicado al valor Alfa de Cronbach para el estudio.

-1.00 al 0.00	0.01 al 0.50	0,51 al 0.70	0.71 al 0.90	0.91 al 1.00
Ninguna confiabilidad	Confiabilidad mínima	Confiabilidad moderada	Confiabilidad buena	Confiabilidad alta

Fuente: Adaptado por el tesista para la investigación

La siguiente tabla muestra la estimación del valor de Alfa de Cronbach.

Tabla 5: Cuadro estadístico de Fiabilidad

Valor del Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0,964	45

Respecto al valor resultante Alfa de Cronbach = 0.964 determinó una confianza del instrumento ALTA.

3.7.3. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Técnicas

El estudio de tesis hizo uso como técnica principal para la recolección de la información a la encuesta de opinión, dicho instrumento estuvo dirigido a los estudiantes teniendo como propósito medir el comportamiento de las variables: (i) Desempeño del profesor como educador y (ii) la satisfacción estudiantil por el servicio académico; que correspondió a la materia del estudio. La

técnica de la encuesta fue justificada en armonía con la afirmación de Hernández (2014) quien explica “es la metodología cuantitativa más utilizada para la obtención de información primaria” (p. 99).

Instrumentos

Dado la técnica de la investigación la encuesta, se consideró al cuestionario como el instrumento el cual se estructuró un interrogantes clasificadas según las dimensiones de cada una de las variables consideradas; dicho instrumento fue aplicado a cada uno de los estudiantes que conformaron muestra del estudio el cual estuvo conformado alternativas de selección de respuesta cerrada que facilitó tabular la información y poder estimar indicadores estadísticos que explicaban las valoraciones conferidas y el comportamiento de las dimensiones y variables.

Método

El método fue cuantitativo en base al que se procesaron los datos obtenidos en el cuestionario y se estimaron indicadores estadístico que permitían en un primer momento describir el comportamiento de las variables (análisis descriptivo) mediante la elaboración de tablas y figuras de frecuencias y estadística descriptiva; para posteriormente realizar un estudio a nivel inferencial, en donde se realizó la correspondiente contrastación de la prueba de hipótesis utilizado a los datos de la muestra para lo que se estimó el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman utilizando para dichos propósitos el programa estadístico SPSS versión 23.

3.7.4. Aspectos éticos

Dado que investigación recogió las valoraciones de personas, en su proceso se consideró los aspectos éticos necesarios basados en el respeto la integridad de personas y la objetividad de sus respuestas. Así mismo a cada persona involucrada en el estudio se informó como corresponde sobre su participación y la confidencialidad en el manejo de sus datos y a la transparencia y acceso a datos en el momento que fue requerido.

Cada una de las personas participaron en forma voluntaria, quienes no han sido mencionados o etiquetadas en el estudio, la investigación consideró las reservas del caso para evitar en todo momento dañar a la personas o Universidad.

CAPÍTULO IV: LA DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis estadístico de los resultados

El presente numeral describe la valoración por parte de alumnos, de igual modo analiza la correlación entre el desempeño del profesor con la satisfacción estudiantil. La presente tesis propone las siguientes dimensiones: Especialización docente, habilidades didácticas, destrezas personales; planificación de los procedimientos de enseñar y aprender, referente al aprendizaje en clase y su correspondiente nivel de satisfacción se basa en la predominancia procedimental; donde se realiza una medición en una escala del 1 al 5 en la que el alumno evalúa al detalle el desempeño de la función de profesor, considerando aspectos que se ponen de manifiesto en el desarrollo de la enseñanza y la interrelación con los alumnos en clase.

Tabla 6: *Calificación del desempeño del profesor como educador*

Calificación	Ocurrencia	%	% acumulado
Bajo	27	13.5%	13.5%
Moderado	28	14.0%	27.5%
Alto	145	72.5%	100.0%
Total	200	100.0%	

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

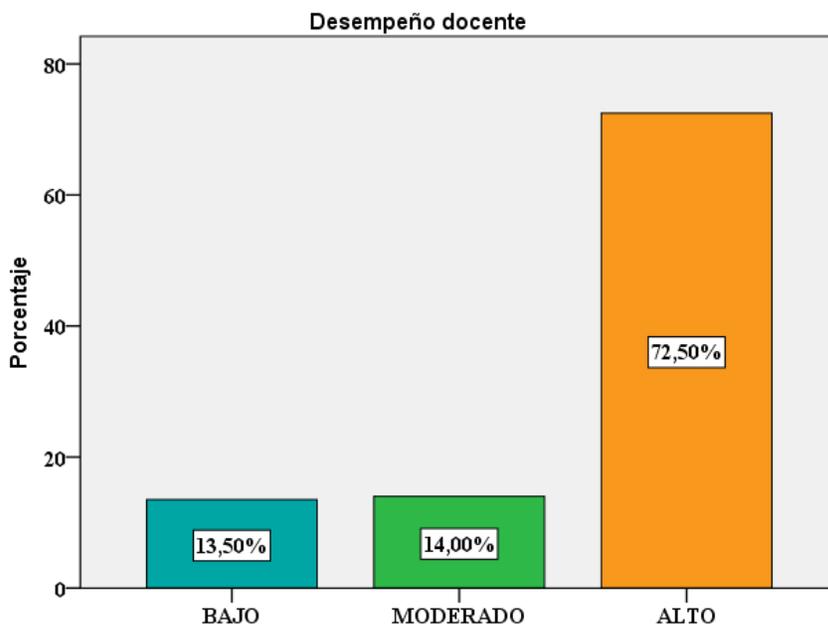


Figura 2: *Calificación del desempeño del profesor como educador*

Interpretación. La tabla 6 describe la valoración que le confiere el alumno al desempeño del docente, el estudio determinó que existen diferencias marcadas respecto a dicha valoración dado que el mayor porcentaje 72,50% de los alumnos califican el desempeño del docente como alto, en una menor proporción y muy lejano a la primera calificación se ubica un 14,00% de los alumnos que califican al desempeño como moderado y en última posición un 13,50% determinan que el desempeño del docente es bajo.

