



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

## **TESIS**

**DESEMPEÑO DOCENTE Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA EN LA UNIVERSIDAD “ALAS  
PERUANAS”, FILIAL HUACHO EN EL 2014**

**PRESENTADO POR  
BACH. JUAN BAUTISTA HUAMAN FRITAS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**HUACHO - PERÚ  
2015**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que hicieron todo en la vida para poder lograr mis sueños. A mi esposa e hijos por su apoyo moral y motivacional, a ustedes por siempre mi corazón con todo mi cariño y mi amor.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme y porque hiciste realidad este sueño anhelado de lograr el ansiado grado académico de Maestro. A mi asesor por su dirección y ayuda constante, en especial por su orientación metodológica y estadística. Asimismo se agradece a todas aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyeron a que esta tesis de maestría pudiera llevarse a cabo.

## RECONOCIMIENTOS

La realización de esta tesis de maestría fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por el director general de la filial, docentes y estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho por su disposición y confianza, que sin ellos no se hubiera podido recoger los datos necesarios en este estudio.

Como es de entender, se agradece a la comisión del jurado de tesis maestría, por su orientación y por su continuo estímulo durante todo el proceso hasta el final del mismo.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	xii

ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	3
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	3
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	3
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	4
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	4
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	6
1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS	6
1.5.3. VARIABLES	6
1.5.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL	6
1.5.3.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL	7
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.6.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	10
1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.6.3.1. POBLACIÓN	10
1.6.3.2. MUESTRA	11
1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE	

DATOS	13
1.6.4.1. TÉCNICAS	13
1.6.4.2. INSTRUMENTOS	14
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6.5.1. JUSTIFICACIÓN	15
1.6.5.2. IMPORTANCIA	16
1.6.5.3. LIMITACIONES	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.2.1. SOBRE DESEMPEÑO DOCENTE	25
2.2.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN	25
2.2.1.2. FACTORES DEL DESEMPEÑO	25
2.2.1.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25
2.2.1.4. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	26
2.2.1.5. CONCEPTUALIZACIÓN DE DOCENTE	28
2.2.1.6. CONCEPTUALIZACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE	29
2.2.1.7. LIDERAZGO DOCENTE	29
2.2.1.8. CAPACIDAD DOCENTE	32
2.2.1.9. ACTITUD DOCENTE	33
2.2.2. SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	36
2.2.2.1. CONCEPTUALIZACIÓN	36
2.2.2.2. EL ESTUDIANTE COMO CLIENTE	36
2.2.2.3. SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA	40
2.2.2.4. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	40
2.2.2.5. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES	41
2.2.2.6. LA UNIVERSIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	44
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	45

## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. SELECCIÓN Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	48
3.1.1. SELECCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	48
3.1.2. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	49
3.2. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	50
3.2.1. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	50
3.2.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	51
3.3. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	52
3.3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS	52
3.3.2. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN, TABLAS, GRÁFICOS	54
3.3.2.1. RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE X: DESEMPEÑO DOCENTE	54
3.3.2.2. RESULTADOS POR NIVELES DE LA VARIABLE X: DESEMPEÑO DOCENTE	60
3.3.2.3. RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	62
3.3.2.4. RESULTADOS POR NIVELES DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	68
3.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	70
3.4. CONCLUSIONES	83
3.5. RECOMENDACIONES	86
3.6. FUENTES DE INFORMACIÓN	87
ANEXOS	
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 2. CUESTIONARIOS	
ANEXO 3. DATOS PRUEBA PILOTO	
ANEXO 4. INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

### CAPÍTULO I

Tabla I.1. Operacionalización de variable X: Desempeño Docente	7
Tabla I.2. Operacionalización de variable Y: Satisfacción de los estudiantes	8
Tabla I.3. Población del estudio	11
Tabla.I.4. Muestreo aleatorio estratificado de afijación proporcional de estudiantes	12

### CAPÍTULO III

Tabla III.1: Resultados de validación del instrumento para medir el	
---	--



Desempeño Docente,	50
Tabla III.2: Resultados de validación del instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes	50
Tabla III.3: Resultados de confiabilidad del instrumento para medir el Desempeño Docente	51
Tabla III.4: Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes	52
Tabla III.5: Nivel de liderazgo docente	54
Tabla III.6: Medidas de tendencia central “liderazgo docente”	55
Tabla III.7: Nivel de capacidad docente	56
Tabla III.8: Medidas de tendencia central “capacidad docente”	57
Tabla III.9: Nivel de actitud docente	58
Tabla III.10: Medidas de tendencia central “actitud docente”	59
Tabla III.11: Nivel de Desempeño Docente	60
Tabla III.12: Medidas de tendencia central “Desempeño Docente”	61
Tabla III.13: Nivel de satisfacción académica	62
Tabla III.14: Medidas de tendencia central “satisfacción académica”	63
Tabla III.15: Nivel de satisfacción administrativa	64
Tabla III.16: Medidas de tendencia central “satisfacción administrativa”	65
Tabla III.17: Nivel de satisfacción infraestructura	66
Tabla III.18: Medidas de tendencia central “satisfacción infraestructura”	67
Tabla III.19: Nivel de satisfacción de los estudiantes	68
Tabla III.20: Medidas de tendencia central “satisfacción de los estudiantes”	69
Tabla III.21: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis general)	72
Tabla III.22: Correlaciones hipótesis general	73
Tabla III.23: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis secundaria 1)	75
Tabla III.24: Correlaciones hipótesis secundaria 1	76
Tabla III.25: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis secundaria 2)	78
Tabla III.26: Correlaciones hipótesis secundaria 2	79
Tabla III.27: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis	

secundaria 3)	80
Tabla III.28: Correlaciones hipótesis secundaria 3	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### CAPÍTULO III

Gráfico III.1: Nivel de liderazgo docente	54
Gráfico III.2: Medidas de tendencia central “liderazgo docente”	55
Gráfico III.3: Nivel de capacidad docente	56
Gráfico III.4: Medidas de tendencia central “capacidad docente”	57
Gráfico III.5: Nivel de actitud docente	58
Gráfico III.6: Medidas de tendencia central “actitud docente”	59
Gráfico III.7: Nivel de Desempeño Docente	60
Gráfico III.8: Medidas de tendencia central “Desempeño Docente”	61
Gráfico III.9: Nivel de satisfacción académica	62
Gráfico III.10: Medidas de tendencia central “satisfacción académica”	63
Gráfico III.11: Nivel de satisfacción administrativa	64
Gráfico III.12: Medidas de tendencia central “satisfacción administrativa”	65
Gráfico III.13: Nivel de satisfacción infraestructura	66
Gráfico III.14: Medidas de tendencia central “satisfacción infraestructura”	67
Gráfico III.15: Nivel de satisfacción de los estudiantes	68
Gráfico III.16: Medidas de tendencia central “satisfacción de los estudiantes”	69

## RESUMEN

En esta investigación se alcanzó el objetivo general planteado de identificar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014. La investigación por el nivel de profundidad del conocimiento fue correlacional, porque determinó el grado de relación no causal entre las variables “Desempeño Docente” y “satisfacción de los estudiantes”. La población fue de 335 estudiantes y la muestra fue 179 estudiantes. Para ello, se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio estratificado de afijación proporcional, los datos se recogieron a través de la aplicación de un cuestionario, cuyos resultados se procesaron y se analizaron estadísticamente. Finalmente se confirmaron las hipótesis concluyendo que el desempeño docente tiene relación estadísticamente significativa, directa y moderada con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. El resultado muestra que el grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,475\*\* indica una dependencia media entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando el desempeño docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante.

**Palabras claves:** capacitaciones, docente universitario, evaluación docente, habilidades, trabajo docente.

## ABSTRACT

In this research the overall objective of identifying the relationship between teacher performance and student satisfaction of the Faculty of Engineering and Architecture at the University "Alas Peruanas" Huacho subsidiary in 2014. Research by the level reached depth of knowledge was correlational, because it determined the degree of no causal relationship between the variables "Performance teacher" and "student satisfaction". The population was 335 students and the sample was 179 students. For this, the random probability sampling stratified by proportional allocation, data were collected through a questionnaire, the results were processed and statistically analyzed was used. Finally the hypotheses were confirmed concluding that the Teacher Performance is statistically significant, direct and moderate satisfaction concerning students of the Faculty of Engineering and Architecture at the University "Alas Peruanas" subsidiary Huacho in 2014, to a level of confidence 99%. The result shows that the correlation is moderate, ie, the numerical value indicates a moderately 0.475 \*\* partial dependence between the two variables (magnitude of the correlation). Furthermore, the relationship is direct, because the numerical value mentioned is positive, demonstrating that when the Teacher Performance increases, student satisfaction also increases at a constant rate.

**Keywords:** training, university teacher, teacher evaluation, skills, teaching work.

## INTRODUCCIÓN

El recurso humano es el factor clave dentro de una organización (universidad), para el logro de los objetivos estratégicos de esta. A medida que su personal docente se desempeñe de manera efectivamente, de tal manera que su conocimiento, destreza, actitudes y comportamiento conduzcan al éxito de la organización, se deberá contar con una fuerza laboral (docentes) que sea capaz de aceptar el cambio y que siempre se encuentre motivada a conducir a su organización al desarrollo de la ventaja competitiva. Es por ello que se debe reconocer la importancia de realizar un buen proceso de selección, capacitación, evaluación del desempeño y el desarrollo del recurso humano como parte fundamental para el logro de las metas organizacionales.

En la actualidad, existen nuevos retos en el mundo laboral que las universidades deben enfrentar, lo que a su vez demanda que las personas se desempeñen con idoneidad y apliquen sus conocimientos, habilidades y actitudes en entornos cambiantes, para así obtener ventajas competitivas.

La presente investigación trata sobre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes; de ahí la importancia de caracterizar el ejercicio profesional docente, teniendo en cuenta un perfil profesional que integre competencias básicas y específicas mediante la ejecución curricular. La excelencia académica constituye uno de los elementos de mayor importancia y controversia en la educación superior contemporánea; pues su determinación se encuentra estrechamente vinculada al desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes. La calidad académica no es una abstracción, sino un referente social e institucional y sus resultados tienen que ser analizados, no sólo en términos cognoscitivos y conductuales, sino en cuanto a la producción intelectual y científica, sin dejar de lado a las respuestas que dan las universidades con respecto a las necesidades planteadas por el encargo social. En este sentido el lugar en el que se llevó a cabo la investigación es la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

Por lo señalado, en este estudio se determinó la relación significativa que existe entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes desde la percepción de los protagonistas (estudiantes) y con los resultados se pretende mejorar la labor docente y la calidad de servicio que ofrece la institución, que redundará en beneficio de los estudiantes de todas las facultades de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho y además, servirá de referencia obligada para que las autoridades de las diferentes universidades de la provincia, región y País en sus diferentes niveles de intervención tomen las medidas correctivas necesarias para mejorar y acreditar la calidad educativa universitaria que tanto necesitan los futuros profesionales del País.

Por último es importante mencionar que se debe implementar métodos de evaluación de desempeño docente para el área académica de la Universidad “Alas Peruanas” y para otras universidades de la provincia, región y País que lo encuentren pertinente y adecuado.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Actualmente los desafíos que enfrenta la educación en todo el mundo son enormes, es decir la educación adquiere alta prioridad en el desarrollo de los países, las sociedades y las organizaciones. Es tan grande e imprevisible el impacto de estos cambios, que nadie de momento puede saber con absoluta certeza hacia dónde vamos y cuál será su impacto sobre las empresas, las comunidades, las instituciones pública, privadas y nuestras propias vidas. La mayoría de las personas están de acuerdo en afirmar que nos encontramos ante una situación nueva, una época histórica en la que el cambio se ha convertido en el principal protagonista. En la actualidad el índice de cambio es más rápido, su magnitud es mucho mayor y la cantidad y calidad del mismo es diferente, lo que hace que los responsables de las instituciones educativas tengan que enfrentarse con problemas que nunca habían visto antes.

Los problemas en las fallas significativas en el desempeño del docente universitario, no es un problema exclusivo de los docentes que laboran en las

universidades del país. La evaluación del desempeño docente es un proceso que pertenece a todo el sistema educativo en general que funcione como organizaciones inteligentes, en procura de un crecimiento sostenido y constante. Por tanto, los resultados que se puedan alcanzar en la evaluación del desempeño de los docentes pueden trascender lo meramente local (Estrada s/f). En este sentido el objetivo principal de toda universidad en especial de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, es la satisfacción de sus estudiantes, es decir, para lograr el éxito en el aprendizaje de los futuros profesionales de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura, es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante sea el eje central de todo los procesos que se llevan a cabo, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en el estudiante. En este contexto la calidad de las instituciones educativas pueden ser observadas desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la misma.

Las investigaciones sobre satisfacción de los estudiantes ha cobrado vital importancia para las instituciones, pues de ella depende su supervivencia, solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito institucional, la permanencia de los estudiantes y sobre todo, la formación profesional adecuada. En este sentido, es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción de los estudiantes en la enseñanza universitaria, la cual servirá para conocer su realidad y de esta manera comparar con las otras universidades, realizando el análisis respectivo a lo largo del tiempo. En este contexto, se hace necesario este tipo de estudios tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, en cuanto al medio ambiente universitario, que incluye todos los servicios que los estudiantes requieren para tener una formación integral de calidad. Si la universidad quiere formar profesionistas de calidad, tiene que medir la calidad durante el proceso, es decir, cuando son estudiantes, pues de nada serviría tratar de evaluar la calidad del producto una vez que se han enfrentado con la



realidad del empleo y que no han podido desempeñar las tareas inherentes a su formación.

La presente propuesta de investigación tuvo como objetivo, identificar la relación entre el Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, cuyas conclusiones, nos permitió plantear recomendaciones que contribuirán a la adecuada toma de decisiones de las autoridades universitarias y de esta manera mejorar la calidad de servicio educativo que ofrece.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La investigación se realizó en la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, ubicada en la región Lima Provincias.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL**

La presente investigación solo involucró a los grupos sociales que interactúan en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, es decir, docentes y estudiantes.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Se investigó hechos que corresponden al semestre académico 2014-2, mediante la recolección de datos a los informantes que se realizó en el mes de diciembre del año 2014.

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

En este estudio, solo se buscó teorías que ayudaron a sustentar racionalmente las dos variables de la investigación, los cuales fueron adecuados a los siguientes enfoques teóricos:

- Enfoque por competencias, que permitió respaldar a la variable Desempeño Docente, el cual propone desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes orientados a resolver situaciones inéditas, insuficientemente presentes en los sistemas universitarios actuales. Las competencias, se afirman, forma parte de las inteligencias múltiples y concentran el conocimiento conceptual, procedimental y actitudinal con sentido global y aplicativo (Cano, 2005).
- Enfoque al cliente, que permitió sustentar la variable satisfacción de los estudiantes, porque las instituciones deben dedicar los medios y enfoques necesarios para conocer la necesidades y expectativas de los clientes, una vez conseguida esta meta, las necesidades de los clientes deben ser transmitidas a la institución para su conocimiento y concienciación de su importancia, para ello se debe planificar adecuadamente el modo de hacerlo (Principio de gestión, 2008).

### **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cómo se relaciona el desempeño docente con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014?

#### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- ¿Qué relación existe entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014?

- ¿Qué relación existe entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014?
- ¿Qué relación existe entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

##### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la relación entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.
- Determinar la relación entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.
- Identificar la relación entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El desempeño docente tendría relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

- Existiría una relación significativa entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.
- Existiría una relación significativa entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.
- Existiría una relación significativa entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

### **1.5.3. VARIABLES**

#### **1.5.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

##### **a) Variable X: Desempeño Docente**

Es el cumplimiento de funciones en forma eficaz y eficiente. Esto implica decir, las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos para el logro del desarrollo integral de estos; se aplica en el estudio al considerar las dimensiones del trabajo docente como son la dimensión personal, la dimensión profesional y la dimensión social que se evidencia cuando el docente realiza sus funciones.

## b) Variable Y: Satisfacción de los estudiantes

En el contexto de este estudio, los clientes son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución atiende sus necesidades, expectativas e intereses; así, se define la satisfacción de los estudiantes como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

### 1.5.3.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL

#### a) Variable X: Desempeño Docente

Es una variable categórica de naturaleza cualitativa y escala ordinal politémica cuyo atributo (único) orden, fue medido en función al valor final de las categorías del instrumento, distribuidos en cada ítem de acuerdo a los indicadores, los cuales fueron indagados a los sujetos de las unidades muestrales.

**Tabla I.1:**  
**Operacionalización de variable X: Desempeño Docente**

Dimensión	Indicadores	Ítems	Categorías	Informante	Instrumento
Liderazgo docente (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub> . Seguridad X <sub>1.2</sub> . Respeto X <sub>1.3</sub> . Comunicación X <sub>1.4</sub> . Confianza X <sub>1.5</sub> . Dirección	1 2,3 4 5,6 7	1= Muy en desacuerdo  2= Algo en desacuerdo  3= Ni de acuerdo ni en	Estudiantes	Cuestionario
Capacidad docente (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub> . Conocimientos X <sub>2.2</sub> . Habilidades X <sub>2.3</sub> . Experiencias X <sub>2.4</sub> . Capacitaciones	8 9 10 11,12			

Actitud docente (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub> . Colaboración	13,14,15	desacuerdo		
	X <sub>3.2</sub> . Servicio	16	4= Algo de		
	X <sub>3.3</sub> . Actitud y tolerancia	17,18	acuerdo		
	X <sub>3.4</sub> . Capacidad para aprender	19	5= Muy de		
	X <sub>3.5</sub> . Ideas	20	acuerdo		

Fuente: elaboración propia

### b) Variable Y: Satisfacción de los estudiantes

Es una variable categórica de naturaleza cualitativa y escala ordinal politómica cuyo atributo (único) orden, fue medido en función al valor final de las categorías del instrumento, distribuidos en cada ítem de acuerdo a los indicadores, los cuales fueron indagados a los sujetos de las unidades muestrales.