Tabla 7: Niveles de la satisfacción estudiantil

Calificación	Ocurrencia	%	Porcentaje acumulado
Bajo	1	0.5%	0,5%
Moderado	177	88.5%	89,0%
Alto	22	11.0%	100,0%
Total	200	100.0%	

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

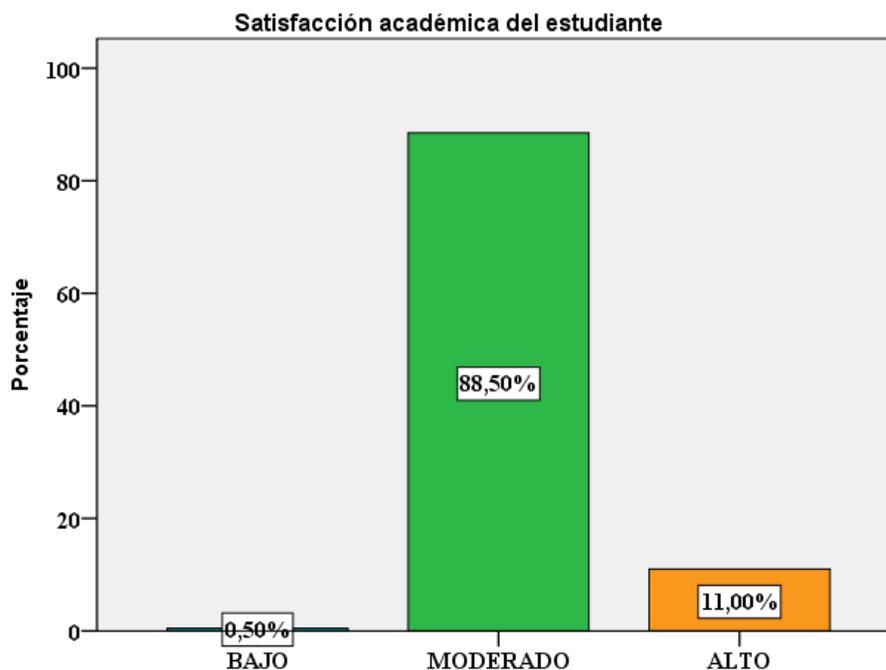


Figura 3: Niveles de la satisfacción estudiantil

Interpretación. La tabla 7 muestra del mismo modo las diferencias en la satisfacción por el servicio académico que recibió el estudiante, allí se aprecia que en un mayor porcentaje 88.5% tienen una satisfacción moderada, se pudo también establecer que solamente un 11,00% de

alumnos refieren que la satisfacción muestra un nivel alto y en una mínima proporción del 0,50% de ellos, perciben que la satisfacción es de nivel bajo.

Tabla 8: Contingencia: desempeño del profesor con satisfacción estudiantil

Niveles		Satisfacción estudiantil			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Desempeño del profesor	Bajo	Cantidad	1	26	0	27
		Porcentaje	0,5%	13,0%	0,0%	13,5%
	Moderado	Cantidad	0	28	0	28
		Porcentaje	0,0%	14,0%	0,0%	14,0%
	Alto	Cantidad	0	123	22	145
		Porcentaje	0,0%	61,5%	11,0%	72,5%
Total	Cantidad	1	177	22	200	
	Porcentaje	0,5%	88,5%	11,0%	100,0%	

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

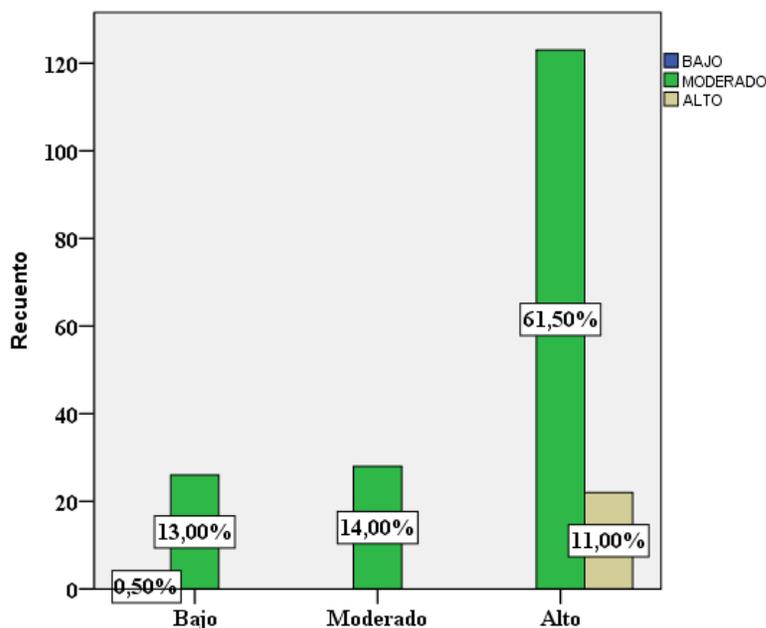


Figura 4. Contingencia del desempeño del profesor con satisfacción estudiantil.

Interpretación. En la tabla 8 se describe las variables en forma cruzada, allí se aprecia un importante porcentaje de estudiantes 61.50% que tuvieron una moderada satisfacción académica y que a su vez calificaron el desempeño docente como bueno; fue de esperar también que el 11%

de los estudiantes que tuvieron una alta satisfacción académica califiquen que el desempeño del docente es alto porcentaje; los datos reflejaron a su vez respecto a los alumnos que registraron una satisfacción académica moderada que el 14% valora el desempeño docente también como moderado y un 13% calificó dicho desempeño docente como bajo. En referencia al 0.5% los estudiantes que manifestaron una baja satisfacción académica también consideran que el desempeño docente es bajo.

Tabla 9: Contingencia: dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil

Niveles	Especialización docente			Total		
	Bajo	Moderado	Alto			
Satisfacción estudiantil	Bajo	Cantidad	1	0	0	1
		Porcentaje	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
	Moderado	Cantidad	54	2	121	177
		Porcentaje	27,0%	1,0%	60,5%	88,5%
	Alto	Cantidad	0	0	22	22
		Porcentaje	0,0%	0,0%	11,0%	11,0%
Total	Cantidad	55	2	143	200	
	Porcentaje	27,5%	1,0%	71,5%	100,0%	

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

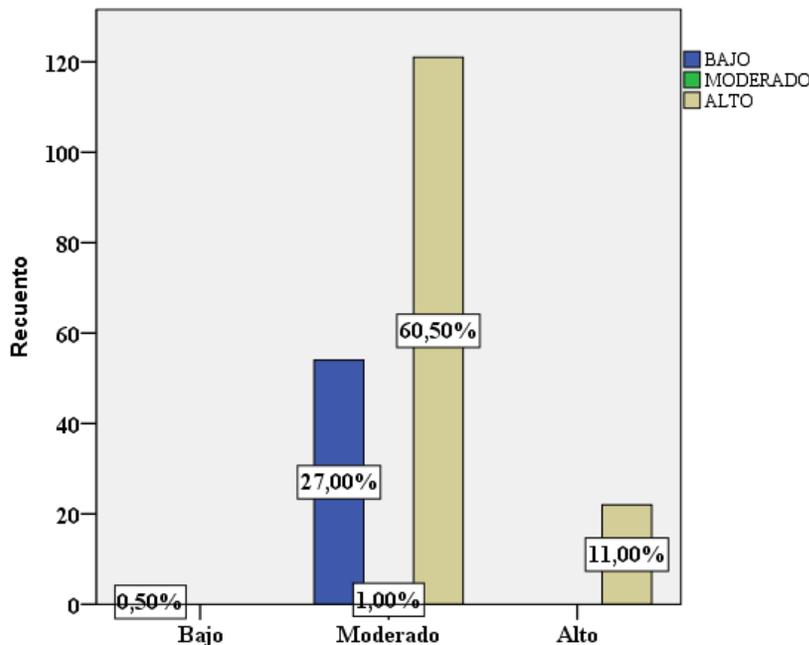


Figura 5: Contingencia de la dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil.