**Tabla I.2:**

### Operacionalización de variable Y: Satisfacción de los estudiantes

Dimensión	Indicadores	Ítems	Categorías	Informante	Instrumento
Satisfacción académica (Y <sub>1</sub> )	Y <sub>1.1</sub> . Participación activa	1	1= Muy en desacuerdo	Estudiantes	Cuestionario
	Y <sub>1.2</sub> . Evaluación	2,3			
	Y <sub>1.3</sub> . Calidad	4			
	Y <sub>1.4</sub> . Conocimientos teóricos	5	2= Algo en desacuerdo		
	Y <sub>1.5</sub> . Preparación práctica	6			
	Y <sub>1.6</sub> . Habilidades personales	7			
	Y <sub>1.7</sub> . Orientación	8			

Satisfacción administrativa (Y <sub>2</sub> )	Y <sub>2.1</sub> . Plan de estudio	9,10	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Y <sub>2.2</sub> . Horario de clases	11			
	Y <sub>2.3</sub> . Dirección académica	12,13,14			
Satisfacción infraestructura (Y <sub>3</sub> )	Y <sub>3.1</sub> . Condiciones de las aulas	15	4= Algo de acuerdo		
	Y <sub>3.2</sub> . Recursos tecnológicos	16			
	Y <sub>3.3</sub> . Equipamiento del laboratorio	17	5= Muy de acuerdo		
	Y <sub>3.4</sub> . Espacios informáticos	18,19			
	Y <sub>3.5</sub> . Biblioteca	20			

Fuente: elaboración propia

## 1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

#### 1.6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción esta investigación respondió al tipo Pura conocida también como Básica, porque con los resultados producto del presente estudio se buscó aumentar las teorías relacionadas al desempeño docente y a la satisfacción de los estudiantes. Además, se contrastó el nuevo conocimiento científico, obtenido del procesamiento de los datos recogidos de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho con los ya existentes, en este sentido, debido al tipo de investigación escogido se alejó de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos (Bunge, 2002).

#### 1.6.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Por la profundidad que se llegó en la presente investigación fue de nivel correlacional, porque el objetivo fue medir el grado de relación no causal que existe entre las variables desempeño docente y satisfacción de los estudiantes según la opinión de los estudiantes (Dankhe citado por Centty, 2010).

## **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

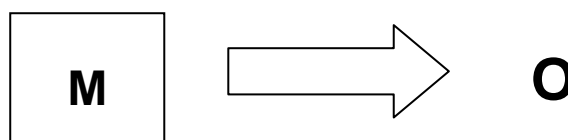
En esta investigación se aplicó el método deductivo de la siguiente manera: luego que se identificó el tema de investigación con las variables desempeño docente y satisfacción de los estudiantes, se remitió el problema de la investigación planteado a una teoría y se formuló una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo se validó la hipótesis empíricamente (Centty, 2010).

### **1.6.2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación que se empleó fue de tipo no experimental porque no se realizó ningún experimento, solo se recaudó datos e información, sin manipular ninguna variable, es decir el rol que se cumplió como investigador fue solo de observador (Dankhe citado por Centty, 2010).

Se utilizó una estrategia de clasificación transversal, porque se efectuó el estudio sobre el desempeño docente y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho, a través de la aplicación de dos cuestionarios de encuesta (una para cada variable) en un sólo momento determinado.

Siendo el esquema, el siguiente:





**Dónde:**

M = Muestra conformada por los estudiantes encuestados.

O= Observación de las variables: Desempeño Docente y satisfacción de los estudiantes.

**1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

**1.6.3.1. POBLACIÓN**

Estuvo conformada por los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho (semestre académico 2014-2). En total suman 335. Todos tuvieron la posibilidad de formar parte de la muestra.

Tabla I.3:  
Población del estudio

<b>Escuela Académico Profesional</b>	<b>Estudiantes</b>
Ingeniería de Sistemas e Informática	80
Arquitectura	255
<b>Total</b>	<b>335</b>

Fuente: nómina de matrícula de Dirección de la EAP Ingeniería de Sistemas e Informática - EAP Arquitectura de la UAP filial Huacho

**1.6.3.2. MUESTRA**

Para obtener la muestra del estudio, teniendo en cuenta que la población es finita, ya que la proporción es conocida, se escogió la fórmula utilizada por Aguilar (2005) para estimar una proporción que a continuación se detalla:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

**Dónde:**

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: Resto aritmético de P.

Z = Valor del nivel de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza que equivale 2.58, valor que queda a criterio del investigador.

E = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del investigador.

Ordenando se obtiene los datos para calcular el tamaño de la muestra:

Se tiene:

- N = **335**
- Z = 1,96 (nivel de confianza 95%).
- E = 0,05 (margen de error 5%).

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(335)}{(0.01)^2 (335-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 255}{0,0025 (334) + 3,8416 \times 0,25} = 179$$

Mediante esta fórmula se determinó a una muestra de **179 estudiantes**.

#### a) Técnica de muestreo

Según Hernández et al. (2008) de acuerdo al estudio correspondió el muestreo probabilístico de tipo aleatorio estratificado de afijación proporcional. En este sentido, después de calcular el tamaño de la muestra se determinó cómo y dónde se seleccionó a los estudiantes. “Estratificada” en la medida que la población estuvo dividida en subgrupos de acuerdo a las escuelas académico profesionales que conformaron la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, y “proporcional” ya que el tamaño de cada estrato se fijó teniendo en cuenta la población de estudiantes de cada Escuela Académico Profesional. Para tal efecto se realizó el siguiente procedimiento:

$$\begin{array}{l} 335 \text{ _____ } 100\% \\ 179 \text{ _____ } X \\ X = 53.43 \% \text{ de estudiantes.} \end{array}$$

Esto significa que del total de cada estrato o EAP se obtuvo el 53.43 % de estudiantes.

Tabla I.4:

Muestreo aleatorio estratificado de afijación proporcional de estudiantes

<b>Distrito- Provincia</b>	<b>Universidad Alas Peruanas filial Huacho (Facultad de Ingenierías y Arquitectura)</b>	<b>Escuela Académico Profesional</b>	<b>Tamaño de la población de estudiantes</b>	<b>Estratos de la muestra estudiantes</b>
Huacho- Huaura		Ingeniería de Sistemas e Informática	80	<b>43</b>
		Arquitectura	255	<b>136</b>
<b>Total</b>			<b>335</b>	<b>179</b>

Fuente: elaboración propia

**Estudiantes por ciclo de Arquitectura**

<b>CICLOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MUESTRA</b>
X	37	18
IX	24	18
VIII	29	18
VII	38	18
VI	14	10
V	28	18
IV	56	18
III	29	18
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>136</b>

Fuente: nómina de matrícula de Dirección de la EAP Ingeniería de Sistemas e Informática  
- EAP Arquitectura de la UAP filial Huacho

**Estudiantes por ciclo de Sistemas e Informática**

<b>CICLOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MUESTRA</b>
IX	15	13
VII	15	13
V	14	10
III	16	3
I	20	4
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>43</b>

Fuente: nómina de matrícula de Dirección de la EAP Ingeniería de Sistemas e Informática  
- EAP Arquitectura de la UAP filial Huacho

**1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**1.6.4.1. TÉCNICAS**

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

- Técnica bibliográfica: permitió registrar los datos e informaciones bibliográficas que se fueron obteniendo sobre las dos variables de investigación.
- Técnica de análisis documental y síntesis: libros, revistas, tesis relacionadas con la investigación.
- Técnica informática: vía internet para obtener información útil a la investigación.
- Técnica de encuesta: que permitió medir a las dos variables de la investigación. Esta técnica permitió obtener datos de los informantes (estudiantes) cuyas opiniones impersonales interesaron al estudio. Fue de gran ayuda porque se aplicó a toda la muestra, de manera mucho más rápida y económica.

#### **1.6.4.2. INSTRUMENTOS**

- Fichas: instrumento que permitió ordenar y almacenar la mayor parte de datos bibliográficos de este estudio, por lo cual constituye un valioso auxiliar en esta tarea, al ahorrar mucho tiempo, espacio y dinero. Se utilizó la ficha bibliográfica, de transcripción textual y de resumen estilo Apa
- Análisis de contenido: permitió obtener información sobre las tesis relacionadas con la investigación cuyos datos fueron muy importantes para contrastar con los resultados del estudio.
- Cuestionario: según Hernández et al. (2008) el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Este instrumento se aplicó a la muestra representativa de estudiantes, que permitió medir a las variables Desempeño Docente y Satisfacción de los Estudiantes. Además, las preguntas que se implementaron en el cuestionario fueron del tipo

cerrado, cada uno con cinco opciones de respuesta tipo Likert (categorías) y distribuidos de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

## **1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.5.1. JUSTIFICACIÓN**

#### **a) Justificación práctica**

Esta investigación sirvió para resolver problemas de índole pedagógico y de gestión porque el conocer de una forma más cercana la realidad del estudio ubicada en la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, mediante la percepción de los estudiantes sobre el Desempeño Docente y su satisfacción, dará a las universidades interesadas elementos de cambio que le ayudarán a mejorar como institución y a ser más competitiva dentro del contexto en el cual se desenvuelven.

#### **b) Justificación teórica**

Las teorías que sustentan esta investigación correspondieron al Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes, los cuales sirvieron para profundizar e identificar las dimensiones e indicadores que trataron el problema que se planteó, se demostró que responden a los objetivos de nuestra investigación. Por lo tanto pueden ser utilizados en otras investigaciones similares. Además a través de los resultados de la presente investigación, se formularon conclusiones consideradas como teorías científicas, cuyo aporte, contribuye al avance del conocimiento planteado y a encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial.

#### **c) Justificación metodológica**

En el presente estudio se demostró la validez y la confiabilidad de los dos nuevos instrumentos de medición, los cuales ayudaron en la recolección y análisis de datos, de manera que pueden ser utilizados como

aporte al mejor entendimiento del Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes, por lo tanto, pueden ser utilizadas en futuras investigaciones.

#### **1.6.5.2. IMPORTANCIA**

Es importante analizar el contexto del Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes y evidenciar si las diferentes investigaciones han contribuido significativamente en mejorar la calidad educativa, en especial la gestión pedagógica. Esta investigación sirve como fuente de información a la dirección, docentes y estudiantes sobre las dificultades que presenta la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Alas Peruanas, filial Huacho en el aspecto pedagógico. En este sentido, presento este estudio como propuesta para el mejoramiento y fortalecimiento de la calidad de la gestión universitaria, favoreciendo de esta manera el afinamiento de sus diversos procesos.

Asimismo, permitió clarificar y ampliar la temática sobre el Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes, respetando el rigor metodológico que corresponde, haciendo uso de técnicas y herramientas que nos llevó a confirmar nuestras hipótesis planteadas y poder así comparar con otros estudios relacionados al nuestro. Abriendo de esta manera el abanico de posibilidades para nuevas investigaciones minimizando vacíos en nuestro marco investigativo.

#### **1.6.5.3. LIMITACIONES**

En la elaboración de la presente investigación se encontró las siguientes limitaciones:

- En relación al material bibliográfico, en nuestro medio existe muy poca información y bibliografía reciente para sustentar el aspecto teórico del estudio;

- En el orden temporal, se estudió únicamente el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes en un determinado tiempo (diciembre del 2014). Por lo tanto, los resultados de este estudio respondieron sólo al tiempo mencionado. Sería ideal para la obtención de mejores resultados que, el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible;
- En cuanto a la amplitud, este estudio se circunscribió únicamente en la Facultad de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho. Por lo tanto, los resultados de este estudio responden sólo a las opiniones de los estudiantes de Ingeniería y Arquitectura y no de todo los estudiantes de la universidad que sería lo ideal.
- En el aspecto metodológico, por ser una investigación no experimental, donde no se manipuló ninguna variable y el investigador sólo participó como observador, los resultados responden al estado natural como se percibieron las dos variables en el momento de la recogida de datos, los cuales pueden variar según el contexto actual.
- En lo económico, debido a la limitación de recursos, sólo se consideró como informantes a los estudiantes excluyendo a los demás actores del proceso enseñanza aprendizaje (director y docente).



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Caligiore & Diaz (2006), realizaron una investigación intitulada: *Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA: estudio de un caso. Respaldado y publicado en la revista venezolana de gerencia. Universidad del Zulia (LUZ)*. Maracaibo, Venezuela. Este trabajo es el resultado de un diagnóstico al Clima Organizacional y el Desempeño Docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes (ULA) Venezuela. La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible, siendo descriptiva y de campo. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestra probabilística estratificado simple. Aplicó una encuesta, con una escala de cinco categorías de respuestas y su validación fue mediante la prueba piloto. Realizó el análisis de la varianza y la desviación estándar de los datos, que reflejan que el puntaje de la valoración global del clima fue de 2,96 en un rango de 1 al 5, ubicándose esto en la categoría en desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizado de la Facultad por ser mecánica e ineficiente. Referente a la variable Desempeño Docente, no hubo diferencias significativas entre medicina y enfermería, aunque sí con nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la caída de las relaciones

interpersonales. Se concluye que existe la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones.

Cuesta (2005), realizó una investigación respaldado por la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Planteó como objetivo general: Diseñar un programa de capacitación docente por competencias, que contribuya al mejoramiento profesional de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Universidad Tecnológica Equinoccial, acorde con los requerimientos de la educación en el siglo XXI. Por el lugar fue una investigación de campo, por el alcance fue descriptiva, por el método esta investigación fue cualitativa. La población del estudio comprende 2,030 estudiantes de primero a décimo semestre de octubre de 2004 a marzo del 2005, de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la Universidad Tecnológica Equinoccial de la ciudad de Quito, dos autoridades, cuatro decanos, cinco directores departamentales y setenta y ocho profesores de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Para esta investigación se utilizó las técnicas de la encuesta y entrevista, el instrumento fue un cuestionario estructurado, la encuesta y la entrevista diseñadas basándose en tres cuestionarios dirigidos a autoridades, docentes y estudiantes de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Llegó a la conclusión siguiente: Tiene carácter científico porque se basa en teorías educativas modernas ciertas y probables. Es novedosa porque en la Universidad Tecnológica Equinoccial no se ha propuesto una capacitación sobre competencias profesionales del docente.

Hernández & otros (2010), realizaron una investigación respaldados por la Universidad de Guadalajara, México. El objetivo de este trabajo fue identificar el nivel de satisfacción académica y los aspectos que se asocian con la satisfacción e insatisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés de la Universidad de Guadalajara. El estudio se llevó a cabo con una muestra compuesta por estudiantes de los últimos dos semestres de la licenciatura así como los egresados de 3

generaciones de reciente egreso. Para medir el nivel de satisfacción se utilizó el cuestionario de satisfacción académica utilizado por Conesa (1990). Los resultados de esta investigación indican que los sujetos tienen altos niveles de satisfacción con su trayectoria académica en la universidad con los aspectos relacionados al proceso académico, la docencia, el desarrollo personal y profesional, la implicación con la carrera; y altos niveles de insatisfacción con la organización administrativa.

Jiménez (2008), publicó el estudio titulado: *Cuatro modelos de evaluación docente*. Respaldo por la Facultad de Estudios Superiores Iztacala de la Universidad Nacional Autónoma, México. Su objetivo fue mostrar un panorama de los cuatro modelos o enfoques más utilizados actualmente en la evaluación del desempeño docente: el modelo a través de la opinión de los alumnos, la evaluación a través de pares, autoevaluación y la evaluación a través de portafolio. La descripción de cada modelo se realizó a partir de sus principales supuestos, metodología, ventajas y desventajas en su aplicación. La revisión de las características de estos cuatro modelos de evaluación docente permite tener un panorama general de su posible aplicación a partir del objetivo, contexto y necesidades de la institución educativa. Concluyó que los modelos de evaluación docente someramente presentados tienen diversas cualidades orientadas a la evaluación objetiva del desempeño docente que le dan ventajas a cada uno de ellos sobre el resto en su implementación y utilidad. Sin embargo, cada uno tiene diversas limitantes en su naturaleza. Esta situación ha fomentado que ningún modelo en particular sea utilizado como forma única de acercamiento al complejo fenómeno del desempeño docente. El acercamiento al objeto de evaluación a través de diversos modelos permitirá conocer la calidad del objeto de evaluación (en este caso, el desempeño docente) desde diversas perspectivas. La institucionalización de un modelo de evaluación docente (o de varios modelos) siempre dependerá primeramente del objetivo que se persiga. Además debe ir acompañado del establecimiento de un perfil de referencia o perfil docente que especifique claramente los indicadores de un buen desempeño de esta actividad a partir de la disciplina, las habilidades

requeridas por el plan de estudios, el modelo educativo, o bien, la opinión de los coordinadores o directores académicos. La conformación de este perfil de referencia permitirá tener estándares de calidad de desempeño docente en la institución educativa que podrán utilizarse para cualquier proceso de evaluación docente ya sea con fines diagnósticos, formativos o sumativos.

Seres (2010), realizó una investigación intitulada: *Cultura Organizacional y satisfacción del personal de los estudiantes de la Universidad de Bilbao, España*. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la satisfacción personal de los estudiantes, el tipo de estudio fue descriptivo, la población fue de 1730 estudiantes, se aplicó un cuestionario con alternativas y valoración del 1 al 5, siendo el más positivo el de mayor escala y el más negativo el de menor escala. Finalmente se concluyó aceptando que existe relación total entre las dos variables, ya que la Cultura Organizacional permite desarrollar el liderazgo, la motivación, la comunicación, la asertividad, etc. puntos principales que satisfacen a los estudiantes, quienes se sienten aceptados en un ambiente de estudio y el cual permite ser totalmente espontáneos.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Ángeles (2014), realizó una investigación respaldada por la Universidad Alas Peruanas, filial Huacho. Planteó como objetivo general analizar la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, 2014. Para alcanzar este objetivo realizó una investigación pura de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. En esta investigación se aplicó el método hipotético deductivo. La población del estudio estuvo conformado por 758 estudiantes y la muestra 255 estudiantes, la selección de los sujetos de la muestra se realizó mediante la técnica de muestreo estratificado de afijación proporcional. Concluyó que no existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los docentes de la Facultad de

Ciencias Empresariales en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho, 2014, el resultado indica que no hay dependencia de ningún tipo entre las dos variables (correlación nula). Es decir, el 59,6% de los encuestados califican al Clima Organizacional en un nivel medio y el 51,0% califica al Desempeño Laboral de los docentes en un nivel alto, por lo que se puede inferir que el buen Desempeño de los Docentes no se debe al Clima Organizacional de la Facultad de Ciencias Empresariales, por el contrario se debe a gran medida a los factores predominantes del desempeño laboral de los docentes como: capacidad pedagógica, actitud laboral y compromiso laboral.