Interpretación. En la tabla 9 se aprecia la dimensión especialización docente relacionada con la variable satisfacción académica, describe las variables en forma cruzada en donde se detalla que un 60.5% de estudiantes que calificaron su satisfacción académica como moderada consideran que la especialización del docente es alta, del mismo modo dentro de este grupo el 27% manifiesta que la especialización docente es baja. Para el grupo del 11% de alumnos que valoraron su satisfacción académica como alta en su totalidad calificaron la especialización docente como alta.

Tabla 10: Contingencia: dimensión método didáctico con la variable satisfacción estudiantil

Niveles	Método didáctico			Total		
	Bajo	Moderado	Alto			
Satisfacción estudiantil	Bajo	Cantidad	1	0	0	1
		Porcentaje	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
	Moderado	Cantidad	52	2	123	177
		Porcentaje	26,0%	1,0%	61,5%	88,5%
	Alto	Cantidad	0	0	22	22
		Porcentaje	0,0%	0,0%	11,0%	11,0%
Total	Cantidad	53	2	145	200	
	Porcentaje	26,5%	1,0%	72,5%	100,0%	

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

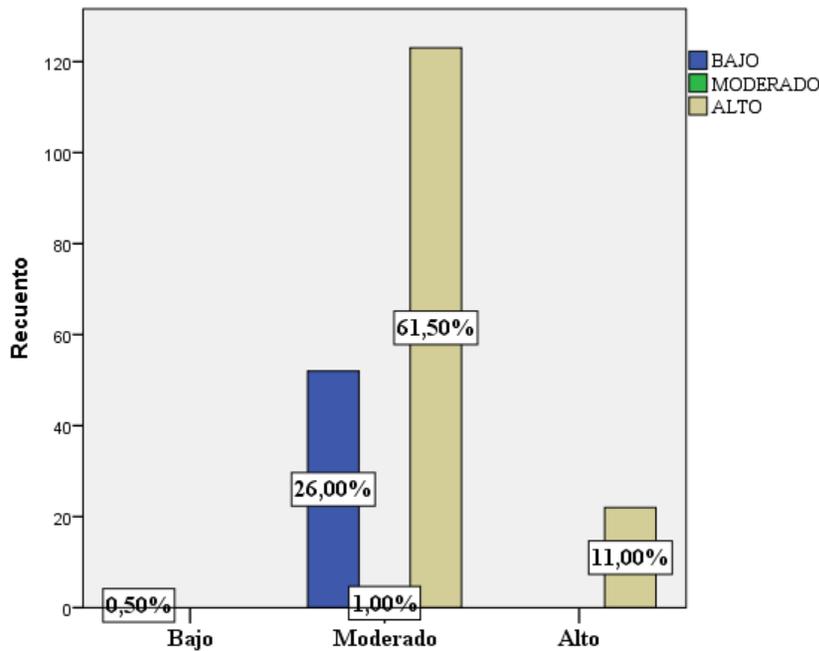


Figura 6: Contingencia de la dimensión método didáctico con la variable satisfacción estudiantil.

Interpretación. En la tabla 10 describe la dimensión habilidades didácticas del docente relacionada con la variable satisfacción académica, la información refleja una similitud en los resultados respecto a la dimensión especialización docente es así que un 61.5% de estudiantes que calificaron su satisfacción académica como moderada calificaron a las habilidades didácticas del docente como altas, dentro de este mismo grupo el 26% lo calificaron como bajas y un 1% como moderadas respectivamente. Para el grupo del 11% de alumnos que valoraron su satisfacción académica como alta en su totalidad calificaron las habilidades didácticas de la misma forma.

Tabla 11: Contingencia: dimensión destreza personal con la variable satisfacción estudiantil

Niveles		Destreza personal			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Satisfacción estudiantil	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
	Moderado	Recuento	36	18	123	177
		% del total	18,0%	9,0%	61,5%	88,5%
	Alto	Recuento	0	0	22	22
		% del total	0,0%	0,0%	11,0%	11,0%
Total	Recuento	37	18	145	200	
	% del total	18,5%	9,0%	72,5%	100,0%	

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

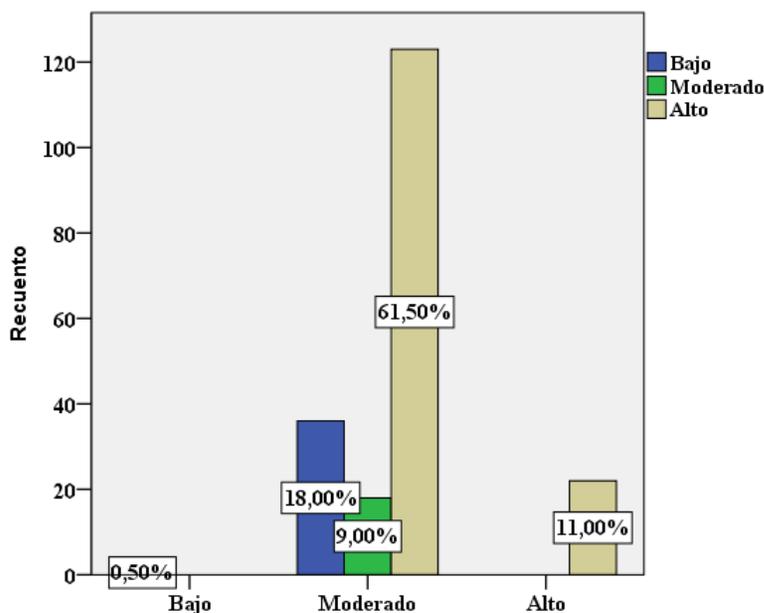


Figura 7: Contingencia de la dimensión destreza personal con la variable satisfacción estudiantil.

Interpretación. En la tabla 11 se detalla la dimensión destrezas personales del docente relacionada con la variable satisfacción académica, la información describe lo siguiente: en referencia a los de estudiantes que calificaron su satisfacción académica como moderada un 61.5% valoraron a las destrezas personales como altas, seguido de un 18% lo calificaron como bajas y un 1% como moderadas respectivamente. Para el grupo del 11% de alumnos que valoraron su satisfacción académica como alta en su totalidad calificaron las destrezas personales como altas.

4.2. Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general de la investigación

Ho. El desempeño del profesor como educador NO se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Hi. El desempeño del profesor como educador SI se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Tabla 12: Significancia y correlación ente el desempeño del profesor con la satisfacción estudiantil.

Variables de estudio		Desempeño del profesor	Satisfacción estudiantil
Desempeño del profesor	ρ Spearman	1,000	,235**
	Significancia bilateral	.	,001
	Total de datos	200	200
Satisfacción estudiantil	ρ Spearman	,235**	1,000
	Significancia bilateral	,001	.
	Total de datos	200	200

* indica una correlación significativa para un $\alpha = 0,05$ y una prueba bilateral.