Cabello (2013), realizó un estudio sobre *Clima Organizacional y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013*. El estudio estuvo dirigido a determinar la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013. Para lograr este fin aplicó un cuestionario de encuesta para medir el Clima Organizacional a un grupo muestral de 205 estudiantes, correspondiente al periodo: 2013-2, de igual forma aplicó un cuestionario de satisfacción al mismo grupo muestral de estudiantes. La hipótesis principal señaló que podría existir relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013. La principal conclusión manifiesta que los resultados de la investigación determinan que existe relación significativa entre Clima Organizacional y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013, debido, a que los resultados según la opinión de los estudiantes es ligeramente favorable, las dos variables de estudio tienen signo positivo. Lo que significa que la relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada

relación medianamente directa. Por lo tanto ambas variables se encuentran asociadas: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante ( $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ ).

Guillermo (2013), realizó un estudio sobre *Cultura Organizacional y satisfacción del estudiante en la Universidad Alas Peruanas filial Huacho, 2012*. El estudio estuvo dirigido a determinar el grado de relación entre la Cultura Organizacional y la satisfacción de los estudiantes de toda la población de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho. Para lograr este fin aplicó un cuestionario de encuesta para medir la Cultura Organizacional a un grupo de 1992 estudiantes, correspondiente al periodo: 2012-2, con una muestra de 322, además aplicó un cuestionario de satisfacción a sus respectivos estudiantes. La hipótesis principal señalaba que existía relación significativa entre la Cultura Organizacional y la satisfacción de los estudiantes, en el sentido que al mejorar la Cultura Organizacional incrementa la satisfacción del estudiante. La principal conclusión manifiesta que los resultados de la investigación determinan que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción del estudiante en la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2012, debido a que, los resultados según la opinión de los estudiantes están por debajo de la media en las dos variables de estudio (tiene signo positivo). Lo que significa que la relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante ( $p < 0.01$ , es decir,  $0.000 < 0.01$ , a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01).

Orellana (2008), en su tesis intitulada: *El Clima Organizacional y el Desempeño Docente en las especialidades de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Alas Peruanas, periodo 2005*, para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación. Presentado en la UNE Enrique Guzmán y Valle. Lima. Esta investigación planteó el siguiente objetivo general: determinar el Clima

Organizacional y el Desempeño Docente en las especialidades de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Alas Peruanas, periodo 2005. La investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo representada por 110 docentes y 133 estudiantes. El instrumento utilizado fue el cuestionario de encuesta validado a través de la técnica de juicio de expertos. En este estudio se concluyó que si existe relación significativa sobre la percepción del Clima Organizacional según la universidad, así como también encontró diferencias entre el clima organizacional y el desempeño docente, obteniendo mejor resultados los grupos que tienen mejor clima organizacional, aceptándose así la hipótesis general de la presente investigación.

Quichca (2012), realizó una investigación respaldado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Planteó como objetivo general, analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional. El diseño del estudio es no experimental. El estudio define como población a todos los estudiantes, del I al VI ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú, matriculados en ese periodo con un total de 328. Se trabajó con una muestra probabilística con un total de 124. Esta investigación usó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario de escala de tipo ordinal. Llegó a la conclusión siguiente: existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la gestión académica y el desempeño docente ( $\chi^2= 63.80$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ) así como también existe una asociación significativa baja entre el ambiente físico y el desempeño docente ( $\chi^2= 21.43$ ;  $p=0.00 < 0.05$ ).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SOBRE DESEMPEÑO DOCENTE**

#### **2.2.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN**

Chiavenato (1999) define desempeño como:

- Es entendido como la actividad que cada trabajador o trabajadores realizan para obtener los objetivos específicos de las áreas establecidas por la administración de las empresas.
- Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyen la estrategia individual para lograr los objetivos.
- Es la conducta ejecutando su trabajo, tiene en cuenta la eficiencia del trabajo y la satisfacción que produce su ejecución.

#### **2.2.1.2. FACTORES DEL DESEMPEÑO**

Para que un trabajador tenga un buen desempeño requiere de tres elementos fundamentales: recursos, competencias y compromisos. Los resultados del desempeño laboral con respecto a la eficiencia, se deben traducir en calidad y cantidad del trabajo realizado en un determinado tiempo, y como satisfacción, el grado de colaboración, iniciativa y responsabilidad que exhibe el trabajador en su centro de trabajo.

#### **2.2.1.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

- La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado.
- Proceso por medio del cual se reúnen suficientes evidencias de la competencia laboral de un individuo, de conformidad con el desempeño descrito por las normas técnicas de competencia laboral establecidas, y se emiten juicios para apoyar el dictamen de si la persona evaluada es competente o todavía no competente, en la función laboral en cuestión.



- Es la medición del desempeño del trabajador en términos de rendimiento y comportamiento durante un periodo determinado, con el propósito de promover tanto el desarrollo institucional (eficiente) como el individual, al que tiene derecho todo trabajador.
- Según Chiavenato (1999), la evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargo y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar con el desempeño con ciertos estándares objetivos.

#### **2.2.1.4. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

En una organización la evaluación del desempeño de los trabajadores es importante porque permite:

- Asegurar que la organización logre sus objetivos oportuna y adecuadamente.
- Diseñar, mejorar con la finalidad de mantener y/o elevar los niveles de calidad y productividad en la organización, propiciando la productividad individual grupal.
- Planificar y desarrollar acciones correctivas que se traducen en la ejecución de programas de capacitación o entrenamiento a los trabajadores que lo requieran, en decisiones de rotación de cargos, otorgamiento de promociones o ascensos, si los resultados son favorables, del mismo modo coadyuva para la preparación y capacitación al personal de jefatura, a fin de permitirles mejorar en los niveles de supervisión, motivación, comunicación y trabajo en equipo.
- Asegurar que los trabajadores conozcan las funciones de su cargo y estén calificados para desempeñarlo con éxito.
- Que el trabajador conozca sus deficiencias y limitaciones a fin de que pueda superarlas.
- Establecer sistemas de recompensa e incentivos laborales.

- Establecer o replantear las políticas de gestión de personal que estén siendo inadecuadas.
- Evaluar el proceso de selección. En la medida que el nuevo trabajador tenga una buena apreciación de su desempeño por parte de su jefe, significara que el proceso ha sido el adecuado, en caso contrario, habrá que revisar e introducir las mejoras que sean necesarias en el proceso de selección (Werther, 2002).

#### **a) Ventajas de la evaluación**

- **Mejora el desempeño:** Mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Políticas de compensación:** La evaluación del desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante evaluaciones de desempeño.
- **Decisiones de ubicación:** Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado (Werther, 2002).
- **Planeación y desarrollo de la carrera profesional:** La retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

- Imprecisión de la Información: El desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
- Errores en el diseño de puesto: El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- Desafíos externos: En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda (Werther, 2002).

#### **2.2.1.5. CONCEPTUALIZACIÓN DE DOCENTE**

Orellana (2003) señala que el docente es un profesional especializado en la enseñanza y el aprendizaje sobre determinado conocimiento del campo de la ciencia, la humanística o el arte. Como especialista de un determinado conocimiento y en el ejercicio del saber que lo capacita para relacionar conocimientos, diseña contenidos de la enseñanza de la mejor manera posible, ya sea empleando los instrumentos mediadores de la palabra o estrategias icónicas que incidan en el aprendizaje del alumno, configurando un proceso denominado de enseñanza- aprendizaje.

Para Orellana (2003), el docente es una persona profesional que ha sido formada y especializada para poder enseñar a los alumnos un determinado conocimiento o área de la ciencia, humanística o arte. Igualmente ha sido formado para facilitar técnicas o métodos de trabajo que debe desarrollar el alumno para el logro de su aprendizaje. El trabajo del docente incluye el uso del diseño curricular, de la cual se vale para adecuar los temas a enseñar, de

la misma el plantear estrategias, medios y materiales, con ello evaluar con el fin de la búsqueda de la comprensión y adquisición de los nuevos conocimientos y lograr el aprendizaje eficaz en el alumno. Conjuntamente existe otro aspecto primordial que desarrolla el docente, como es la planificación de la clase y métodos para el logro del aprendizaje. En virtud de la formación recibida y la preparación continúa por el docente con el fin de ejercer sus funciones con capacidad, conocimiento y destreza.

#### **2.2.1.6. CONCEPTUALIZACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE**

Montenegro (2003), señala que mientras la competencia es un patrón general de comportamiento, el desempeño es un conjunto de acciones concretas. El desempeño del docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Asimismo, el desempeño se ejerce en diferentes o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en el momento de la aplicación. De ahí la importancia de definir estándares que sirvan de base para llevar a cabo el proceso de evaluación.

#### **2.2.1.7. LIDERAZGO DOCENTE**

Liderazgo se define como la capacidad de una persona para influir en el comportamiento de los demás, contando éste con un carácter circunstancial dependiendo de las actividades, conocimientos y habilidad que utilice para hacerlo productivo.

Hellriegel (2005) expresa que el liderazgo es una relación de influencia entre líderes y seguidores que se esfuerzan por un cambio real y resultados que reflejen sus propósitos compartidos.

Ander-Egg (1997), afirma que, el liderazgo es la función realizada dentro del grupo por el líder, en algunos casos con ribetes carismáticos. Existen diferentes formas de liderazgo según las situaciones y tareas: una persona puede ser líder en un grupo y seguidor en otro. Se puede ejercer influencia en un determinado campo o para la realización de una tarea y no ejercer ninguna influencia de liderazgo en otros ámbitos de actuación.

El concepto de liderazgo desde la perspectiva de Ander-Egg (1997), se desarrolla desde el ámbito donde actúa el líder; es decir, la función de liderazgo para esta investigación lo realiza el docente con los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura. Esta función puede incluir el carisma en algunos casos. No siempre el docente será líder en todas las instituciones. En otros grupos puede ser un seguidor todo depende de las habilidades, las tareas o intereses que puede tener el docente líder en una institución. Ej. una persona puede ser líder en su centro de trabajo pero en su comunidad o parroquia puede ser solamente un seguidor debido a la existencia de otra persona con las habilidades, conocimiento de la teoría y la capacidad de liderazgo.

Knickerbocker, citado por Chiavenato (1999), define en términos de dinámica del comportamiento humano, como el liderazgo es función de las necesidades existentes en una situación dada y consiste en la relación entre un individuo y un grupo. En relación funcional solamente existe cuando un líder es percibido por un grupo como detector de medios para la satisfacción de sus necesidades. Así seguirlo puede ser para el grupo un medio de aumentar la satisfacción de necesidades o de evitar su disminución. El líder surge como un medio para la consecución de los objetivos deseados por un grupo.

Desde la perspectiva de Knickerbocker, citado por Chiavenato (1999), el concepto de liderazgo es una relación funcional, ésta existe cuando el líder y el grupo se relacionan e interactúan realizando acciones y comportamientos para afrontar una necesidad evidente. El líder es quien deberá satisfacer las

necesidades desarrollando sus habilidades, conocimientos y capacidad de liderazgo para lograr la consecución de los objetivos.

Para el grupo de esta manera seguir al líder significará que las necesidades sean afrontadas y lograr los objetivos anhelados que el grupo plantea en toda organización; porque el líder los sabrá conducir a realizar las acciones pertinentes para tal fin.

Chiavenato (2002), señala que el liderazgo es un fenómeno social que ocurre exclusivamente en los grupos sociales y en las organizaciones. Podemos definir liderazgo como una influencia interpersonal ejercida en una situación dada y dirigida a través del proceso de comunicación humana para la consecución de uno o más objetivos específicos. Los elementos que caracterizan al liderazgo son, en consecuencia, cuatro: influencia, situación, proceso de comunicación y objetivos por conseguir:

- La influencia, porque el líder influye en sus seguidores para que puedan realizar las acciones correctas en el logro de los fines u objetivos.
- La situación debida a que en un momento dado es necesaria la presencia y actuación del líder quien usando su capacidad de liderazgo buscará afrontar una situación difícil convirtiendo el reto y la incertidumbre en un logro y éxito en la organización.
- El proceso de comunicación para que a través de esto, el líder podrá transmitir sus influencias, ideas y conocimientos en el grupo.
- Los objetivos que son la tarea o meta que tiene el líder y su grupo a través de la acción o trabajo de los integrantes.

El concepto de liderazgo desde la perspectiva de Chiavenato (2002); es eminentemente social porque se da en las organizaciones o grupos sociales donde hay una influencia interpersonal del líder en sus seguidores. Es ejercida en una situación donde la presencia y acción del líder es muy necesaria y fundamental; para ello, se hace uso del proceso de comunicación humana que nos lleva a la consecución de los objetivos.

Chiavenato (2002), define que el liderazgo es la capacidad de influir en las personas para que ejecuten lo que deben hacer. El líder ejerce influencia en las personas orientado hacia sus objetivos, las percepciones de los objetivos de aquellas. La definición del liderazgo incluye dos dimensiones:

- La primera es la capacidad supuesta de motivar a las personas para que hagan aquello que debe realizarse.
- La segunda es la tendencia de los subordinados a seguir aquello que perciben como instrumento para conseguir sus objetivos y satisfacer las necesidades personales.

Burns citado por Guibovich (2006), define el liderazgo como el proceso por medio del cual los líderes producen a los seguidores a actuar en la búsqueda de objetivos que representen los valores, motivaciones, deseos, necesidades, aspiraciones de uno y otros, líderes y seguidores.

Según Burns, citado por Guibovich (2006), el concepto de liderazgo es un proceso donde los seguidores son inducidos por los líderes a actuar para buscar los objetivos que no solamente representan los intereses y aspiraciones de líder sino de los demás integrantes del grupo. Al mismo tiempo, deberá incluir las motivaciones, deseos y necesidades que tiene el líder y el grupo en la organización.

Ralph y Stogdill citado por Guibovich (2006), señala que existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas.

#### **2.2.1.8. CAPACIDAD DOCENTE**

Las capacidades pedagógicas del profesor universitario, en palabras de Zabalza (2003), se pueden definir como conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para realizar una docencia de calidad. En otras palabras esto es, lo que han de saber y saber hacer los

profesores/as para abordar de forma satisfactoria los problemas que la enseñanza les plantea.

Para el desarrollo de estas capacidades será necesario que los docentes reflexionen y que en la medida de lo posible, se impliquen en la construcción del cuerpo de conocimientos para poder afrontar con eficacia y calidad el tratamiento de los problemas del aula. La literatura da cuenta de la existencia de un sin número de listados de capacidades pedagógicas que debieran tener los docentes universitarios (Aqua, 2002 y Aneca, 2004 citados por Cano, 2005). Sobre este particular el concepto y las capacidades pedagógicas que propone Zabalza (2003) son un referente importante de considerar para realizar clases efectivas en la universidad. Ellas son:

- Seleccionar, preparar y dominar los contenidos disciplinares.
- Ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas (competencia comunicativa).
- Manejo de las nuevas tecnologías.
- Diseñar y dominar la metodología y organizar las actividades.
- Saber planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje

#### **2.2.1.9. ACTITUD DOCENTE**

Para Davis & Newstrom (2001) las actitudes son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento.

Estos autores señalan que las actitudes son indicadores de las conductas que dan indicios de un empleado a actuar de cierta manera y tienen efectos que pueden ser positivos y negativos, por ejemplo, las actitudes positivas hacia el trabajo permiten predecir conductas constructivas que se reflejan en empleados satisfechos. En el caso de que las actitudes sean negativas, ocurre todo lo contrario, se pueden predecir conductas indeseables, ya que los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo, no se involucran en sus labores y asumen un compromiso insuficiente con la organización.



García & Dolan (1997) afirman que las actitudes son consecuencia de los valores y las normas que las preceden y son tendencias evaluadoras, positivas o negativas, con respecto a personas, hechos o cosas.

En este contexto coincide con Meyers (1995), con lo antes expresado, y agrega que la actitud es una reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

Robbins (2004), en este sentido, señala que las actitudes y los valores, se adquieren de los padres, maestros, compañeros y son el resultado de una amplia gama de relaciones que sostenemos como seres humanos; la diferencia radica en que las actitudes son menos estables que los valores, es decir, las actitudes son una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a una persona, objeto o situación y reflejan cómo se sienten las personas con respecto a algo; la actitud de un individuo hacia el trabajo. Puede existir una relación entre actitudes y conductas, ya que las actitudes están relacionadas con el comportamiento que mantenemos en torno a los objetos a que hacen referencia, pero sólo son un indicador de la conducta, no son la conducta en sí. Por lo tanto, las mediciones de actitudes deben interpretarse como síntomas y no como hechos, por ejemplo, si la actitud de un grupo hacia la contaminación es desfavorable, esto no significa que las personas están adoptando acciones para evitar contaminar el ambiente, pero si es un indicador de que pueda adoptarlas paulatinamente.

En las instituciones el estudio de las actitudes es importante ya que éstas permiten predecir el comportamiento de los individuos y definir estrategias y acciones para cambiarlas en caso de que sea necesario. Las investigaciones han sugerido que las actitudes están conformadas por tres tipos de elementos cognoscitivo, afectivo y conductual:

- El componente cognoscitivo hace referencia a las creencias (postulados dados como verdaderos y basados en los valores y las experiencias de los individuos) que tiene una persona hacia otra, objeto o situación; es el segmento de opinión o creencia que tiene una actitud.
- El elemento afectivo es el segmento emocional o sentimental de una actitud. Se refiere a los sentimientos de una persona que se derivan de sus formas de pensar respecto a un individuo, objeto o situación; es decir, se refiere a si la persona, objeto o situación nos agrada o desagrada.
- El elemento conductual se refiere al comportamiento que observa la persona como consecuencia de su sentir hacia otro objeto o situación dado, es decir, es la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o hacia algo (Robbins, 2004).

Es importante resaltar que para Robbins (2004) ver las actitudes como la conjunción de estos tres componentes, ayuda a entender su complejidad y la relación potencial entre las actitudes y el comportamiento, en esencia el término actitud se refiere a la parte afectiva de los tres componentes, aun cuando las actitudes se tratan con frecuencia como conjuntos que intercambian sensaciones (aspecto afectivo), pensamientos (aspecto cognoscitivo) y acciones (aspecto conductual), donde estos tres elementos se interrelacionan.

En resumen, se puede afirmar que las actitudes tienen tres componentes, a saber:

- Ideas acerca del objeto (hechos, opiniones y el conocimiento general sobre el objeto);
- Sentimientos hacia el objeto (amor, odio, simpatía, aversión); y
- Tendencias conductuales (inclinaciones a obrar de determinada manera ante el objeto: acercársele, rehuirle, etc.)

### **a) Las actitudes en el aula**

Con frecuencia todos reconocen que las actitudes que los alumnos muestran en el aula, influyen de manera decisiva en su aprendizaje. Sin embargo, y paradójicamente, pocas veces le dedicamos tiempo a planificar las actitudes que vamos a trabajar en nuestra aula o a pensar en actividades que desarrollen actitudes positivas en nuestros estudiantes. Primero, tratar de entender a los alumnos con los que trabajamos y detectar las actitudes que están actuando para potenciar o impedir el aprendizaje (Capella, 1999).

Normalmente, cuando se corrige un error en un ejercicio de los estudiantes, no solo se limitan a indicar dónde está la equivocación, sino que también se indica la manera de hacerlo bien. En el caso de las actitudes, es más importante no limitarse a solo identificar la actitud que entorpece el aprendizaje, sino ofrecer siempre una actitud alternativa. No basta con pedir a los alumnos que se quiten las gafas que utilizan para ver el mundo, se tiene que ofrecer una de mejor graduación o de lo contrario no tendrán ningún motivo para cambiar (Capella, 1999).

## **2.2.2. SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

### **2.2.2.1. CONCEPTUALIZACIÓN**

Para Domínguez (2006), la satisfacción se define conceptualmente como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto, lo cual, en términos de investigación de mercado, se podría plantear como preguntas en términos que si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio el origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como un sinónimo de alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, desconfianza y desde luego, insatisfacción. En esta línea debemos definir también el término satisfacer a pagar enteramente lo que se debe, dar solución, aquietarse o persuadir con una razón eficaz. Estar conforme con algo o alguien.

### **2.2.2.2. EL ESTUDIANTE COMO CLIENTE**

Vélez (2002), manifiesta que en la universidad comercial, la institución se transforma en empresa, los profesores se vuelven empresarios, el profesionalismo administrativo se convierte en el modelo último en la toma de decisiones, y los estudiantes y los resultados de la investigación son productos que van a la industria, la cual se vuelve el consumidor del servicio en última instancia. Al ser remplazados los valores tradicionales y los patrones organizacionales por el mercado, la universidad entra completamente en una fase de capitalismo académico.

Rodríguez (s.f.), indica que la necesidad de mantener y mejorar continuamente el servicio a los clientes es la preocupación constante de todas las instituciones y entes empresariales a nivel mundial, bien sea productores de bienes o prestadores de servicios, entre los cuales el educativo es de especial relevancia.

Los clientes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las empresas e instituciones en un determinado mercado de productos o servicios, debido a que estos son los que compran los productos y utilizan los servicios brindados por estas organizaciones, produciéndose así una relación cliente — producto/ servicio, cliente — proveedor. En este contexto surge el enfoque de cliente, cuyos procesos inter vinculantes son creados y puestos en marcha en atención a una sola meta: la satisfacción del cliente, sea interno o externo; teniendo como apoyo procesal el principio de la calidad y su gestión continua a los fines de obtener permanentemente pautas de mejor hacer (Rodríguez, s.f.).

Cortada & Woods (1995) citados por Flores (2003) definen a la satisfacción del cliente como la entrega de un producto o servicio que amplíe o supere las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.

Drucker citado por Andrade & Carreau (2003), dice al respecto que dichas instituciones no proveen bienes o servicios ni controlan actividades de la sociedad. Su producto no es un par de zapatos, ni una reglamentación efectiva, sino un ser humano cambiado. Estas organizaciones son agentes del cambio humano. Su producto es un paciente curado, un niño que aprende, un muchacho o muchacha transformada en un adulto que se respeta así mismo, una vida humana enteramente cambiada. Hay quienes se molestan de que se refiera a los alumnos como clientes, dicen que no es académico. El alumno es perfectamente un cliente. El problema es entender que es un cliente. Un cliente es quien compra un servicio, pagando por él, un determinado bien para su uso o el de un tercero. En el caso del alumno este es efectivamente cliente junto, a su apoderado o tutor económico. ¿Y que compran? educación. ¿Y que reciben? educación.

Palacios (2002) sostiene que en las instituciones educativas siempre se han resistido a utilizar la palabra "cliente"; se prefiere el de beneficiario, destinatario del proceso educativo. Se cree que la palabra "cliente" se ha mercantilizado y que siempre está asociado a una transacción económica. El alumno no compra ni un diploma, ni buenas notas, ni trabajo fácil, ni tampoco malas notas o trabajo arduo. El alumno compra, educación, que es un proceso bastante más complejo. Y cuyo resultado es el aprendizaje de habilidades y conocimientos que harán de quien lo viva, alguien más capaz y valioso que antes de hacerlo. Aunque no siempre se guardan las formas que corresponde, un alumno tiene derecho de exigir más y mejor servicio, pero no tiene derecho a exigir otra cosa que lo que compro: educación. Por lo tanto, estas instituciones son los proveedores de servicio educativo quienes mejor que ellos para saber qué es y como entregar educación.

Así pues, es no solo posible, sino necesario, extrapolar con cautela el concepto de "satisfacción del cliente" a fin de efectuar análisis interdisciplinarios actualizados de la gestión educacional. Por ejemplo, resulta aleccionadora la distinción que hace Flores (2003), cuando menciona a Noriaki Kano quien dice que, las percepciones de calidad que se hacen los

clientes, entre las que destacan tres: "la calidad que se espera", "la calidad que satisface", y "la calidad que deleita". Aplicando esta idea a la educación, Rey García (1998) citado por Flores (2003), explica que un alumno no solicitaría al profesor que asista a clase o le trate con respeto dado que estas características se dan por supuestas. Sin embargo, puede preguntarle sobre un contenido específico que no ha comprendido y la respuesta del profesor influiría seguramente en su satisfacción con el servicio recibido. Pero cuál será la reacción del alumno si en la clase siguiente, el profesor le sorprende gratamente con un libro que ahonda en el tema y le amplía la respuesta dada en clase con nuevos datos y argumentos. Lo más probable es que el profesor haya conseguido con ese gesto sobre cumplir las expectativas del alumno.

La universidad lo que vende entre otras cosas son conocimientos que ayudan a formar a los que en ella estudian, de acuerdo con sus expectativas futuras, luego entonces, el más enterado quizás, de este proceso es el estudiante, que puede asumir el papel de cliente o víctima según la pase en su recorrido universitario (Flores, 2003).

Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos. Flores (2003) menciona que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Por supuesto que en el trasfondo del tema está la cuestión de la clase de estudiante que estamos hablando. No todos los que están matriculados en una universidad pueden ser considerados estudiantes para los efectos de la

percepción que tengan sobre las exigencias institucionales y personales. En otras palabras, no es lo mismo satisfacer a un estudiante perezoso, negligente o engreído, que a otro disciplinado, laborioso y exigente (Flores, 2003).

### **2.2.2.3. SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA**

Según González (2003), un alumno satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido, los propios alumnos deben estar satisfechos con la infraestructura institucional en la medida que esta cuente con los recursos adecuados, los servicios disponibles y las actividades que ofertan deben responder a las necesidades de los estudiantes. Es decir, cuando los estudiantes estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz.

La importancia de lo mencionado anteriormente radica en saber cómo, y que, preguntarle para obtener información que nos indique el grado de satisfacción con los servicios que está obteniendo de la universidad. La información debe tomarse con cautela pues su opinión será, influida por diversos factores a veces ajenos al ámbito universitario, tales como cuestiones emocionales, sentimentales que tienen que ver con su desempeño en el núcleo familiar o con el grupo de iguales.

### **2.2.2.4. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

Según Romainville (1999), el uso de cuestionarios es una práctica corriente en la evaluación de la calidad de la educación, no obstante a menudo se observa confusión entre satisfacción y calidad. Los alumnos pueden sentirse satisfechos con un programa, puesto que es el único que conocen, o por una sencilla o atractiva conferencia, si esto se relaciona con las calificaciones profesionales que sus futuros empleadores esperan que los

mismos puedan detectar. También pueden auto declararse insatisfechos si un curso es difícil aun si es de valor educativo.

La opinión de los estudiantes, es por supuesto, una fuente apreciada de información sobre la calidad de la educación. Lo anterior es confirmado por el mismo Romainville (1999) cuando cita a Casey y otros (1997) que afirman la existencia de una gran cantidad de investigadores que han confirmado que los estudiantes constituyen una fuente valida y relevante de información en términos de la evaluación de ciertos aspectos de su formación, y siguen comentando que ellos están mejor calificados para describir su carga de trabajo, la claridad de las conferencias, el entusiasmo de sus profesores, la atención que prestan a sus problemas y las dificultades que podrían tener en capítulos asignados o del objetivo del curso.

Gutiérrez, Del Rio & Ballizia (s.f.) comentan que los grupos de personas, de cualquier índole que sean, se constituyen para satisfacer las necesidades de sus miembros. El grupo se plantea metas y objetivos, se estructura y funciona para alcanzar objetivos y metas que darán satisfacción a las necesidades que han sido identificadas. En el caso de los grupos escolares, las necesidades son muy variadas y se refieren a ser tomados en cuenta, sentirse seguros, ser estimados, saber cómo estudiar para aprender, comprender las materias, tener motivos para estudiar, comprender su cuerpo, definir sus aspiraciones personales, realizarse, etc.

#### **2.2.2.5. SATISFACCIÓN ACADÉMICA**

Romainville (1999) señala diversas razones para considerar a las necesidades de los estudiantes, como un elemento que debe ser atendido en el proceso de la enseñanza:

- El alumno esta mejor dispuesto a aprender aquello que el percibe como significativo, a lo que se le atribuye un valor desde su perspectiva personal. Es valioso y significativo para el alumno lo que satisface sus



necesidades lo que tiene que ver con sus aspiraciones, con sus problemas.

- Se aprende porque hay ciertas fuerzas interiores que impulsan al sujeto hacia las actividades que proporcionaran las experiencias para aprender. De esta manera, la búsqueda de parte del alumno para la satisfacción de sus necesidades actúa como fuerza que motiva el aprendizaje.
- La satisfacción de ciertas necesidades puede hacer surgir nuevas necesidades, lo que da dinamismo, flexibilidad y efectividad al proceso de enseñanza.
- La insatisfacción de ciertas necesidades puede generar tensiones, conflictos, frustraciones, tanto en los alumnos individualmente considerados, como en los grupos escolares, puesto que se produce una carencia en el sujeto o en el grupo que atenta en contra de su bienestar, o se da una especie de lucha entre fuerzas internas y externas.
- La satisfacción de necesidades en los alumnos produce un efecto importante en la formación de los dominios valóricos, actitudinales y socio afectivos de los escolares. Por ejemplo, el estudiante que ve satisfecha su necesidad de ser aceptado por los demás, podrá darse cuenta de que ello ocurre porque se comporta en tal forma que hace que los demás lo acepten; entonces desarrollará una actitud, en relación con la forma de comportarse con los otros.
- El conocimiento de las necesidades de los alumnos, permite al profesor una mejor comprensión de su comportamiento, apreciando las carencias que lo afectan.
- Otra consecuencia importante relacionada con la satisfacción de las necesidades de los alumnos, se produce en el auto-concepto y en la autoestima. Esto ocurre por cuanto la satisfacción de nuestras necesidades requiere, muchas veces, de los demás y, por cuanto el auto-concepto y la autoestima se forman por la manera en que los demás actúan con nosotros (Romainville, 1999).

Se explica que, una necesidad, es decir, la carencia de algo, impulsa al sujeto a buscar lo que le falta. Esto significa que una necesidad actúa como

motivación de la conducta para lograr la satisfacción de la necesidad, de modo que el sujeto se plantea un objetivo que puede ser de tipo material, de tipo cognitivo, de tipo social, etc. Una necesidad puede ser entendida también, como la brecha que hay entre un resultado actual y el que se espera alcanzar. Igualmente puede ser entendida como la situación que presenta un alumno en un curso y aquella que debería presentar de acuerdo con ciertas normas o criterios. Por ejemplo, hay muchos atrasos en un curso y existen las normas reglamentarias que no permiten atrasos. Surge la necesidad de que se cumpla el reglamento (Gutiérrez, Del Rio & Ballizia, s.f.).

Claro que en el caso de la universidad al ofertar unos determinados servicios al estudiante lo hace con el objeto de cumplir con la misión institucional, el formar al estudiante en un área determinada del conocimiento para lo cual los servicios si bien no son determinados por el estudiante como una necesidad, si lo hacen depender de ellos y al termino de unos cuantos días se crea la necesidad, o dependencia de dichos servicios.

Al respecto de la satisfacción de las necesidades Levene & Pedersen (1996), manifiestan que si la administración y los docentes reconocen la existencia e importancia de atender a las necesidades de los estudiantes, y se hacen esfuerzos para identificarlas, la institución adquiere el compromiso de satisfacerlas mediante diversas acciones como elementos curriculares. Al satisfacerlas se logran condiciones favorecedoras, las condiciones de gestión y, al mismo tiempo, se está procurando un desarrollo óptimo y pleno del alumno.

Algunas ideas acerca de cómo satisfacer las necesidades de los estudiantes:

- Planificar la gestión partiendo de un diagnóstico, entre otros aspectos, de las necesidades de los alumnos, de considerarlas en la formulación de objetivos y en el diseño de actividades para lograrlos.
- Ofrecer variedad de actividades curriculares que puedan dar respuesta a la gran diversidad de necesidades de los alumnos, tales como clubes, academias, actividades curriculares libres, actividades deportivas, etc.

- Estimular a los alumnos para que participen en algunos aspectos de la enseñanza tales como formulación de objetivos, diseño de actividades, evaluación, etc.
- Ayudar a los alumnos a que comprendan el significado de la enseñanza de modo que perciban la relación entre las actividades escolares, las materias, la evaluación, etc., y su proceso de desarrollo personal, lo que de algún modo satisface sus necesidades.
- Adecuar las exigencias escolares al nivel de las capacidades, aprendizajes previos, estado de desarrollo de los alumnos, etc.
- Atender a la situación grupal en que ocurre el aprendizaje escolar, puesto que el grupo es una importante instancia para la satisfacción de necesidades.
- Planificar el plan de estudio para que sean atendidos todos los dominios del desarrollo del alumno: afectivo, social, cognitivo, valórico, ético, vocacional, estético (Levene & Pedersen, 1996).

#### **2.2.2.6. LA UNIVERSIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

Una universidad es una empresa que se tiene que dirigir, administrar y gestionar, pues aunque la función social es diferente a la de una organización del sector industrial, comercial o cualquier otro de economía, también se deben gestionar los procesos y recursos, se debe buscar la sostenibilidad, el crecimiento y el desarrollo y se tiene que pensar en la satisfacción del estudiante. Una universidad particular tiene unas características que como cualquier otra empresa del sector real, se deben analizar al momento de dirigirla y evaluarla, pero esto no la hace exenta de administración ni dirección ni mucho menos de gestión. De igual manera, todo lo que se hace en una universidad como la particular es un proceso (Levene & Pedersen, 1996).

Todos los procesos buscan un objetivo. Las actividades no se realizan sin una meta para alcanzar, pues la labor docente, coordinadores, directores y vicerrector realizan actividades que buscan la obtención de un resultado o el cumplimiento de un objetivo y la interrelación de los mismos, constituye un

proceso. Todo proceso debe tener un comienzo y un final, e incorporar un conjunto de actividades que busquen satisfacer al estudiante con la calidad que se requiere y la colaboración, ya que solo se lograra la satisfacción del estudiante mediante el trabajo en equipo. De manera que, la calidad es humana porque hace que las personas no se comporten como autómatas en una fábrica de servicios, si no que se comporten como dueños de sus acciones. Por todo esto la calidad es lo justo y sus logros son los siguientes:

- La satisfacción de todos los clientes, en este caso los estudiantes
- Resultados óptimos de atención.
- Eficiencia
- Competitividad y por tanto la supervivencia de la organización.
- La satisfacción, la realización y el mejoramiento en la calidad

Si el proceso formativo comprende una serie de servicios que la universidad vende al momento de inscribirse, como son sus instalaciones, sus procesos administrativos y docentes, los cuales están inmersos en un medio ambiente. Pues lo justo, es interrogarlo (instrumento de evaluación) para determinar si lo que está recibiendo resulta satisfactorio o refine las expectativas que dijeron al momento de vendérselo (Levene & Pedersen, 1996).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad educativa:** Esta referida a todas aquellas acciones o hechos por parte de la administración educativa y comunidad docente para lograr satisfacer las necesidades y demandas de formación y aprendizaje que requiere el alumno.
- **Capacitaciones:** Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

- **Comunicación:** Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.
- **Confianza:** Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.
- **Docente universitario:** Es en esencia el formador de profesionales para el cambio integral, y como agente principal del proceso de enseñanza aprendizaje, debe ir hacia el logro de los rasgos positivos como mantener autonomía, empatía cooperación actividad e igualdad, debido a que estos rasgos facilitarían al docente el desarrollo de actitudes, habilidades y conocimientos que les exige la tarea específica de su profesión manteniendo con los principios de la educación.
- **Estilo del docente:** Son las diferentes conductas que manifiesta el docente en ejercicio de su curso, para integrar intereses comunes y lograr objetivos institucionales.
- **Evaluación docente:** Esta referida a todas las acciones o procedimientos disponibles y aceptados para realizar la evaluación al trabajo o desempeño del docente; habiendo cinco formas conocidas y aplicadas para evaluar al docente. Se aplica a nuestro estudio al considerar uno de los procedimientos que es la opinión de los alumnos que se recogerá a través de la encuesta que se ha de realizar.
- **Experiencias:** Enseñanza que se adquiere con la práctica, o que aporta la vida misma.
- **Habilidades:** Hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

- **Líder:** Es el que dirige por ser el iniciador de una conducta social, por conducir, organizar o regular los esfuerzos de otros o por el prestigio, poder o posición. Líder, en sentido estricto, es la persona que dirige por medios persuasivos y en merito a la aceptación voluntaria de sus seguidores.
- **Satisfacción administrativa:** Es la acción del profesor, director, estudiante en organizar y planificar el funcionamiento de la estructura administrativa de las instituciones en la que labora o estudia.
- **Trabajo docente:** Es cuando el profesor o maestro desempeña sus funciones o labores en una organización educativa usando técnicas y estrategias de enseñanza aprendizaje para lograr un aprendizaje eficaz e integral en el alumno. Se aplica a nuestro estudio al considerar a los docentes de las instituciones educativas quienes usando técnicas, estrategias y todos los recursos pedagógicos que tiene a su alcance para hacer posible el logro del aprendizaje en el alumno.