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

La tabla 12 detalla el grado de correlación que se presentó respecto a las variables desempeño del profesor y la satisfacción estudiantil, mediante la estimación estadística del Rho de Spearman cuyo

valor fue de 0,235 que determina la presencia de una moderada correspondencia positiva, en la estimación se estableció un valor α de 0.05 como nivel de significancia, y dado los resultados de la prueba bilateral cuyo pvalor es 0.001 se concluye que se refuta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, encontrando apropiada evidencia válida que permitió aseverar la correlación entre el desempeño del profesor y la satisfacción estudiantil en dicha escuela académico profesional.

Contrastación de las hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Ho. La dimensión especialización docente NO se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Hi. La dimensión especialización docente NO se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Tabla 13: Significancia y correlación ente la dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil

Variables de estudio		Especialización docente	Satisfacción estudiantil
<i>Coefficiente ρ Spearman</i>	Especialización docente	ρ Spearman	1,000
		Significancia bilateral	,238**
		Total de datos	,001
	Satisfacción estudiantil	ρ Spearman	200
		Significancia bilateral	,238**
		Total de datos	1,000

* indica una correlación significativa para un $\alpha = 0,05$ y una prueba bilateral.

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

La tabla 13 puntualiza el grado de correlación que se presentó respecto a la primera dimensión especialización docente con la variable satisfacción estudiantil, de igual modo se procedió a la estimación estadística del Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,238 determinado una moderada correlación entre dicha dimensión y la variable de estudio, en la estimación se estableció

así mismo un valor α de 0.05 como nivel de significancia, y dado los resultados de la prueba bilateral cuyo pvalor es 0.001 se concluye que se refuta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, encontrando apropiada evidencia válida y aseverar la correlación entre la dimensión especialización docente y la variable satisfacción estudiantil en dicha escuela académico profesional.

Hipótesis específica 2

Ho. La dimensión método didáctico NO se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Hi. La dimensión método didáctico SI se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Tabla 14: Significancia y correlación entre la dimensión método didáctico con la variable satisfacción estudiantil.

Variables de estudio		Método didáctico	Satisfacción estudiantil
<i>Coefficiente ρ Spearman</i>	Método didáctico	ρ Spearman	1,000
		Significancia bilateral	,234**
		Total de datos	200
	Satisfacción estudiantil	ρ Spearman	,234**
		Significancia bilateral	1,000
		Total de datos	,001

* indica una correlación significativa para un $\alpha = 0,05$ y una prueba bilateral.

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

La tabla 14 puntualiza el grado de correlación que se presentó entre la segunda dimensión método didáctico y la variable satisfacción estudiantil, en forma similar se estimó el estadístico de Rho de Spearman = 0, 234 determinado de igual forma una moderada correlación entre dicha dimensión y la variable de estudio, en la estimación se estableció de igual modo un valor α de 0.05 como nivel de significancia, y dado los resultados de la prueba bilateral cuyo pvalor es 0.001 se concluye que se refuta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, encontrando apropiada evidencia

válida y aseverar la correlación entre la dimensión método didáctico y la variable satisfacción estudiantil en dicha escuela académico profesional.

Hipótesis específica 3

Ho. La dimensión destreza personal NO se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Hi. La dimensión destreza personal SI se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.

Tabla 15: Significancia y correlación entre la dimensión destreza personal con la variable satisfacción estudiantil.

Variables de estudio		Destreza personal	Satisfacción estudiantil
<i>Coefficiente ρ Spearman</i>	Destreza personal	ρ Spearman	1,000
		Significancia bilateral	,234**
		Total de datos	.
			,001
	Satisfacción estudiantil	ρ Spearman	200
		Significancia bilateral	,234**
		,001	1,000
		.	.
		200	200

* indica una correlación significativa para un $\alpha = 0,05$ y una prueba bilateral.

Fuente: Elaborado en base al procesamiento de la encuesta aplicada.

En la tabla 16 se describe en detalle el grado de correlación que se presentó entre la tercera dimensión destreza personal y la variable satisfacción académica de los estudiantes, de la misma forma se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para establecer dicha relación cuyo valor de 0,234 (similar al de la segunda dimensión) indicando una moderada relación entre dicha dimensión y la variable de estudio, en la estimación se estableció en forma similar a las anteriores hipótesis un valor α de 0.05 como nivel de significancia, y dado los resultados de la prueba bilateral cuyo pvalor es 0.001 se concluye que se refuta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, encontrando apropiada evidencia válida y aseverar la correlación entre la dimensión método didáctico y la variable satisfacción estudiantil en dicha escuela académico profesional.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La investigación propuso determinar la presencia de una correlación entre el desempeño del profesor como educador y la satisfacción estudiantil. Luego de analizar los resultados obtenidos y estimar el estadístico de Rho Spearman se contrastaron con las teorías relacionadas para identificar evidencia que el desempeño del profesor entendido como aquel rol que desarrolla principalmente en el aula de clase se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción académica del alumno por el servicio educativo recibido, presentándose esta relación en forma moderada indicando por tanto que el desempeño es un determinante importante pero en el ambiente académico universitario también se presentan otros factores que influyen en la satisfacción que pueda percibir el estudiante.

Los resultados de la investigación determinaron que se presenta una relación entre las variables de estudio moderada, el valor de Rho Spearman, = 0,235 es estadísticamente significativo lo que permite validar estadísticamente la hipótesis general propuesta.

A continuación se presenta el contraste de la investigación con otros estudios que tratan el tema como son:

Valverde (2017) que estudio *“La motivación y percepción del desempeño de la función de profesor en estudiantes del III Ciclo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado San Pablo”* obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,570 su estudio fue de nivel básico y al igual que la presente investigación su diseño de corte transversal y correlacional para lo cual utiliza una población 350 determinado para dicho caso una correlación estadísticamente significativa y positiva.

En similitud los resultados también coinciden con Aguirre (2015) quien estudia en profundidad las variables rendimiento académico y desempeño docente en el V ciclo de primaria de una institución educativa particular, los resultados de su estudio se basan en el coeficiente de correlación de Spearman que determinó un valor de 0,459 (para un pvalor < 0,005) identificando la existencia de una relación moderada significativamente estadística entre el desempeño del profesor con el rendimiento académico del estudiante; de igual forma clasifican rendimiento del alumno en logro de conocimientos en comunicación dando como resultado que solo 23% muestra logro obtenido, 67% logros en proceso, y un 10% en nivel de inicio; también se estimó el nivel

del desempeño de la función de profesor del profesor resultando que un 93% como bueno mientras que el 7% alcanzaron un nivel moderado y ninguno de los profesores registraron mal nivel.

Las evidencias determinan que es importante el rol del docente en el aprendizaje del estudiante, si el estudiante aprende en cierta forma mostrará satisfacción por el servicio académico recibido, la conjunción de los actores principales en la formación universitaria docente alumno pone de manifiesto las cualidades de cada uno y las perspectivas frente a un mismo fin que es el brindar educación de nivel universitario.

Respecto al desempeño del docente el estudio comparte las teorías propuestas por Levy-Leboyer (1997) quien señala que “Algunas personas disponen mejor de competencias que otras, e incluso son capaces de transformarlas y hacerlas más eficaces para una situación dada” (p.40) dando a entender que los docentes son diferentes entre sí y su forma de enseñanza es muy particular y se muestra en la practica la combinar las diferentes dimensiones de dicho desempeño; es decir, dos docentes pueden tener un alto desempeño pero entre si sus formas de trabajo son diferentes.

Respecto a la satisfacción académica que muestra el estudiante se determina que el servicio educativo en sí mismo no es algo que se recibe pasivamente, es un servicio que requiere una participación activa de quien recibe dicho servicio (en este caso el alumno) que como señala Chadwick (2001) que hace referencia a que las personas en un proceso de aprendizaje forman su propio conocimiento mediante las enseñanzas que reciben del docente, para lo cual recaban información y la internalizas influenciados por su ambiente; el proceso de aprender, por tanto, requiere de un trabajo mental de procesamiento y de dar respuestas a interrogantes, estos aspectos exigen del estudiante concentración, compromiso por aprender y responsabilidad para realizar los esfuerzos físicos y mentales que requiere el aprendizaje. Estas afirmaciones se complementan a los propuesto por Piaget (1964) quien explica que el proceso de aprender se da en el ser interior, cada vez que aprendemos dichos conocimientos se va acumulando en “estructuras cada vez más complejas” que el investigador lo nombra como “estadios de la persona” y a lo señalado por Bruner (2001) autor que define el aprender como “proceso activo en el cual los alumnos construyen nuevas ideas o conceptos basándose en su conocimiento corriente o pasado” en donde la información recibida por el profesor es sistematizada en una forma lógica en la mente del alumno quien en un primer momento plantea hipótesis, luego procesa dicha información para finalmente utilizarla en la toma de decisiones. Esta secuencia lógica según el autor “provee significado y organización a las experiencias y permite al individuo ir más allá de la información dada”.

La importancia del estudio del desempleo docente, se fundamenta en el hecho que todo proceso en brindar un servicio a los demás requiere, dentro de la perspectiva de la mejora continua de la calidad, un proceso de monitoreo y evaluación de los desempeños de quienes brindan el servicio, cuya finalidad no es el control o la sanción sino por el contrario evaluar objetivamente el desempeño e identificar cualidades que son factibles de ser perfeccionadas de modo que permite una retroalimentación y un perfeccionamiento de dicho desempeño, con correspondencia con Gil (2015), quien en su investigación realizada en Madrid titulada “El impacto de la observación de la actuación docente en el desarrollo profesional del profesorado de lenguas y literatura de educación obligatoria y del profesorado de educación infantil” planteó como objetivo medir la influencia que representaba el seguimiento de la actuación docente sobre el desarrollo profesional de los docentes de la especialización de lenguas y literatura de educación básica regular. Se midió la influencia que tiene observar las clases de los docentes sobre diferentes factores relevantes de la formación continua de profesores. El diseño de la investigación fue tipo descriptiva basada en obtener datos sobre cómo afectaba en su desempeño profesional el que los profesores hubieran sido observados o no; en este punto, se abrieron dos posibles áreas de investigación: por un lado, investigar cómo influía la observación en los resultados que los alumnos obtenían en sus clases; y, por otro, cómo influía la observación en diferentes aspectos profesionales del profesor. En la muestra para la investigación participaron un total de 118 profesores del sistema educativo español la hipótesis propuso que la observación al docente en su desenvolvimiento en aula y su consecuente sesión de retroalimentación influyen en forma positiva en el desarrollo y crecimiento profesional; la tesis concluyó que la observación en aula del desenvolvimiento docente influye de sobremanera en el aprendizaje logrado por los alumnos.

Finalmente señalar que el aprendizaje es un proceso amplio, la apreciación respecto a su satisfacción lleva en si diferentes aspectos cualitativos a considerar, eso explica por ejemplo la pequeña discrepancia que se presenta entre en los resultados referidos a que la mayor parte de los alumnos en el estudio (un 72.50%) consideraron el desempeño del docente como alto a pesar de ello la mayor parte de los estudiantes (un 88.50%) calificaron su satisfacción académica como moderada; dichas evidencias indican que la formación universitaria, por su naturaleza de ser más compleja que los niveles inferiores de educación, no se fundamenta solamente en el rol del docente, el estudiante posee la libertad de ampliar o contrastar lo aprendido en aulas asimismo considera al servicio académico no solo como un conjunto de clases en las aulas sino como la suma de

diferentes factores que se presentan en el entorno educativo universitario que son percibidos y valorados.

Conclusiones

Primera:

El estudio prueba la presencia de una significativa correlación positiva entre el desempeño del profesor y la satisfacción académica de los estudiantes, basado en el resultado del coeficiente de Spearman cuyo valor igual a 0.235 determinó dicha correspondencia entre variables en forma moderada pudiendo de ese modo afirmar fehacientemente que el desempeño del docente mostrado en aulas de clase influye en el aprendizaje del estudiante quien valora en cierto nivel su satisfacción por el servicio educativo recibido.

Segunda:

La variable desempeño docente se desagrega en tres dimensiones que las cuales también se encuentran relacionadas con satisfacción académica de los estudiantes en porcentajes similares a la variable desempeño docente; respecto a las dimensiones estas muestran también un comportamiento homogéneas entre ellas, es decir, el docente en su desempeño debe equiparar con igual relevancia su especialización, sus habilidades didácticas y sus destrezas personales dado que forman parte de un todo el cual se va perfeccionando con el tiempo.

Tercera:

En referencia a la satisfacción académica de los estudiantes se considera al aprendizaje logrado como su principal referente, determinado de igual modo que dicho proceso de aprendizaje es propio del estudiante quien internaliza para sí lo aprendido.

Recomendaciones

Primera:

A los docentes universitarios, que acepten la evaluación de su desempeño como un proceso continuo que permita identificar sus cualidades factibles de ser mejoradas, de modo que permita un perfeccionamiento permanente en su labor.

Segunda:

A los alumnos, que asuman con responsabilidad su rol y participen junto a los docentes en la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje, como receptores del servicio educativo deben evaluar la calidad del mismo y exigir su mejora.

Tercera:

A los investigadores, se sugiere el desarrollo de estudios que complementen la presente tesis, relacionado con el aprendizaje del alumno, que representaría la otra cara por explorar del proceso educativo de nivel universitario.