### **CAPÍTULO III**

#### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. SELECCIÓN Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

##### **3.1.1. SELECCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

En esta investigación para recopilar información se aplicó la técnica de encuesta aplicada mediante un cuestionario tanto para conocer el desempeño docente por opinión de los estudiantes, como también, para conocer la satisfacción de los estudiantes por opinión de ellos mismos, utilizando los siguientes instrumentos de medición relacionados con las variables:

- a) Cuestionario 1: “Desempeño Docente”, se aplicó para conocer la opinión de los estudiantes a través de un cuestionario elaborado según las adaptaciones teóricas realizadas por Hellriegel (2005), Zabalza (2003), Davis & Newstrom (2001). Se consideró tres dimensiones: liderazgo docente, capacidad docente y actitud docente. El cuestionario cuenta con 20 ítems, cada uno con cinco opciones de respuesta tipo Likert y distribuidos de acuerdo a las dimensiones, cuyas categorías son: muy en desacuerdo (1); algo en desacuerdo (2); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); algo de acuerdo (4); muy de acuerdo (5).

- b) Cuestionario 2: “Satisfacción de los Estudiantes”, se aplicó para conocer la opinión de los estudiantes a través de un cuestionario elaborado según las teorías propuestas por Vélez (2002), González (2003) y Romainville (1999). Se tomó en cuenta tres dimensiones: satisfacción académica, satisfacción administrativa y satisfacción infraestructura. El cuestionario cuenta con 20 ítems, cada uno con cinco opciones de respuesta tipo Likert y distribuidos de acuerdo a las dimensiones, cuyas categorías son: muy en desacuerdo (1); algo en desacuerdo (2); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); algo de acuerdo (4); muy de acuerdo (5).

### **3.1.2. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de medición y recoger datos de las dos variables de estudio se coordinó con el Director académico de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura y con cada uno de los docentes a fin de que cedieran un tiempo adecuado para la aplicación del instrumento de medición.

Los dos cuestionarios se administraron en forma anónima con la finalidad de asegurar una información veraz y confiable. De acuerdo a la muestra establecida se seleccionó como informantes a los estudiantes de ciclos superiores debido a que ellos tienen mayor información y conocimiento respecto al Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes por su mayor permanencia en la universidad y en algunos casos se tomó como informantes a los estudiantes de ciclos inferiores hasta completar el 100% de la muestra (179 estudiantes). Luego se procesaron los datos realizando la tabulación, el análisis e interpretación de los resultados para determinar la correlación entre las variables, para ello se utilizó el programa SPSS versión 22.0 y Excel 2010.



## 3.2. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### 3.2.1. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los cuestionarios que midieron el Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes fueron sometidos a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por doctores y magísteres investigadores que laboran en las principales universidades de la Provincia de Huaura-Huacho, este proceso es conocido también como medición de validez de contenido.

Grupo de expertos que informaron acerca de la aplicabilidad de los cuestionarios de la presente investigación. Para ello, se aplicó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos.

Tabla III.1:

Resultados de validación del instrumento para medir el Desempeño Docente

<b>DOCENTES EXPERTOS</b>	<b>GRADO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
CASTILLO YÁNAC, Roos Mery	Doctora	18
SIFUENTES ZORRILLA, Mario A.	Doctor	17,6
CASTILLO YÁNAC, Vivien M.	Maestro	18,4
<b>TOTAL PROMEDIO</b>		<b>18,0</b>

Fuente: elaboración propia

El promedio de la puntuación es de 18,0, puntaje que se ubica en el rubro “válido, aplicar”, lo que indica que el instrumento es válido para determinar el nivel de Desempeño Docente.

Tabla III.2:

Resultados de validación del instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes

<b>DOCENTES EXPERTOS</b>	<b>GRADO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
CASTILLO YÁNAC, Roos Mery	Doctora	18,4
SIFUENTES ZORRILLA, Mario A.	Doctor	18,4
CASTILLO YÁNAC, Vivien M.	Maestro	18
<b>TOTAL PROMEDIO</b>		<b>18,27</b>

Fuente: elaboración propia

El promedio de la puntuación es de 18,27, puntaje que se ubica en el rubro “válido, aplicar”, lo que indica que ambos instrumentos son válidos para determinar la relación entre el Desempeño Docente y la satisfacción de los estudiantes.

### 3.2.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 18 estudiantes con características similares a nuestra población de estudio; luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22.0.

Tabla III.3:  
Resultados de confiabilidad del instrumento para medir el Desempeño Docente  
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos(a)	0	0,0
	Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,908	20

Fuente: elaboración propia

Según el Alfa de Cronbach, el instrumento para medir el Desempeño Docente, presenta un coeficiente de 0.908, lo que demuestra que dicho instrumento es confiable (nivel bueno), por lo que los resultados son también fiables. El número de elementos (20) hace mención a la cantidad de ítems que compone el cuestionario de recopilación de datos.

Tabla III.4:

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes  
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos(a)	0	0,0
	Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,961	20

Fuente: elaboración propia

Según el análisis de fiabilidad con el Alfa de Cronbach es de 0.961, el cual indica que es un coeficiente alto o excelente (nivel elevado), lo que determina que el instrumento es fiable. Por lo tanto, los resultados de los procedimientos estadísticos de confiabilidad indican que los dos instrumentos de medición son confiables y su aplicación repetida a los sujetos, producirá los mismos resultados.

### 3.3. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

#### 3.3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS

Se realizó el análisis estadístico, mediante las siguientes medidas estadísticas: descriptiva e inferencial. Los resultados obtenidos, se procesaron y se tabularon para presentarlos en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, como:

### **a) Distribución de frecuencias**

En estadística, la distribución de frecuencias es la agrupación de datos en categorías mutuamente excluyentes que indican el número de observaciones en cada categoría (Alvarado & Obagi, 2008). Esto proporciona un valor añadido a la agrupación de datos. La distribución de frecuencias presenta las informaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase. Estas agrupaciones de datos suelen estar agrupadas en forma de tablas.

### **b) Gráfico de barras**

Es una forma de gráfica que utiliza barras para indicar la frecuencia de ocurrencia de las observaciones. Para construirla se constituye el eje “Y” por las frecuencias absolutas y el eje “X” por los límites: inferior y superior de cada clase, dejando un espacio entre barra y barra.

### 3.3.2. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN, TABLAS, GRÁFICOS

#### 3.3.2.1. RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE X: DESEMPEÑO DOCENTE

##### A. Dimensión 1: liderazgo docente

Consta de 7 ítems, el puntaje mínimo es 7 y el máximo es 35 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.5:  
Nivel de liderazgo docente

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 15	---	---	---	---
Medio	16 - 25	37	20,7	20,7	20,7
Alto	26 - 35	142	79,3	79,3	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

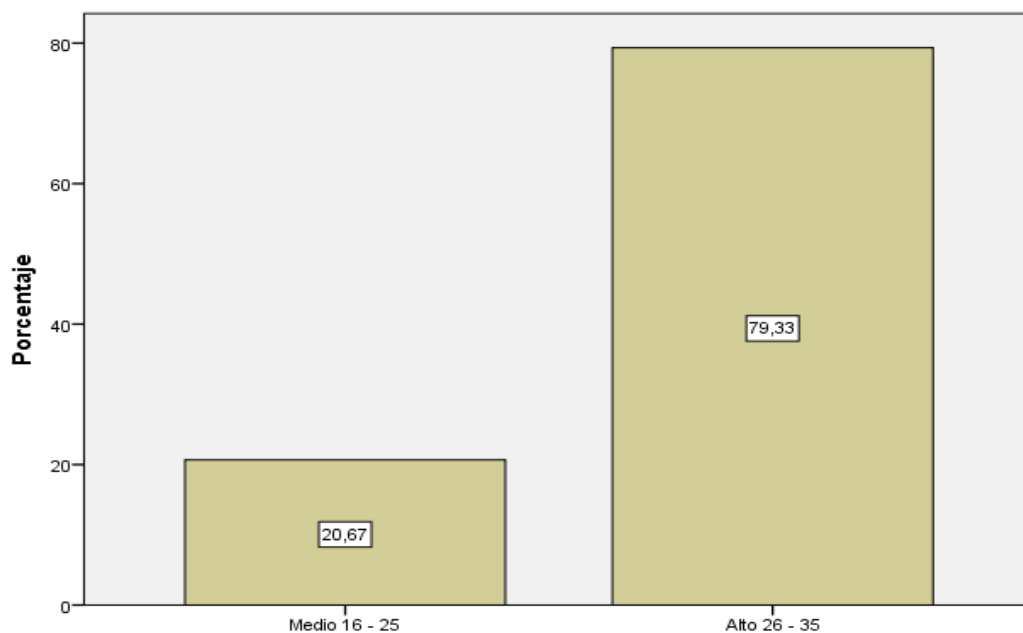


Gráfico III.1. Nivel de liderazgo docente

Fuente: elaboración propia

##### Interpretación

En la tabla 5 y gráfico 1, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 79,3% (142) percibe que el liderazgo docente ocupa dicho nivel, el 20,7% (37) lo ubican en el nivel medio y ninguno considera que el nivel es bajo.

## A.1. Medidas de tendencia central de la dimensión desempeño docente “liderazgo docente”

Tabla III.6:  
Medidas de tendencia central “liderazgo docente”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		29,03
Mediana		30,00
Moda		32
Desv. típ.		3,687
Mínimo		17
Máximo		35

Fuente: elaboración propia

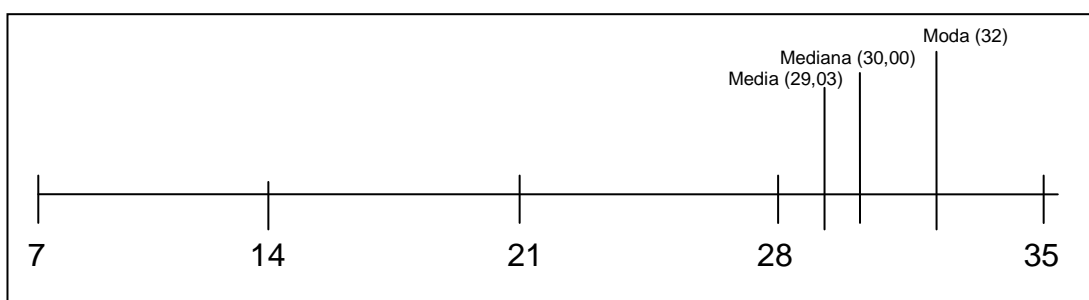


Gráfico III.2. Medidas de tendencia central “liderazgo docente”

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la dimensión desempeño docente “liderazgo docente” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 32 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 30,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 29,03 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 3,687 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 17 y el máximo de 35. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto al “liderazgo docente” según los estudiantes encuestados.

## B. Dimensión 2: capacidad docente

Consta de 5 ítems, el puntaje mínimo es 5 y el máximo es 25 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.7:  
Nivel de capacidad docente

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 11	---	---	---	---
Medio	12 - 18	12	6,7	6,7	6,7
Alto	19 - 25	167	93,3	93,3	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

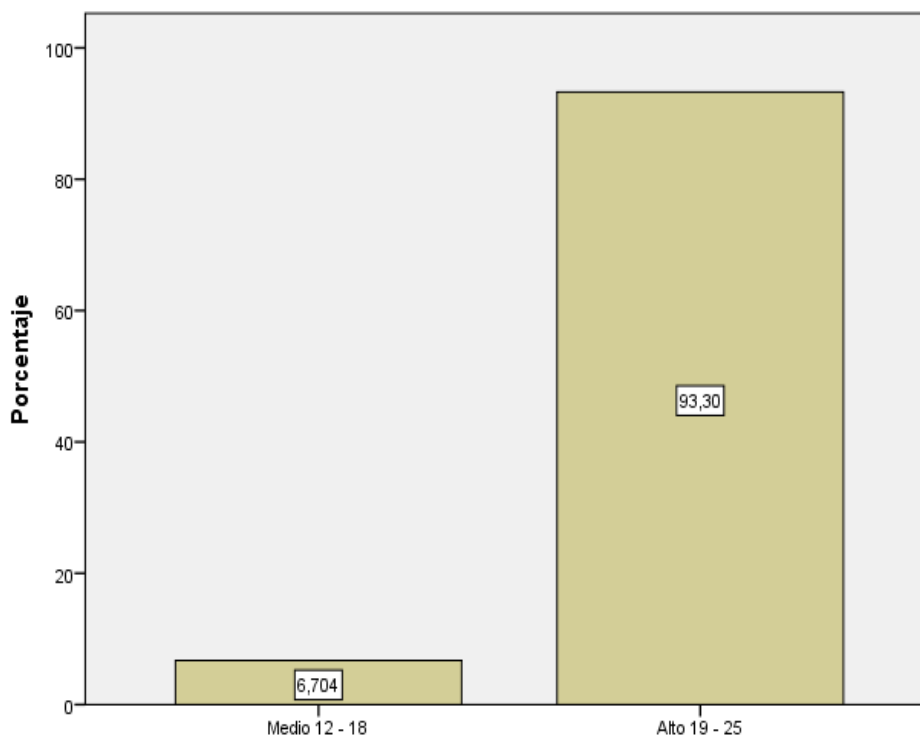


Gráfico III.3. Nivel de capacidad docente

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 7 y gráfico 3, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 93,3% (167) percibe que la capacidad docente ocupa dicho nivel, el 6,7% (12) lo ubican en el nivel medio y ninguno considera que el nivel es bajo.

## B.1. Medidas de tendencia central de la dimensión desempeño docente “capacidad docente”

Tabla III.8:  
Medidas de tendencia central “capacidad docente”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		22,23
Mediana		23,00
Moda		24
Desv. típ.		2,522
Mínimo		13
Máximo		25

Fuente: elaboración propia

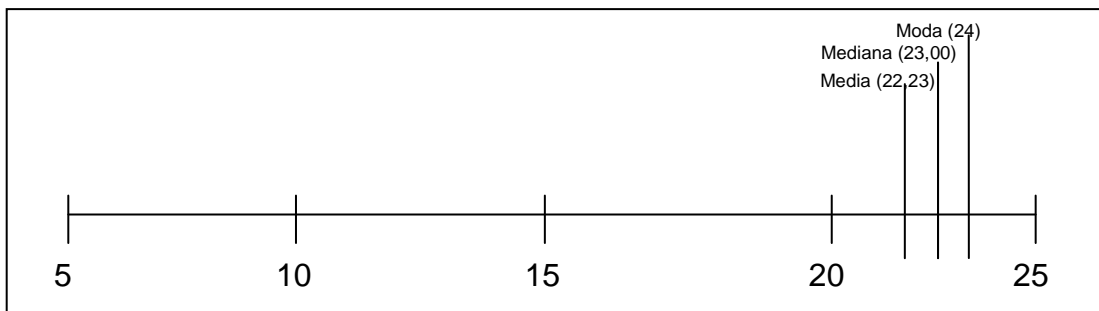


Gráfico III.4. Medidas de tendencia central “capacidad docente”

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la dimensión desempeño docente “capacidad docente” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 24 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 23,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 22,23 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 2,522 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 13 y el máximo de 25. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto a la “capacidad docente” según los estudiantes encuestados.



### C. Dimensión 3: actitud docente

Consta de 8 ítems, el puntaje mínimo es 8 y el máximo es 40 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.9:  
Nivel de actitud docente

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 18	3	1,7	1,7	1,7
Medio	19 - 29	26	14,5	14,5	16,2
Alto	30 - 40	150	83,8	83,8	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

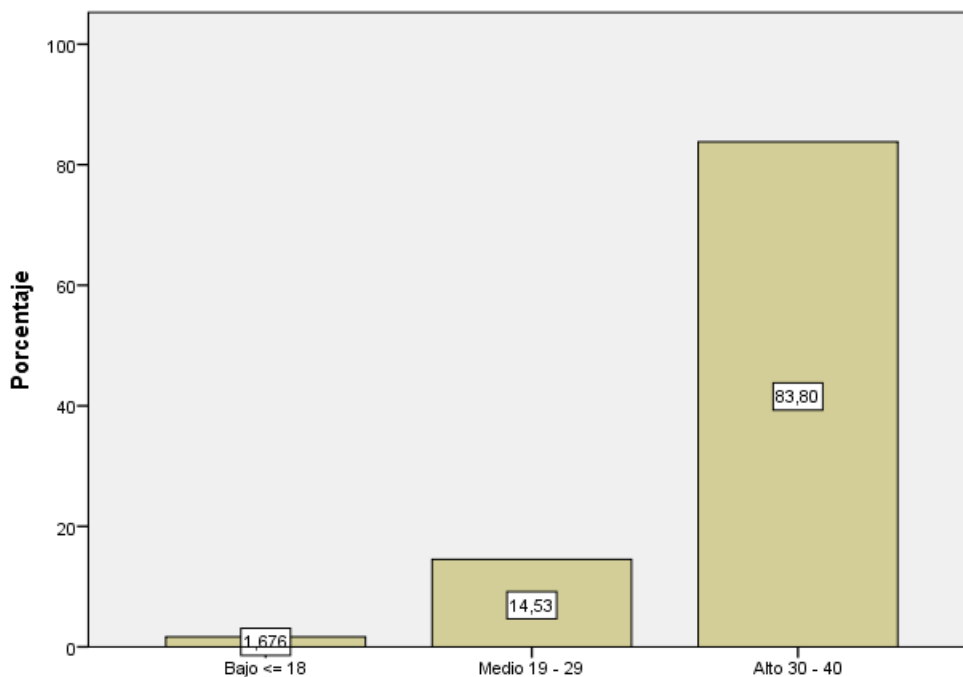


Gráfico III.5. Nivel de actitud docente

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 9 y gráfico 5, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 83,8% (150) percibe que la actitud docente ocupa dicho nivel, el 14,5% (26) lo ubican en el nivel medio y sólo el 1,7% (3) considera que el nivel es bajo.

### C.1. Medidas de tendencia central de la dimensión desempeño docente “actitud docente”

Tabla III.10:  
Medidas de tendencia central “actitud docente”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		32,89
Mediana		34,00
Moda		35
Desv. típ.		4,659
Mínimo		14
Máximo		40

Fuente: elaboración propia

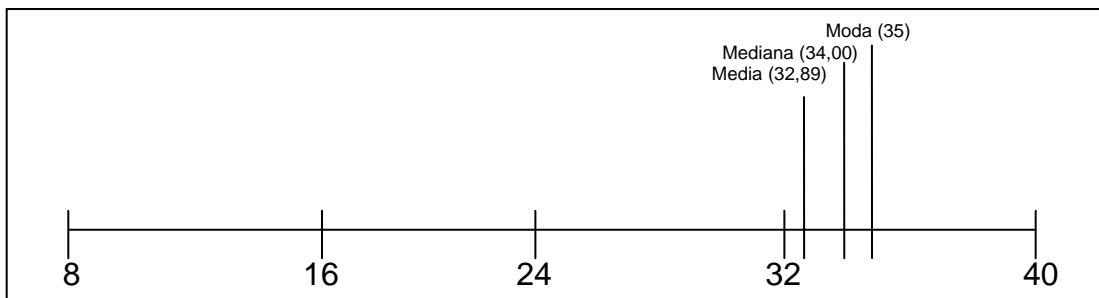


Gráfico III.6. Medidas de tendencia central “actitud docente”

Fuente: elaboración propia

#### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la dimensión desempeño docente “actitud docente” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 35 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 34,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 32,89 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 4,659 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 14 y el máximo de 40. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto a la “actitud docente” según los estudiantes encuestados.

### 3.3.2.2. RESULTADOS POR NIVELES DE LA VARIABLE X: DESEMPEÑO DOCENTE

Consta de 20 ítems, el puntaje mínimo es 20 y el máximo es 100 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.11:  
Nivel de Desempeño Docente

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 46	3	1,7	1,7	1,7
Medio	47 - 73	15	8,4	8,4	10,1
Alto	74 - 100	161	89,9	89,9	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

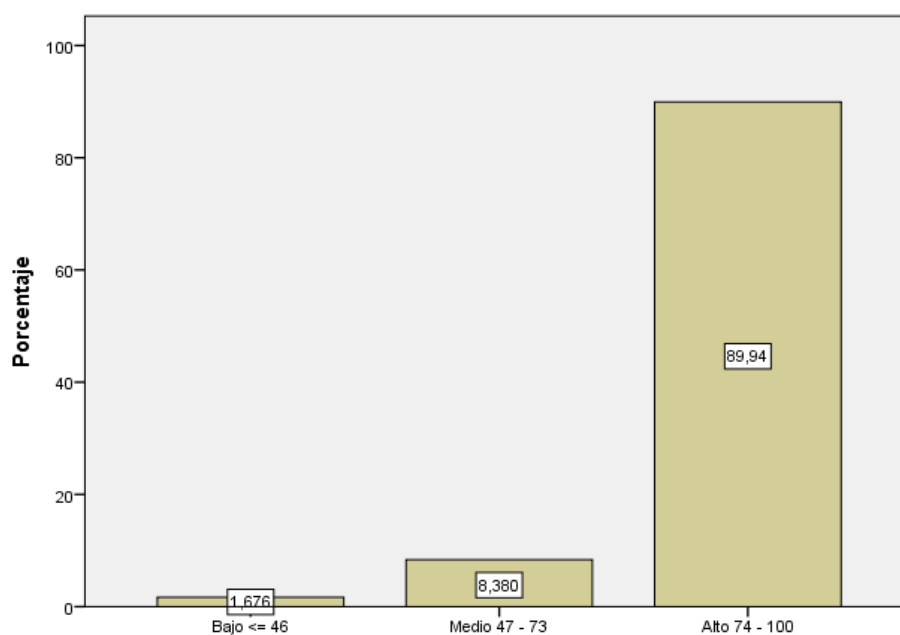


Gráfico III.7. Nivel de Desempeño Docente

Fuente: elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 11 y gráfico 7, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 89,9% (161) percibe que el Desempeño Docente ocupa dicho nivel, el 8,4% (15) lo ubican en el nivel medio y sólo el 1,7% (3) considera que el nivel es bajo.

## A. Medidas de tendencia central de la variable X: desempeño docente

Tabla III.12:

Medidas de tendencia central “Desempeño Docente”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		84,16
Mediana		84,00
Moda		94
Desv. típ.		9,136
Mínimo		44
Máximo		99

Fuente: elaboración propia

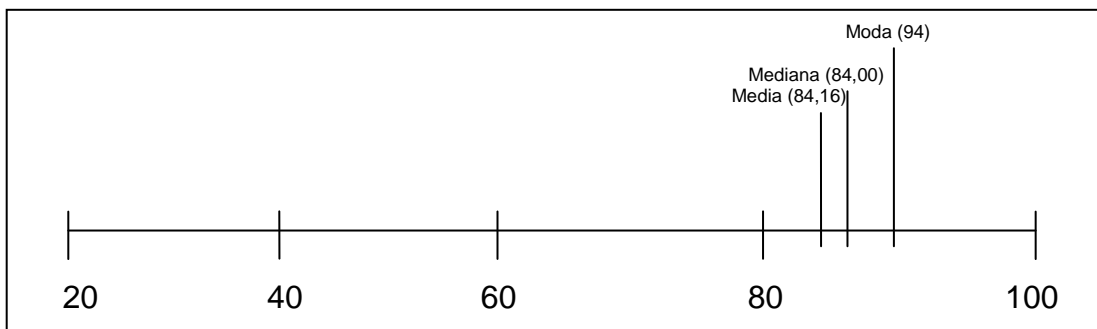


Gráfico III.8. Medidas de tendencia central “desempeño docente”

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la variable X: desempeño docente es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 94 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 84,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 84,16 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 9,136 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 44 y el máximo de 99. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto al desempeño docente según los estudiantes encuestados.

### 3.3.2.3. RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

#### A. Dimensión 1: satisfacción académica

Consta de 8 ítems, el puntaje mínimo es 8 y el máximo es 40 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.13:  
Nivel de satisfacción académica

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 18	---	---	---	---
Medio	19 - 29	21	11,7	11,7	11,7
Alto	30 - 40	158	88,3	88,3	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

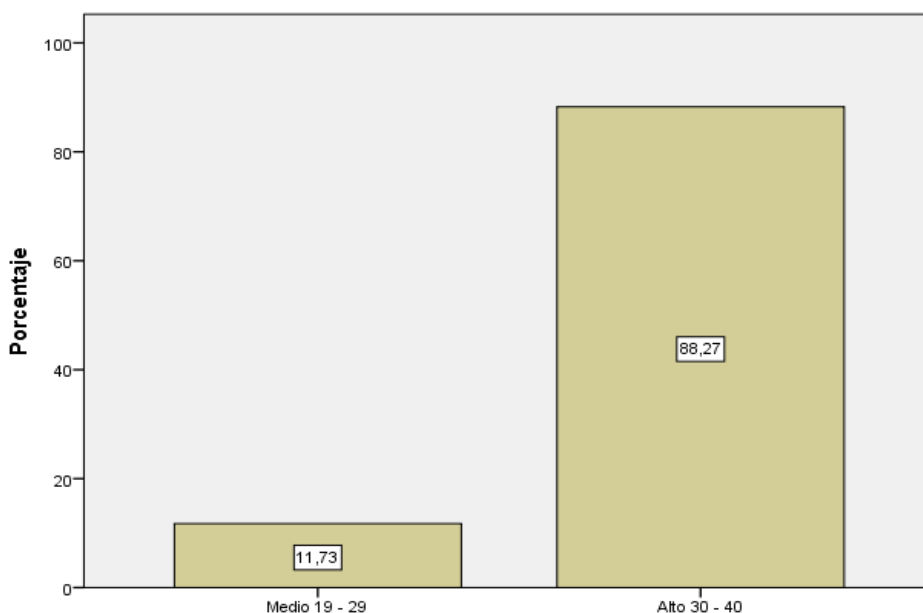


Gráfico III.9. Nivel de satisfacción académica

Fuente: elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 13 y gráfico 9, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 88,3% (158) percibe que la satisfacción académica ocupa dicho nivel, el 11,7% (21) lo ubican en el nivel medio y ninguno considera que el nivel es bajo.

## A.1. Medidas de tendencia central de la dimensión satisfacción de los estudiantes “satisfacción académica”

Tabla III.14:

Medidas de tendencia central “satisfacción académica”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		35,35
Mediana		37,00
Moda		38
Desv. típ.		4,856
Mínimo		19
Máximo		40

Fuente: elaboración propia

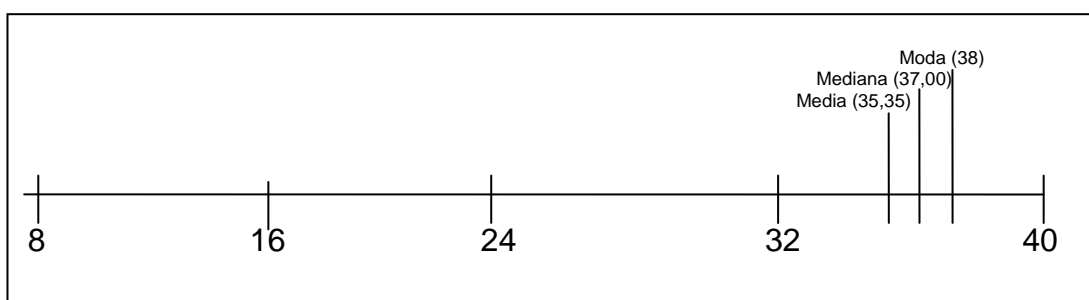


Gráfico III.10. Medidas de tendencia central “satisfacción académica”

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la dimensión satisfacción de los estudiantes “satisfacción académica” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 38 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 37,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 35,35 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 4,856 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 19 y el máximo de 40. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto a la “satisfacción académica” según los estudiantes encuestados.

## B. Dimensión 2: satisfacción administrativa

Consta de 6 ítems, el puntaje mínimo es 6 y el máximo es 30 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.15:  
Nivel de satisfacción administrativa

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 14	---	---	---	---
Medio	15 - 22	22	12,3	12,3	12,3
Alto	23 - 30	157	87,7	87,7	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

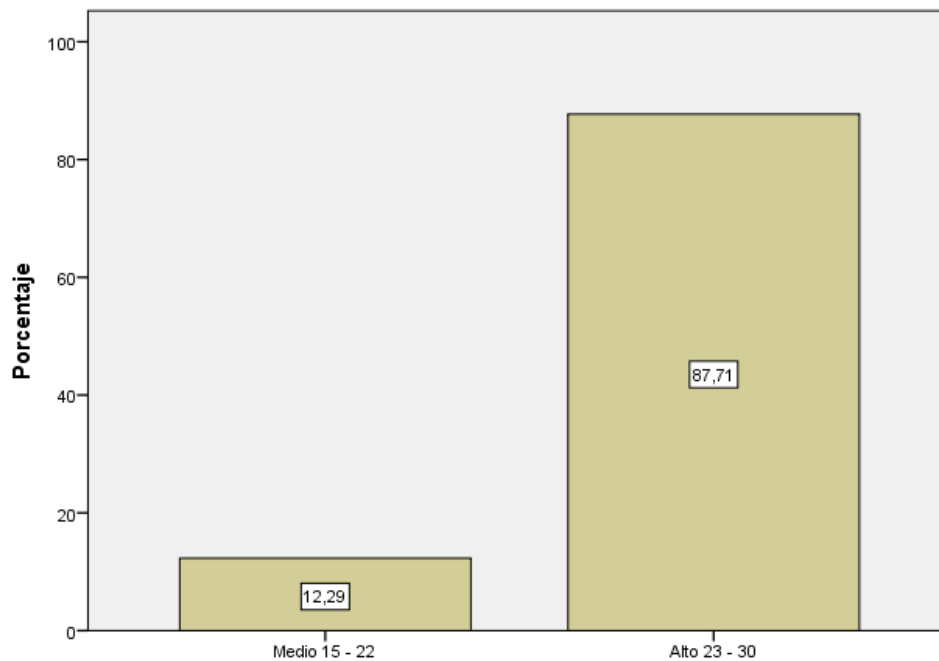


Gráfico III.11. Nivel de satisfacción administrativa

Fuente: elaboración propia

## Interpretación

En la tabla 15 y gráfico 11, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 87,7% (157) percibe que la satisfacción administrativa ocupa dicho nivel, el 12,3% (22) lo ubican en el nivel medio y ninguno considera que el nivel es bajo.

### B.1. Medidas de tendencia central de la dimensión satisfacción de los estudiantes “satisfacción administrativa”

Tabla III.16:

Medidas de tendencia central “satisfacción administrativa”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		26,58
Mediana		28,00
Moda		28
Desv. típ.		3,105
Mínimo		15
Máximo		30

Fuente: elaboración propia

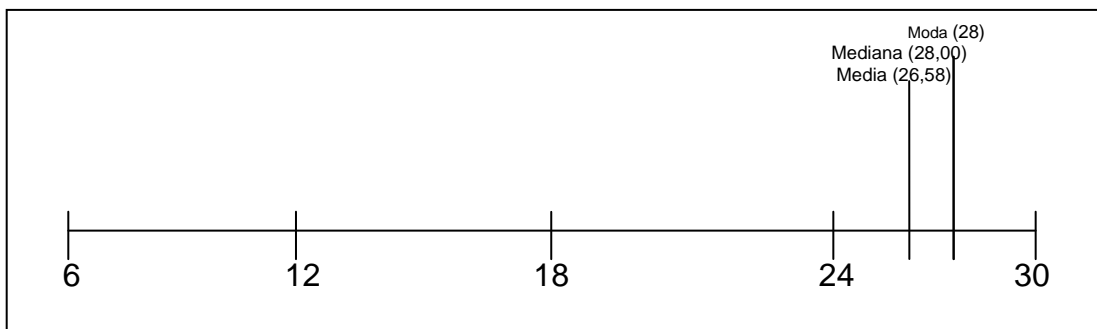


Gráfico III.12. Medidas de tendencia central “satisfacción administrativa”

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la dimensión satisfacción de los estudiantes “satisfacción administrativa” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 28 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 28,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 26,58 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 3,105 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 15 y el máximo de 30. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto a la “satisfacción administrativa” según los estudiantes encuestados.



### C. Dimensión 3: satisfacción infraestructura

Consta de 6 ítems, el puntaje mínimo es 6 y el máximo es 30 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.17:  
Nivel de satisfacción infraestructura

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 14	---	---	---	---
Medio	15 - 22	22	12,3	12,3	12,3
Alto	23 - 30	157	87,7	87,7	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

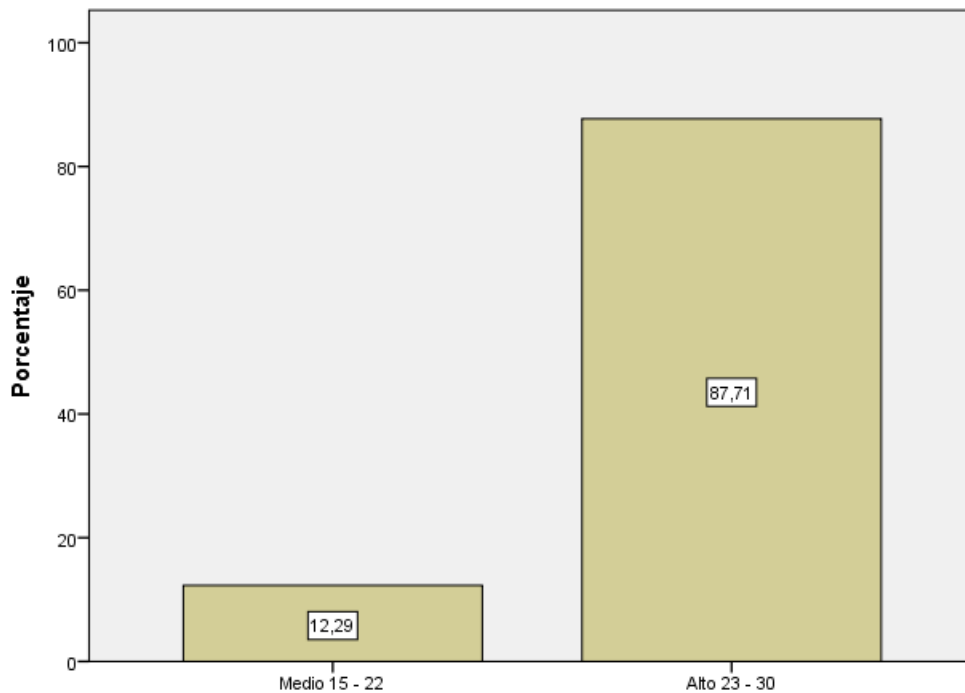


Gráfico III.13. Nivel de satisfacción infraestructura

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 17 y gráfico 13, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 87,7% (157) percibe que la satisfacción infraestructura ocupa dicho nivel, el 12,3% (22) lo ubican en el nivel medio y ninguno considera que el nivel es bajo.