Referencias bibliográficas

- Aguirre (2015) Desempeño de la labor docente y rendimiento académico en el área de comunicación en estudiantes del V ciclo de primaria de la institución educativa particular “Nuestra Señora de las Mercedes” Rímac – 2014, (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Álvarez (2014) *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Universidad Autónoma del Estado de México.* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5124134.pdf>
- Bermúdez-Aponte, J. J., Pedraza Ortiz, A., & Rincón Rivera, C. I. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista electrónica de investigación educativa, 17*(3), 01-12.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. España: Editorial La Muralla.
- Boyatzis, R. E. (2002). El desarrollo de competencias sin valores es como el sexo sin amor. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 18*(2-3).
- Bozu, Z., & Canto, P. J. (2009). El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes. *Revista de formación e innovación educativa universitaria, 2*(2), 87-97.
- Bruner, J. S. (2001). *El proceso mental en el aprendizaje* (Vol. 88). Narcea Ediciones.
- Brunet, Luc. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, Mexico
- Chadwick, C. B. (2001). La psicología de aprendizaje del enfoque constructivista. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), 31*(4).
- Conejeros-Solar, M. L., Gómez-Arizaga, M. P., & Donoso-Osorio, E. (2013). Perfil docente para alumnos/as con altas capacidades. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación, 5*(11).
- Cousinet (2014) Qué es enseñar. *Archivos de Ciencias de la Educación 2014, vol. 8, no. 8, p. 1-5.*
- Covarrubias Papahiu, P., & Piña Robledo, M. M. (2004). La interacción maestro-alumno y su relación con el aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), 34*(1).
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª. Edición. México. McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos (pp. 241-269). México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*, Nueva York, HARper y Brow.
- Etkin, J. (2003). *Gestión de la Complejidad de la Organizaciones*. Editorial Oxford.
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios gerenciales*, 21(96), 31-55.
- Espinoza, Vilca y Pariona (2014) El desempeño de la labor docente y el rendimiento académico en el curso de aritmética: conjuntos, lógica proposicional del cuarto grado de educación secundaria de la Institución Educativa Pamer de Zárate San Juan de Lurigancho - Lima – 2014, (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Flores (2016) Modelo de predicción del rendimiento académico de los estudiantes del ciclo básico de la carrera de medicina a partir de la evaluación del desempeño de la labor docente. Recuperado de: www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v21n70/1405-6666-rmie-21-70-00975.pdf
- Fernandes, D. J., Sotolongo, M., & Martínez, C. C. (2016). La evaluación del desempeño por competencias: percepciones de docentes y estudiantes en la educación superior. *Formación universitaria*, 9(5), 15-24.
- Galeano, M. Maria Eumelia (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Medellín, Colombia. Editorial Universidad EAFIT.
- Gallegos, W. L. A. (2013). Teoría de la inteligencia: Una aproximación neuropsicológica desde el punto de vista de Lev Vigotsky. *Cuadernos de neuropsicología*, 7(1), 22-37.
- García (2015) Desempeño de la labor docente y calidad del aprendizaje de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Antonio Lorena de Cusco – 2014 (tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Cuzco.
- García-Berbén, A. B., De la Fuente, J., Pichardo, M. C., & Justicia, F. (2010). *El proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad (The Teaching and Learning Process in University)*.
- Gil (2015) El impacto de la observación de la actuación docente en el desarrollo profesional del profesorado de lenguas y literatura de educación obligatoria y del profesorado de educación infantil, (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Gómez, Marcelo M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.

- González-Simancas Lacasa, J. L. (2006). Fusión de docencia y orientación en la práctica educativa. *Estudios sobre Educación*, (11).
- Hernández López, J. M., & Pozo Muñoz, C. (1999). El fracaso académico en la Universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. *Educational Psychology*, 5(1), 27-40.
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. 5ª. Edición. México. McGraw Hill.
- Hernández, S. Roberto et. al. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª. Edición. México. McGraw Hill.
- Justicia, F. y Cano, F. (1996). Los procesos y las estrategias de aprendizaje. En J.A. González Pienda, J. Escoriza, R. G. Cabanach y A. Barca (Eds.), *Psicología de la Instrucción. Componentes cognitivos y afectivos del aprendizaje escolar* (Vol. 2, pp. 111-138). Barcelona: EUB.
- Koontz, H. y Odonnell C. (1976). *Principios de Administración: un análisis de las funciones administrativas*. Sao Paulo. Livraria Pioneira Editora.
- Lasnier, F. (2000). Réussir la formation par compétences.
- Levy-Leboyer, C., & Prieto, J. M. (1997). Gestión de las competencias. Gestión.
- León, O. G., & Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en psicología y educación* (No. 303.42). McGraw-Hill Interamericana.
- Librería el Ateneo. (1973). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires. Quinta edición.
- Maslow (1991) *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. 1991
Juan Bravo, 3 – A. 28006 Madrid España.
- Maturana, H. R., & Romesin, H. M. (2003). La objetividad: un argumento para obligar. JC Sáez editor.
- Ministerio de educación del Perú. (2012). *Marco de buen desempeño de la labor docente*. Recuperada de
http://www.ibe.unesco.org/curricula/peru/pe_tefw_2013_spa.pdf
- Montes, I., & Lerner, J. (2011). Rendimiento académico de los estudiantes de pregrado de la Universidad EAFIT. Medellín.

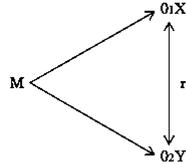
- Pavlov, I. P., & Anrep, G. V. (1928). *Conditioned reflexes: An investigation of the physiological activity of the cerebral cortex*. London: Oxford University Press.
- Piaget, J. (1964). Part I: Cognitive development in children: Piaget development and learning. *Journal of research in science teaching*, 2(3), 176-186.
- Retamozo E. (2018). *Desempeño de la labor docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia.
- Shuell, T. J. (1986). Cognitive conceptions of learning. *Review of educational research*, 56(4), 411-436.
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work*. New York: John Wiley and Sons.
- UNESCO. Conferencia Mundial de Educación Superior: las nuevas dinámicas de la educación superior y de la Investigación para el cambio social y el desarrollo. París. [citado 16 Mar 2019]. Disponible en: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf.
- Valverde (2017) *Motivación y percepción del desempeño de la labor docente en estudiantes del III ciclo*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7746>
- Vélez A. (2007). *Los Clásicos de la Gerencia*. Bogotá. Universidad del Rosario. Editorial Universidad del Rosario. Primera edición.
- Vygotsky, LS (1978). *La mente en la sociedad: El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Weber, M. (1997). *Economía y Sociedad. Esbozo de sociología comprensiva I*. Bogotá. Segunda edición Fondo de Cultura Económica. Primera reimpresión colombiana.