### C.1. Medidas de tendencia central de la dimensión satisfacción de los estudiantes “satisfacción infraestructura”

Tabla III.18:  
Medidas de tendencia central “satisfacción infraestructura”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		26,88
Mediana		28,00
Moda		29
Desv. típ.		2,896
Mínimo		17
Máximo		30

Fuente: elaboración propia

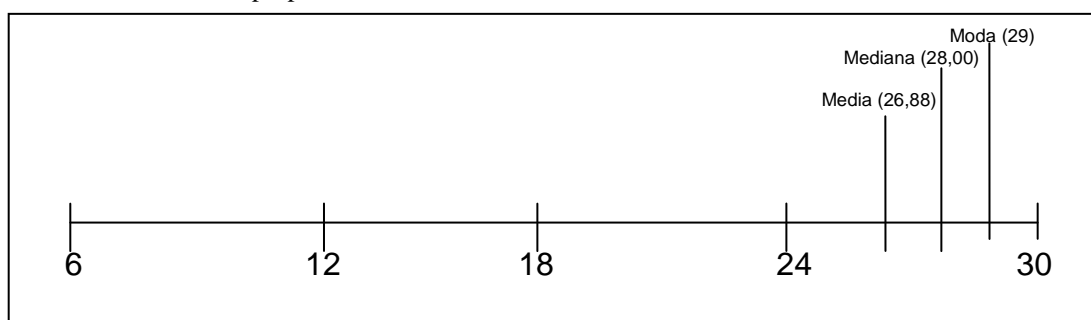


Gráfico III.14: Medidas de tendencia central “satisfacción infraestructura”

Fuente: elaboración propia

#### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la dimensión satisfacción de los estudiantes “satisfacción infraestructura” es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 29 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 28,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 26,88 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 2,896 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 17 y el máximo de 30. De acuerdo a los datos obtenidos en medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto a la “satisfacción infraestructura” según los estudiantes encuestados.

### 3.3.2.4. RESULTADOS POR NIVELES DE LA VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Consta de 20 ítems, el puntaje mínimo es 20 y el máximo es 100 y los resultados se muestran en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla III.19:  
Nivel de satisfacción de los estudiantes

Nivel	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 46	---	---	---	---
Medio	47 - 73	21	11,7	11,7	11,7
Alto	74 - 100	158	88,3	88,3	100,0
Total		179	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

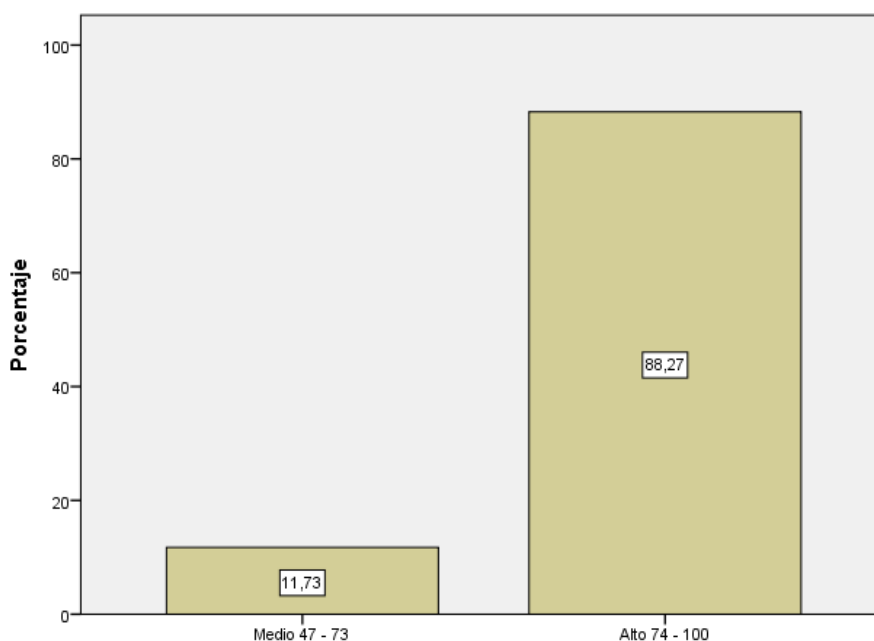


Gráfico III.15. Nivel de satisfacción de los estudiantes

Fuente: elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 19 y gráfico 15, se observa que del total de los encuestados (179 estudiantes) predomina el nivel alto, es decir, más de la mitad representada por el 88,3% (158) percibe que la satisfacción de los estudiantes ocupa dicho nivel, el 11,7% (21) lo ubican en el nivel medio y ninguno considera que el nivel es bajo.

### A.1. Medidas de tendencia central de la variable Y: satisfacción de los estudiantes

Tabla III.20:

Medidas de tendencia central “satisfacción de los estudiantes”

N	Válidos	179
	Perdidos	0
Media		88,80
Mediana		92,00
Moda		93
Desv. típ.		9,779
Mínimo		57
Máximo		100

Fuente: elaboración propia.

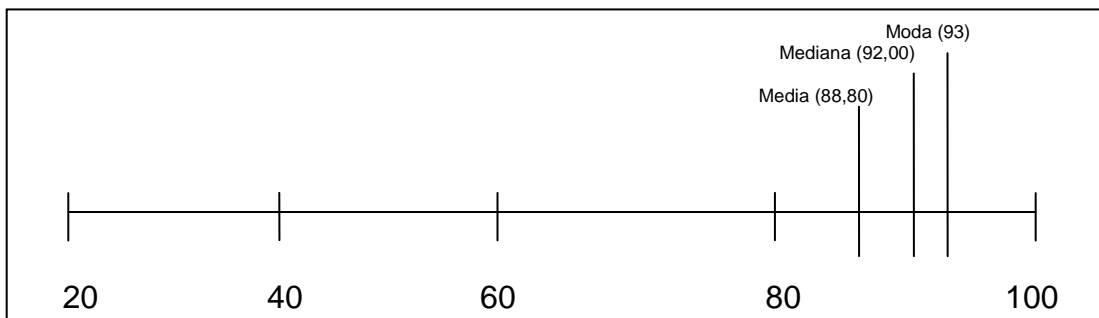


Gráfico III.16: Medidas de tendencia central “satisfacción de los estudiantes”

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La actitud de los encuestados hacia la variable Y: satisfacción de los estudiantes es favorable ligeramente. Siendo el valor que más se repite 93 (favorable). Más del 50% de los encuestados están por encima de 92,00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor (mediana). En promedio los sujetos se ubican en 88,80 (ligeramente favorable). Asimismo se desvían con respecto al promedio 9,779 unidades de la escala. Se observó un puntaje mínimo alcanzado de 57 y el máximo de 100. De acuerdo a los datos obtenidos en las medidas de tendencia central existe una actitud ligeramente favorable respecto a la “satisfacción de los estudiantes” según los encuestados.

### 3.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### a) Coeficiente de correlación de Pearson

En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es la versión paramétrica que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

En el caso de que se esté estudiando dos variables aleatorias  $x$  e  $y$  sobre una población estadística; el coeficiente de correlación de Pearson se simboliza con la letra  $\rho_{x,y}$ , siendo la expresión que nos permite calcularlo:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

Donde:

- $\sigma_{XY}$  es la covarianza de  $(X, Y)$
- $\sigma_X$  es la desviación típica de la variable  $X$
- $\sigma_Y$  es la desviación típica de la variable  $Y$

De manera análoga podemos calcular este coeficiente sobre un estadístico muestral, denotado como  $r_{xy}$ :

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{n s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}.$$

#### b) Coeficiente de correlación de Spearman

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) es la versión no paramétrica que mide la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

## Interpretación

El valor del índice de correlación varía en el intervalo  $[-1,1]$ :

- Si  $r = 1$ , existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si  $0 < r < 1$ , existe una correlación positiva.
- Si  $r = 0$ , no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si  $-1 < r < 0$ , existe una correlación negativa.
- Si  $r = -1$ , existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada *relación inversa*: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

### 3.3.3.1. RESULTADOS DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS

Para tomar una decisión sobre la adecuación de los test paramétricos o no paramétricos a la correlación de variables, se realizó previamente la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, cumplido esta exigencia se procedió a probar las hipótesis. Para ello, teniendo en cuenta los resultados de la prueba de normalidad se aplicó la prueba de coeficiente de correlación rho Spearman (prueba no paramétrica).

Para el análisis de los resultados se ubicó previamente las medidas de tendencia central con la finalidad de establecer las puntuaciones más significativas dentro del conjunto de datos, a través de la moda, mediana y la media. De igual modo se determinó las medidas de variabilidad, como la desviación estándar, para ver cuán disperso se encuentran los datos y la desviación en relación a la media.

De acuerdo a los resultados obtenidos se procedió a analizar la correlación entre las variables de la siguiente manera:

## A. Prueba de hipótesis general

El desempeño docente tendría relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

**Para la prueba de hipótesis general, seguimos los siguientes pasos:**

### a) Formulación de hipótesis estadística

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (no es igual a cero, ambas variables están correlacionadas)

$H_0: r_{xy} = 0$  (las dos variables no están correlacionadas; su correlación es cero)

### b) Prueba de normalidad

Según la prueba de normalidad realizada en SPSS, para tomar una decisión sobre la adecuación de los test paramétricos o no paramétricos a la correlación de variables. Se plantea lo siguiente:

$H_0$ : Los datos provienen de poblaciones normales (N.S. > 0.05)

$H_1$ : Los datos no provienen de poblaciones normales (N.S. < 0.05)

Tabla III.21:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis general)

		Desempeño docente	Satisfacción de los estudiantes	Diferencia de ambas variables
N		179	179	179
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	84,16	88,80	-4,64
	Desviación típica	9,136	9,779	8,000
Diferencias más extremas	Absoluta	,118	,171	,109
	Positiva	,102	,126	,100
	Negativa	-,118	-,171	-,109
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,585	2,290	1,453
Sig. asintót. (bilateral)		,013	,000	,029

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: elaboración propia

## Interpretación

La prueba de normalidad muestra que en ambos grupos las variables no se distribuyen según una ley normal, ya que la sig. asintót. de diferencia de ambas variables es 0,029, es decir, está por debajo del nivel de significación alfa prefijado (0,05). Lo que significa que, para el análisis de la relación entre estas dos variables se optó por pruebas no paramétricas (prueba de coeficiente de correlación rho Spearman). Por lo tanto, los datos no provienen de poblaciones normales ya que presentan un porcentaje menor al 5%.

### c) Nivel de significancia de 1%

### d) Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza  $H_0$

### e) Mediante la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación rho Spearman en SPSS v22.0, tenemos:

Tabla III.22:

Correlaciones hipótesis general

			Desempeño docente	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Desempeño docente	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

## Interpretación

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,00, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño docente y la satisfacción de



los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014. El grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,475\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando el desempeño docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante o viceversa.

#### **f) Conclusión**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.00 < 0.01$ , se concluye que el desempeño docente tiene relación estadísticamente significativa, directa y moderada con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **B. Prueba de hipótesis secundarias**

Para las pruebas de hipótesis secundarias, se aplicó la prueba de coeficiente de correlación rho Spearman de la siguiente manera:

#### **B.1. Hipótesis secundaria 1**

Existiría una relación significativa entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

**Para la prueba de hipótesis secundaria 1, seguimos los siguientes pasos:**

##### **a) Formulación de hipótesis estadística**

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (no es igual a cero, ambas variables están correlacionadas)

$H_0: r_{xy} = 0$  (las dos variables no están correlacionadas; su correlación es cero)

## b) Prueba de normalidad

Según la prueba de normalidad realizada en SPSS, para tomar una decisión sobre la adecuación de los test paramétricos o no paramétricos a la correlación de variables. Se plantea lo siguiente:

$H_0$ : Los datos provienen de poblaciones normales ( $N.S. > 0.05$ )

$H_1$ : Los datos no provienen de poblaciones normales ( $N.S. < 0.05$ )

Tabla III.23:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis secundaria 1)

		Liderazgo docente	Satisfacción de los estudiantes	Diferencia de ambas variables
N		179	179	179
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	29,03	88,80	59,77
	Desviación típica	3,687	9,779	9,105
Diferencias más extremas	Absoluta	,153	,171	,153
	Positiva	,083	,126	,083
	Negativa	-,153	-,171	-,153
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,042	2,290	2,053
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000
a. La distribución de contraste es la Normal.				
b. Se han calculado a partir de los datos.				

Fuente: elaboración propia

## Interpretación

La prueba de normalidad muestra que en ambos grupos las variables no se distribuyen según una ley normal, ya que la sig. asintót. de diferencia de ambas variables es 0,000, es decir, está por debajo del nivel de significación alfa prefijado (0,05). Lo que significa que, para el análisis de la relación entre estas dos variables se optó por pruebas no paramétricas (prueba de coeficiente de correlación rho Spearman). Por lo tanto, los datos no provienen de poblaciones normales ya que presentan un porcentaje menor al 5%.

c) **Nivel de significancia de 1%**

d) **Regla de decisión:**

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza  $H_0$

e) **Mediante la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación rho Spearman en SPSS v22.0, tenemos:**

Tabla III.24:  
Correlaciones hipótesis secundaria 1

			Liderazgo docente	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Liderazgo docente	Coeficiente de correlación	1,000	,244**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	179	179
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,244**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	179	179

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,001, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014. El grado de correlación es bajo, es decir, el valor numérico 0,244\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando el liderazgo docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante o viceversa.

## **f) Conclusión**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.001 < 0.01$ , se concluye que el liderazgo docente tiene relación estadísticamente significativa, directa y baja con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **B.2. Hipótesis secundaria 2**

Existiría una relación significativa entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014.

**Para la prueba de hipótesis secundaria 2, seguimos los siguientes pasos:**

### **a) Formulación de hipótesis estadística**

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (no es igual a cero, ambas variables están correlacionadas)

$H_0: r_{xy} = 0$  (las dos variables no están correlacionadas; su correlación es cero)

### **b) Prueba de normalidad**

Según la prueba de normalidad realizada en SPSS, para tomar una decisión sobre la adecuación de los test paramétricos o no paramétricos a la correlación de variables. Se plantea lo siguiente:

$H_0$ : Los datos provienen de poblaciones normales (N.S.  $> 0.05$ )

$H_1$ : Los datos no provienen de poblaciones normales (N.S.  $< 0.05$ )

Tabla III.25:  
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis secundaria 2)

		Capacidad docente	Satisfacción de los estudiantes	Diferencia de ambas variables
N		179	179	179
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	22,23	88,80	66,57
	Desviación típica	2,522	9,779	8,194
Diferencias más extremas	Absoluta	,178	,171	,178
	Positiva	,136	,126	,102
	Negativa	-,178	-,171	-,178
Z de Kolmogorov-Smirnov		2,380	2,290	2,384
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000
a. La distribución de contraste es la Normal.				
b. Se han calculado a partir de los datos.				

Fuente: elaboración propia

### Interpretación

La prueba de normalidad muestra que en ambos grupos las variables no se distribuyen según una ley normal, ya que la sig. asintót. de diferencia de ambas variables es 0,000, es decir, está por debajo del nivel de significación alfa prefijado (0,05). Lo que significa que, para el análisis de la relación entre estas dos variables se optó por pruebas no paramétricas (prueba de coeficiente de correlación rho Spearman). Por lo tanto, los datos no provienen de poblaciones normales ya que presentan un porcentaje menor al 5%.

#### c) Nivel de significancia de 1%

#### d) Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza  $H_0$

**e) Mediante la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación de rho Spearman en SPSS v22.0, tenemos:**

Tabla III.26:  
Correlaciones hipótesis secundaria 2

			Capacidad docente	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Capacidad docente	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: elaboración propia

**Interpretación**

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,00, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una relación estadísticamente significativa entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014. El grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,627\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando la capacidad docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante o viceversa.

**f) Conclusión**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.00 < 0.01$ , se concluye que existe relación estadísticamente significativa, directa y moderada entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### B.3. Hipótesis secundaria 3

Existiría una relación significativa entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.

**Para la prueba de hipótesis secundaria 3, seguimos los siguientes pasos:**

#### a) Formulación de hipótesis estadística

$H_1: r_{xy} \neq 0$  (no es igual a cero, ambas variables están correlacionadas)

$H_0: r_{xy} = 0$  (las dos variables no están correlacionadas; su correlación es cero)

#### b) Prueba de normalidad

Según la prueba de normalidad realizada en SPSS, para tomar una decisión sobre la adecuación de los test paramétricos o no paramétricos a la correlación de variables. Se plantea lo siguiente:

$H_0$ : Los datos provienen de poblaciones normales (N.S. > 0.05)

$H_1$ : Los datos no provienen de poblaciones normales (N.S. < 0.05)

Tabla III.27:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (hipótesis secundaria 3)

		Actitud docente	Satisfacción de los estudiantes	Diferencia de ambas variables
N		179	179	179
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	32,89	88,80	55,91
	Desviación típica	4,659	9,779	7,962
Diferencias más extremas	Absoluta	,135	,171	,136
	Positiva	,083	,126	,060
	Negativa	-,135	-,171	-,136
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,803	2,290	1,816
Sig. asintót. (bilateral)		,003	,000	,003
a. La distribución de contraste es la Normal.				
b. Se han calculado a partir de los datos.				

Fuente: elaboración propia

## Interpretación

La prueba de normalidad muestra que en ambos grupos las variables no se distribuyen según una ley normal, ya que la sig. asintót. de diferencia de ambas variables es 0,003, es decir, está por debajo del nivel de significación alfa prefijado (0,05). Lo que significa que, para el análisis de la relación entre estas dos variables se optó por pruebas no paramétricas (prueba de coeficiente de correlación rho Spearman). Por lo tanto, los datos no provienen de poblaciones normales ya que presentan un porcentaje menor al 5%.