Abreviaturas

- EAPE Escuela Académico Profesional de Economía.
- UNC Universidad Nacional de Cajamarca.
- UNESCO La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
- Tau-B Coeficiente de correlación no paramétrico y simétrico para hallar la covariación entre dos variables ordinales.
- TICs Tecnologías de la información y comunicación

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
<p>¿El desempeño del profesor como educador se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿La dimensión especialización del profesor se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?</p> <p>¿La dimensión método didáctico del profesor se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?</p> <p>¿La dimensión destreza del profesor se relacionó con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018?</p>	<p>Analizar la correlación del desempeño del profesor como educador con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer el grado de correlación de la dimensión especialización docente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.</p> <p>Definir el grado de correlación de la dimensión método didáctico con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.</p> <p>Identificar el grado de correlación de la dimensión destreza personal con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.</p>	<p>El desempeño del profesor como educador se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La dimensión especialización docente se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.</p> <p>La dimensión método didáctico se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.</p> <p>La dimensión destreza personal se correlacionó positivamente con la satisfacción estudiantil por el servicio académico que recibieron en el I ciclo en la EAP de Economía de la UNC durante el año académico 2018.</p>	<p>Metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <ul style="list-style-type: none"> ○ Transversal <p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación básica. • Correlacional <ul style="list-style-type: none"> ○ Gráficamente se denota:  <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> • 420 estudiantes del I ciclo de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca. <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • 200 estudiantes del I ciclo de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca. <p>Técnica de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica de la encuesta. • Instrumento cuestionario.

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición	Dimensiones	Ítems	Escala	Instrumento	Nivel
Desempeño de la labor docente	MINEDU (2012), nos refiere que: “El desempeño designa el cumplimiento de las funciones, metas y responsabilidades, así como el rendimiento de logros alcanzados” (p.9).	Especialización docente	1,2,3,4,5	Siempre (5)	Encuesta	Alto
		Habilidades didácticas	6,7,8,9,10,11,12	Casi siempre (4)		Moderado
		Destrezas personales	13,14,15,16,17, 18,19,20,21,22	A veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)		Bajo
Satisfacción académica del estudiante	Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que: “La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos” (p. 6).	Planificación del proceso enseñanza - aprendizaje.	23,24,25,26,27, 28,29,30	Siempre (5) Casi siempre (4)	Encuesta	Alto
		Nivel de aprendizaje.	31,32,33,34,35, 36,37	A veces (3) Pocas veces (2)		Moderado
		Satisfacción por clases con predominancia procedimental.	38,39,40,41,42, 43,44,45	Nunca (1)		Bajo

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO

Dirigido a estudiantes de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca

Datos generales:

Edad _____

Sexo _____

Ciclo académico _____

Instrucciones

Estimado estudiante:

A continuación, se pide a usted responder en una escala del 1 al 5 según el grado de importancia que usted otorga a cada afirmación propuesta. (Abarcan diferentes aspectos relacionados con el docente en el desarrollo de su actividad de enseñanza aprendizaje).

Niveles de respuesta				
1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: Desempeño del profesor como educador

I.- Especialización del docente

Ítems:	Valoración				
	1	2	3	4	5
1. Considera que el docente debe ser especialista en la asignatura que imparte					
2. Considera que el docente debe estar actualizado con nuevos conocimientos					
3. Considera que el docente debe preparar sus clases					
4. Considera que el docente en el desarrollo de la asignatura debe establecer criterios de evaluación objetivos					
5. Considera que el docente se debe ajustar a la programación de la asignatura propuesta					

II.- Método didáctico

Ítems:	Valoración				
	1	2	3	4	5
6. Considera que el docente debe utilizar nuevos recursos tecnológicos (aula virtual, redes académicas, internet, videos, etc.)					
7. Considera que el docente en clase debe destacar las ideas principales					
8. Considera que el docente en clase debe sabe utilizar ejemplos prácticos					
9. Considera que el docente en clase debe explicar con claridad					
10. Considera que el docente en clase debe motivar al alumno					
11. Considera que el docente fomenta la participación de los alumnos en clase					
12. Considera que el docente debe iniciar su clase de lo aprendido en la clase anterior					

III.- Destreza personal

Ítems:	Valoración				
	1	2	3	4	5
13. Considera que el docente en clase debe ser amable					
14. Considera que el docente se debe preocupar por el aprendizaje del alumno					
15. Considera que el docente debe ser responsable					
16. Considera que el docente debe ser paciente					
17. Considera que el docente debe ser respetuoso					
18. Considera que el docente debe estar dispuesto a ayudar					
19. Considera que el docente debe saber escuchar					
20. Considera que el docente debe ser empático					
21. Considera que el docente debe tener capacidad de liderazgo					
22. Considera que el docente debe saber comunicarse					

VARIABLE: Satisfacción estudiantil por el servicio académico.

IV.- Planificación del proceso enseñanza - aprendizaje.

Ítems:	Valoración				
	1	2	3	4	5
23. El docente da a conocer el sílabo de su curso.					
24. El docente explica a los estudiantes el aprendizaje esperado de la sesión de clase.					
25. El docente elabora guías para las prácticas calificadas.					
26. El docente dosifica el tiempo en las sesiones de clases.					
27. El docente alcanza los objetivos previstos en las sesiones de clase.					
28. Las sesiones de clases que desarrolla el docente son pertinentes.					
29. El docente promueve el aprendizaje significativo en los estudiantes.					
30. El docente orienta el manejo de bibliografía básica y complementaria.					

V.- Nivel de aprendizaje.

Ítems:	Valoración				
	1	2	3	4	5
31. El docente evoca los conocimientos previos de los estudiantes.					
32. El docente expone a los estudiantes la metodología de evaluación que va a aplicar.					
33. El docente usa materiales educativos en las sesiones de clase.					
34. El docente aplica métodos de estudio para la comprensión de lectura					
35. El docente orienta actividades de repaso para los exámenes parciales.					
36. El docente cumple las horas de teoría y práctica asignada en el sílabo.					
37. El docente propicia los conocimientos teóricos en la solución de problemas reales.					

VI.- Satisfacción por clases con predominancia procedimental.

Ítems:	Valoración				
	1	2	3	4	5
38. Cree usted que le están formando para asumir con idoneidad las prácticas de la carrera de economía.					
39. El docente organiza el aula de forma segura, accesible y adecuada para las clases procedimentales.					
40. La Escuela de Economía actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias.					
41. La Escuela de Economía apoya con recursos económicos para la investigación.					
42. La distribución de la tecnología en la escuela de economía responde a las exigencias actuales.					
43. La escuela de economía diseña actividades orientadas a evaluar avance de actividades académicas.					
44. Usted está conforme con el aprendizaje pedagógico recibido.					
45. Los trabajos grupales generan nuevas expectativas en los estudiantes.					