### c) Nivel de significancia de 1%

### d) Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.01$  se rechaza  $H_0$

### e) Mediante la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación de rho Spearman en SPSS v22.0, tenemos:

Tabla III.28:  
Correlaciones hipótesis secundaria 3

			Actitud docente	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Actitud docente	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	179	179
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	179	179

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

## Interpretación

La matriz de correlación presenta una significancia de 0,00, menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una relación estadísticamente significativa entre la actitud docente y la satisfacción de los



estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014. El grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,433\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando la actitud docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante o viceversa.

#### **f) Conclusión**

Como  $p < 0.01$ , es decir,  $0.00 < 0.01$ , se concluye que existe relación estadísticamente significativa, directa y moderada entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 3.4. CONCLUSIONES

**Primera.** Se concluye que el desempeño docente tiene relación estadísticamente significativa, directa y moderada con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. El resultado muestra que el grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,475\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando el Desempeño Docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante, debido a que las dos variables se encuentran en el mismo nivel, es decir, el 89,9% (161) de los encuestados consideran al Desempeño Docente en un nivel alto o favorable con una media de 84,16 puntos y el 88,3% (158) califica a la satisfacción de los estudiantes en un nivel alto o favorable con una media de 88,80 puntos.

**Segunda.** Se concluye que el liderazgo docente tiene relación estadísticamente significativa, directa y baja con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. El resultado señala que el grado de correlación es bajo, es decir, el valor numérico 0,244\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando el liderazgo docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante, debido a que las dos variables se encuentran en el mismo nivel, es decir, el 79,3% (142) de los encuestados califican al liderazgo docente en un nivel alto o favorable con una media de 29,03 puntos y el 88,3% (158) considera

a la satisfacción de los estudiantes en un nivel alto o favorable con una media de 88,80 puntos.

**Tercera.** Se concluye que existe relación estadísticamente significativa, directa y moderada entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. El resultado muestra que el grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,627\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando la capacidad docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante, debido a que las dos variables se encuentran en el mismo nivel, es decir, el 93,3% (167) de los encuestados califican a la capacidad docente en un nivel alto o favorable con una media de 22,23 puntos y el 88,3% (158) considera a la satisfacción de los estudiantes en un nivel alto o favorable con una media de 88,80 puntos.

**Cuarta.** Se concluye que existe relación estadísticamente significativa, directa y moderada entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014, a un nivel de confianza de 99%. El resultado muestra que el grado de correlación es moderado, es decir, el valor numérico 0,433\*\* indica una dependencia medianamente parcial entre las dos variables (magnitud de la correlación). Además la relación es directa, porque el valor numérico mencionado tiene signo positivo, lo que demuestra que, cuando la actitud docente aumenta, la satisfacción de los estudiantes también aumenta en proporción constante, debido a que las dos variables se encuentran en el mismo nivel, es decir, el 83,8% (150) de los encuestados califican a la actitud docente en un

nivel alto o favorable con una media de 32,89 puntos y el 88,3% (158) considera a la satisfacción de los estudiantes en un nivel alto o favorable con una media de 88,80 puntos.

### 3.5. RECOMENDACIONES

**Primera:** Debido a la correlación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes, se recomienda a los docentes en general, capacitarse e innovarse en las nuevas estrategias didácticas de enseñanza - aprendizaje de acuerdo al avance de la ciencia, la tecnología y la investigación universitaria.

**Segunda:** Porque existe relación entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes, se sugiere a las autoridades universitarias otorgar autoridad a los docentes para que éstos realicen las actividades con la convicción de que las decisiones tomadas serán aceptadas por la dirección académica, lo cual motivará al personal a incrementar su desempeño laboral.

**Tercera:** Porque existe asociación entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes, sería adecuado que los docentes realicen periódicamente una autoevaluación integral de sus capacidades, con el fin de detectar sus fortalezas y debilidades que permitirán fortalecer las capacidades pedagógicas de los docentes en general.

**Cuarta:** Debido a la correlación entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes, sería recomendable que las autoridades universitarias puedan utilizar la escala de actitudes basado en el modelo de Likert, porque es el método más adecuado para recoger información y hacer el mejor diagnóstico sobre las actitudes de los docentes en su ambiente laboral.

### 3.6. FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 3.6.1. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- ALVARADO, J. & Obagi, J. (2008). *Fundamentos de inferencia estadística*, Bogotá: Ed. Universidad Javeriana.
- American Psychological Association. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6ta ed.). Washington, DC: Autor.
- ARIAS, F. (2006). *El Proyecto de investigación e introducción a la mitología científica*. 5ta Edición. Venezuela: Editorial Exísteme a.C.
- ANDER-Egg, E. (1997). *Diccionario de Pedagogía*. Buenos Aires: Magisterio
- ÁNGELES Norabuena, E. (2014). *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho, 2014*. Tesis Maestría. Universidad Alas Peruanas (Perú).
- BUNGE, Mario (2002). *Ser, saber, hacer*. Buenos Aires: Paidós.
- CABELLO, F. (2013). *Clima organizacional y satisfacción de los estudiantes en la escuela académico profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013*. Tesis Maestría. Universidad Alas Peruanas (Perú).
- CANO, E. (2005). *Cómo mejorar las competencias docentes. Guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado*. Barcelona: Graó.
- CAPELLA Riera, J. (1999). *Tecnología educativa*. Lima: PUCP.
- CENTTY Villafuerte, D.B. (2010). *Manual metodológico para el investigador científico*. Perú: Autor
- CHIAVENATO, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Edición McGraw.
- CHIAVENATO, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- DAVIS, K. & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. Décima edición. México, D.F.: Mc Graw-Hill.

- ESTRADA, L. (s/f). *El desempeño docente*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- GARCÍA, S. & Dolan, S. (1997). *La dirección por valores*. 1ra edición. Colombia: Mc Graw- Hill.
- GONZÁLEZ Szymanski, M., Cázares, L. (2003). *Análisis del clima laboral*. (Tesis) Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (México).
- GUIBOVICH, L. (2006). *Antropología liderazgo y cultura organizacional*. Lima: Universidad Villarreal.
- GUILLERMO, J. (2013). *Cultura organizacional y satisfacción de estudiante en la Universidad Alas Peruanas filial Huacho 2012*. Tesis Maestría. Universidad Alas Peruanas (Perú).
- HELLRIEGEL, D. (2005). *Administración*. México. DF.: Internacional Thomson Editores.
- HERNÁNDEZ, R., Fernández, C., Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- MEYERS, D. (1995). *Psicología Social*. 4ta edición. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- MONTENEGRO, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. Bogotá: Magisterio.
- ORELLANA, H. (2008). *El Clima organizacional y el desempeño docente en las especialidades de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Alas Peruanas, periodo 2005*. Tesis de Maestría. UNE Enrique Guzmán y Valle (Lima)
- ORELLANA, O. (2003). *Enseñanza y aprendizaje*. 1era edición. Lima: San Marcos.
- ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. Octava edición. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- SERES, M. (2010). *Cultura Organizacional y satisfacción personal de los estudiantes de la Universidad de Bilbao*. Tesis. Universidad de Bilbao (España).
- WERTHER, W. (2002). *Administración de personal y recursos humanos*. Quinta edición. México: Editorial Mac Graw – Hill.

ZABALZA, M. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional*. España: Narcea.

### 3.6.2. FUENTES HEMEROGRÁFICAS

AGUILAR Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*. 11 (1-2) pp. 333-338.

CALIGIORE, C. & Díaz J. (2006). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: estudio de un caso. *Revista venezolana de gerencia*, 8 (024), pp. 644-658. ISSN: 1317-9403.

HERNÁNDEZ Velázquez, C. & otros (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, 1(15).

JIMÉNEZ Moreno, J. (2008). Cuatro modelos de evaluación docente. *Revista Psicopediahoy*, 10(9). ISSN: 2322-8652.

LEVENE, L & Pedersen, W. (1996), Patron satisfaction at any cost? A case study of interlibrary loan in 2 US research libraries. *Journal of Library Administration*. 54 (8). ISSN: 0193-0826.

ROMAINVILLE, M. (1999). Evaluación de la calidad de la enseñanza superior. *Higher. Education in Europe*, 14 (3).

### 3.6.3. FUENTES ELECTRÓNICAS

ANDRADE & Carreau (2003). *Simposio permanente sobre la universidad. Conferencia*. Universidad Católica de Uruguay. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/admuniv.shtml>

CUESTA Calahorrano, P. (2005). *Programa de capacitación docente por competencias para los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador*, (tesis). Recuperado de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10582/1/26907\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10582/1/26907_1.pdf)

DOMÍNGUEZ José I. (2006). *Medir la satisfacción del cliente. Hipermarketing tecnología con sentido de negocio*. Recuperado de <http://www.>



Hipermarketing.com/nuevo%204/COLUMNAS/joseignacio/nevel3.html.  
35k

FLORES J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación Superior*. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/informacion/biblioteca/revistas/articulos.htm>.

GUTIÉRREZ, Del Rio & Gallizia G. (s.f.). *Enseñando y aprendiendo objetivos transversales en las sala de clases*. Recuperado de <http://www.educarchile.cl/ntg/home/1432/articles101719-ecesisidada.doc>.

PALACIOS Blanco, J. (2002). *Calidad en la gestión institucional: La Universidad Tecnológica de León. Secretaria de Educación Pública*. Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep\\_4\\_Calidad\\_en\\_la\\_GestionInstitucionalla\\_Unive](http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_4_Calidad_en_la_GestionInstitucionalla_Unive) - 78k.

Principio de gestión (2008). *Enfoque al cliente*. Recuperado de <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/enfoque-al-cliente.html>

QUICHCA Torres, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, (tesis)*. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/quichca\\_tg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/quichca_tg.pdf)

RODRÍGUEZ, N. (2005). *El alumno como cliente: un reto ineludible de la orientación del nuevo milenio. Facultad de Ingeniería, Venezuela*. Recuperado de <http://www.aiospconference2005.pt/fullworks/docs/coms/op06a.pdf>.

VÉLEZ Cardona, W. (2002). *Globalización y educación superior: del mito a un nuevo paradigma. Universidad de Puerto Rico*. Recuperado de <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/cuaderno18/c18art3.htm>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**
**DESEMPEÑO DOCENTE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA EN LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”, FILIAL HUACHO EN EL 2014**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el desempeño docente con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la relación entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.</li> <li>• Determinar la relación entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El desempeño docente tendría relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existiría una relación significativa entre el liderazgo docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad “Alas Peruanas”, filial Huacho en el 2014.</li> <li>• Existiría una relación significativa entre la capacidad docente y la satisfacción de los estudiantes</li> </ul>	<p><b>Variable X:</b></p> <p>Desempeño docente</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo docente X<sub>1</sub></li> <li>• Capacidad docente X<sub>2</sub></li> <li>• Actitud docente X<sub>3</sub></li> </ul>	<p>X<sub>1.1</sub>. Seguridad X<sub>1.2</sub>. Respeto X<sub>1.3</sub>. Comunicación X<sub>1.4</sub>. Confianza X<sub>1.5</sub>. Dirección</p> <p>X<sub>2.1</sub>. Conocimientos X<sub>2.2</sub>. Habilidades X<sub>2.3</sub>. Experiencias X<sub>2.4</sub>. Capacitaciones</p> <p>X<sub>3.1</sub>. Colaboración X<sub>3.2</sub>. Servicio X<sub>3.3</sub>. Actitud y tolerancia X<sub>3.4</sub>. Capacidad para aprender X<sub>3.5</sub>. Ideas</p>	<p><b>Población :</b> 335 estudiantes</p> <p><b>Muestra:</b> 179 estudiantes</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Método de investigación</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de tipo transversal</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coeficiente de correlación de Pearson</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b> <b>Para medir la variable X:</b> Cuestionario tipo Likert de 20 ítems</p>

<p>y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014?</li> </ul>	<p>de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014.</li> </ul>	<p>de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existiría una relación significativa entre la actitud docente y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura en la Universidad "Alas Peruanas", filial Huacho en el 2014.</li> </ul>	<p><b>Variable Y:</b></p> <p>Satisfacción de los estudiantes</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción académica <math>Y_1</math></li> <li>• Satisfacción administrativa <math>Y_2</math></li> <li>• Satisfacción infraestructura <math>Y_3</math></li> </ul>	<p><math>Y_{1.1}</math>. Participación activa  <math>Y_{1.2}</math>. Evaluación  <math>Y_{1.3}</math>. Calidad  <math>Y_{1.4}</math>. Conocimientos teóricos  <math>Y_{1.5}</math>. Preparación práctica  <math>Y_{1.6}</math>. Habilidades personales  <math>Y_{1.7}</math>. Orientación</p> <p><math>Y_{2.1}</math>. Plan de estudio  <math>Y_{2.2}</math>. Horario de clases  <math>Y_{2.3}</math>. Dirección académica</p> <p><math>Y_{3.1}</math>. Condiciones de las aulas  <math>Y_{3.2}</math>. Recursos tecnológicos  <math>Y_{3.3}</math>. Equipamiento del laboratorio  <math>Y_{3.4}</math>. Espacios informáticos  <math>Y_{3.5}</math>. Biblioteca</p>	<p><b>Para medir la variable Y:</b>  Cuestionario tipo Likert de 20 ítems</p>
---	---	---	--	--	---

## ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN (CUESTIONARIOS)



### VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO DOCENTE

#### A. Presentación

Estimado (a) estudiante, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del Desempeño Docente. Opiniones impersonales que solamente, son de gran importancia para nuestro estudio. Siendo el objetivo de la investigación plantear propuestas para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de esta institución.

#### B. Datos generales:

1. Ciclo académico: ..... 2. Edad: .....
3. Género : Femenino  Masculino

#### C. Indicaciones

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa el Desempeño de los Docentes de la Facultad de Ingenierías y Arquitectura.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo

5	=	Muy de acuerdo
---	---	----------------

Ítem	Liderazgo docente	1	2	3	4	5
1	Los docentes tienen gran seguridad porque saben cómo realizar su labor pedagógica					
2	Los docentes tienen el respeto de los estudiantes porque desarrollan adecuadamente su clase					
3	Los docentes tienen el respeto de sus colegas porque desarrollan adecuadamente su clase					
4	Los docentes se comunican permanentemente con los estudiantes en forma clara					
5	Los docentes sienten confianza de sus colegas					
6	Los docentes brindan confianza a sus colegas					
7	Los docentes muestran capacidad de dirección en su clase					
Ítem	Capacidad docente	1	2	3	4	5
8	Los docentes siempre demuestran conocimientos sorprendentes durante su clase					
9	Los docentes siempre demuestran habilidades sorprendentes durante su clase					
10	Los docentes siempre demuestran experiencias sorprendentes durante su clase					
11	Los docentes participan activamente en las capacitaciones que ofrece la universidad					
12	Los docentes realizan su labor teniendo presente las capacitaciones recibidas					
Ítem	Actitud docente	1	2	3	4	5
13	Se aprecia en los docentes una actitud excepcional y permanente de colaboración con la institución					
14	Los docentes colaboran permanentemente en las actividades de la facultad					
15	Los docentes colaboran constantemente con sus compañeros de trabajo					
16	Se aprecia en los docentes una actitud excepcional y permanente de servicio a los estudiantes					
17	Los docentes muestran siempre buena actitud					
18	Los docentes tienen tolerancia a la presión					
19	Los docentes muestran capacidad para aprender					
20	Los docentes son abiertos a nuevas ideas					

Gracias por tu colaboración



## VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

#### A. Presentación:

Estimado (a) estudiante, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la satisfacción de los estudiantes. Opiniones impersonales que solamente, son de gran importancia para nuestro estudio. Siendo el objetivo de la investigación plantear propuestas para mejorar la calidad de servicio que ofrece esta institución.

#### B. Datos generales:

1. Ciclo académico: ..... 2. Edad: .....
3. Género : Femenino  Masculino

#### C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa la satisfacción de los estudiantes.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	Algo en desacuerdo

3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	Algo de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

Ítem	Satisfacción académica	1	2	3	4	5
1	La metodología utilizada por los docentes permite la participación activa de los estudiantes en el aula					
2	Los medios de evaluación de cada docente (exámenes, trabajos, etc.) son adecuados					
3	La entrega de las calificaciones de los exámenes en general es oportuna					
4	Es buena la calidad de los docentes en general					
5	Son adecuados los conocimientos teóricos específicos propios de la carrera, recibidos hasta ahora					
6	Es adecuado la preparación práctica específica propia de la carrera, recibida hasta ahora					
7	La formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, etc.) en general es buena					
8	La orientación del aprendizaje por los docentes en general es buena					
Ítem	Satisfacción administrativa	1	2	3	4	5
9	Es coherente la distribución de las asignaturas en el plan de estudio					
10	Es adecuado la secuencia de las asignaturas en el plan de estudio					
11	Es adecuado el horario de clases porque facilita la planificación de tu tiempo para el estudio					
12	La dirección académica demuestra eficacia en el servicio que ofrece					
13	La dirección académica demuestra amabilidad en el servicio que ofrece					
14	El horario de atención de la dirección académica a los estudiantes es adecuado					
Ítem	Satisfacción infraestructura	1	2	3	4	5
15	Las condiciones generales de las aulas en la que recibes clase son adecuadas					
16	Los recursos tecnológicos disponibles en el aula son modernos					
17	El equipamiento disponible del laboratorio o taller, para las prácticas de los estudiantes es suficiente					



18	Los espacios informáticos de la universidad son abiertos para los estudiantes				
19	Existen espacios disponibles en la universidad para otras actividades docentes (seminarios, tutorías grupales, etc.)				
20	La biblioteca es adecuado para los estudiantes				

**ANEXO 3:**

**DATOS PRUEBA PILOTO: DESEMPEÑO DOCENTE**

4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	3	4	1	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4
4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3
2	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	2	2	1	4	3	5	2	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	5	3	4	4	3	3	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	3	4	1	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4
4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5

## DATOS PRUEBA PILOTO: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2
4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3
4	2	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
2	1	3	3	3	3	4	2	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2
4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3