Autor: Edwin Horacio Fernández Rodríguez

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE POSTGRADO

VALIDACION DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de Tesis: "El desempeño docente en la enseñanza superior. Caso Escuela de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca"

Experto: DR. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz

Finalidad: Determinar la validez del cuestionario, para lo cual se toma como referencia los objetivos de la investigación.
En su calidad de experto se pide responda en una escala de 1 = TOTAL DESACUERDO hasta 5 = TOTALMENTE DE ACUERDO

Preguntas:	Es representativo del área	Muestra claridad de redacción	Comentario
I.- ESPECIALIZACION DEL DOCENTE			
1. Considera que el docente debe ser especialista en la asignatura que imparte	4	4	
2. Considera que el docente debe estar actualizado con nuevos conocimientos	5	5	
3. Considera que el docente debe preparar sus clases	4	5	
4. Considera que el docente en el desarrollo de la asignatura debe establecer criterios de evaluación objetivos	4	4	
5. Considera que el docente se debe ajustar a la programación de la asignatura propuesta.	3	3	
II.- HABILIDADES DIDACTICAS			
6. Considera que el docente debe utilizar nuevos recursos tecnológicos (aula virtual, redes académicas, internet, videos, etc.)	4	4	
7. Considera que el docente en clase debe destacar las ideas principales	4	5	
8. Considera que el docente en clase debe saber utilizar ejemplos prácticos	5	5	
9. Considera que el docente en clase debe explicar con claridad	5	3	
10. Considera que el docente en clase debe motivar al alumnado	4	4	
11. Fomenta la participación de los alumnos en clase	5	5	
12. Parte de lo aprendido en la clase anterior	3	3	
III.- CUALIDADES PERSONALES			
13. Considera que el docente en clase debe ser amable	4	4	
14. Considera que el docente se debe preocupar por el aprendizaje del alumno	3	4	
15. Considera que el docente debe ser responsable	5	4	
16. Considera que el docente debe ser paciente	4	5	
17. Considera que el docente debe ser respetuoso	5	5	
18. Considera que el docente debe estar dispuesto a ayudar	5	4	
19. Considera que el docente debe saber escuchar	4	5	
20. Considera que el docente debe ser empático	4	5	
21. Considera que el docente debe tener capacidad de liderazgo	3	4	
22. Considera que el docente debe saber comunicarse	4	4	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE ECONOMÍA

Dr. Héctor L. Gamarra Ortiz
DIRECTOR

VALIDACION DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de Tesis: "El desempeño docente en la enseñanza superior. Caso Escuela de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca"

Experto: *Dr. Aurelio Baltazar Vásquez Cruzado*

Finalidad: Determinar la validez del cuestionario, para lo cual se toma como referencia los objetivos de la investigación.
En su calidad de experto se pide responda en una escala de 1 = TOTAL DESACUERDO hasta 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

Preguntas:	Es representativo del área	Muestra claridad de redacción	Comentario
I.- ESPECIALIZACION DEL DOCENTE			
1. Considera que el docente debe ser especialista en la asignatura que imparte	5	4	
2. Considera que el docente debe estar actualizado con nuevos conocimientos	4	4	
3. Considera que el docente debe preparar sus clases	3	5	
4. Considera que el docente en el desarrollo de la asignatura debe establecer criterios de evaluación objetivos	4	3	
5. Considera que el docente se debe ajusta a la programación de la asignatura propuesta	4	4	
II.- HABILIDADES DIDACTICAS			
6. Considera que el docente debe utilizar nuevos recursos tecnológicos (aula virtual, redes académicas, internet, videos, etc.)	3	4	
7. Considera que el docente en clase debe destacar las ideas principales	4	4	
8. Considera que el docente en clase debe saber utilizar ejemplos prácticos	4	4	
9. Considera que el docente en clase debe explicar con claridad	5	4	
10. Considera que el docente en clase debe motivar al alumnado	3	4	
11. Fomenta la participación de los alumnos en clase	4	4	
12. Parte de lo aprendido en la clase anterior	3	3	
III.- CUALIDADES PERSONALES			
13. Considera que el docente en clase debe ser amable	3	3	
14. Considera que el docente se debe preocupar por el aprendizaje del alumno	3	4	
15. Considera que el docente debe ser responsable	4	3	
16. Considera que el docente debe ser paciente	4	4	
17. Considera que el docente debe ser respetuoso	4	5	
18. Considera que el docente debe estar dispuesto a ayudar	5	3	
19. Considera que el docente debe saber escuchar	5	4	
20. Considera que el docente debe ser empático	3	4	
21. Considera que el docente debe tener capacidad de liderazgo	4	3	
22. Considera que el docente debe saber comunicarse	5	5	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
Cajamarca - Perú - 2018

Aurelio Baltazar Vásquez Cruzado
Dr. Aurelio B. Vásquez Cruzado
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ECONOMÍA

VALIDACION DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Proyecto de Tesis: "El desempeño docente en la enseñanza superior: Caso Escuela de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca"

Experto: Dr. Jorge Aurelio Vásquez Cercado

Finalidad: Determinar la validez del cuestionario, para lo cual se toma como referencia los objetivos de la investigación.

En su calidad de experto se pide respuesta en una escala de 1 = TOTAL DESACUERDO hasta 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

Preguntas:	Es representativo del área	Muestra claridad de redacción	Comentario
I.- ESPECIALIZACION DEL DOCENTE			
1. Considera que el docente debe ser especialista en la asignatura que imparte	4	5	
2. Considera que el docente debe estar actualizado con nuevos conocimientos	5	5	
3. Considera que el docente debe preparar sus clases	3	4	
4. Considera que el docente en el desarrollo de la asignatura debe establecer criterios de evaluación objetivos	3	4	
5. Considera que el docente se debe ajustar a la programación de la asignatura propuesta	4	3	
II.- HABILIDADES DIDACTICAS			
6. Considera que el docente debe utilizar nuevos recursos tecnológicos (aula virtual, redes académicas, internet, videos, etc.)	4	5	
7. Considera que el docente en clase debe destacar las ideas principales	4	4	
8. Considera que el docente en clase debe saber utilizar ejemplos prácticos	4	4	
9. Considera que el docente en clase debe explicar con claridad	5	3	
10. Considera que el docente en clase debe motivar al alumnado	3	4	
11. Fomenta la participación de los alumnos en clase	5	4	
12. Parte de lo aprendido en la clase anterior	3	4	
III.- CUALIDADES PERSONALES			
13. Considera que el docente en clase debe ser amable	3	4	
14. Considera que el docente se debe preocupar por el aprendizaje del alumno	3	5	
15. Considera que el docente debe ser responsable	4	3	
16. Considera que el docente debe ser paciente	5	5	
17. Considera que el docente debe ser respetuoso	4	4	
18. Considera que el docente debe estar dispuesto a ayudar	5	4	
19. Considera que el docente debe saber escuchar	5	4	
20. Considera que el docente debe ser empático	4	4	
21. Considera que el docente debe tener capacidad de liderazgo	4	3	
22. Considera que el docente debe saber comunicarse	5	5	



Dr. Jorge Aurelio Vásquez Cercado

Anexo 5: Base de datos

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5									
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
E2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E16	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E18	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

E29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
E31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
E33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
E34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
E35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4			
E39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
E56	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	
E58	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

